



Manual del usuario

Coopecaja Virtu@l te brinda la facilidad de consultar los saldos de tus operaciones y estado de cuenta consolidado, mediante nuestro sitio web coopecaja.com.

También ponemos a tu disposición nuestra aplicación Coopecaja Móvil que te permite ejecutar estas mismas opciones desde tu teléfono inteligente o tableta. Este producto está disponible para tus dispositivos con sistema operativo iOS y Android.

Para hacer uso de Coopecaja Móvil deberás descargar la aplicación desde el Apple App Store o Google Play Store según corresponda tu dispositivo. Utilizála ingresando el mismo usuario y contraseña de tu Coopecaja Virtu@l.

1. Activación de usuario e ingreso a Coopecaja Virtu@l*

- a) Digitá la dirección coopecaja.com en tu buscador web.
- b) Cuando tengas acceso a la página hacé clic en el botón Virtu@l.
- c) Una vez en la página de acceso da clic en Ingresar y a continuación se abrirá una nueva ventana.
- d) En Coopecaja Virtu@l ingresá a la opción Activar Usuario.
- e) Digitá el usuario exactamente como se muestra en la Tarjeta FAS.
- f) Ingresá el número correspondiente de las coordenadas de tu Tarjeta FAS según lo solicita el sistema.
- g) Digitá la contraseña de tu preferencia (Observá el punto 3 de este manual, recomendaciones de seguridad para contraseña).
- h) Confirmá tu contraseña y elegí la vigencia de la misma (Finalizado el periodo de vigencia deberás cambiar nuevamente la contraseña).
- i) Seleccioná la opción Activar Usuario para dar por finalizada la activación.
- j) Esperá el mensaje indicando que tu activación fue exitosa. Para iniciar sesión, seleccioná la opción Ir al ingreso.
- k) Ya en la página principal, digitá tu usuario, contraseña y las coordenadas de la Tarjeta FAS que te solicita el sistema.
- l) Para acceder al sistema da clic en Ingresar.

***Nota:** este paso es esencial para poder utilizar Coopecaja Móvil.


2. Políticas de Seguridad para el uso de Coopecaja Virtu@l

- Cuando ingresés a Coopecaja Virtu@l sólo podrás tener una sesión abierta a la vez.
- Cuando terminés de hacer tus transacciones, asegurate de cerrar tu sesión seleccionando el ícono de salida correspondiente.
- Cuando ingresés a Coopecaja Virtu@l, en la pantalla de tu computadora aparecerá registrada la dirección IP con que se autenticó en el sistema (Esta dirección identifica tu ubicación de acceso).

3. Recomendaciones de seguridad para contraseña

- Cuando creás tu contraseña, la pantalla le indica si esta es de alta, media o baja seguridad.
- Los tipos de seguridad se clasifican de acuerdo a los siguientes parámetros: Al menos 8 dígitos, combinación de números y letras (mayúsculas y minúsculas) y al menos un carácter especial (por ejemplo: #\$/%*/i).
- El vencimiento de la contraseña la define el usuario según los periodos predeterminados que muestra la plataforma. La seguridad de tu contraseña es tu responsabilidad.
- No es recomendable utilizar tu nombre, aniversario, teléfono u otros datos personales como parte de la contraseña; ya que son datos que pueden ser descifrados fácilmente por terceros.
- Si olvidás tu contraseña tenés 4 oportunidades para digitarla; después del cuarto intento fallido en la pantalla aparecerá un método adicional de seguridad, el Capture Character – (Captcha), al activarse esta opción, el sistema te da 3 oportunidades más para que recordés tu contraseña. Si después de esto no lográs recordarla, debés acercarte a nuestras oficinas para solicitar la pre activación del usuario y podás activarlo nuevamente creando una contraseña nueva.

4. Sobre el uso de información personal

- Coopecaja nunca te solicitará ningún tipo de información confidencial vía correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio, si esto te llegara a ocurrir, favor reportálo al número gratuito 800-COOPECAJA (800-2667-3225-2), al call center 2542-1000 o al correo electrónico info@coopecaja.fi.cr
- Recordá nunca revelar tu clave personal por ningún motivo.
- Al iniciar su sesión en Coopecaja Virtu@l, deberás verificar que la página cuente con este logo de seguridad  ubicado en la parte inferior derecha.
- Evitá acceder a los servicios desde lugares públicos.

5. En caso de pérdida o robo de tu Tarjeta FAS

Si por algún motivo extraviás, destruí o te roban tu Tarjeta FAS o te obligan a dar tu clave, debés reportar el hecho inmediatamente al correo electrónico info@coopecaja.fi.cr y/o llamar (En horario de oficina) al 800-COOPECAJA (800-2667-3225-2), con el fin de proceder al bloqueo tu cuenta y de la respetiva tarjeta.

Luego del reporte, deberás presentarte en cualquiera de nuestras sucursales para solicitar una nueva Tarjeta FAS y reactivar los servicios en línea.

Recordá que la reposición por cualquier motivo de la Tarjeta FAS tiene un costo adicional, por lo que te recomendamos cuidarla y mantenerla protegida para evitar daños, robos o perdidas.

¡Muy pronto podrás realizar transferencias, pagos, inversiones y mucho más desde Coopecaja Virtu@!

2015. Coopecaja. Los logos de Coopecaja, la barra amarilla así como Coopecaja Móvil y Coopecaja Virtual son marcas registradas propiedad de Coopecaja R.L. Apple, el logotipo de Apple, el logotipo de App Store, IOS son marcas comerciales de Apple Inc. Google, el logotipo de Google, el logotipo de Google Play Store, Android son marcas comerciales de Google Inc. VeriSign y el logotipo de VeriSign son marcas registradas de VeriSign Inc.