



# Nueva App

## Coope Ande Token



### 1. ¿Qué es Coope Ande Token?

Es una aplicación que te brinda un código verificador como un medio adicional de autenticación para el ingreso y uso de los canales de Coope Ande, este código se genera para un uso breve por lo que no puede volver a usarse.

El mismo es para uso exclusivo y personal. No lo facilite por teléfono o correo electrónico a ninguna persona.

### 2. ¿Es obligatorio activar Coope Ande Token?

En Coope Ande pensamos en tu conveniencia, es por eso que hemos habilitado un nuevo método de autenticación de usuario llamado Coope Ande Token, el cuál te permitirá acceder a tus Canales de Coope Ande en línea y Coope Ande Móvil de una forma más rápida, manteniendo tu seguridad en el ingreso a tus canales transaccionales.

Vos como usuario podés definir el método que preferís, mantener vigente la autenticación mediante SMS o bien migrar hacia Coope Ande Token que te brindará la misma seguridad mediante un proceso más expedito.

### 3. ¿Tiene algún costo Coope Ande Token?

No tiene costo alguno, tanto la descarga de la aplicación como el servicio son gratuitos.

### 4. ¿Dónde puedo encontrar el tutorial de activación de Coope Ande Token?

Podrás visualizar todos nuestros tutoriales sobre Canales Digitales en: <https://www.coopeande1.com/tutoriales>

### 5. ¿Todos los dispositivos son compatibles con Coope Ande Token?



Coope Ande Token estará disponible para los dispositivos **Android desde la versión 6 en adelante.**



Coope Ande Token estará disponible para los dispositivos **iOS desde la versión 13 en adelante.**



De momento, **Coope Ande Token no estará disponible** para Sistema Operativo HarmonyOS.

Coope Ande Token sí estará disponible para dispositivos Huawei con sistema operativo Android. La aplicación podrá ser descargada desde **App Gallery.**

### 6. ¿Se puede utilizar Coope Ande Token en cualquier parte del mundo?

Podés encontrar las regiones restringidas en la información de la aplicación en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo móvil.

### 7. ¿Puedo seguir utilizando el SMS para ingresar a Coope Ande en Línea o Coope Ande Móvil si tengo Coope Ande Token activado?

Una vez activado Coope Ande Token, podés elegir el método de autenticación que más te convenga al momento de ingresar a tus Canales Coope Ande en Línea y Coope Ande en Móvil.

### 8. ¿Qué transacciones requieren Coope Ande Token o código de SMS?

Las transacciones que requieren Coope Ande Token para efectuarse son:

- Ingreso a Coope Ande en Línea y Coope Ande Móvil.
- Registro de cuentas favoritas de terceros.
- Transferencias de fondos a terceros entre cuentas internas de Coope Ande.
- Transferencias de fondos a cuentas de otras entidades.
- Cambio de PIN para tarjeta de crédito y débito.

### 9. ¿Por qué requiero de 2 dispositivos para la activación del token?

El proceso requiere el escaneo de un código QR desde el dispositivo donde se activará Coope Ande Token, podés ver los pasos en: <https://www.coopeande1.com/tutoriales>

### 10. ¿Qué pasa si no instalo Coope Ande Token?

La activación de Coope Ande Móvil es opcional, te recomendamos activar Coope Ande Token para una mejor experiencia de ingreso, ya que este te permite acceder a tus Canales de Coope Ande en línea y Coope Ande Móvil de una forma más rápida, manteniendo tu seguridad en el ingreso de tus canales transaccionales.

A través de Coope Ande Token no dependerás de esperar un SMS de tu proveedor de telefonía.

### 11. ¿Qué datos debo colocar en la pantalla de registro de Coope Ande Token ?

Solo debés ingresar tu número de cédula y el código enviado a través de SMS generado desde Coope Ande en Línea, ver los pasos en: <https://www.coopeande1.com/tutoriales>

### 12. ¿Qué hago si mi acceso por medio de Coope Ande Token se bloquea por intentos fallidos?

Solo debés esperar el tiempo indicado en pantalla para el desbloqueo y podrás intentar nuevamente.

### 13. ¿Qué pasa si deseo cambiar de teléfono?

Te recomendamos inactivar el Token en Coope Ande en Línea, posteriormente desinstalar la APP Coope Ande Token en el teléfono actual antes de usar el nuevo teléfono, y seguido realizar nuevamente el proceso de registro descrito en Coope Ande en Línea.

### 14. ¿Qué hago en caso de pérdida o robo del celular donde se encuentra mi Coope Ande Token?

Debés reportarlo a nuestro Contact Center al 2243-0303 o a la Agencia de Coope Ande más cercana.

### 15. ¿Cómo reactivo el token luego de haber eliminado el registro?

Debés eliminar los datos de la aplicación o eliminar la aplicación para que solicite el registro nuevamente, y realizar los pasos de registro, ver pasos en: <https://www.coopeande1.com/tutoriales>

### 16. ¿En cuántos dispositivos puedo tener el token?

Coope Ande Token solo puede ser registrado en un dispositivo móvil.

### 17. ¿Qué hago si bloqueo el PIN de acceso de seguridad de Coope Ande Token?

Debés llamar a nuestro Contact Center 2243-0303 o visitar la Agencia más cercana para reestablecer el acceso a Coope Ande Token.

### 18. ¿El Contact Center o algún personal de Coope Ande me podrá solicitar el código de Coope Ande Token para alguna gestión?

Coope Ande no solicitará ninguna contraseña o PIN en ninguna ocasión, en caso de que te sea solicitada información confidencial en nombre de Coope Ande, podés reportarlo al 2243-0303. Conocé más consejos de seguridad en <https://www.coopeande1.com/consejos-seguridad>

### 19. ¿Qué pasa si solo cuento con un dispositivo?

Podés visitar tu Agencia de Coope Ande más cercana para solicitar ayuda con el proceso de activación.

### 20. ¿Puedo descargar el token por primera vez fuera del país?

Es necesario recibir un código por medio de SMS, por lo que debe existir cobertura telefónica, si te encontrás fuera del país, es posible que no podás recibir mensajes de texto, te recomendamos activar Coope Ande Token mientras te encontrés en Costa Rica.