



MANUAL DE USUARIO VIRGEN DEL CISNE EN LÍNEA



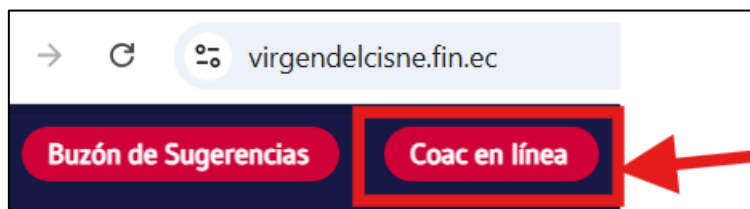
Índice

A.	ENROLAMIENTO WEB.....	3
B.	ENROLAMIENTO APP.....	10
C.	RECUPERAR CONTRASEÑA.....	11
D.	RECUPERAR USUARIO	15
E.	DESBLOQUEAR USUARIO.....	17



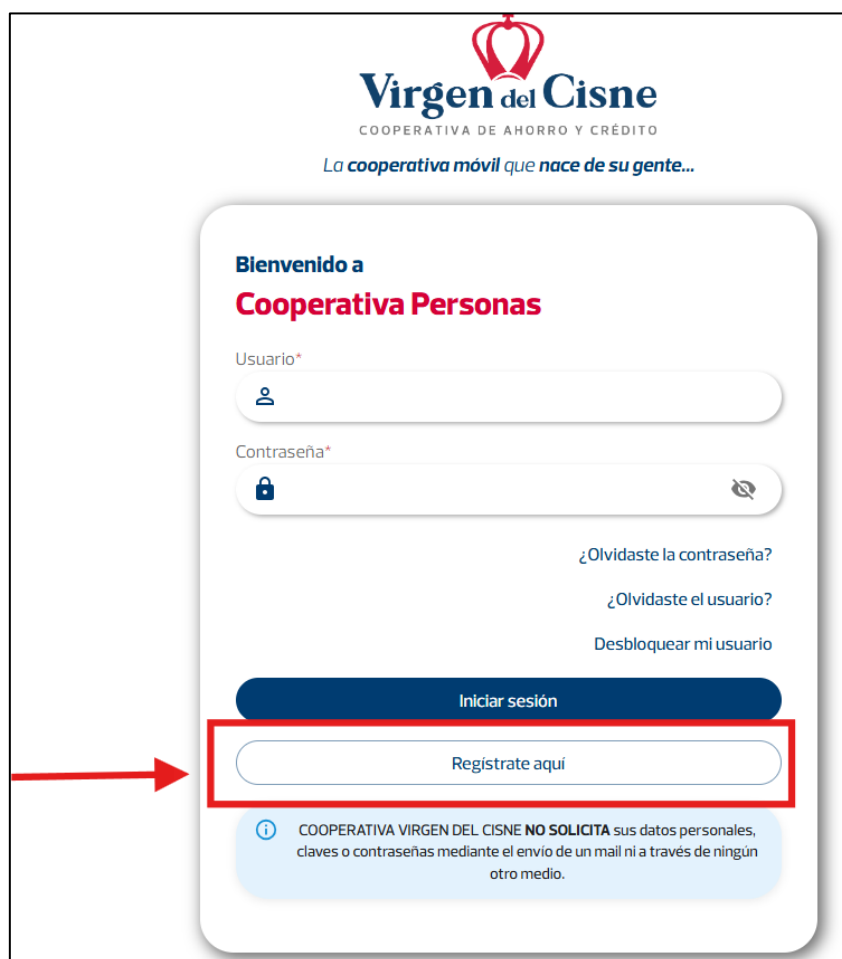
A. ENROLAMIENTO WEB

1. Ingresar a Virgen del Cisne en Línea a trves de la página web institucional.



2. Dar clic en “**Regístrate aquí**” y avanzar con la secuencia de pasos indicados a continuación:

NOTA: Tomar en cuenta las especificaciones de cada pantalla

A screenshot of the login and registration page of the Virgen del Cisne website. The page features the organization's logo and tagline at the top. Below this, there is a login section with fields for 'Usuario*' and 'Contraseña*', each with an icon (a person for the user and a lock for the password). There are links for '¿Olvidaste la contraseña?', '¿Olvidaste el usuario?', and 'Desbloquear mi usuario'. A dark blue button labeled 'Iniciar sesión' is present. Below the login section, a red rectangular box highlights the 'Regístrate aquí' button, with a red arrow pointing from the left towards it. At the bottom, there is a light blue information box with an 'i' icon and text stating that the cooperative does not request personal data via email or other means.

¡Bienvenido al proceso de registro!

Estás a punto de registrarte en la banca digital de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne**. Antes de comenzar, revisa los siguientes requisitos.

Antes de continuar, asegúrate de contar con:

-  **Tu dispositivo debe tener cámara** ✓
Necesitamos acceder a tu cámara para realizar la verificación facial de seguridad (liveness). Asegúrate de tener una cámara funcional y de permitir el acceso cuando el navegador lo solicite.
-  **Ten a la mano tu documento de identidad** ✓
Durante el proceso necesitarás ingresar el número de tu documento de identidad y la fecha de nacimiento. Asegúrate de tener tu documento vigente a la mano.

Continuar **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PROGRESO DE SOLICITUD 0%

Ingresa tus datos para el registro de nuevas credenciales

Cédula/RUC **Pasaporte**

Cédula/RUC
 Ingresa tu cédula/RUC 0/13

Fecha de Nacimiento
 DD/MM/AAAA 

Escribe el **código de la imagen**

6 a 8 t
Cambiar código

Código captcha

Siguiente **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PROGRESO DE SOLICITUD 13%



Confirma tu correo electrónico

Detectamos el siguiente correo registrado en tu cuenta:

c*****@*****

Correo electrónico
Ingresa tu correo completo

Siguiente **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PROGRESO DE SOLICITUD 25%



Ingresa tu contraseña temporal

Te enviamos un código de 8 caracteres a tu correo. Ingrésalo antes de que expire.

Expira en 2:56

Siguiente **Salir**

PROGRESO DE SOLICITUD

50%

Crea tus credenciales

Estas credenciales te permitirán acceder a la banca digital.

 No uses nombres, apellidos ni datos sensibles como tu número de cédula o fecha de nacimiento.

Usuario

Ingresa tu nuevo usuario

- ✓ Mínimo 4 caracteres.
- ✓ Máximo 20 caracteres.
- ✓ Al menos una letra minúscula.
- ✓ Al menos una letra mayúscula.
- ✓ Al menos un número.
- ✓ Al menos un carácter especial . _ -

Contraseña

Ingresa tu contraseña

- ✓ Mínimo 10 caracteres.
- ✓ Máximo 21 caracteres.
- ✓ Al menos una letra minúscula.
- ✓ Al menos una letra mayúscula.
- ✓ Al menos un número.
- ✓ Al menos un carácter especial / * _ . @

Repetir contraseña

Repite la contraseña

Siguiente

Salir


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PROGRESO DE SOLICITUD 63%



Prueba de vida requerida

Para continuar, debes completar la verificación biométrica. Se solicitará acceso a tu cámara.

- 1 Pulsa el botón para abrir la verificación.
- 2 Permite el acceso a la cámara cuando se solicite.
- 3 Completa la prueba de vida y continúa.

Recomendaciones:

-  Busca un lugar con buena iluminación, preferiblemente con luz de frente.
-  Mantén tu rostro completamente visible y dentro del área indicada.
-  Retira gafas, lentes oscuros, mascarillas, gorras u otros accesorios que cubran tu rostro.
-  Mantén el dispositivo estable y sigue las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Iniciar verificación **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PROGRESO DE SOLICITUD 75%



Verificación completada

La verificación de identidad se completó correctamente. Ya se puede cerrar esta ventana.

 **Atención**

La validación biométrica **solo puede realizarse una vez.**
Asegúrese de haber completado el proceso en el validador antes de continuar.

¿Está seguro de que desea continuar?


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

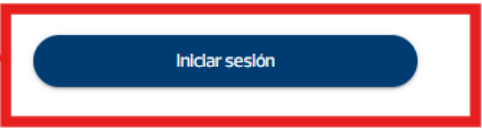
PROGRESO DE SOLICITUD 100%



¡Bienvenido!

Ya tienes acceso a la banca digital

Ingresa con tu usuario y contraseña recién creados para acceder a todos los servicios digitales de COOPERATIVA VIRGEN DEL CISNE

  **Iniciar sesión**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Configuración
Preguntas de seguridad

Preguntas de Seguridad

0/2 estándar 0/1 personalizada total requerido 3

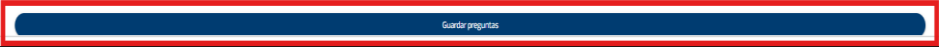
Preguntas estándar
Selecciona 2 preguntas de la lista y escribe tu respuesta

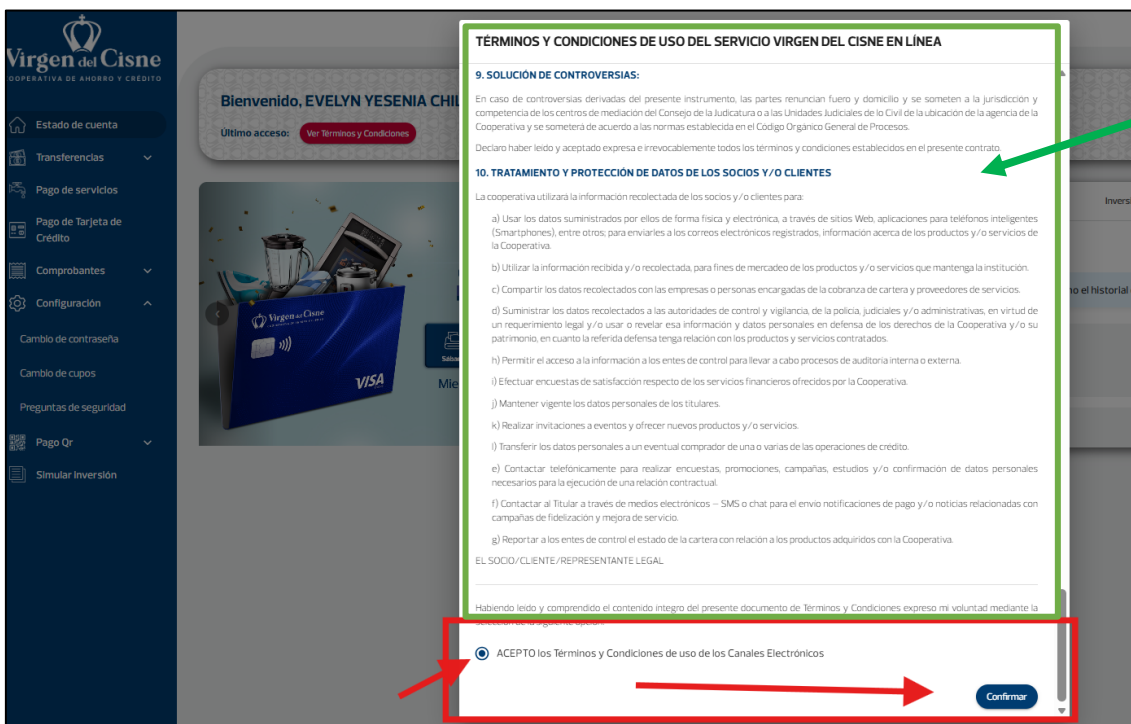
Pregunta estándar 1
Selecciona una pregunta
Tu respuesta

Pregunta estándar 2
Selecciona una pregunta
Tu respuesta

Preguntas personalizadas
Escribe 1 pregunta y respuesta de tu elección

Pregunta personalizada 1
Escribe tu pregunta
Tu respuesta

  **Guardar preguntas**



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO VIRGEN DEL CISNE EN LÍNEA

9. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

En caso de controversias derivadas del presente instrumento, las partes renuncian fuero y domicilio y se someten a la jurisdicción y competencia de los centros de mediación del Consejo de la Judicatura o a las Unidades Judiciales de lo Civil de la ubicación de la agencia de la Cooperativa y se someterá de acuerdo a las normas establecidas en el Código Orgánico General de Procesos.

Declaro haber leído y aceptado expresa e irrevocablemente todos los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

10. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS SOCIOS Y/O CLIENTES

La cooperativa utilizará la información recolectada de los socios y/o clientes para:

- a) Usar los datos suministrados por ellos de forma física y electrónica, a través de sitios Web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones), entre otros; para enviarles a los correos electrónicos registrados, información acerca de los productos y/o servicios de la Cooperativa.
- b) Utilizar la información recibida y/o recolectada, para fines de mercadeo de los productos y/o servicios que mantenga la institución.
- c) Compartir los datos recolectados con las empresas o personas encargadas de la cobranza de cartera y proveedores de servicios.
- d) Suministrar los datos recolectados a las autoridades de control y vigilancia, de la policía, judiciales y/o administrativas, en virtud de un requerimiento legal y/o usar o revelar esa información y datos personales en defensa de los derechos de la Cooperativa y/o su patrimonio, en cuanto la referida defensa tenga relación con los productos y servicios contratados.
- h) Permitir el acceso a la información a los entes de control para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- i) Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa.
- j) Mantener vigente los datos personales de los titulares.
- k) Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y/o servicios.
- l) Transferir los datos personales a un eventual comprador de una o varias de las operaciones de crédito.
- e) Contactar telefónicamente para realizar encuestas, promociones, campañas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- f) Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío notificaciones de pago y/o noticias relacionadas con campañas de fidelización y mejora de servicio.
- g) Reportar a los entes de control el estado de la cartera con relación a los productos adquiridos con la Cooperativa.

EL SOCIO/CLIENTE/REPRESENTANTE LEGAL

Habiendo leído y comprendido el contenido íntegro del presente documento de Términos y Condiciones expreso mi voluntad mediante la siguiente declaración:

☒ ACEPTO los Términos y Condiciones de uso de los Canales Electrónicos

Confirmar

B. ENROLAMIENTO APP

1. Descargar la aplicación en el dispositivo móvil.
2. Seguir los pasos establecidos en el enrolamiento normal.
3. Adicional a los pasos de enrolamiento normal en web, se debe realizar el registro biométrico.



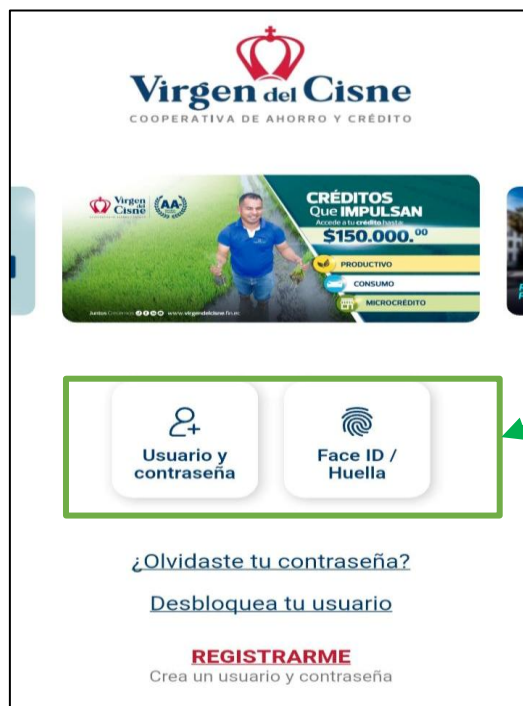
Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

REGISTRO BIOMÉTRICO

Al hacer el registro biométrico podrás iniciar sesión de forma rápida y segura con tu Huella digital o tu FaceID

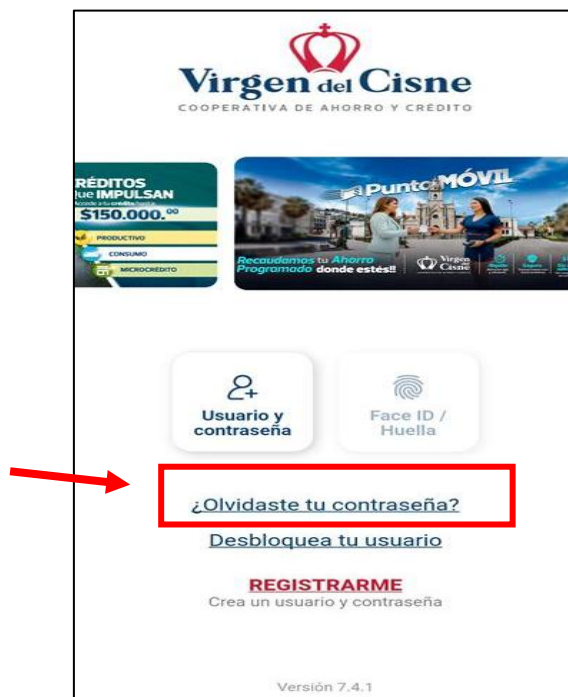
CANCELAR **REGISTRAR**

4. El inicio de sesión en app se podrá realizar con usuario y contraseña o con las credenciales biométricas Face ID / Huella



C. RECUPERAR CONTRASEÑA

1. Ingresar en el aplicativo o virgen del cisne en línea y seleccionar “¿Olvidaste tu contraseña?”



< HOLA, ESTIMADO SOCIO


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

RECUPERACION DE CONTRASEÑA

Ingresa tu número del documento de identidad

Nombre de usuario

 Nombre de usuario

Tipo de documento 0/20

Cédula/RUC Pasaporte

Cédula/RUC

 Cédula/RUC 0/13


Nuevo código

Ingresa el código de la imagen 0/4

Aceptar

<



Verificación de seguridad

Ingresa el código de seguridad enviado a su correo o a su celular

02:55

< HOLA, ESTIMADO SOCIO


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Recuperación de contraseña

 **Verificación segura**
Por su seguridad, responda correctamente las preguntas que configuró al registrarse. Las respuestas no distinguen mayúsculas.

1 ¿Cuál es su color favorito?

 Su respuesta

2 ¿Dónde nació?

 Su respuesta

Verificar respuestas

Cancelar proceso

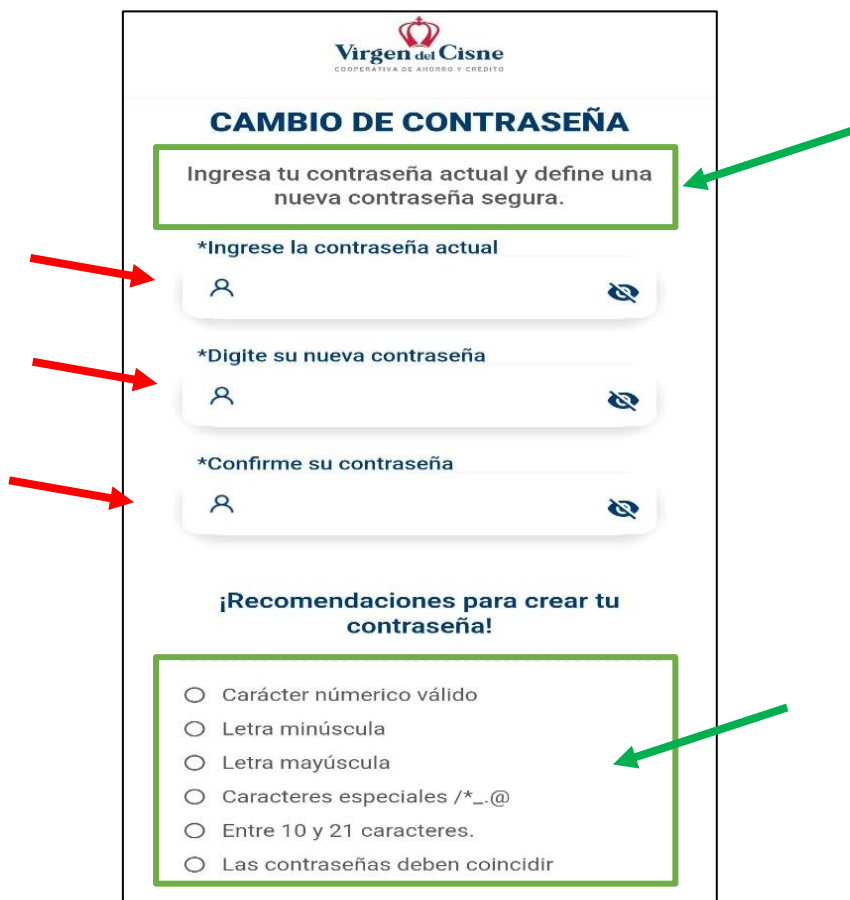
configuró al registrarse. Las

Proceso completado

Recuperación de contraseña correcta, sus credenciales temporales fueron enviadas a sus canales de comunicación

Aceptar

2. Usar la clave temporal y realizar el cambio de contraseña.





D. RECUPERAR USUARIO

1. Ingresar al aplicativo en el equipo móvil o virgen del cisne web y seleccionar “¿Olvidaste el usuario?”



< HOLA, ESTIMADO SOCIO


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

RECUPERACIÓN DE USUARIO

Ingresar tu número del documento de identidad

Tipo de documento

Cédula/RUC Pasaporte

Cédula/RUC

 Cédula/RUC 0/13


Nuevo código

Ingrese el código de la imagen 0/4

Aceptar



Verificación de seguridad
Ingrese el código de seguridad enviado a su correo o a su celular

02:58

< HOLA, ESTIMADO SOCIO


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Recuperación de usuario

 **Verificación segura**
Por su seguridad, responda correctamente las preguntas que configuró al registrarse. Las respuestas no distinguen mayúsculas.

1 ¿Cuál es su color favorito?

 Su respuesta

2 ¿Dónde nació?

 Su respuesta

Verificar respuestas

Cancelar proceso

Proceso completado

Recuperación de usuario completada exitosamente, sus credenciales fueron enviadas a sus canales de comunicación

Aceptar

E. DESBLOQUEAR USUARIO

1. Identificar el mensaje de alerta de bloqueo

 Por seguridad, tu usuario ha sido bloqueado. Desbloquéalo desde la opción Desbloquea tu usuario disponible en la aplicación y sigue las instrucciones. X


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
La cooperativa móvil que nace de su gente...

Bienvenido a
Cooperativa Personas

Usuario*

Contraseña*

[¿Olvidaste la contraseña?](#)

[¿Olvidaste el usuario?](#)

Desbloquear mi usuario

Iniciar sesión

[Regístrate aquí](#)

 COOPERATIVA VIRGEN DEL CISNE **NO SOLICITA** sus datos personales, claves o contraseñas mediante el envío de un mail ni a través de ningún otro medio.


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Ingresa tus datos para desbloquear tu acceso

Cédula/RUC **Pasaporte**

Cédula/RUC

Nombre de usuario

Fecha de Nacimiento

Escribe el código de la imagen
d 1 0 4
[Cambiar código](#)

Código captcha

Confirmar **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



Prueba de vida requerida

Para continuar, debes completar la verificación biométrica. Se solicitará acceso a tu cámara.

- 1 Pulsa el botón para abrir la verificación.
- 2 Permite el acceso a la cámara cuando se solicite.
- 3 Completa la prueba de vida y continúa.

Recomendaciones:

-  Busca un lugar con buena iluminación, preferiblemente con luz de frente.
-  Mantén tu rostro completamente visible y dentro del área indicada.
-  Retira gafas, lentes oscuros, mascarillas, gorras u otros accesorios que cubran tu rostro.
-  Mantén el dispositivo estable y sigue las instrucciones que aparecerán en pantalla.

 **Iniciar verificación** **Salir**


Virgen del Cisne
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Confirma tu identidad

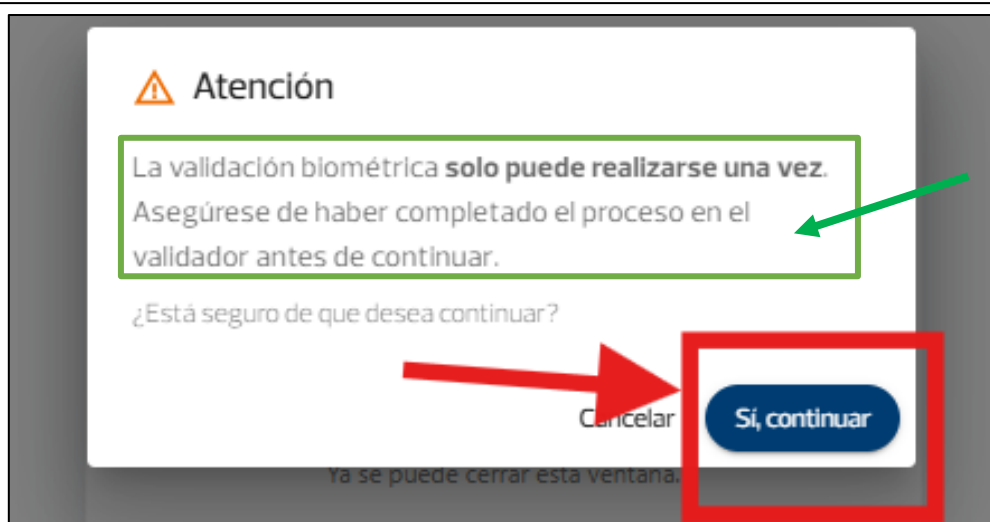
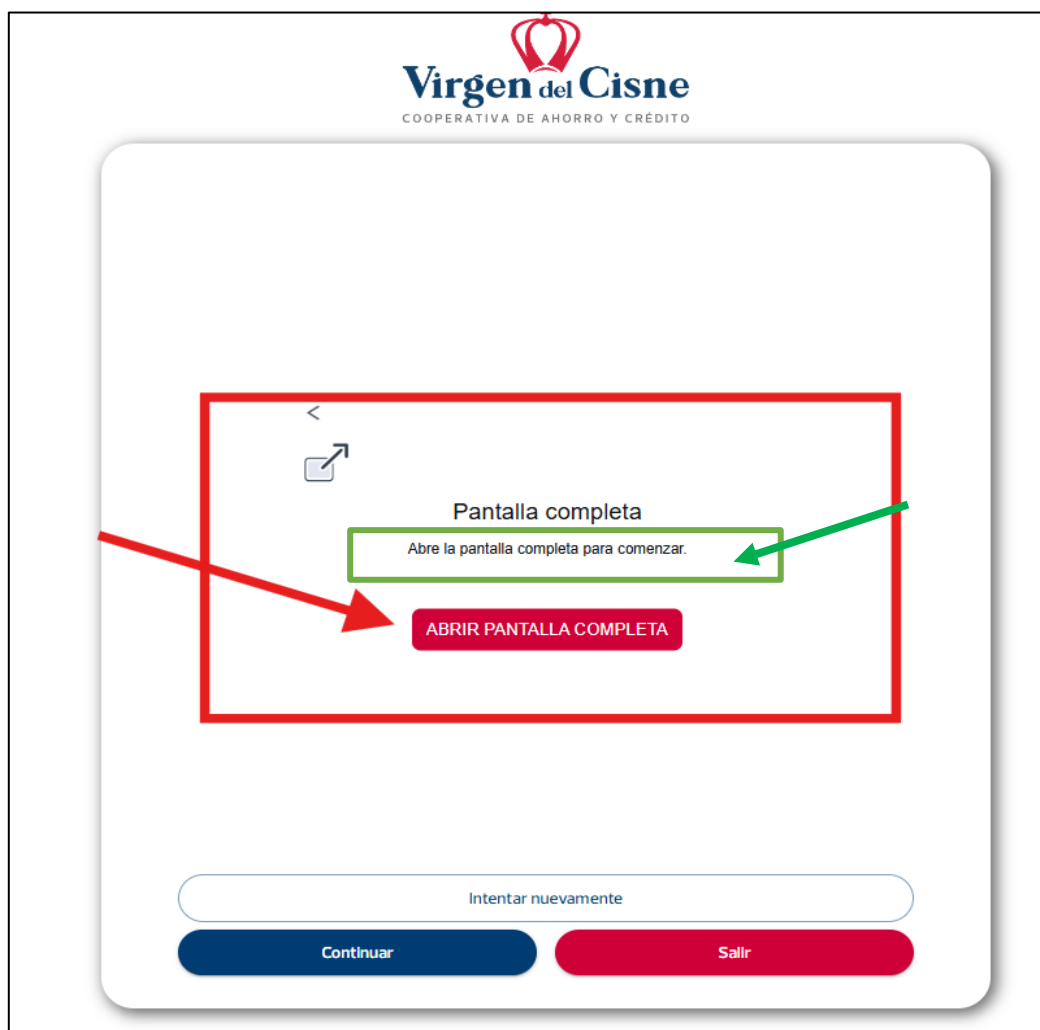
Completa la verificación facial para confirmar que eres tú.

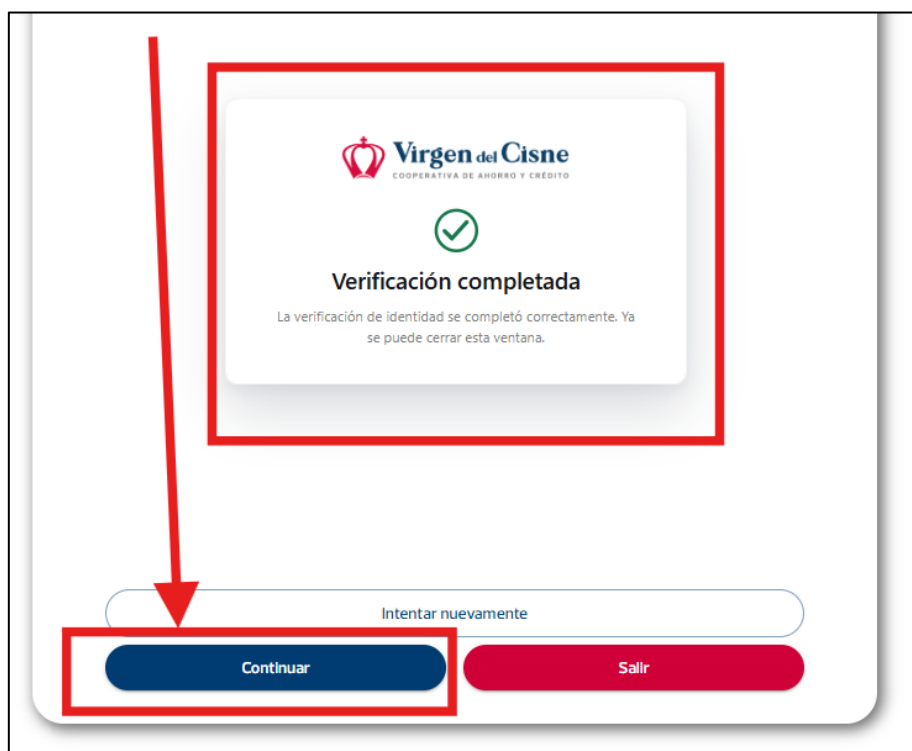
- Rostro centrado y cámara a la altura de los ojos
- Buena luz, sin sombras ni reflejos
- Expresión neutra y cámara limpia
- Usa una conexión estable a internet

 **Continuar** **Salir**

Intentar nuevamente

Continuar **Salir**





¡Eso es todo!
Has completado el instructivo
y ya estás listo para utilizar

Virgen del Cisne en Línea.