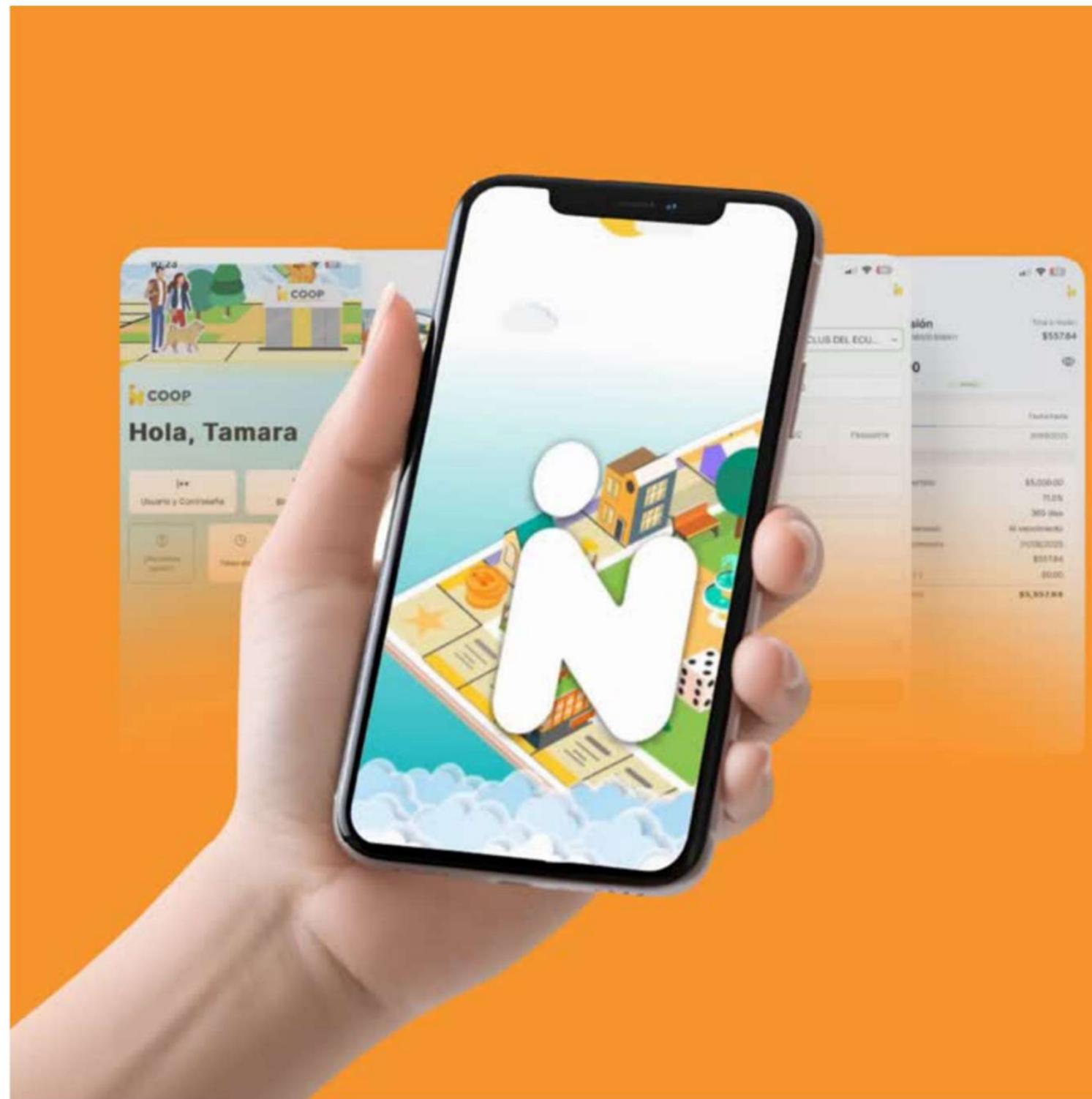


INCOOP Aplicación móvil

Manual de nuevo
usuario



Bienvenido a nuestra aplicación

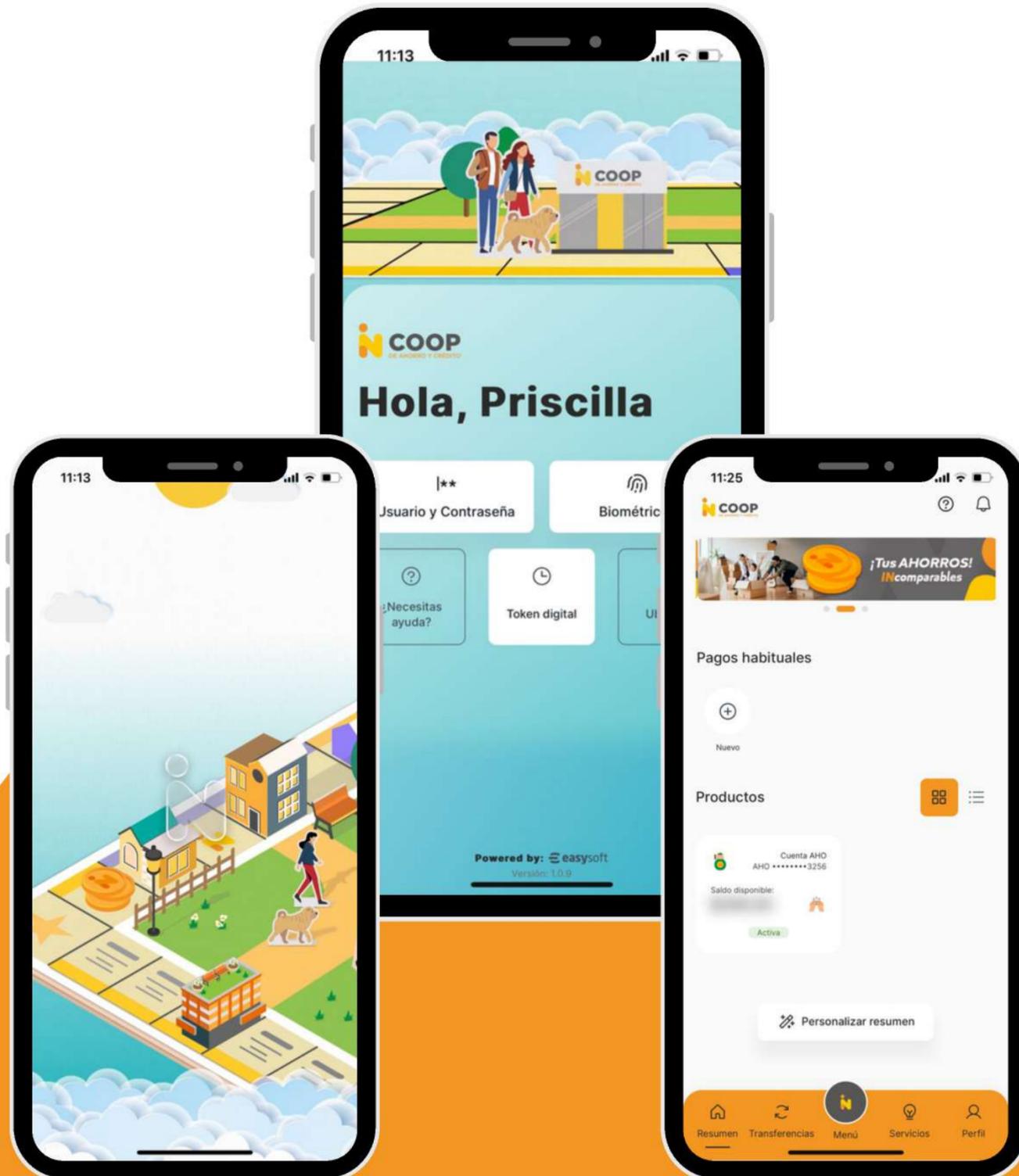
Lleva tu cooperativa a donde vayas. Con seguridad avanzada, Face ID y Dark Mode, puedes hacer transferencias, pagar servicios y revisar tu saldo desde cualquier lugar.

¡Fácil, rápido y seguro!

TU NUEVA APP ES INCOMPARABLE

Todo lo que necesitas en un solo lugar: abre cuentas, accede a créditos, invierte con confianza y paga tus servicios en un clic.

Descarga tu app aquí:



Onboarding

01 Onboarding con Registro Civil Online

1. Si el usuario ya tiene una cuenta deberá ingresar a la aplicación a través del botón **“Iniciar sesión”**.



2. Si el cliente aún no tiene una cuenta de usuario, deberá seleccionar el botón **“Regístrate”**.

Onboarding

3. Para que el usuario de inicio a su registro, este debe seleccionar el botón **“No soy cliente / Solicitar cuenta digital”**.



4. Al seleccionar el botón “No soy cliente / Solicitar cuenta digital”, el usuario iniciará el proceso de Onboarding para solicitar una cuenta digital.

Onboarding

5. Posteriormente la aplicación presentará la pantalla para que el usuario marque el check de haber leído y aceptado los **términos y condiciones**, así como el **tratamiento de datos personales** que detalla la aplicación.



El usuario podrá visualizar el texto de estos documentos, dando clic en el link correspondiente, como se muestra a continuación:



Onboarding

6. Conforme se vayan aplicando los check en las aceptaciones referidas, se activará el botón **“Continuar”** a través del cual se podrá avanzar con el proceso, como se muestra a continuación:



Onboarding

7. La aplicación presentará la pantalla de **“Validación de identidad”**, donde el usuario debe ingresar el número de cédula, código dactilar y fecha de emisión de la cédula.

The image shows two smartphone screens illustrating the identity validation process. The left screen displays a sample Ecuadorian ID card (Cédula de Identidad) with the following details:

- REPÚBLICA DEL ECUADOR
- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CENSALIZACIÓN
- CONDICIÓN CIUDADANA
- APellidos: JARAMILLO ALVEAR
- Nombres: PATRICIO MORENO
- Nacionalidad: ECUATORIANA
- Fecha de nacimiento: 04 JUL 1995
- Lugar de nacimiento: PICHINCHA QUITO
- Sexo: HOMBRE
- No. documento: 1719142905
- Fecha de vencimiento: 23 MAR 2030
- PIEZA DEL TITULAR

Below the ID card, there are three input fields:

- *Cédula de identidad: Ingrese tu número de cédula
- *Código dactilar: Ingrese el código dactilar de tu cédula
- *Fecha de emisión cédula: DD-MM-AAAA

The right screen shows a detailed view of the ID card with the following details:

- APellidos y nombres del padre: JARAMILLO HERNANDEZ PABLO LUCIO
- APellidos y nombres de la madre: ALVEAR MENA LUCIA KARINA
- Estado civil: CASADO
- APellidos y nombres del conyugue: MONTALVO CARRION OISELA PAOLA
- Lugar y fecha de emisión: QUITO, 2021-05-04
- Código dactilar: 1719142905
- Tipo de sangre: AB+
- Discapacidad: VISUAL 40%
- Donante: SI - TEJIDOS
- DIRECCIÓN GENERAL

Below the ID card, there are three input fields:

- *Cédula de identidad: Ingrese tu número de cédula
- *Código dactilar: Ingrese el código dactilar de tu cédula
- *Fecha de emisión cédula: DD-MM-AAAA

Onboarding

8. Una vez ingresado los datos solicitados, se activará el botón **“Continuar”**, lo que permitirá avanzar con el proceso, como se muestra a continuación:



12:38 25%

< 

cédula, el código dactilar y la fecha de emisión que se encuentra en tu cédula de identidad.

APellidos y nombres del padre JARAMILLO HERNANDEZ PABLO LUCIO	CODIGO DACTILAR V334V5578
APellidos y nombres de la madre ALVEAR MENA LUCIA KARINA	TIPO DE SANGRE AB+ DESCARIDAD
ESTADO CIVIL CASADO	VISUAL 40% DONANTE
APellidos y nombres del conyugue MONTALVO CARRION GEELA PAOLA	SI - TEJIDOS
LUGAR Y FECHA DE EMISION QUITO 2021-08-04	

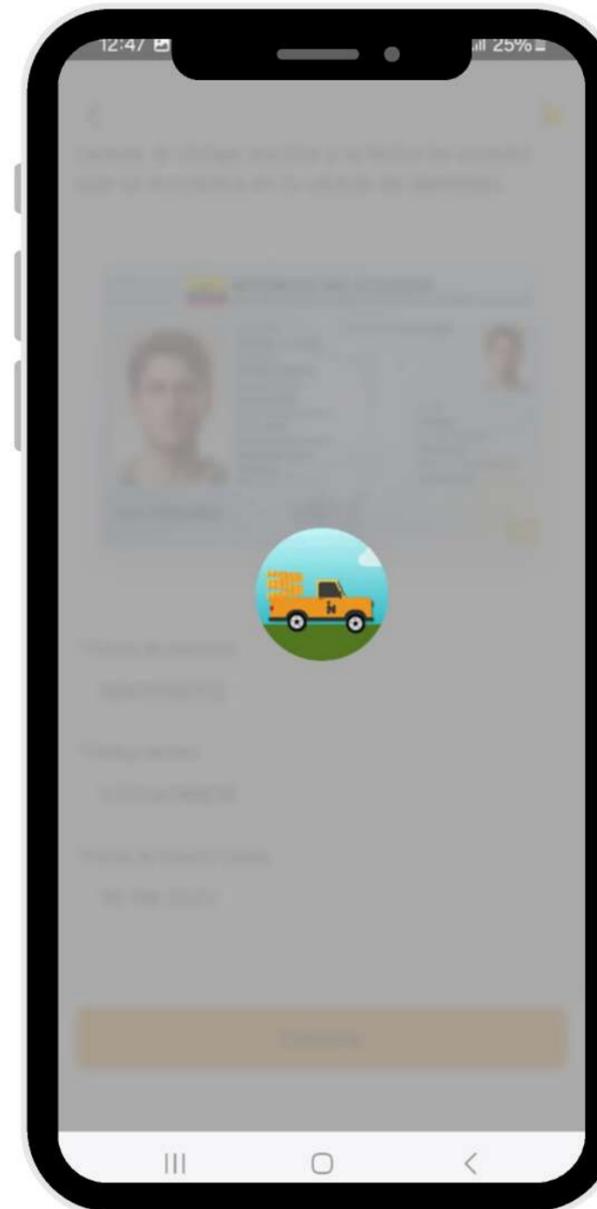
1<ECUM123456<<9<1719429053<<<<
9507041F2807177ECU<NO<DONANTE9
JARAMILLO<ALVEAR<PATRICIO<RA

*Cédula de identidad
0942058XXX

*Código dactilar
V33543WXXX

*Fecha de emisión cédula
10-08-2022

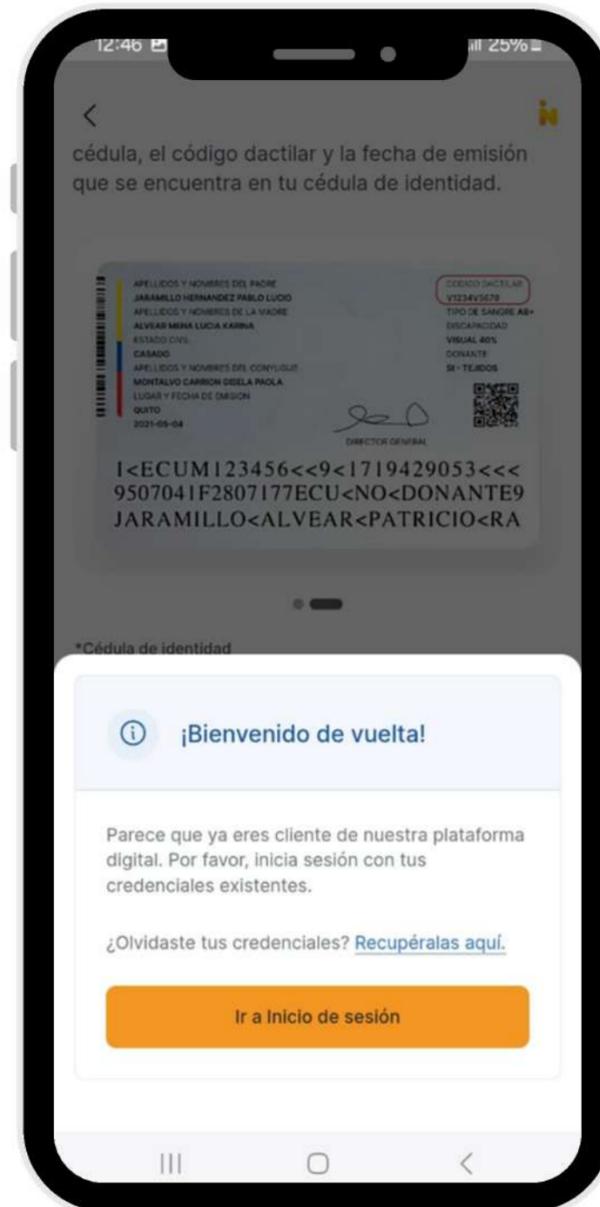
Continuar



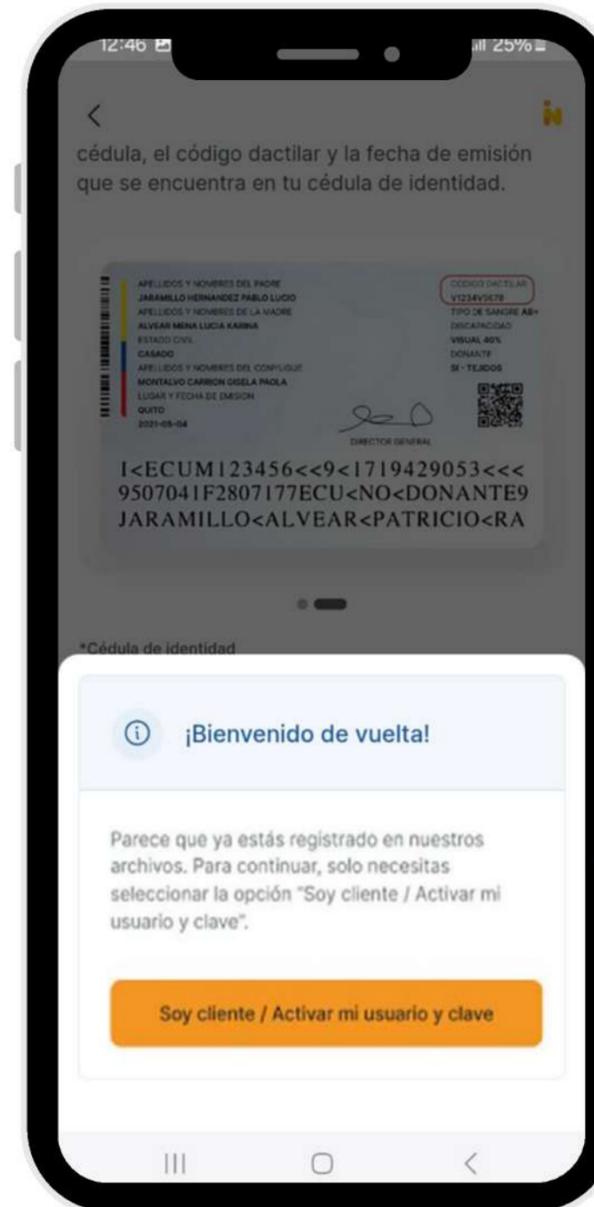
Ejecutado el botón **“Continuar”**, se procederá con las validaciones correspondientes, para el efecto mostrará un mensaje de espera, mientras se realiza la validación.

Onboarding

9. Si el usuario ya existe con la identificación ingresada, saldrá un mensaje de “Bienvenido de Vuelta” “Parece que ya eres cliente de nuestra plataforma digital. Por favor, inicia sesión con tus credenciales existentes”.

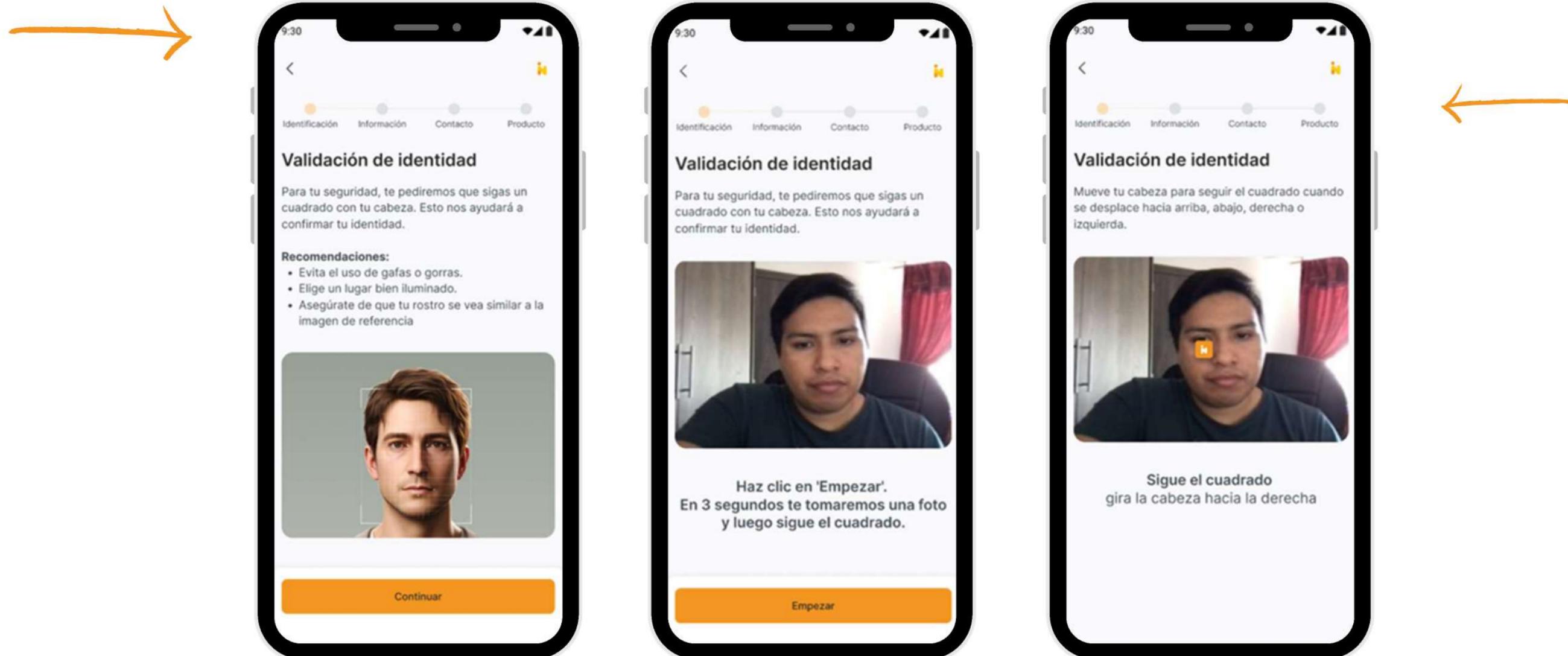


10. Si el usuario es un cliente migrado o que nunca actualizo sus credenciales temporales, le aparecerá mensaje “Bienvenido de Vuelta” “Parece que ya estas registrado en nuestros archivos. Para continuar, solo necesitas seleccionar la opción “Soy cliente / Activar mi usuario y clave”.



Onboarding

11. Si en el proceso inicial de “Validación de identidad” no se encuentra novedades, la plataforma presentará una pantalla con recomendaciones a considerar por parte del usuario, para el proceso de prueba de vida el usuario deberá seguir el punto rojo de la pantalla con su nariz, conforme la plataforma le vaya indicando, como se muestra a continuación:



Onboarding

12. Concluido el proceso de prueba de vida y fotografía, la plataforma solicitará al usuario, confirmar la foto, el usuario podrá seleccionar el botón **“Confirmar”** o **“Repetir fotografía”** para reiniciar el proceso de tomarse un selfi, como se muestra a continuación:



13. Si el usuario decide seleccionar el botón **“Confirmar”** se realizará el proceso de validación de identidad y verificación de datos personales con el Registro Civil, para el efecto la plataforma presentará un mensaje de espera, mientras se realiza el proceso:



Onboarding

14. Si el proceso de verificación de datos con el Registro Civil y/o el Core de Incoop no fuese exitoso, la plataforma presentará algunos mensajes de error de procesos fallidos según sea el caso, en los cuales el usuario podrá seleccionar el botón “Aceptar”, para reiniciar el proceso, sin embargo, si el error viniese del Core, se incluiría la descripción del error en el mensaje correspondiente, como se muestra a continuación:

¡Proceso fallido!

- Lo sentimos algo salió mal en la verificación de tus datos. Por favor inténtalo otra vez.
- Lo sentimos, (mensaje que retorna el core...). Por favor inténtalo otra vez.
- Lo sentimos, (mensaje que retorna el core...). Si necesitas ayuda, puedes visitar nuestro centro de ayuda o comunicarte al +593 963 000 222



15. Si el proceso de registro y verificación contra el Registro Civil es exitoso, el sistema presentará una pantalla con los datos extraídos durante la validación y consulta. En esta pantalla se pedirá al usuario la confirmación su información personal, como:

- Cédula de Identidad
- Código dactilar
- Nombres
- Apellidos
- Fecha de Nacimiento
- Lugar de Nacimiento
- Nacionalidad
- Sexo
- Estado Civil
- Número de celular
- Correo electrónico

Nota: El usuario no podrá editar los datos presentados, solo podrá confirmarlos, marcando con visto en el checkbox (Confirmando y acepto que mis datos son correctos).

16. Si los datos personales son correctos, se debe seleccionar el botón “**Confirmar datos**”, lo que permitirá continuar con el proceso.

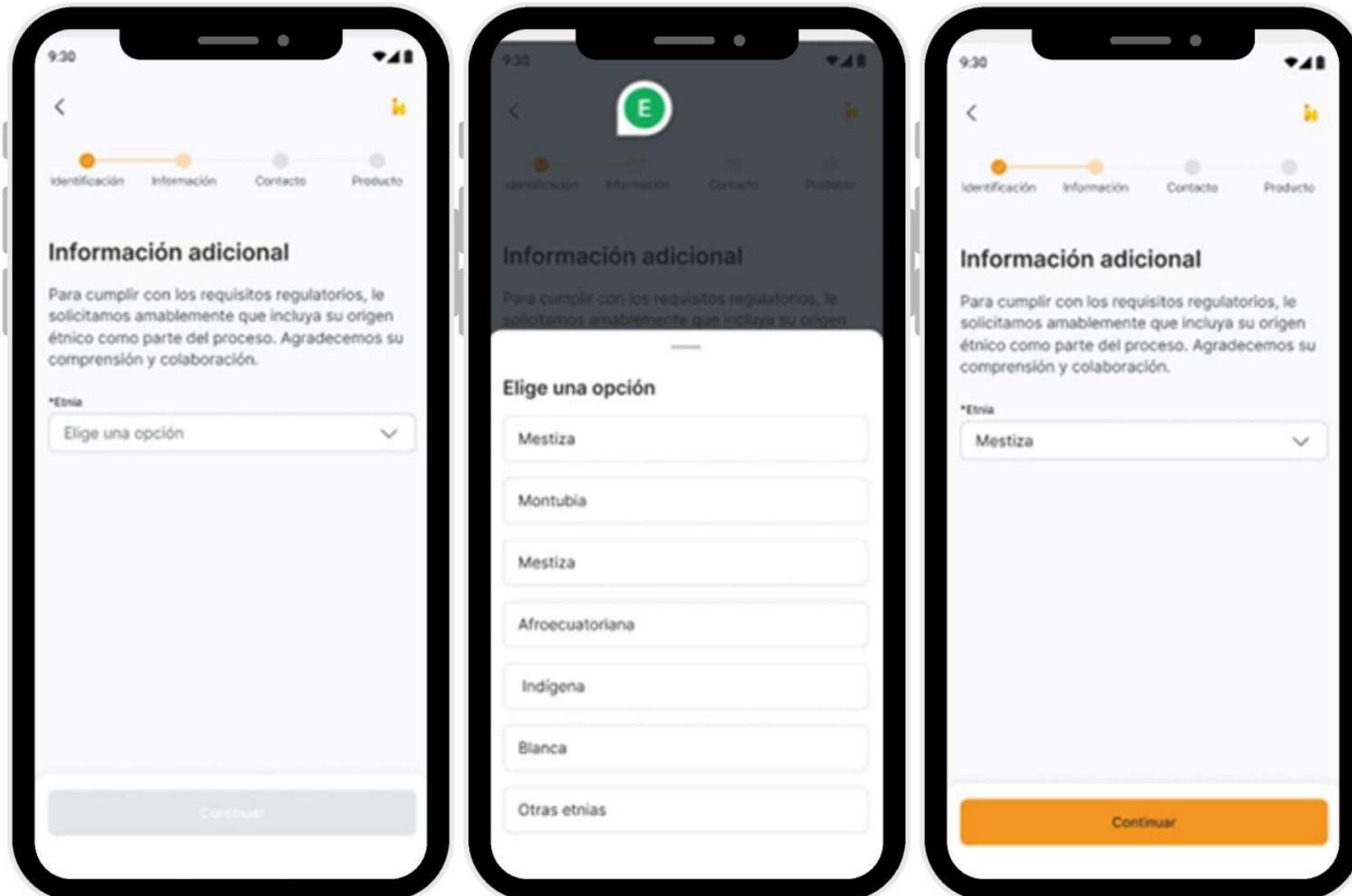


Confirmando y acepto que mis datos son correctos.

Confirmar datos

Onboarding

17. Si el **usuario es soltero** la plataforma solicitará información adicional como es el caso del origen étnico, luego de lo cual se podrá seleccionar **“Continuar”** para avanzar con el proceso:

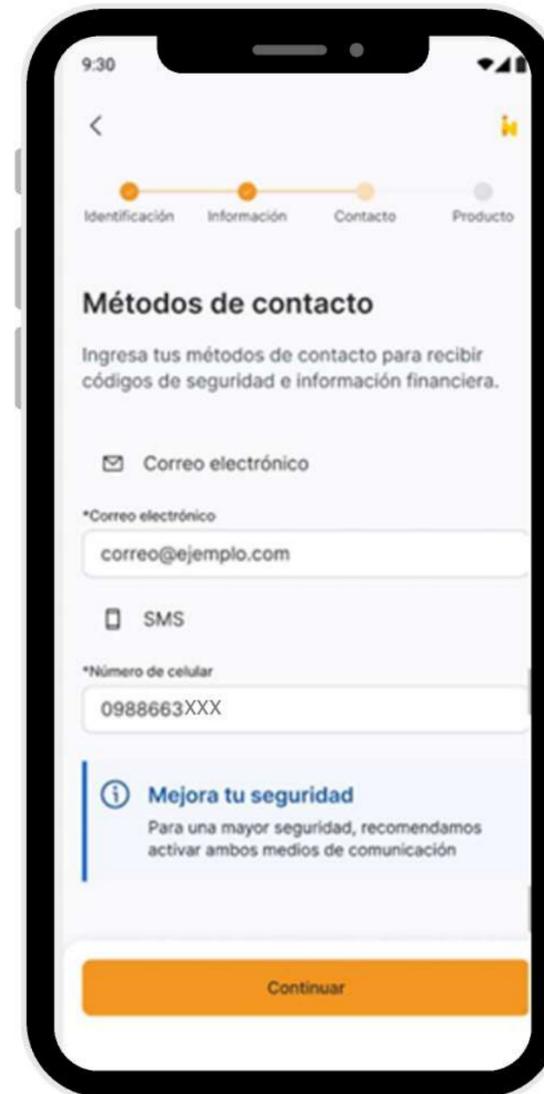


18. Si el usuario es casado, la plataforma solicitará información adicional, como la cédula de identidad del conyuge, luego de lo cual se podrá seleccionar en **“Continuar”** para avanzar con el proceso:



Onboarding

19. Una vez que los datos personales y adicionales se han completado, la plataforma presentará pantalla para que el usuario ingrese sus métodos de contacto, como correo y número celular. El usuario debe seleccionar el botón “Continuar”, para avanzar con el proceso de solicitud de cuenta digital:



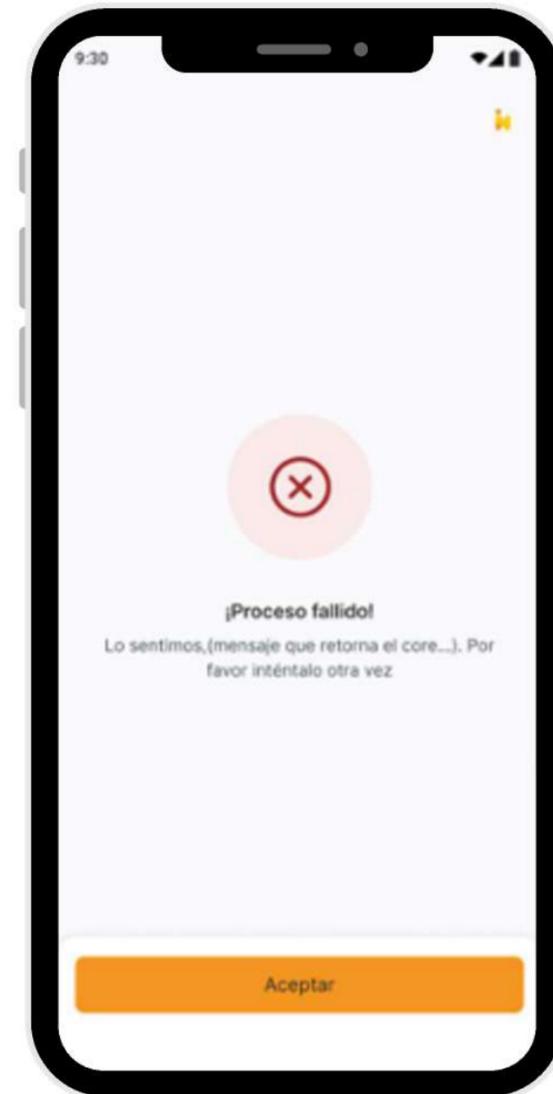
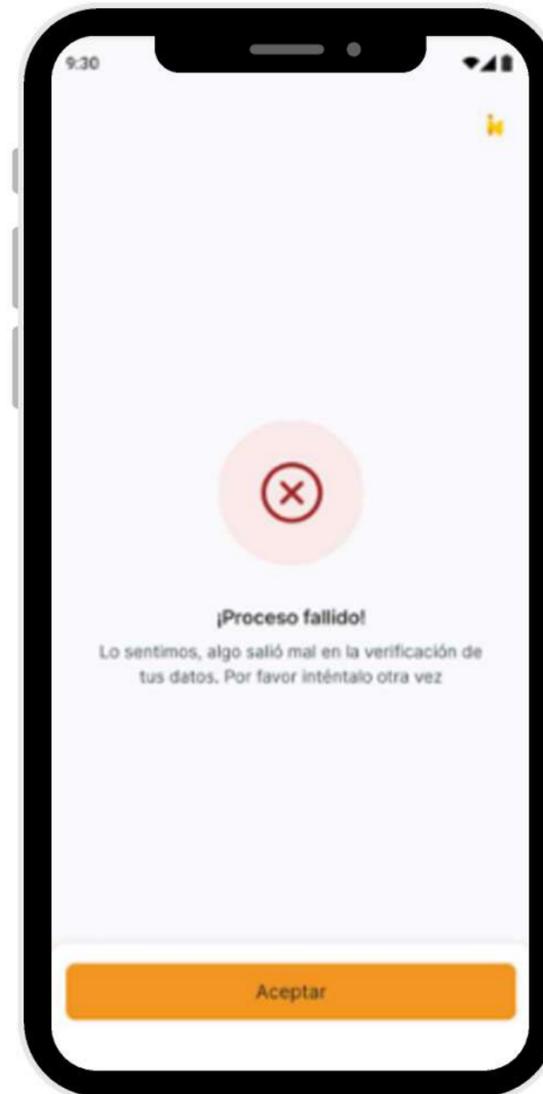
Onboarding

20. Al llegar a la parte final del proceso de Onboarding, la plataforma realizará una nueva verificación de los datos personales, si encuentra novedades, presentará los siguientes mensajes de error:



¡Proceso fallido!

- Lo sentimos algo salió mal en la verificación de tus datos. Por favor inténtalo otra vez.
- Lo sentimos, (mensaje que retorna el core...). Por favor inténtalo otra vez.



Onboarding

21. Si la plataforma no encuentra novedades y el proceso de Onboarding es exitoso, presentará directamente la pantalla de **“Solicitar productos”**, con los productos disponibles a la fecha, para que el usuario elija y contrate el producto requerido:



¡Ya estás listo para abrir tu cuenta de ahorro digital!



Onboarding

02

Onboarding con Registro Civil Offline

1. Si el usuario ya tiene una cuenta deberá ingresar a la aplicación a través del botón **“Iniciar sesión”**.



2. Si el cliente aún no tiene una cuenta de usuario, deberá seleccionar el botón **“Regístrate”**.

Onboarding



3. Para que el usuario de inicio a su registro, este debe seleccionar el botón **“No soy cliente / Solicitar cuenta digital”**.

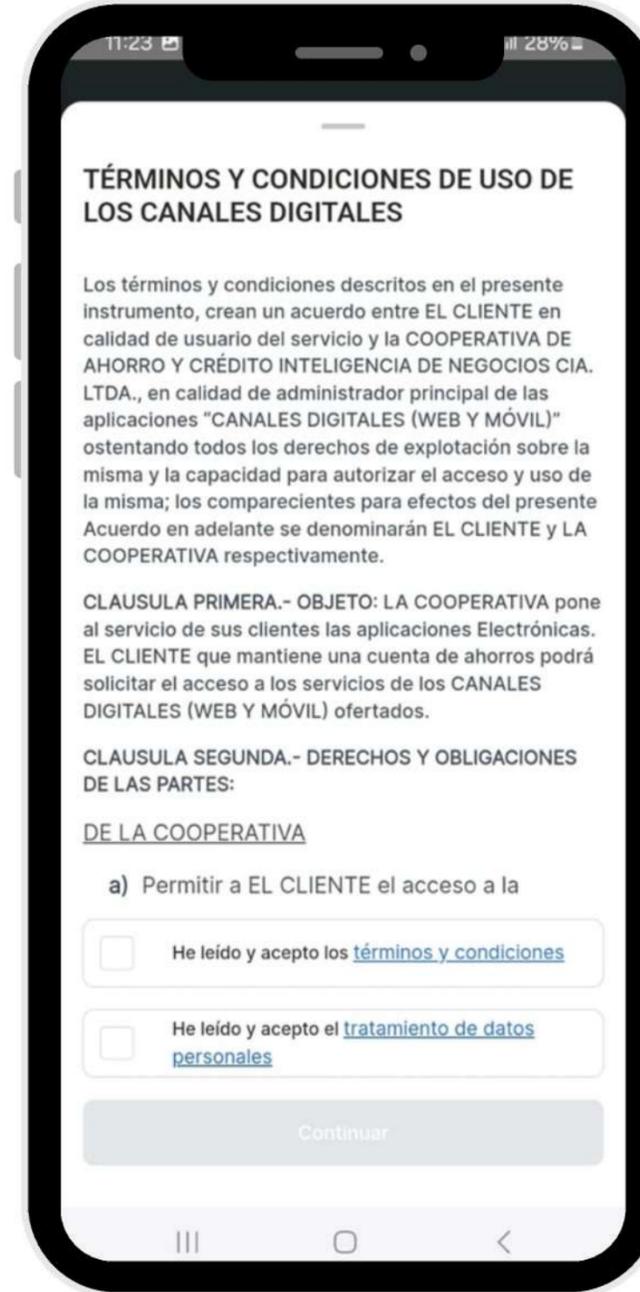
Al seleccionar el botón “No soy cliente / Solicitar cuenta digital”, el usuario iniciará el proceso de Onboarding para solicitar una cuenta digital.

Onboarding

5. Posteriormente la aplicación presentará la pantalla para que el usuario marque el check de haber leído y aceptado los **términos y condiciones**, así como el **tratamiento de datos personales** que detalla la aplicación.



El usuario podrá visualizar el texto de estos documentos, dando clic en el link correspondiente, como se muestra a continuación:



Onboarding

6. Conforme se vayan aplicando los check en las aceptaciones referidas, se activará el botón **“Continuar”** a través del cual se podrá avanzar con el proceso, como se muestra a continuación:



Onboarding

7. La aplicación presentará la pantalla de **“Validación de identidad”**, donde el usuario debe ingresar el número de cédula, código dactilar y fecha de emisión de la cédula.



Onboarding

8. Una vez ingresado los datos solicitados, se activará el botón **“Continuar”**, lo que permitirá avanzar con el proceso, como se muestra a continuación:



cédula, el código dactilar y la fecha de emisión que se encuentra en tu cédula de identidad.

APellidos y nombres del padre JARAMILLO HERNANDEZ PABLO LUCIO	CODIGO DACTILAR V1234V5678
APellidos y nombres de la madre ALVEAR MENA LUCIA KARINA	TIPO DE SANGRE AB+
ESTADO CIVIL CASADO	DISCAPACIDAD VISUAL 40%
APellidos y nombres del conyugue MONTALVO CARRION GESELA PAOLA	DONANTE SI - TEJIDOS
LUGAR Y FECHA DE EMISION QUITO 2021-09-04	

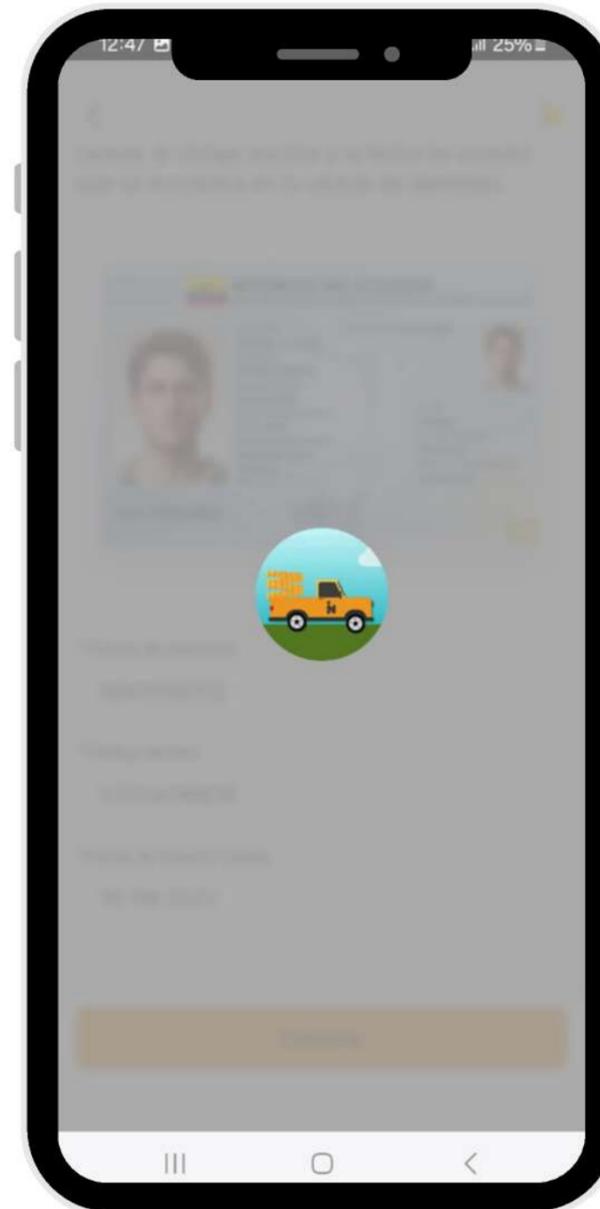
I<ECUM123456<<9<1719429053<<<
9507041F2807177ECU<NO<DONANTE9
JARAMILLO<ALVEAR<PATRICIO<RA

*Cédula de identidad
0942058XXX

*Código dactilar
V33543WXXX

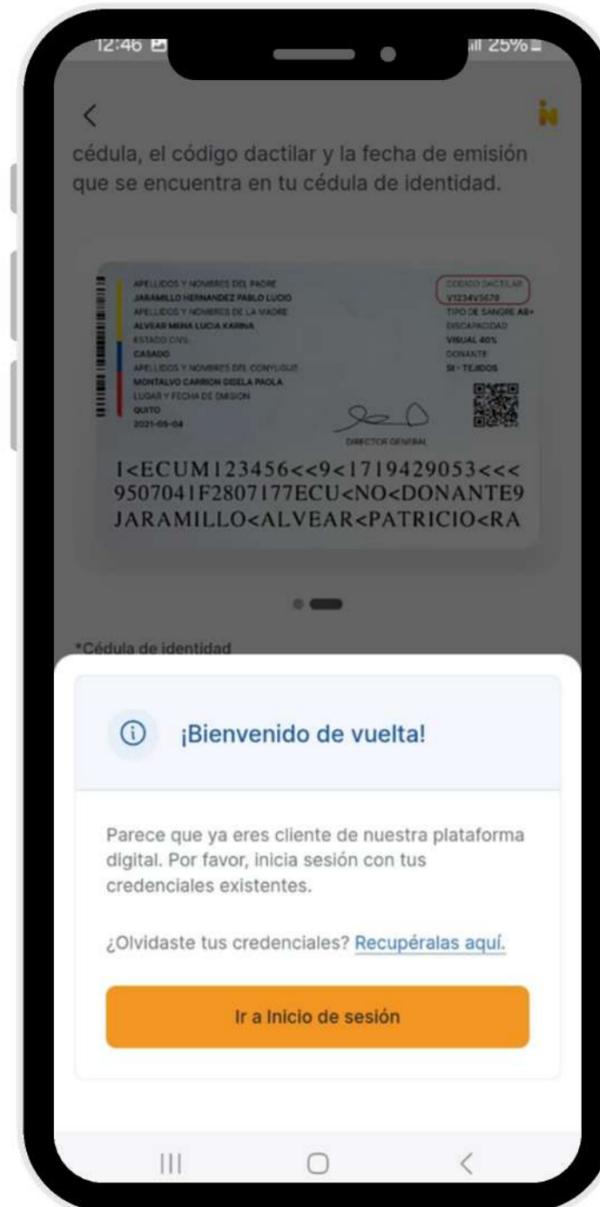
*Fecha de emisión cédula
10-08-2022

Continuar

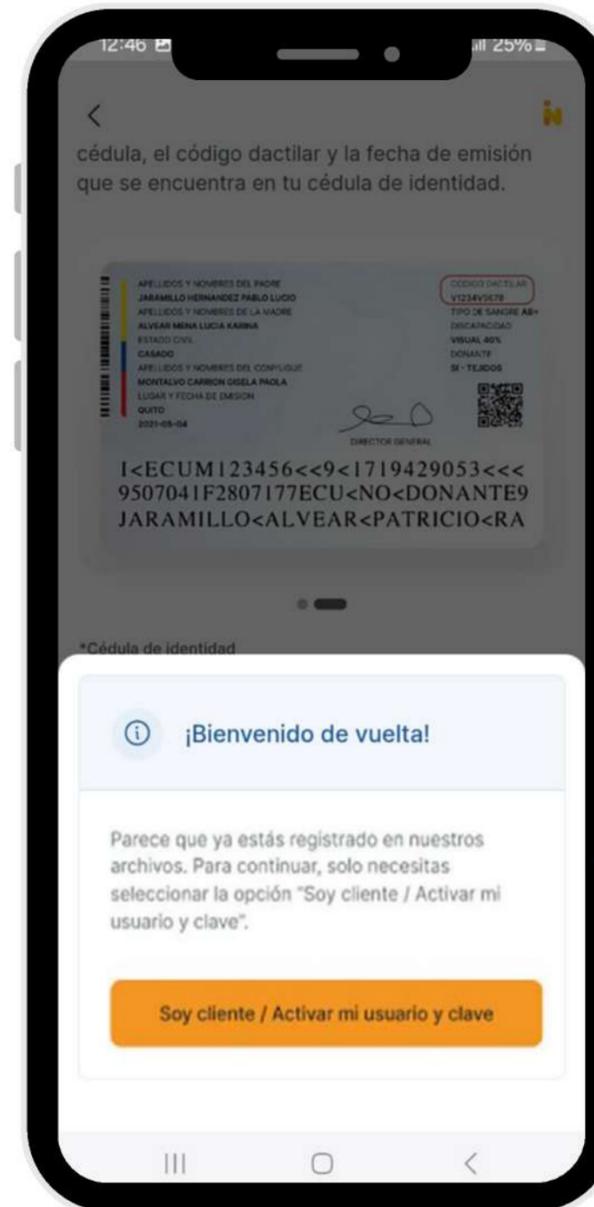


Onboarding

9. Si el usuario ya existe con la identificación ingresada, saldrá un mensaje de “Bienvenido de Vuelta” “Parece que ya eres cliente de nuestra plataforma digital. Por favor, inicia sesión con tus credenciales existentes”.

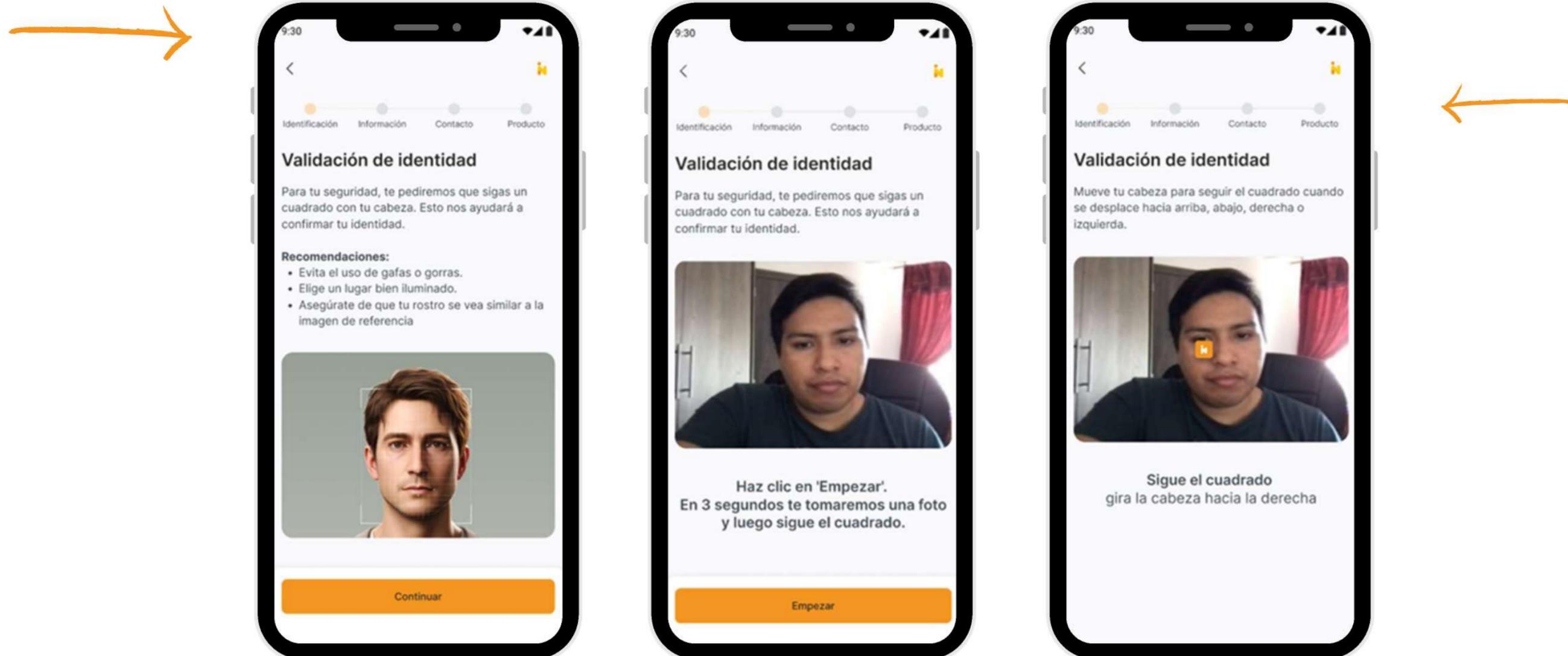


10. Si el usuario es un cliente migrado o que nunca actualizo sus credenciales temporales, le aparecerá mensaje “Bienvenido de Vuelta” “Parece que ya estas registrado en nuestros archivos. Para continuar, solo necesitas seleccionar la opción “Soy cliente / Activar mi usuario y clave”.



Onboarding

11. Si en el proceso inicial de “Validación de identidad” no se encuentra novedades, la plataforma presentará una pantalla con recomendaciones a considerar por parte del usuario, para el proceso de prueba de vida el usuario deberá seguir el punto rojo de la pantalla con su nariz, conforme la plataforma le vaya indicando, como se muestra a continuación:



Onboarding

12. Concluido el proceso de prueba de vida y fotografía, la plataforma solicitará al usuario, confirmar la foto, el usuario podrá seleccionar el botón **“Confirmar”** o **“Repetir fotografía”** para reiniciar el proceso de tomarse un selfi, como se muestra a continuación:

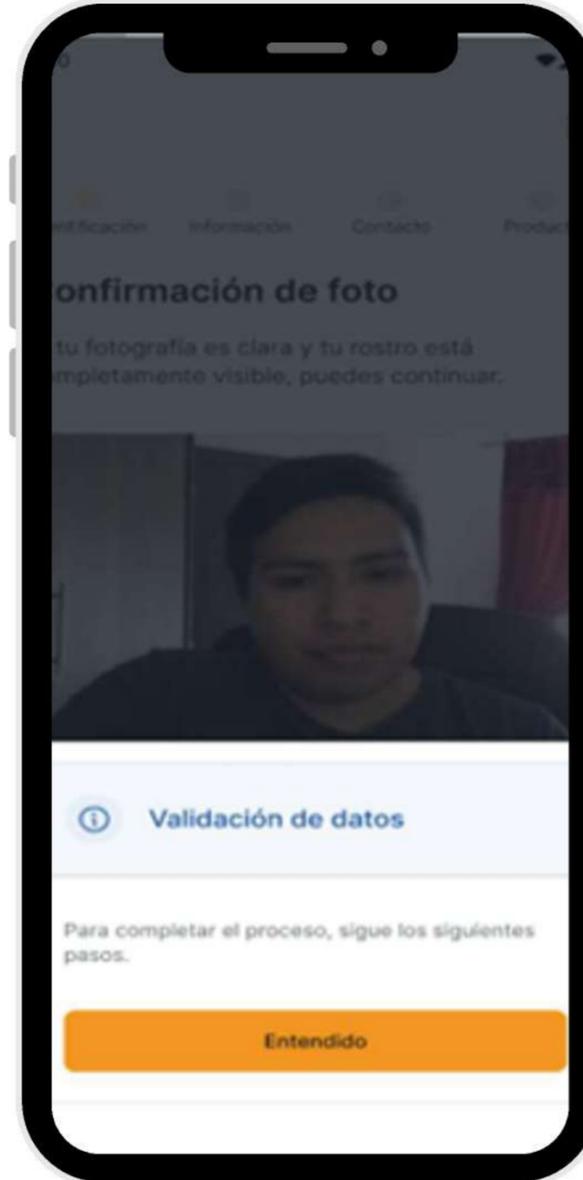


13. Si el usuario decide dar clic en el botón **“Confirmar”** se realizará el proceso de validación de identidad y verificación de datos personales con el Registro Civil, para el efecto la plataforma presentará un mensaje de espera, mientras se realiza el proceso:



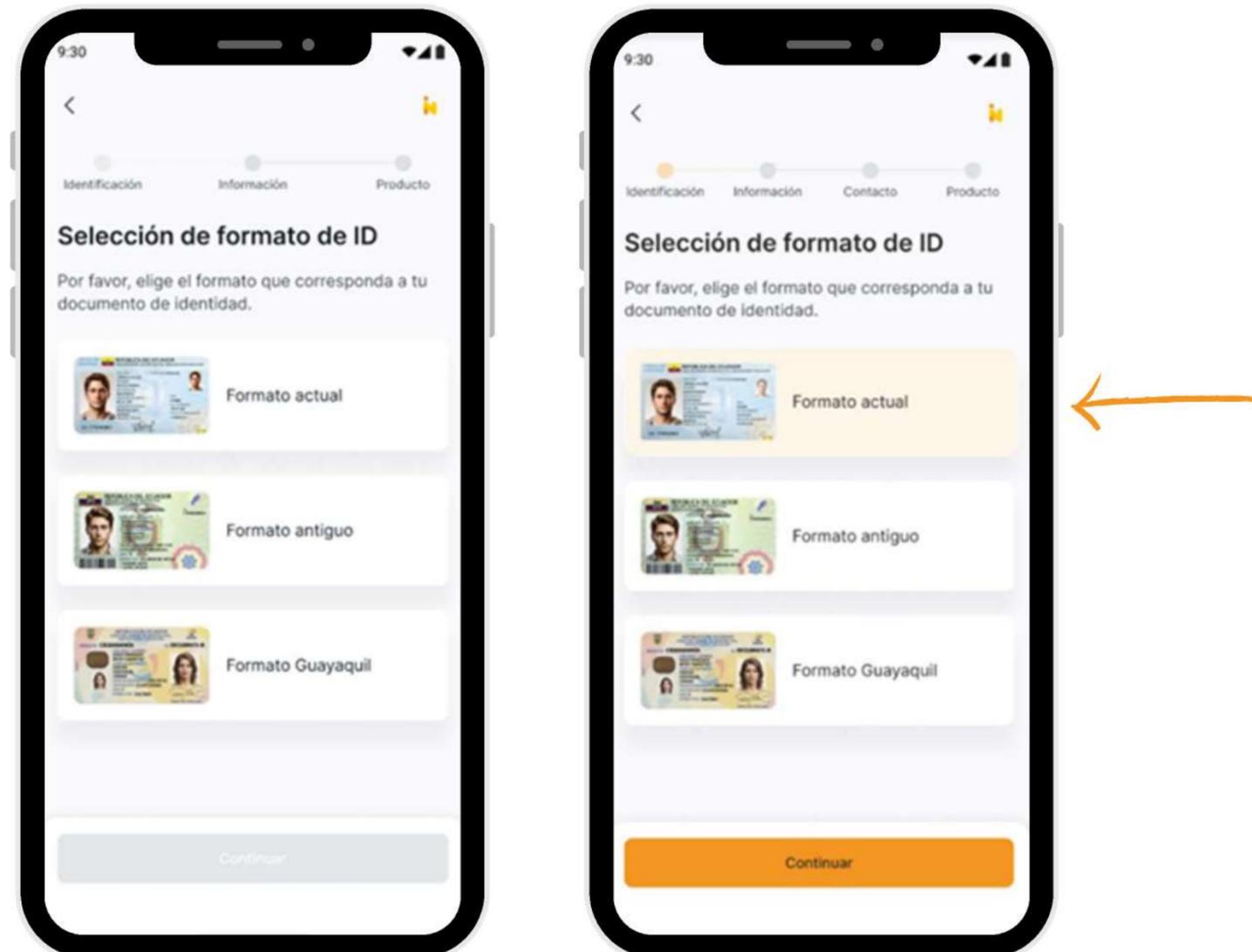
Onboarding

14. Si el proceso de Onboarding contra el Registro Civil, se encuentra Offline, se presentará pantalla con el mensaje: “Para completar el proceso sigue los siguientes pasos”, al seleccionar el botón de “**Entendido**” el usuario podrá continuar con el proceso:



Onboarding

15. Continuando con el proceso, la plataforma presentará al usuario una pantalla “Selección de formato de ID” con la instrucción “Por favor, elige el formato que corresponda a tu documento de identidad”. El usuario deberá seleccionar el formato de su cédula, para luego dar clic en el botón “**Continuar**” y avanzar con el proceso:



Onboarding

16. Se muestran las instrucciones para capturar la parte frontal de la cédula de identidad y cuando el usuario esté listo, debe presionar el botón **“Tomar foto”**:



17. Al usuario se le presentará el modo cámara del smartphone, para que este realice el enfoque manual de la imagen frontal de la cédula, luego debe ejecutar el disparador para capturar la imagen:



18. Se presentará al usuario la pantalla **“Revisa la fotografía”**.

Si la fotografía es clara y la información es completamente visible el usuario debe seleccionar el botón **“Continuar”**. Caso contrario el usuario podrá presionar en el botón **“Repetir fotografía”**.



Onboarding

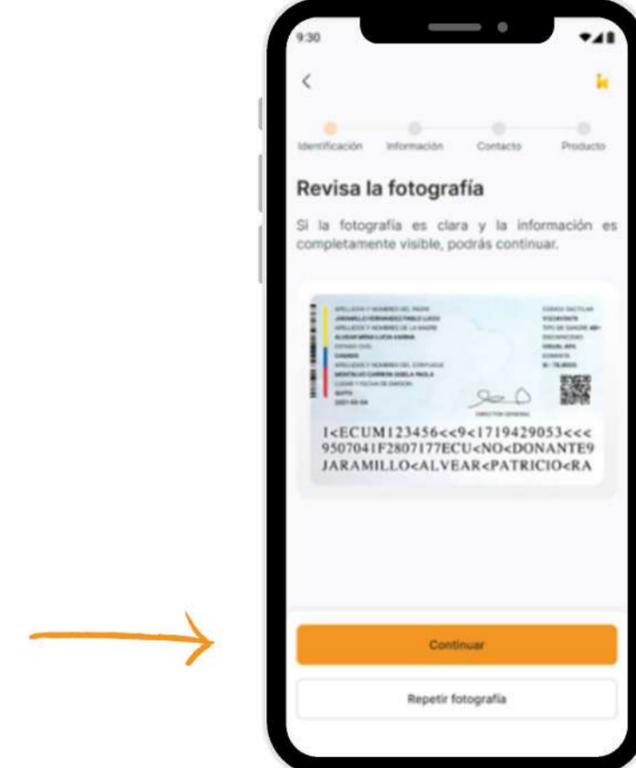
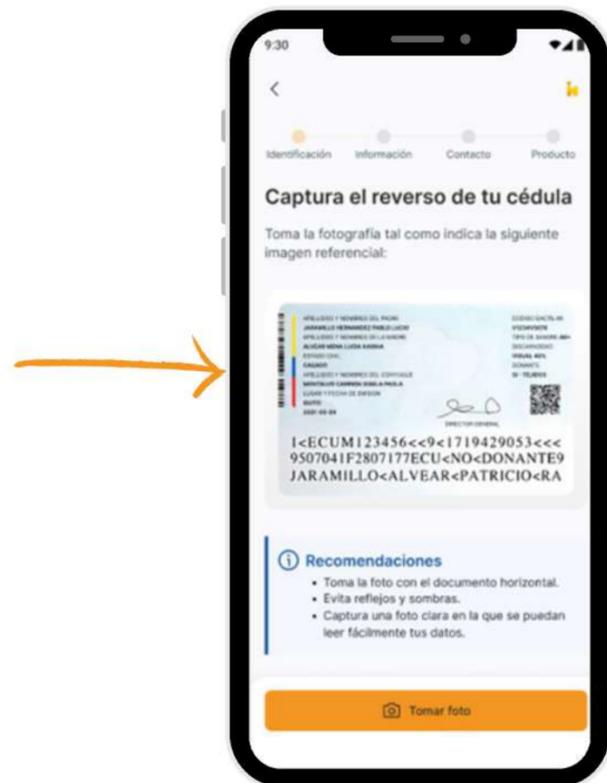
19. Para continuar con el proceso la plataforma presentará una pantalla “Captura el reverso de tu cédula”, con la instrucción “Toma la fotografía como indica la siguiente imagen referencial”, adicional mostrará las siguientes recomendaciones:

- Toma la foto con el documento horizontal.
- Evita reflejos y sombras
- Captura una foto clara en la que se puedan leer fácilmente tus datos.

20. Para continuar con el proceso el usuario debe seleccionar el botón “Tomar foto”.

21. Se presentará al usuario el modo cámara del smartphone, para que este realice el enfoque manual de la imagen del reverso de la cédula, luego debe ejecutar el disparador para capturar la imagen. La plataforma de forma automática llevará al usuario al siguiente paso:

22. Posterior la plataforma presentará al usuario la pantalla “Revisa la fotografía” con la instrucción “Si la fotografía es clara y la información es completamente visible, podrás continuar”. para el efecto el usuario debe seleccionar el botón “Continuar”, caso contrario el usuario podrá presionar el botón “Repetir fotografía”.



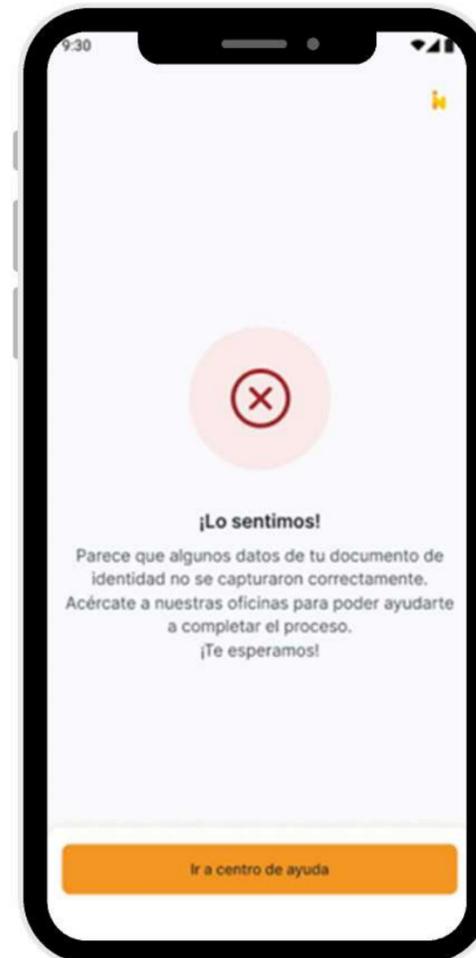
Onboarding

Mensajes de error

23. Si el número de cédula y/o el código dactilar capturados de la cédula de identidad son **diferentes** a los ingresados por el usuario al inicio del proceso, se mostrará el mensaje de **error** correspondiente que no le dejará avanzar:



24. Si la cédula se encontrase muy **deteriorada** y no se puede hacer captura óptica de los datos, se mostrará el mensaje de **error** correspondiente que no le dejará avanzar:



25. En el caso de los mensajes de error a los que se dé clic en **“Aceptar”**, enviará al usuario al inicio del proceso y en el caso de los mensajes de error se selecciona el botón **“Ir a Centro de Ayuda”** y enviará al usuario al menú correspondiente para que tenga referencia de las oficinas de la Institución.

Onboarding

26. Si el proceso de registro y verificación contra el Registro Civil fue exitoso, el sistema presentará pantalla con los datos de validación y consulta con el Registro Civil, para lo cual dará indicaciones al usuario para la confirmación de los datos personales como:

- Cédula de Identidad
- Código dactilar
- Nombres, Apellidos
- Fecha de Nacimiento,
- Lugar de Nacimiento, Nacionalidad
- Sexo
- Estado Civil
- Número de celular
- Correo electrónico.

27. El usuario no podrá editar los datos presentados, solo deberá confirmar, marcando con visto en el checkbox (Confirmo y acepto que mis datos son correctos). Si los datos personales son correctos, se debe seleccionar el botón “Confirmar datos”, lo que permitirá continuar con el proceso:

9:30

Identificación Información Producto

Confirma tus datos personales

Revisa tu información y asegúrate de que esté correcta antes de confirmar.

*Cédula de identidad
0107276XXX

*Código dactilar
F448808XXX

*Nombres
XXXertoXXXjrés

*Apellidos
Pérez Vintimilla

*Fecha de nacimiento
11/08/1993

*Lugar de nacimiento

9:30

11/08/1993

*Lugar de nacimiento
Cuenca, Azuay, Ecuador

*Nacionalidad
Ecuatoriana

*Sexo
Hombre

*Estado civil
Soltero

*Instrucción
Universitario

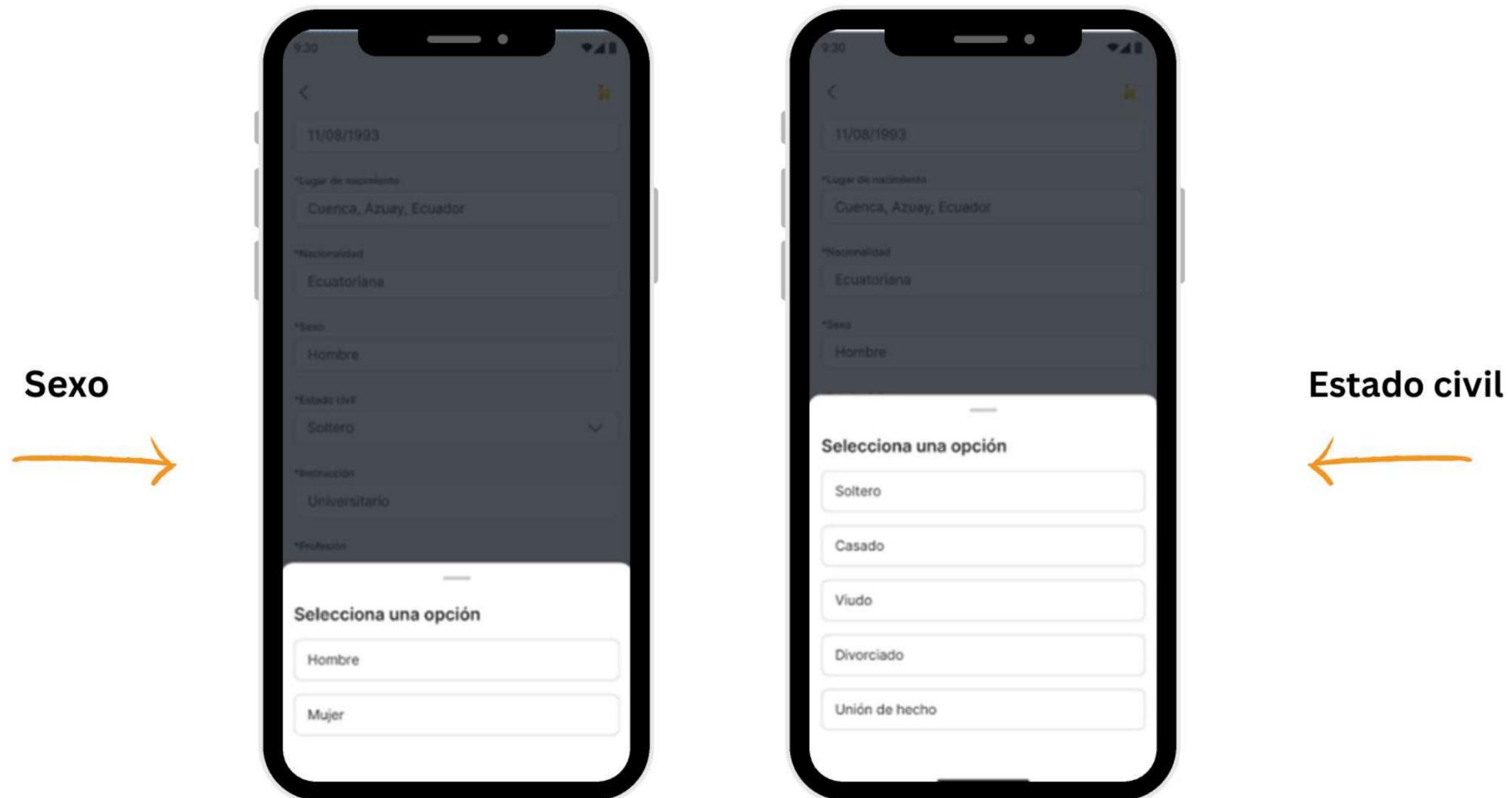
*Profesión
Psicólogo

Confirmo que mis datos son correctos y están actualizados. He revisado y corregido cualquier error antes de continuar.

Confirmar datos

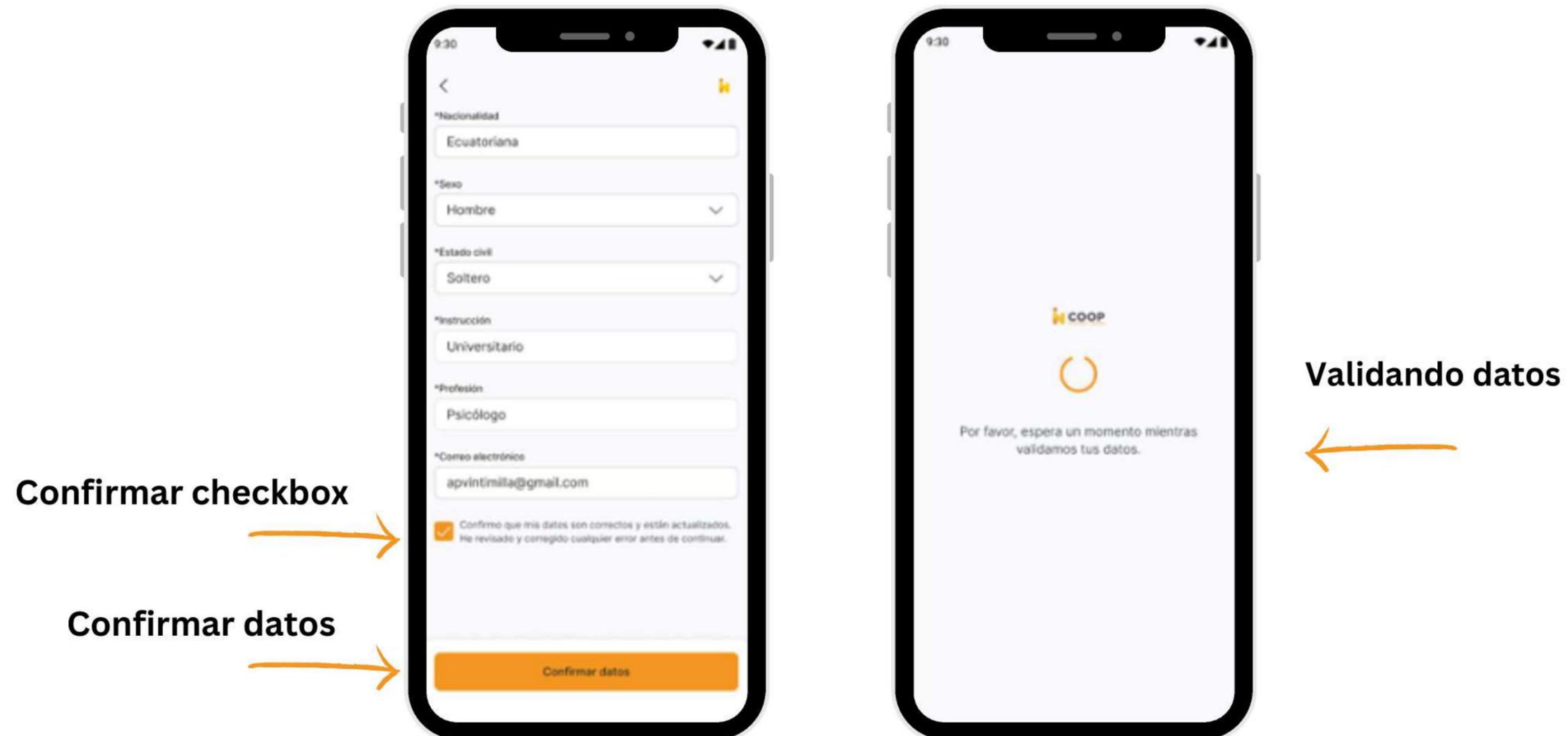
Onboarding

28. De la información capturada de la cédula, los datos que se pueden editar son el sexo y estado civil, para el efecto, dichos campos permiten que se despliegue una lista de valores o overlay para que el usuario elija entre las opciones si fuere el caso, como se muestra a continuación:



Onboarding

29. Registrada toda la información de datos personales, se debe proceder con el **check**, confirmando que los datos son correctos, luego de lo cual la plataforma validará si existe alguna otra novedad. Se mostrará una pantalla con el mensaje: “Por favor, espere un momento mientras validamos sus datos” como se muestra a continuación:



Onboarding

30. El usuario, no podrá editar los datos presentados a excepción de la **cédula de identidad de su Cónyuge** para continuar con el proceso. Se debe marcar con visto en el checkbox (Confirmando y aceptando que mis datos son correctos).

Datos que puede modificar

9:30

Identificación Información Contacto Producto

Información adicional

Para cumplir con los requisitos regulatorios, le solicitamos amablemente que incluya su origen étnico como parte del proceso. Agradecemos su comprensión y colaboración.

*Etnia

Elige una opción

Datos personales cónyuge

Introduce el número de cédula de identidad de tu cónyuge.

*Cédula de identidad cónyuge

Ingresar el número de cédula

Continuar

9:30

Identificación Información Contacto Producto

Elige una opción

Mestiza

Montubia

Mestiza

Afroecuatoriana

Indígena

Blanca

Otras etnias

9:30

Identificación Información Contacto Producto

Información adicional

Para cumplir con los requisitos regulatorios, le solicitamos amablemente que incluya su origen étnico como parte del proceso. Agradecemos su comprensión y colaboración.

*Etnia

Mestiza

Datos personales cónyuge

Introduce el número de cédula de identidad de tu cónyuge.

*Cédula de identidad cónyuge

0186274XXX

Continuar

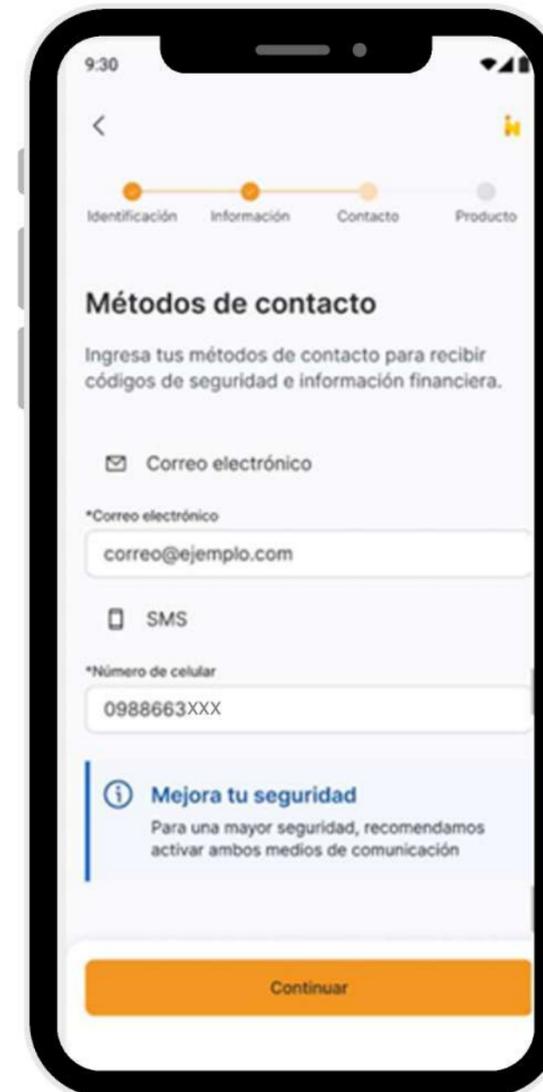
Confirmar checkbox

Onboarding

31. Una vez que los datos personales y adicionales se han completado y continuando con el proceso, el usuario ingrese sus métodos de contacto, como son el correo electrónico y número celular, luego seleccionar el botón “**Continuar**”. Para avanzar con la parte final del proceso de solicitud de cuenta digital:



Smartphone screen showing the 'Métodos de contacto' form. The form has a progress indicator at the top with four steps: 'Identificación', 'Información', 'Contacto', and 'Producto'. The 'Contacto' step is active. Below the title, there is a subtitle: 'Ingresa tus métodos de contacto para recibir códigos de seguridad e información financiera.' There are two input fields: one for 'Correo electrónico' and one for 'Número de celular'. Both fields are empty. At the bottom, there is a blue button labeled 'Continuar'.



Smartphone screen showing the 'Métodos de contacto' form. The form has a progress indicator at the top with four steps: 'Identificación', 'Información', 'Contacto', and 'Producto'. The 'Contacto' step is active. Below the title, there is a subtitle: 'Ingresa tus métodos de contacto para recibir códigos de seguridad e información financiera.' There are two input fields: one for 'Correo electrónico' containing 'correo@ejemplo.com' and one for 'Número de celular' containing '0988663XXX'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Continuar'.

Correo electrónico



Número celular



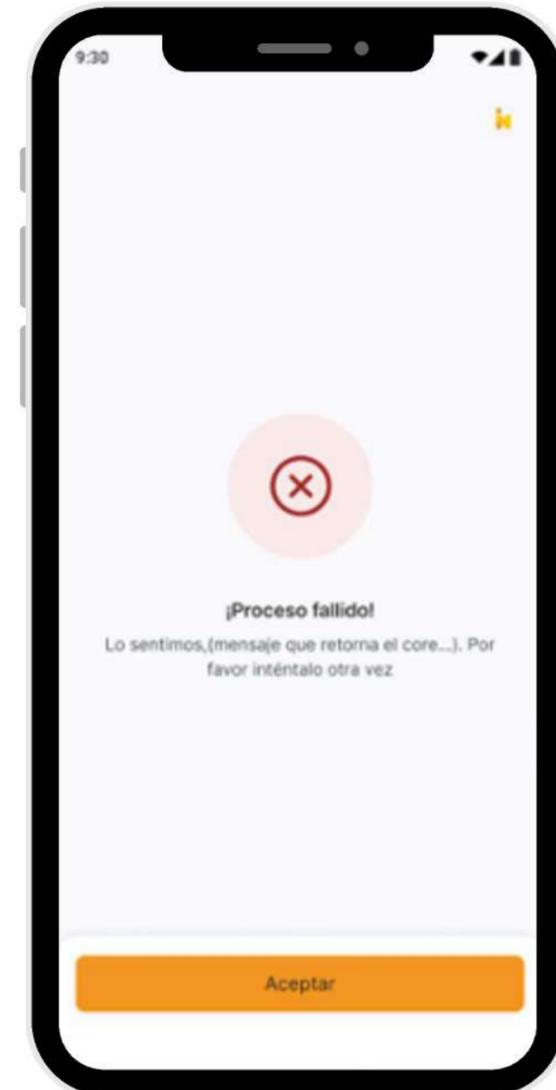
Onboarding

32. Si al llegar a la parte final del proceso de Onboarding, el proceso de verificación de los datos personales encuentra novedades, presentará los siguientes mensajes de error:



¡Proceso fallido!

- Lo sentimos algo salió mal en la verificación de tus datos. Por favor inténtalo otra vez.
- Lo sentimos, (mensaje que retorna el core...). Por favor inténtalo otra vez.



Onboarding

33. Si el proceso de Onboarding ha sido exitoso, presentará directamente la pantalla de Solicitar productos, con los productos disponibles a la fecha, para que el usuario elija y contrate el producto requerido.



¡Ya estás listo para abrir tu cuenta de ahorro digital!



Onboarding



¡Recuerda! También puedes realizar tu onboarding desde la web:

1. Ingresa a nuestra página web:

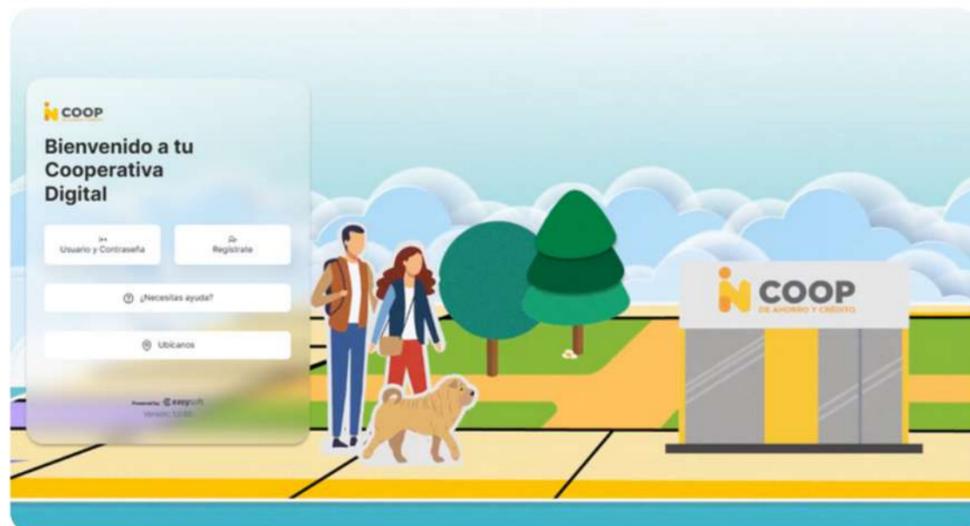
www.incoop.coop



2. Selecciona el botón: **Acceso clientes->Personas**



3. Continúa con los pasos como si lo hicieras en tu aplicación móvil.



Si eres empresa y deseas obtener tu usuario y contraseña, contáctate con nuestro soporte de Atención al cliente.



Contáctanos



+593 963 000 222



www.incoop.coop



info@incoop.com

