



Manual del usuario

Coopecaja Virtu@I le brinda la facilidad de consultar los saldos de sus operaciones y estado de cuenta consolidado, mediante nuestro sitio web coopecaja.com.

También ponemos a su disposición nuestra aplicación Coopecaja Móvil que le permite ejecutar estas mismas opciones desde su teléfono inteligente o tableta. Este producto está disponible para sus 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 su dispositivo. Se utiliza ingresando el mismo usuario y contraseña de su Coopecaja Virtu@I.

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

- a) Digitar la dirección **coopecaja.com** en el buscador web.
- b) Cuando tenga acceso a la página hacer clic en el botón Virtu@I.
- c) Una vez en la página de acceso dar clic en Ingresar y a continuación se abrirá una nueva ventana.
- d) Dar clic donde dice “Activación de Usuario”
- e) Seleccionar el tipo de identificación y digitar el número de cedula.
- f) Ingresar el número correspondiente de las coordenadas de su Código dinámico o Soft Token según lo solicita el sistema.
- g) Digitar la contraseña de su preferencia (Observa el punto 4 de este manual, recomendaciones de seguridad para contraseña).
- h) Confirmar su contraseña y elegir la vigencia de la misma (Finalizado el periodo de vigencia deberá cambiar nuevamente la contraseña).
- i) Seleccionar la opción Activar Usuario para dar por finalizada la activación.
- j) Esperar el mensaje indicando que su activación fue exitosa. Para iniciar sesión, seleccionar la opción Ir al ingreso.
- k) Ya en la página principal, digitar su usuario, contraseña y las coordenadas del Código dinámico o Soft Token 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. Sincronización del Soft Token

- ***Este paso se realiza antes de activar el usuario, y solo se hace para el método de autenticación de Coopecaja token***
- Descargar la aplicación Coopecaja token desde su móvil.
- Digitar la dirección <http://www.coopecaja.fi.cr> en el navegador web.
- Cuando tenga acceso a la página hacer clic en el botón Virtu@I. Ubicado en la parte superior derecha.
- Una vez en la página de acceso dar clic en “Ingresar” y a continuación se abrirá una nueva ventana.
- Dar clic donde dice “Sincronizar Token”
- Seleccionar el tipo de identificación y digitar el número de cedula.
- Utilizar la aplicación Coopecaja Token para generar el código QR
- Indicar el primer y segundo token que muestra la aplicación.
- Dar clic en sincronizar para finalizar.

***Nota:** Par poder utilizar la aplicación se necesita un PIN el cual será facilitado por el ejecutivo de Coopecaja.

3. Políticas de Seguridad para el uso de Coopecaja Virtu@I

- Cuando ingrese a Coopecaja Virtu@I sólo puede tener una sesión abierta a la vez.
- Cuando termine de hacer sus transacciones, asegurarse de cerrar su sesión seleccionando el ícono de salida correspondiente.
- Cuando ingresés a Coopecaja Virtu@I, en la pantalla de su computadora aparecerá registrada la dirección IP con que se autenticó en el sistema (Esta dirección identifica su ubicación de acceso).

4. Recomendaciones de seguridad para contraseña

- Cuando crea su 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 su contraseña es su responsabilidad.
- No es recomendable utilizar su nombre, aniversario, teléfono u otros datos personales como parte de la contraseña; ya que son datos que pueden ser descifrados fácilmente por terceros.

- Si olvida su contraseña tiene, en la página Web esta la opción que dice ¿Olvido su contraseña?, dar clic, se indica el tipo de identificación y se digita el número de cedula, después de este paso dar clic a recuperar.

5. Sobre el uso de información personal

- Coopecaja nunca le solicitará ningún tipo de información confidencial vía correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio, si esto le llegara a ocurrir, favor reportarlo al número gratuito 800-COOPECAJA (800-2667-3225-2), al call center 2542-1000 o al correo electrónico codigo@coopecaja.fi.cr.
- Recuerda nunca revelar su clave personal por ningún motivo

6. En caso de pérdida o robo de su Código Dinámico

Si por algún motivo extravía, destruye o se roban su Código Dinámico o le obligan a dar su clave, debe reportar el hecho inmediatamente al correo electrónico info@coopecaja.fi.cr o al codigo@coopecaja.fi.cr.y/o llamar (En horario de oficina) al 2542-1111 con el fin de proceder al bloqueo su cuenta y de la respectiva tarjeta.

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

Recuerda que la reposición por cualquier motivo del Código Dinámico tiene un costo adicional, por lo que le recomendamos cuidarla y mantenerla protegida para evitar daños, robos o pérdidas.