



"Creciendo a tu lado"

MANUAL DE USUARIO



ACTIVACIÓN, ACCESO Y USO SEGURO

BANCA MÓVIL

MANUAL DE USO BANCA MÓVIL

Banca Móvil 14M en Línea permite a los socios acceder a sus productos y servicios desde un teléfono inteligente, de manera ágil y segura.

REQUISITOS

-  Ser socio de la Cooperativa. 
 -  Tener número celular y correo electrónico actualizados. 
 -  Contar con un teléfono inteligente y conexión segura a internet. 
 -  Instalar la aplicación oficial desde Play Store o App Store. 
 Google Play  App Store
 -  Tener acceso al celular y correo registrados. 
-  **Tu seguridad**
es nuestra **prioridad**
- 

Recuerda

La Cooperativa nunca solicitará tu contraseña, código OTP o respuestas de seguridad por llamada, mensaje o redes sociales.

¿CÓMO ACTIVAR TU CUENTA?

- 1 Abre la aplicación y selecciona “Activa tu cuenta”.
- 2 Ingresa tu número de cédula y selecciona “Validar”.
- 3 Digita el código enviado al celular registrado.
- 4 Revisa tu correo y utiliza la contraseña temporal recibida.



PRIMER INGRESO

- 1 En Usuario, ingresa inicialmente tu número de cédula.
- 2 En Contraseña, escribe la clave temporal enviada a tu correo.
- 3 Selecciona “Continuar” y completa las configuraciones pendientes.



Activa tu cuenta

Número de identificación

Indicaciones:

- ☒ Para activar tu cuenta, necesitas ser parte de nuestra comunidad de socios.
- ☒ Es imprescindible que mantengas tus medios de notificación actualizados para poder recibir información importante y notificaciones relevantes.

Continuar

Importante

Lee el contrato completo antes de aceptar los términos y condiciones del canal.

CONFIGURA TU PERFIL

- 1 Crea un usuario de 8 a 15 caracteres, con minúsculas y números.
- 2 Registra al menos tres respuestas de seguridad.
- 3 Selecciona una imagen de seguridad que puedas reconocer.

← Preguntas de seguridad

Responda mínimo 3 preguntas

¿Cuál es tu comida favorita?

Ingrese una respuesta

¿Cuál es el nombre de tu abuelo paterno?

Ingrese una respuesta

¿Quién es tu jugador favorito?

Ingrese una respuesta

¿Cuál es tu deporte favorito?

Ingrese una respuesta

¿Marca de vehículo favorito?

Ingrese una respuesta

¿Ciudad dónde naciste?

Continuar

← Cambio de imagen de seguridad

Campana

Taco

CD

Celular

Manzana

Nube

Satélite

Palo

Cometa

Diamante

Continuar

← Cambiar contraseña

Contraseña temporal

Contraseña nueva

La contraseña debe contener letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales como: \$@#%!*?&, ej: Password.11\$

✓

Mínimo 8 caracteres y máximo 20 caracteres

✓

Mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales

Confirmar contraseña

Continuar

www.14demarzo.fin.ec

CONTRASEÑA Y FACTOR DE SEGURIDAD

- Crea una contraseña exclusiva de 8 a 20 caracteres.
- Combina mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales permitidos.
- Confirma la contraseña e ingresa el OTP de seis dígitos enviado al medio registrado.

Factor de seguridad

X

Por favor, ingresa el código de seguridad enviado a tus medios de notificación

El código expira en 02:58

Continuar

Factor de seguridad

X

Por favor, ingresa el código de seguridad enviado a tus medios de notificación

6

8

1

3

9

9

El código expira en 02:49



Se ha cambiado la contraseña correctamente, por favor inicie sesión nuevamente.

Aceptar

Continuar

INGRESO Y RECUPERACIÓN

- Ingresa con tu usuario, contraseña y OTP.
- Si el perfil está bloqueado, utiliza “Desbloquear usuario”.
- Para restablecer la contraseña, selecciona la opción de recuperación y completa las validaciones.
- Si no reconoces los intentos, repórtalos de inmediato.

Factor de seguridad

X

←

Olvidé mi usuario

←

Desbloquear tu usuario

Por favor, ingresa el código de seguridad enviado a tus medios de notificación

El código expira en 02:58

Ingresar tu número de identificación

Ingresar tu número de identificación

Ingresar tu número de identificación

Ingresar tu usuario

Ingresar tu usuario

Continuar

Continuar

Continuar

No recibes el código

Espera unos minutos, revisa señal y conexión, y confirma que consultas el celular o correo registrados.

PANTALLA PRINCIPAL

- Mis productos: consulta cuentas, créditos e inversiones.
- Acciones directas: accede a operaciones frecuentes.
- Pago de Servicios: realiza cobros y pagos habilitados.
- Pagos frecuentes: consulta destinatarios utilizados regularmente.
- Menú inferior: navega entre Inicio, Transferencias, Tarjetas y Perfil.



TRANSFERENCIAS Y PAGOS

- 1 Selecciona la cuenta de origen.
- 2 Elige el beneficiario o servicio.
- 3 Ingresa el valor solicitado.
- 4 Verifica nombre, institución, cuenta y monto.
- 5 Autoriza con el factor de seguridad y guarda el comprobante.



Antes de confirmar

No continúes si el beneficiario no coincide o alguien te solicita compartir el OTP.

SEGURIDAD



Usa un dispositivo propio, actualizado y protegido.



No instales la aplicación desde enlaces o archivos APK.



No compartas usuario, contraseña, OTP ni respuestas de seguridad.



No realices operaciones durante llamadas sospechosas o mientras compartes pantalla.



Revisa saldos, movimientos y notificaciones.



Cierra la sesión después de utilizar el canal.

La Cooperativa nunca solicita

Contraseñas, OTP, claves temporales o acceso remoto al dispositivo por teléfono, correo, chat o redes sociales.



Atencion *inmediata*



La desinstalación de la aplicación **no sustituye** el **bloqueo del canal.**



Reporta el evento a la **Cooperativa.**



PÉRDIDA, ROBO O FRAUDE

- 1 Suspende toda interacción con mensajes o llamadas sospechosas.
- 2 Cambia tu contraseña desde un dispositivo seguro, si puedes acceder.
- 3 Comunícate inmediatamente con la Cooperativa para solicitar el bloqueo preventivo.
- 4 Revisa movimientos e identifica operaciones no reconocidas.
- 5 Conserva mensajes, números, capturas y comprobantes como evidencia.

SOPORTE

Si tienes dificultades para activar, ingresar o utilizar el canal, comunícate únicamente mediante los medios oficiales:

Al solicitar soporte

Indica el canal, fecha y hora, mensaje de error y una descripción breve. Nunca envíes contraseñas ni códigos OTP.