Medellín, 24 de noviembre de 2026

ENTIDADES PARTICIPANTES
Red Coopcentral
Medellín

Asunto: Actualización sobre la disponibilidad de canales y servicios de la Red Coopcentral

Apreciadas entidades:

¡Seguimos trabajando por la estabilidad de nuestros servicios!

En Visionamos seguimos trabajando de manera permanente para avanzar en el restablecimiento progresivo de nuestros canales digitales, priorizando la seguridad, la estabilidad y el adecuado funcionamiento de cada servicio. Reconocemos la importancia que tienen estos canales para la operación de sus entidades y el día a día de sus asociados. Por eso, queremos compartirles una nueva actualización sobre su disponibilidad, así como algunas novedades importantes para tener en cuenta durante este proceso.

Estado actual de nuestros canales y servicios:

Canal o servicio	Estado actual	Tener en cuenta
Aplicación Móvil de la Red Coopcentral	Habilitado	Los asociados pueden realizar sus transacciones digitales. Al ingresar, **todos los usuarios deberán cambiar su contraseña** como medida de seguridad.
Pagos a través de PSE desde la Aplicación Móvil	Habilitado	Las operaciones se autorizan mediante la clave dinámica generada desde la Aplicación Móvil.
Centro de Soluciones	Habilitado	Se encuentran disponibles las funcionalidades de **envío de preguntas y respuestas de seguridad, desbloqueo de usuarios y generación de códigos QR,** además del acompañamiento y la atención de requerimientos de las entidades.
Redcoop Pagos PSE	Habilitado	Disponible para pagos y recaudos.
Portal Natural	Pendiente de habilitación	Nuestros equipos continúan trabajando para avanzar en su disponibilidad.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO19/9022

Consideraciones generales para la operación

Como parte de las acciones que venimos implementando, es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

- **Acceso a herramientas administrativas y servicios transaccionales:** temporalmente, el acceso a estas herramientas y servicios estará habilitado únicamente desde las oficinas o ubicaciones que cada entidad reportó mediante el registro de sus direcciones IP. Se continuará trabajando en actualizaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de acceso y autenticación.

- **Disponibilidad de los servicios:** durante este proceso, las configuraciones y los protocolos que se vienen implementando podrían generar interrupciones temporales en algunos servicios. Nuestros equipos estarán atentos para atender las novedades que puedan presentarse.

Nuestros canales presenciales, siempre cerca de los asociados:
Les recordamos que nuestros canales presenciales continúan disponibles para que sus asociados puedan realizar sus operaciones a través de las siguientes alternativas:

- Oficinas
- Cajeros electrónicos
- Corresponsales cooperativos
- Pagos con tarjeta en comercios

Agradecemos su paciencia, comprensión y acompañamiento durante estos días. Valoramos profundamente el respaldo que nos han brindado y reiteramos nuestro compromiso de continuar cerca de ustedes y sus asociados en cada etapa de este proceso.

Hoy más que nunca, estar unidos hace la diferencia. ¡Juntos seguimos adelante!

Cordialmente,



MELVA ROJAS PALADÍNEZ
Gerente General

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CO19/9022