



## ESPECIFICACIONES

---

# Alertas Transaccionales



**Credecoop** en responsabilidad con sus asociados dispone ahora de un nuevo mecanismo de alertas y notificaciones para la protección y prevención de fraudes. Por lo que se le estará notificando sobre sus transacciones realizadas en créditos, líneas de ahorro y tarjetas (débito así como crédito).

Este mecanismo tendrá el nombre de **“Notificaciones Automáticas Credecoop”**, las cuales se realizarán en tiempo real. Cabe destacar que los canales de comunicación para los clientes físicos será por medio de mensajes de texto (SMS) y correo electrónico; mientras que a personas jurídicas solamente le serán enviadas sus notificaciones por medio de correo electrónico.

Ahora nuestros asociados dispondrán de una visualización más accesible de sus transacciones realizadas; una herramienta que les brinda mayor seguridad y prevención de fraudes.

En el momento en que este servicio de notificaciones se encuentre activado en nuestra plataforma digital será comunicado a nuestros asociados.

## Aspectos generales

Servicio brindado a personas físicas o jurídicas que cuentan con un servicio financiero de Credecoop (tarjetas, cuentas de ahorro y líneas de crédito).

Cuando se adquiera un nuevo producto de los antes mencionados, el servicio de notificaciones se habilitará automáticamente.

## Alertas disponibles

- Alertas de débito y crédito en sus cuentas de ahorro.
- Alertas de débito y crédito en sus operaciones de crédito.
- Alertas de débito y crédito en sus tarjetas (débito así como crédito).

## Se exceptúan de la notificación

- Aquellos asociados que han tramitado la desactivación del servicio de notificaciones, o cuando los mismos hayan determinado las notificaciones que únicamente desean recibir.
- Los asociados que no utilicen los servicios de tarjetas, cuentas de ahorro y líneas de crédito.

## Beneficios de las Notificaciones Automáticas Credecoop

- CREDECOOP notificará a cada uno de los asociados sobre los movimientos en sus cuentas de ahorro, líneas de crédito o tarjetas (débito o crédito).
- Actualmente es un servicio gratuito para todos nuestros asociados. La Administración podrá eventualmente asignar algún costo por este concepto.
- Le permite al asociado identificar las transacciones no autorizadas en sus cuentas de tarjetas, cuentas de ahorro y líneas de crédito, lo que le favorece para evitar fraudes.
- Le permite al asociado monitorear todas sus transacciones en tiempo real.
- Al ser un servicio por medio de mensajes de texto (SMS) y/o correo electrónico, el asociado recibirá el mensaje sin importar la tecnología o aparato electrónico que utilice.

## Desactivación de las Notificaciones Automáticas Credecoop

Para solicitar la desactivación de estas notificaciones de seguridad es necesario que el asociado se dirija a una de nuestras oficinas Credecoop y firmar un acuerdo de liberación de responsabilidades, el cual exonera de toda responsabilidad a la Cooperativa.

Tipos de modificaciones de las notificaciones brindadas:

- Solicitar cambio del medio establecido para recibir notificaciones.
- Reportar únicamente movimientos por un monto mayor al que desee establecer.
- Solo recibir notificaciones de los servicios que indique.
- Solo recibir notificaciones de débitos o créditos de los servicios indicados.

## Exoneración de responsabilidad de la Cooperativa

De la misma forma, Credecoop bajo ninguna circunstancia asumirá responsabilidad de reclamos presentados bajo los siguientes puntos:

- Cuando el asociado por su libre elección elimine el servicio de notificaciones.
- Cuando el asociado realice modificaciones del servicio de notificaciones establecido por Credecoop y se vea afectado por el cambio solicitado.
- Cuando la Cooperativa pueda demostrar que envió las notificaciones de forma oportuna.
- Cuando el tiempo previsto para reclamos haya sido superado, dejando sin efecto el mismo, el cual es de dos meses después de realizado el movimiento.

---

## Responsabilidades de Credecoop

En caso que CREDECOOP decida cancelar el Programa “Notificaciones Automáticas Credecoop”, lo comunicará a los asociados con dos meses de anticipación por los medios que considere adecuado.

Credecoop será responsable del envío del mensaje o correo electrónico; sin embargo no se hará responsable de la conexión a internet que presente el dispositivo electrónico del cliente.

El asociado asumirá toda responsabilidad cuando por su solicitud se modifique o suspenda el servicio establecido por la cooperativa y se vea afectado.

## Información y consultas

Para mayor información y consultas, los interesados pueden llamar a nuestra oficina de Servicio al Cliente al número 2772-0100.



