

RESOLUCIÓN N° D.E.-012-2023

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, a los veinticuatro (24) días del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo UAUC-019-2022 contentivo del reclamo presentado por el Abogado por el señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP)**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha veintiuno (21) de octubre del año dos mil veintidós (2022), el señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO**, en su condición personal, presentó reclamo ante el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE HONDURAS (CONSUCOOP)**, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP)**, a fin que se le devuelva los valores de L4,600.00 de la cuenta No.110032094 y L17,000.00 de la cuenta No.417632, por transacciones no autorizadas por medio de operaciones por internet/accesos no autorizados, y quien manifiesta en resumen lo siguiente: El 11 de octubre el señor Montalván Galo, hizo una transferencia con el proceso normal, al día siguiente 9:00 am recibió tres mensajes de texto en ese preciso momento se encontraba laborando, por tanto, no pudo revisar, posteriormente al querer revisar le notifican mediante la aplicación de la cooperativa que, la contraseña utilizada era incorrecta, procediendo a cambiar la contraseña e ingresando a la vez dándose cuenta que enviaron su dinero (L4,600.00 de la cuenta No.110032094 y L17,000.00 de la cuenta No.417632) mediante transferencia a una cuenta en Banco Davivienda, a nombre del señor Víctor Umanzor, quien resulta ser desconocido para el señor Montalván Galo, ante tal situación el señor Montalván Galo, dio aviso a la cooperativa de lo ocurrido, para lo cual le solicitaron información misma que fue proporcionada vía WhatsApp, asimismo, el señor Montalván Galo, interpuso la denuncia ante la Dirección Policial de Investigación (DPI), también se hizo presente al Banco Davivienda comunicándose con el Sub Gerente de la Agencia de la Ciudad de Puerto Cortés, el cual le mencionó que darían tramite a la denuncia presentada. La Cooperativa solicitó al

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCOOP
hmca



@CONSUCOOPHN

señor Montalván Galo, presentará una denuncia por escrito, de la cual recibió una respuesta negativa para poder recuperar el dinero. El señor Montalván Galo, considera que, existe filtración de información en la cooperativa, que los mecanismos de seguridad de la banca electrónica son muy vulnerables, que no existe una cobertura o seguro para dar protección al dinero depositado, por lo que, solicita una investigación del caso a fin de poder solucionar el problema y que la cooperativa devuelva el valor a las cuentas, ya que fueron transacciones no autorizadas.

SEGUNDO: Que mediante providencia de fecha veintiséis (26) de octubre del dos mil veintidós (2022), se tiene por recibido el reclamo de mérito, no obstante, previo a su admisión se requiere al señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO**, en su condición personal, para que acredite hoja de reclamación y carta de respuesta que evidencie que agotó la vía ante la cooperativa, de conformidad a lo establecido en los artículos 18 y 19 de las Normas de Fortalecimiento, concediendo un plazo de diez (10) días para su cumplimiento. Siendo notificada la providencia de mérito en legal y debida forma por la Secretaría General al señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO** en esa misma fecha.

TERCERO: Que en fecha tres (3) de noviembre del año dos mil veintidós (2022), por medio de nota firmada por el señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO**, fueron remitidos a este Consejo, los documentos requeridos mediante providencia que antecede.

CUARTO: Que el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE HONDURAS (CONSUCOOP)**, mediante providencia de fecha siete (7) de noviembre del año dos mil veintidós (2022), admitió los documentos presentados; y con el fin de garantizar el debido proceso, dio traslado del reclamo presentado a la Señora **ROSANA MARIBEL CARRANZA SOTO**, Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP)**, a fin que se pronunciara con lo que estimara procedente.

QUINTO: Que en fecha dieciséis (16) de noviembre del año dos mil veintidós (2022), fue presentado el escrito intitulado ***“EN LUGAR TIEMPO Y FORMA SE PRESENTAN DESCARGOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN FOTOCOPIAS AUTENTICADAS Y ORIGINAL VINCULADA AL RECLAMO DEL SEÑOR GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO. - SE PRESENTA COPIA AUTENTICADA DE PODER.- QUE SE LIBERE A LA COOPERATIVA DE AHORRO***

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn

**CONSUCOOP**
hmca**@CONSUCOOPHN**

Y CRÉDITO CACEENP LIMITADA DE TODA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA, ADMINISTRATIVA Y LEGAL EN REFERENCIA AL RECLAMO EFECTUADO POR NO TENER NINGUNA RESPONSABILIDAD”, por el abogado **MARIO ALBERTO PRIETO RODRÍGUEZ**, en su condición de Apoderado Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP)**, misma que acredita mediante copia autenticada de Testimonio de Escritura Publica N.38 de fecha tres (3) de septiembre del año dos mil veintiuno (2021), contentivo de Poder General para Pleitos; manifestando en resumen lo siguiente, que presentan en tiempo y forma los descargos e información documentada del reclamo presentado por el señor Guillermo Antonio Montalván Galo, a su vez solicita declarar sin lugar el reclamo presentado por no ser responsabilidad de la cooperativa el problema financiero producido, siendo el señor Montalván Galo el único responsable del manejo del número pin, el cual es personal y confidencial. Asimismo, señala los documentos que adjunta a la contestación de mérito.

SEXTO: Que consta en el expediente lo siguiente:

1. A folio 32, formulario de solicitud de Acceso a la Plataforma CACEENP de fecha 29 de septiembre de 2021, por el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, en el mismo se detallan sus datos generales como ser; número de celular, correo electrónico, etc., conteniendo la historia que: *“declaro que el número de celular y correo electrónico detallado arriba es mi propiedad, por lo que autorizo a Cooperativa CACEENP para que active el servicio de CACEENP Electrónica y el envío de información referente a dicho servicio”*.

También dentro del formato existe la Solicitud de Entrega de Accesos; ésta literalmente dice: *“Por este medio solicito a Cooperativa CACEENP acceso a la Plataforma Electrónica y bajo mi responsabilidad, me proporcione los servicios que se detallan a continuación: Clave, Usuario, OTP, Pin.*

Solicitando también, se le habiliten la opción de transferencias para todas las cuentas a su nombre aceptando lo siguiente:

- Habilitar transferencias y retiros a cuentas propias.
- Habilitar transferencias a terceros afiliados a la Cooperativa.



Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP
hmca



@CONSUCCOOPHN

- Alertas de transferencias realizadas.
- Consultas a todas sus cuentas de ahorro.
- Realizar Pago de Préstamos.
- Otros Servicios que se le Incorporen.

“El solicitante acepta y se responsabiliza por el uso adecuado de la información a la que tendrá acceso, así también por las transacciones y operaciones realizadas en el sistema, solicitudes adicionales que desee obtener y las cláusulas estipuladas en el contrato de CACEENP Electrónica”.

2. A folio 33, Contrato para la Prestación de Servicios Electrónicos de fecha 29 de septiembre de 2021, firmado por el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, donde entre otros establece cláusulas y condiciones siguientes:

*“1... 2. **Uso del usuario, clave de acceso y Pin:** La Cooperativa enviará la clave temporal vía correo electrónico. EL COOPERATIVISTA deberá personalizar inmediatamente la clave de acceso temporal, sustituyéndola por una clave que cumpla con los requisitos mínimos de seguridad establecidos por la cooperativa. EL COOPERATIVISTA entiende y acepta que el usuario y clave de acceso son personales e intransferibles... LA COOPERATIVA queda totalmente eximida de responsabilidades financieras, económicas, legales, y de cualquier otra naturaleza.”*

*“10. **Autorización de EL COOPERATIVISTA para realizar transacciones y gestiones:** EL COOPERATIVISTA autoriza a LA COOPERATIVA para que cumpla las instrucciones brindadas por él mismo o por cualquier persona autorizada por éste a través de computadora y/o medios electrónicos siempre y cuando EL COOPERATIVISTA haya sido debidamente identificado a través de su usuario y clave de acceso. NI LA COOPERATIVA ni sus empleados son responsables por cualquier error, retraso, daño, reclamo, pérdida, gasto o costo que deriven de instrucciones dadas por el COOPERATIVISTA...”*

*“13. **De la potestad de la COOPERATIVA para revertir transacciones:** LA COOPERATIVA se reserva el derecho de investigar toda transacción realizada por EL COOPERATIVISTA la cual a su juicio considere inusual, asimismo, se reserva la potestad de rechazar o revertir dichas transacciones y/o operaciones, sin ninguna responsabilidad económica o legal, si a juicio constituyen operaciones ilícitas, inusuales, o irregulares.”*

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP
hmca



@CONSUCCOOPHN

“17. Dirección Electrónica y teléfono celular de EL COOPERATIVISTA: EL COOPERATIVISTA señala como su dirección electrónica y número telefónico, para los efectos del presente contrato el siguiente memo_0109@hotmail.com y teléfono 99337777...”

“19. Declaración y aceptación: EL COOPERATIVISTA entiende y acepta que la suscripción de este CONTRATO y la utilización de los servicios de CACEENP Electrónica y la aplicación CACEENP Móvil brindados por la COOPERATIVA, o que en el futuro brinde, implica su aceptación plena e incondicional de todas las condiciones de uso establecidas en el presente CONTRATO...

EL COOPERATIVISTA expresa un completo conocimiento y aceptación de los términos estipulados en este contrato...”

3. A folios 08 al 11, notificaciones emitidas por la cooperativa del correo electrónico caceenp.electronica@caceenp.coop para el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO (memo_0109@hotmail.com), las mismas se detallan a continuación:

Gestión	Fecha	Hora	Resultado
Recuperar Usuario	11/10/2022	21:47 pm	GMONTALVANG01
Recuperar Contraseña	11/10/2022	21:48 pm	763B7
Generación PIN	11/10/2022	21:48 pm	8685
Generación OTP (TOKEN)	11/10/2022	21:51 pm	561125

4. Consta A folios 12 y 13, que la Cooperativa notificó electrónicamente al señor Montalván Galo, las siguientes transacciones:

Tipo de Transferencia	Fecha	Hora	Monto
Transferencia ACH	12/10/2022	9:01 am	L17,000.00
Transferencia ACH	12/10/2022	9:05 am	L4,600.00

5. A folios 15 y 16 notificaciones emitidas por la cooperativa del correo electrónico caceenp.electronica@caceenp.coop para el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO (memo_0109@hotmail.com), las mismas se detallan a continuación:

Gestión	Fecha	Hora	Resultado
Recuperar Usuario	12/10/2022	11:22 am	GMONTALVANG01
Recuperar Contraseña	12/10/2022	11:22 am	C466A

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn

6. A folio 05 al 06, denuncia fecha 12 de octubre de 2022, ante la Dirección de Investigación Policial (DPI) por faltas de apoderamiento y defraudación, interpuesta por el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO, donde manifiesta que, le sacaron las cantidades de L.4,600.00 y 17,000.00 valores debitados electrónicamente de las cuentas de ahorros que mantiene en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP).
7. A folio 04, nota de fecha 13 de octubre de 2022 donde el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO, manifiesta ante las Oficinas de la Cooperativa CACEENP Limitada, que en fecha 12 de octubre de 2022 no pudo ingresar a la aplicación de la cooperativa realizando varios intentos hasta bloquear la cuenta, siguiendo los pasos para el desbloqueo cambio la contraseña logrando ingresar a la plataforma personal, dándose cuenta que los ahorros estaban prácticamente en cero notificando de inmediato a la cooperativa y procediendo a realizar la denuncia ante la Dirección de Investigación Policial (DPI), a su vez solicitando apoyo para hacer la investigación y poder recuperar su dinero.
8. A folios 18 y 19, nota de fecha 13 de octubre de 2022 mediante la cual la Cooperativa informa al señor Montalván Galo, que en la investigación realizada por parte de la Cooperativa se evidenciaron dos transacciones ACH a través de la plataforma CACEENP electrónica; originadas por el señor Montalván Galo, una por L17,000.00 y otra por L4,600.00 a cuenta No.2091327006 de Banco Davivienda, mismas que fueron ejecutadas según la cooperativa con los estándares de seguridad establecidos por la cooperativa, pues las notificaciones generadas fueron enviadas exitosamente a los medios de contacto proporcionados por el señor Montalván Galo, (correo: memo_0109@hotmail.com y celular: 9933-7777 mismos que se encuentran registrados en el contrato para la prestación de servicios electrónicos.

La cooperativa, concluye que el usuario del señor Montalván Galo, fue utilizado por un tercero quien conocía y tenía acceso directo a la dirección electrónica del señor Montalván Galo, por tanto, el reclamo no procede pues no fue una vulnerabilidad interna por parte de la cooperativa sino por un robo de datos de acceso al correo enlazado con la plataforma de la CACEENP electrónica.

9. A folio 25, Hoja de Reclamación de fecha 27 de octubre de 2022, donde el reclamante manifiesta ante la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA



EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP), que, el día 12 de octubre de 2022 un desconocido ingreso a su plataforma sin su consentimiento, robo de sus cuentas de ahorro todo su dinero L.21,000.00, a la vez solicitando al ente regulador exija a la cooperativa se le devuelva el su dinero, en vista que el mecanismo de seguridad que usan es vulnerable es vulnerable e inseguro y debido a eso le robaron su dinero.

10. A folio 27 al 30, carta de respuesta de fecha 28 de octubre de 2022 donde la cooperativa informa que, su reclamo no procede, ya que no fue una vulnerabilidad interna por parte de la cooperativa sino un robo de datos de acceso al correo electrónico enlazado con la plataforma de CACEENP Electrónica.

La cooperativa, establece haber realizado acciones para salvaguardar la seguridad en cuanto a la plataforma de la cooperativa, siendo entre estas:

- Inactivar el usuario de Caceenp Electrónica.
- Revisión de Plataforma Caceenp Electrónica.
- Revisión del Perfil de Usuario en el Sistema Administrativo.
- Notificación del caso al Banco de Destino.

Continuando con una serie de recomendación al Señor Montalván Galo.

11. A folios 67 al 98, copia del informe de investigación realizado por el Administrador de Seguridad de la Información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP), sobre el caso a nombre del señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, estableciendo entre otros lo siguiente:

Con base a la revisión del módulo administrativo, secciones terminales de acceso; se observó que:

- El primer ingreso del señor Montalván Galo, fue el 12 de octubre de 2022 a las 8:58:37 desde el navegador web Chrome 106.0.0.0 dirección IP identificada de la terminal 192.230.104.5 (192.239.104.5)
- El segundo ingreso a la plataforma se identifica a las 9:08:02 am se desde un dispositivo iPhone, dirección IP identificada 192.230.104.5 (192.239.104.5)

Posterior a la revisión de terminales en el módulo administrativo de la plataforma CACEENP electrónica, se realizó verificación de las IPS con el fin de obtener una ubicación de donde se efectuaron los ingresos utilizando herramientas en línea que permiten consultar bases de

datos y determinar el propietario, nombre de dominio o dirección IP en internet, dando como resultado la terminal Chrome 106.0.0.0 y iPhone, IP 192.230.104.5 utilizando diferentes herramientas para rastrear el país al que pertenece el IP.

El administrador de seguridad de información realizó consultas de las amenazas detectadas por la Web Application Firewall (WAF) en un rango de fecha del 11 al 13 de octubre de 2022 esto con el propósito de identificar si se perpetuó alguna violación a la seguridad de la plataforma, ya que, según el Señor Montalván Galo, su correo electrónico fue vulnerado, por tanto, utilizaron herramientas como ser: <https://haveibeenpwned.com> <https://monitor.firefox.com> para constatar si una dirección de correo ha sido hackeada y hacer la comprobación del correo perteneciente al Señor Montalván Galo memo_0109@hotmail.com.

Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que la cuenta memo_0109@hotmail.com fue vulnerada en dos ocasiones por filtración de datos en la plataforma MySpace en el año 2016 y 8Fit en el año 2018.

La Cooperativa CACEENP brinda servicios de Caceenp móvil y plataforma web con el consentimiento y aceptación de cada usuario solicitante, la administración del correo electrónico personal es ajeno a la cooperativa y cada persona es responsable de cambiar, autorizar y actualizar los inicios de sesión en otros dispositivos utilizando mascarar de correo electrónico, asimismo, asegurarse que no guarda sesiones activas en el navegador web.

La plataforma brinda mensajes de notificación cuando se realizan cambios de seguridad en la cuenta de los usuarios, así como de las transacciones, por lo tanto, cada persona es responsable de la revisión de los mismos y en caso de no identificarlas debe de notificar en la medida de lo posible a los responsables de la gestión en la cooperativa, cualquier omisión por parte de los usuarios a las alertas, es ajeno a los controles de la empresa.

SEPTIMO: Consta en las diligencias que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista, solicitó copia de estados de cuenta completo de las cuentas de ahorros a nombre del señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, a fin de poder evidenciar las transacciones realizadas, sobre todo la transferencia que el señor Montalván Galo, que afirma haber realizado en fecha 11 de octubre de 2022.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCOOP
hmca



@CONSUCOOPHN

Mediante correo electrónico, la cooperativa informa lo siguiente:

- En la cuenta de ahorro No.417632 en fecha 11 de octubre existe una nota de crédito de L9,285.00 y en fecha 12 de octubre una nota de débito (ACH) de L17,000.00 más comisión de L25.00. (no hay referencia de hora).
- En la cuenta de ahorro No.110032094 en fecha 11 de octubre existe un debito (ACH) de L635.00 más comisión de L25.00 y en fecha 12 de octubre un debito (ACH) de L4,600.00 más comisión de L25.00. (no hay referencia de hora).

Determinando la Unidad mencionada que en la revisión realizada a las transacciones de fecha 11 de octubre de 2022 específicamente a las 9:51 pm en el perfil del señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, el área de servicios electrónicos identificó un registro de intento para realizar una transferencia bancaria (ACH) por L17,000.00 con destino a Davivienda, el mismo no fue procesado debido a las restricciones de horario establecidas para dicho servicio. Dando la plataforma una respuesta “Servicio no disponible, fuera de horario”

***NOTA:** Esto es de acuerdo a lo que menciona el literal 5 del Contrato de Adhesión. (interrupción de tres (3) horas al día 9:00 pm a 12:00 am).

Las notificaciones por recuperación de usuario, contraseña, generación de Pin y Token de fecha 11 de octubre de 2022 se reflejan a las 9:48 pm ésta acción no tuvo ningún efecto partiendo del hecho que existe una interrupción de tres (3) horas tal y como se establece en el párrafo anterior, pero si fueron notificadas al correo memo_0109@hotmail.com y según la cooperativa al número de celular 9933-7777 al igual que, las transacciones de L17,000.00 y L4,600.00 realizadas a las 9:01 y 9:05 respectivamente.

Es importante mencionar que, el señor Montalván Galo, afirma haber recibido los mensajes de alerta con los códigos de transferencia a las 9:00 am y que por razones de tiempo y trabajo no los reviso, sino hasta las 11:00 am siendo totalmente responsable de dicha acción, pues desde un día antes recibió alertas al correo electrónico antes mencionado, por lo que, debió reportar de forma inmediata lo que sucedía.

En la Política Plataforma Electrónica existen requisitos los cuales según evidencias el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, los cumplía; las disposiciones generales de ésta, establecen que la solicitud de acceso puede realizarse mediante solicitud de forma

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP
hmca



@CONSUCCOOPHN

presencial o en línea, en el caso del señor Montalván Galo, fue presencial. Dentro de los lineamientos generales del servicio se menciona que la cooperativa para crear o activar una cuenta de usuario, debe implantar mecanismos que garanticen la aceptación de la gestión por parte del cooperativista, y en el caso del señor Montalván Galo, le fue notificado mediante alertas al correo electrónico y celular, sobre la recuperación de usuario, contraseña, generación de PIN y de OTP (TOKEN). También en los lineamientos de seguridad se establece que las contraseñas asignadas a un afiliado pueden darse de manera presencial o por cualquier otro canal de comunicación seguro que la cooperativa disponga para tal fin, y las mismas pueden darse a solicitud del afiliado siempre y cuando éste se identifique plenamente, en el caso del señor Montalván Galo, no realizó ningún reporte al momento de recibir las alertas correspondientes. Otro aspecto importante de mencionar es que existen términos de uso y condiciones que hacen responsable al cooperativista por todas las transacciones solicitadas y ejecutadas desde la plataforma de CACEENP Electrónica, extendiendo dicha responsabilidad en todas las transacciones que sean efectuadas en forma dolosa por sus representantes o terceras personas a las que el cooperativista haya facilitado sus claves de acceso, no siendo este el caso del señor Montalván Galo, ya que según el informe presentado se evidenció que los hechos se dieron producto de un hackeo al correo electrónico.

En la nota de reclamo con fecha 21 de octubre de 2022 presentada por el Señor Montalván Galo, expresa que en fecha 11 de octubre de 2022 realizó una transferencia con proceso normal, pero al día siguiente (12/10/2022) justo a las 9:00 am recibió tres mensajes de texto con códigos de transferencias, los cuales no pudo revisar en ese preciso momento, sino hasta las 11:00 am que intento ingresar y la aplicación de la cooperativa le indicaba que la contraseña utilizada era incorrecta. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Adhesión, el señor Montalván Galo, debió reportar de forma inmediata las alertas recibidas conteniendo códigos de transferencia, pues en ese momento fue de su conocimiento que no estaba realizando ninguna transacción, con ello la cooperativa por medio del área encargada hubiera procedido a realizar un bloqueo de accesos. Asimismo, en los lineamientos de seguridad se establece que, si el ingreso a la plataforma se realiza de manera equivocada el mensaje que se genera es “Acceso no Autorizado” y no “Contraseña Incorrecta”

Otro aspecto de mucha importancia es que la Cooperativa, no cuenta con una cobertura para la Plataforma de Caceenp Electrónica.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2271-0031, 2271-0239 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Teléfonos: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A. Teléfonos (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn



CONSUCCOOP
hmca



@CONSUCCOOPHN

OCTAVO: Que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista (UAUC), se pronunció mediante Dictamen Técnico UAUC-013-2023 de fecha 13 de marzo de 2023, recomendando: *“Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVÁN GALO, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP), en lo relacionado con Operaciones por Internet / Acceso no Autorizado; en vista que, la Cooperativa, presentó evidencias de las notificaciones realizadas al correo electrónico a nombre del señor Montalván Galo, asimismo, el informe donde demuestra que la dirección electrónica memo_0109@hotmail.com fue hackeada; determinando que no fue la plataforma de caceenp.electronica@caceenp.coop. La que se vio vulnerada.*

Dentro de las evidencias presentadas en el presente expediente existen datos que indican claramente el Banco de destino de las transferencias, así como el nombre del destinatario, por lo que, al Señor Montalván Galo, le asiste el derecho de proceder ante las Instalaciones del Ministerio Público, a fin de poder dar seguimiento al hecho ocurrido y que sean ellos quien procedan como corresponde.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) determinará y dirigirá la supervisión del sistema cooperativo, bajo normativas prudenciales de control y riesgo, para la consolidación e integración del cooperativismo y defensa de sus instituciones; Asimismo dictará normas que aseguren el cumplimiento y práctica de los principios del buen Gobierno Cooperativo con el fin de que las cooperativas logren sus objetivos estratégicos y se garantice la confianza de sus afiliados y del público en general.

CONSIDERANDO: Que en apego a lo dispuesto al Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Asesoría Legal de este Consejo se pronunció mediante Dictamen Legal N° 018-2023, estableciendo que es del parecer que: *“declarar **SIN LUGAR** el reclamo interpuesto por el señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO, en su condición personal, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP); contenido de la devolución de L4,600.00 de la cuenta No.110032094 y L17,000.00 de la cuenta No.417632 que le fueran sustraído mediante transferencia electrónica; en virtud que se evidencio que los hechos se dieron producto de un hackeo al correo electrónico memo_0109@hotmail.com cuyo dominio y manipulación pertenecen al reclamante, determinándose que no fue la plataforma de caceenp.electronica@caceenp.coop, la que incurriera en actuaciones dolosas o negligentes*

por parte del personal de la cooperativa, al constar en el expediente de mérito que se siguió los procedimientos internos ya establecidos para alertar al señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO, de las transacciones que se presentaron ante la misma, y que de acuerdo al “Contrato para la Prestación de Servicios Electrónicos”, el señor Montalván Galo, debió reportar de forma inmediata las alertas recibidas conteniendo códigos de transferencia, pues en ese momento fue de su conocimiento que no estaba realizando ninguna transacción, considerando la cooperativa como válidas las transacciones efectuadas al no recibir reporte de las notificaciones efectuadas al correo electrónico y teléfono consignado por el reclamante en el mencionado contrato...”

POR TANTO:

EL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCCOOP) en el uso de sus atribuciones y en aplicación de los artículos 80 y 334 de la Constitución de la República; 7, 47, 48, 116 y 122, de la Ley General de la Administración Pública; 19, 22, 23, 24, 25, 84 y 139 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 93, 95 y 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras; 1348 del Código Civil.

RESUELVE:


PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR** el reclamo interpuesto por el señor **GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO**, en su condición personal, contra la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EMPLEADOS DE LA EMPRESA NACIONAL PORTUARIA LIMITADA (CACEENP)**, en relación a la devolución de las cantidades de CUATRO MIL SEISCIENTOS LEMPIRAS (L4,600.00) de la cuenta No.110032094 y DIECISIETE MIL LEMPIRAS (L17,000.00) de la cuenta No.417632 que le fueran sustraídas mediante transferencias electrónicas, en virtud que, se evidenció que los hechos se dieron producto de un hackeo al correo electrónico de dominio y manipulación del reclamante, determinándose que no fue la plataforma de la Cooperativa CACEENP la que se vio vulnerada, asimismo, que no se incurrió en actuaciones dolosas o negligentes por parte del personal de la Cooperativa, al constatar que se siguieron los procedimientos internos ya establecidos para alertar al señor GUILLERMO ANTONIO MONTALVAN GALO de las transacciones que se presentaron; de igual forma y de acuerdo al “Contrato para la Prestación de Servicios Electrónicos”, el señor Montalván Galo debió reportar de forma inmediata las alertas recibidas conteniendo los códigos de las transferencias realizadas, pues en ese



momento fue de su conocimiento que no estaba realizando ninguna transacción, por lo que la cooperativa tomó como válidas las transacciones efectuadas al no recibir reporte de las notificaciones efectuadas al correo electrónico y teléfono consignado por el reclamante en el mencionado contrato.

SEGUNDO: Contra la presente resolución procede el *Recurso de Apelación* el cual deberá interponerse por medio de un profesional del Derecho ante el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, dentro de los QUINCE (15) DÍAS HÁBILES contados a partir del día siguiente de su notificación.

TERCERO: La presente resolución se emite en esta fecha debido al exceso de trabajo con el que cuenta este Consejo.- **NOTIFIQUESE.** –


ERNESTO PORFIRIO COLINDRES SEVILLA

**DIRECTOR EJECUTIVO
CONSUCOOP**


JOSE DANIEL BARAHONA B.

**SECRETARIO GENERAL
CONSUCOOP**