



El servicio de transferencias y pagos electrónicos, por medio de la plataforma digital “e-coopex”, compuesta por un conjunto de servicios integrados en dicha plataforma, al que tendrán acceso los usuarios que previamente se identifiquen en conformidad a lo dispuesto en este reglamento; permite al SOCIO utilizar los servicios de acceso a sus respectivas cuentas en la modalidad *on line*, como así también realizar las transacciones y pagos de servicios, que la COOPEXSANJO pone a su disposición a través de, un sistema web, para ser ejecutados por esta vía, al igual que las aplicaciones para teléfonos inteligentes (*smartphone*)

Acceso a la Plataforma: Mediante la aplicación móvil el socio podrá autogestionarse y solicitar credenciales de acceso a la plataforma e-coopex de la Coopexsanjo Ltda.

La plataforma estará disponible para los usuarios las veinticuatro horas, todos los días del año, salvo los períodos de actualización o de mantenimiento de la plataforma que se realizarán previo comunicado institucional en su portal de internet u otro medio que sea expedito para informar dicho suceso, especificando el día, hora y duración del incidente.

### **SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN ELECTRONICA:**

Para resguardar la seguridad del acceso, al momento de solicitar la adhesión a la plataforma, el sistema requerirá completar un formulario de registro de usuario. Dichos datos serán controlados y contrastados por el sistema.

Cumplido con el registro obligatorio de datos, el sistema habilita un enlace (*link*), donde el Usuario podrá acceder a la lectura del Reglamento del Servicio, siendo requisito ineludible dar su aceptación, en señal de conformidad, a fin de dar continuidad al proceso de habilitación.

Una vez que el sistema haya validada la información suministrada, se enviará un correo electrónico a la dirección indicada y el socio deberá activar su cuenta mediante un link que deberá darle click y a su vez verificamos que el mismo sea propietario de la cuenta de correo electrónico.

Una vez que el socio tenga las credenciales de acceso activas, deberá ingresar a la aplicación móvil y validar su número de teléfono celular mediante un código numérico que recibirá vía SMS desde la plataforma e-coopex.

### **CONDICIONES GENERALES:**

Este servicio tiene dos funcionalidades generales:

1. **Servicio de consulta:** el SOCIO podrá solicitar su adhesión como usuario de “e-coopex”, siguiendo las instrucciones del propio sistema, una vez ingresados los datos, le permitirá ingresar una clave personal y secreta, que será de uso exclusivo y confidencial del SOCIO. Esta clave personal y secreta, identificará al SOCIO como titular y constituirá la firma electrónica del SOCIO, en los términos de la legislación vigente.



2. **Servicio de transacciones bancarias vía web:** El SOCIO podrá realizar las transacciones habilitadas y predeterminadas por la COOPEXSANJO. Para ello deberá contar con un PIN transaccional, el cual será autogestionado posteriormente a la adhesión como usuario. Para gestionar su PIN Transaccional, el usuario deberá ingresar a la plataforma digital e-coopex, y seguir las instrucciones para *Cambiar PIN Transaccional*. La primera vez, el *PIN Transaccional Actual* requerido en este proceso, es igual a la clave de acceso. La misma deberá ser personal y secreta y constituirá la firma electrónica del SOCIO, en los términos de la legislación vigente que el SOCIO declara conocer.

El servicio “e-coopex” podrá ser utilizado durante las 24 horas del día y los 365 días del año a través de la Red Internet, desde una computadora y/o teléfono celular inteligente que disponga el SOCIO. La utilización de la clave se limitará exclusivamente al uso personal del SOCIO, siendo esta de carácter estrictamente confidencial, personal e intransferible, siendo de su entera responsabilidad las consecuencias derivadas de su uso por terceros, estén estos autorizados o no por el SOCIO, ya sea por error, duplicación, fraude y otra circunstancia, por lo que la COOPEXSANJO queda liberada de toda responsabilidad al atender pedidos de informes o instrucciones autenticadas por dicha clave. La COOPEXSANJO podrá en cualquier momento y a su sola opción desconectar el servicio para un SOCIO sin necesidad de expresión de causa o notificación previa en tal sentido.

#### **ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio de la plataforma digital e-coopex es un sistema en constante evolución y actualización, actualmente pone a disposición del socio usuario acceder a las siguientes operaciones, pudiendo ser estas, ampliadas en un futuro:

- Consulta de Cuentas
- Pago de Servicios en su entidad (aporte, solidaridad, préstamos, tarjetas)
- Pago de Servicios a terceros
- Transferencias de dinero entre cuentas de las entidades adheridas al sistema administrado por la Procesadora y el Banco Sponsor
- Transferencias de dinero entre cuentas, con otras entidades financieras, por medio del sistema de enlace interbancario nacional SIPAP

#### **OBLIGACIONES DEL SOCIO USUARIO:**

1. Ejecutar las operaciones y utilizar el sistema de acuerdo con las instrucciones que le proporciona la COOPEXSANJO y que declara conocer.
2. Utilizar el servicio en forma personal, quedando prohibido cederlo o transferirlo a terceros. El SOCIO es el único que conoce la clave personal, la cual resulta indispensable para realizar cualquiera de las operaciones detalladas en el presente documento.
3. La Clave Personal será registrada en el sistema por el Usuario, una vez validados sus datos personales por la COOPEXSANJO.



4. El SOCIO, para acceder al sistema, indefectiblemente deberá digitar su clave secreta, y su número de cédula de identidad (Personas Físicas) o R.U.C. (Personas Jurídicas). La clave secreta combinada con el número de cédula de identidad o el número del R.U.C. en su caso, será el único medio válido para ejecutar cualquier consulta o transacción sobre los servicios de “e-coopex” a los cuales se haya suscripto y a los que se suscriba en el futuro.
5. Esta clave puede ser cambiada cuantas veces lo desee el SOCIO y es recomendable que lo haga periódicamente o ante la sospecha de que ésta sea conocida por otras personas. El Sistema no permite que los funcionarios de LA COOPEXSANJO tengan acceso a la misma.
6. En caso de olvido de la clave personal, el Usuario podrá generarse una nueva clave personal de acceso.
7. Una vez que el socio acceda a los servicios que brinda “e-coopex” a través de los medios indicados en el presente reglamento, acepta este medio, para acceso a todos sus extractos de cuentas, sean ellos de Cajas de Ahorros, Tarjetas de créditos, de productos y/o servicios que mantenga con la COOPEXSANJO, obligándose a revisarlos y renuncia expresamente a recepcionarlos por medios físicos.
8. El SOCIO reconocerá sin reserva alguna las transacciones que se concreten por vía “e-coopex” utilizando su clave personal y declara en forma irrevocable que aceptará como válidos los movimientos patrimoniales y los débitos que éstos generen aun cuando su clave personal hubiere sido utilizada indebidamente, autorizando expresa e irrevocablemente a la COOPEXSANJO a debitar automáticamente los mismos, aún en descubierto de su Caja de Ahorro a exclusiva discreción de la COOPEXSANJO. El perfeccionamiento de todas las operaciones efectuadas por el SOCIO que impliquen débitos a la cuenta del titular, está sujeto a la real existencia de fondos disponibles en la misma, por el cual la COOPEXSANJO no se obliga a realizarlas en caso de insuficiencia de fondos. Asimismo, los saldos y movimientos emitidos en el día de la consulta y desde el último día hábil están sujetos a confirmación.
9. El SOCIO reconocerá sin reserva alguna las normas y requisitos que la COOPEXSANJO disponga para este servicio y reconoce estar en conocimiento de los mismos, así como la instrucción práctica de su uso, la que ha asimilado totalmente y expresa su conformidad en que la COOPEXSANJO no tendrá responsabilidad alguna en el caso de inconvenientes en las líneas de comunicación o por caso fortuito o por fuerza mayor que impidan el normal desenvolvimiento de este servicio.
10. Todos los daños y perjuicios que sufra la COOPEXSANJO por incumplimiento de las obligaciones asumidas por el SOCIO, éste deberá resarcirlos, sin necesidad de interpelación alguna, contra los créditos y depósitos de cualquier naturaleza que el SOCIO mantenga a su favor en la COOPEXSANJO. Así mismo, la COOPEXSANJO podrá debitar la cuenta de ahorros del SOCIO y compensar, sin necesidad de interpelación alguna, los saldos deudores en cuenta que se produjeran con cualquier tipo de depósitos que tuviera el SOCIO en la COOPEXSANJO.



11. La COOPEXSANJO podrá unilateralmente revocar la autorización de uso del servicio pudiendo el SOCIO seguir operando con sus cuentas en la forma tradicional, si la COOPEXSANJO así lo dispusiera. También el SOCIO podrá desvincularse del sistema notificando en forma fehaciente por escrito tal decisión a la COOPEXSANJO con 48 horas de anticipación.
12. Para todas las operaciones que se realizaren en virtud del presente Contrato, se estará siempre sujeto a los registros de la COOPEXSANJO y especialmente a los registros informáticos de las transacciones. Este acuerdo es aceptado sin reserva y en forma irrevocable por el SOCIO.
13. Toda orden o instrucción impartida por El SOCIO a la COOPEXSANJO, por medio de la Clave Personal, será considerada prueba suficiente y concluyente de autenticidad, no admitiéndose prueba en contrario y tendrá el mismo efecto que si el SOCIO hubiera cursado instrucciones o autorizaciones a la COOPEXSANJO, por escrito y con su firma hológrafa.
14. En caso de extravío, robo, hurto de la clave secreta u otro motivo que ponga en peligro la información y/o patrimonio del SOCIO, éste deberá cambiar su contraseña inmediatamente al percatarse del hecho, ingresando a la página Web de la COOPEXSANJO. El SOCIO exime a la COOPEXSANJO de toda responsabilidad, asumiendo en todos los casos los perjuicios ocasionados a la COOPEXSANJO o a terceros, que deriven de la utilización indebida de la clave secreta por terceros, cualquiera sea el motivo.
15. La COOPEXSANJO se ajustará a la legislación y normativa vigentes en cuanto al cobro de comisiones por la utilización de este servicio, reservándose el derecho de cobrar gastos por otros servicios adicionales, prestados en virtud de lo previsto en el presente reglamento.
16. Todo cuanto no esté previsto en el presente reglamento con respecto a operaciones detalladas se regirá por lo dispuesto en los demás contratos suscritos por el SOCIO para sus operaciones con la COOPEXSANJO, las normas legales y reglamentaciones respectivas que el SOCIO declara conocer y se obliga a cumplir.
17. Las condiciones precedentes podrán ser modificadas total o parcialmente por la COOPEXSANJO cuyo contenido deberá comunicar al SOCIO vía web y por correo electrónico, quien deberá expresar dichas modificaciones dentro del término de 5(cinco) días hábiles posteriores a la notificación, vencido el cual si no hubiere respuesta se tendrá como aceptadas. Ante la respuesta negativa del SOCIO la COOPEXSANJO unilateralmente y sin previo aviso al SOCIO podrá revocar la autorización del uso de los servicios, pudiendo el SOCIO seguir realizando sus operaciones a través de los medios tradicionales. Independientemente del caso previsto, la COOPEXSANJO podrá además cuando lo estime conveniente dejar sin efecto la prestación de los servicios previstos en el presente reglamento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna.

18. Este servicio, tendrá una duración indefinida y entrará en vigencia una vez aceptado por el SOCIO mediante el ingreso de su clave personal (PIN) en la opción ACEPTAR en la sección de Términos y Condiciones de la página web de la COOPEXSANJO.
19. Toda controversia será sometida a los tribunales ordinarios de la ciudad de Asunción, declarando prorrogada cualquier otra jurisdicción que hubiere podido corresponder.

**LÍMITES:**

Los límites transaccionales aplicados por la plataforma e-coopex, quedan determinados conforme a la tabla siguiente:

	Límite de monto mínimo POR TRANSACCIÓN	Límite por monto máximo POR TRANSACCIÓN	Límite MAX de transacciones sumadas por DIA por socio	Límite MAX de transacciones sumadas por MES por socio
Propias Cuentas ( entre las propias cuentas del socio)	Sin Límites	Sin Límites	Sin Límites	Sin Límites
Otro Socio ( el destinatario es otro socio de la COOPEXSANJO)	Sin Límites	5.000.000	15.000.000	Sin Límites
Otra cooperativa ( el destinatario es una persona de otra cooperativa)	30.000	3.000.000	9.000.000	Sin Límites
SIPAP ( el destinatario es de otra entidad financiera de la red SIPAP)	30.000	3.000.000	9.000.000	Sin Límites

**RESTRICCIONES:**

El servicio de transferencias y pagos, será restringido en cuanto a su aplicación para las cuentas de ahorro indistintas y conjuntas, pudiendo aplicarse sola y exclusivamente para las cuentas individuales.

**Abog. Marcelo Campos Urbieta**  
**SECRETARIO**  
 Consejo de Administración  
 COOPEXSANJO LTDA.

**Lic. Luis Castellano Cubilla**  
**PRESIDENTE**  
 Consejo de Administración  
 COOPEXSANJO LTDA.

## ANEXO DE RECOMENDACIONES de SEGURIDAD AL USUARIO DE e-COOPEX

Te compartimos algunos consejos que te permitirán vivir una mejor experiencia financiera.



### ACCESO A LA PLATAFORMA

- Accede a la plataforma desde nuestra página Web (<https://miscuentas.coopexsanjo.org.py/#/login>) o a través de la APP, no utilices accesos directos que puedas recibir vía mail, WhatsApp, Facebook u otros medios.
- Evita realizar transacciones en ordenadores públicos y a través de redes públicas.
- Cierra tus sesiones inmediatamente luego de realizar tus transacciones.
- Cambia tu contraseña periódicamente.



### CONTRASEÑAS

- Para una contraseña eficaz no utilices información personal fácil de adivinar tales como: fecha de nacimiento, número de cédula, aniversarios, números de teléfono, etc.
- Evita usar la misma contraseña para acceder a otros servicios.
- Tu contraseña debe ser privada y secreta, **no la compartas**.
- Evita guardar tu contraseña en tu cuenta de correo (Gmail, Hotmail, etc.) o en algún administrador de contraseñas que no esté asegurado correctamente.
- **Los colaboradores de COOPEXSANJO no están autorizados a solicitar vía telefónica, e-mail, o por cualquier otro medio de comunicación los datos confidenciales de los socios (contraseñas / pines de acceso, etc.).**



### TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

- No entregues tu tarjeta a personas extrañas.

- Nunca permitas que deslicen tu tarjeta por dispositivos diferentes a los definidos para tal fin.
- Siempre que utilices tu tarjeta verifica que sea deslizada en tu presencia y que solamente lo hagan una vez.
- En caso de robo, pérdida o retención de tu tarjeta por un cajero automático, bloquéala inmediatamente, llamando al call center **N°:**
- En el caso uso de la Tarjeta de Crédito, para compras por Internet, utiliza solo en sitios seguros.
- Memoriza tu pin y en ningún caso, lo escribas en la tarjeta o lo coloques en el mismo lugar donde la guardas.



### CAJEROS AUTOMÁTICOS

- Utiliza cajeros automáticos que estén ubicados en lugares seguros y concurridos.
- Verifica siempre que no existan elementos extraños en el teclado, pantalla o ranura del cajero automático.
- Si detectas alguna anomalía o el cajero automático retiene tu tarjeta sin motivo aparente, informa directamente al N°
- En caso de que el cajero automático presentase fallas, no aceptes ayuda de personas extrañas.
- Cubre el teclado cuando digites tu pin.



### MENSAJES Y LLAMADAS

- No brindes tus datos confidenciales por mensajes o llamadas, nuestros colaboradores no los solicitarán bajo ninguna circunstancia.
- No compartas con nadie códigos de validación y/o verificación que hayas recibido vía SMS, los mismos pueden ser utilizados para robarte tus cuentas personales (correo, redes sociales, Whatsapp, etc.).
- Verifica que los mensajes recibidos sean de la entidad. En caso de números desconocidos, no los respondas.
- No atiendas llamadas de números privados.



### CORREO ELECTRÓNICO

- No abras correos electrónicos extraños sobre algún tema que no tiene relación con tu cargo o trabajo
- No abras archivos adjuntos sospechosos que pueden robarte información.
- La cooperativa no te enviará enlaces ni archivos ejecutables, ni te solicitará datos confidenciales a través de correo electrónico.



### DATOS PERSONALES

- Mantén tus datos de contacto actualizados (dirección, números telefónicos y de celular, correo electrónico), para que no enviemos información sensible a terceras personas. Podés hacerlo acercándote a nuestras oficinas o desde la misma plataforma.

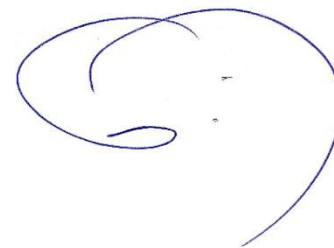


---

**Abog. Marcelo Campos Urbietta**

**SECRETARIO**

Consejo de Administración  
COOPEXSANJO LTDA.



---

**Lic. Luis Castellano Cubilla**

**PRESIDENTE**

Consejo de Administración  
COOPEXSANJO LTDA.