

RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBE TENER PRESENTE EN CADA UNO DE NUESTROS CANALES

ALO

Servicio telefónico de Audiorespuesta. Actualmente se cuenta con 4 líneas locales para ciudades (Bogotá 3201177, Cali 8959256, Medellín 2317700, Barranquilla 3305000); así mismo, una Línea Nacional 01 800 0515050, gratuita para el resto del país. El servicio es prestado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Riesgo

- Suplantación por pérdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.

Medidas De Seguridad

- Siempre que realice su llamada desde un teléfono con pantalla verifique que al marcar la tecla redial no quede almacenada la información digitada (Número de identificación y Clave.) De lo contrario marque un número diferente y así borrar la información.
- Nunca suministre información personal o claves a terceros. (Número de cédula, Clave de sus productos.) Realice siempre usted sus transacciones.
- Evite o tenga cuidado de utilizar este servicio desde cabinas telefónicas públicas.
- Evite utilizar teléfonos celulares de personas desconocidas para realizar transacciones.
- Cerciórese de no ser observado al Digitar su información y clave personal .
- Evite utilizar el altavoz de su teléfono al realizar transacciones financieras.

INTERNET

Servicio de acceso a consultas y transacciones a través de la pagina de Internet www.bancodeoccidente.com.co. El servicio es prestado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Riesgo

- Suplantación por pérdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.
- Información de spyware, phishing, keylogger, smishing, programas maliciosos.
- Recibir correos con mensajes donde se anuncia que se ha ganado la lotería o cualquier otra propuesta, puede tratarse de delincuentes que reclutan personal incauto para depositar grandes sumas de dinero con el objeto de lavar dinero, producto del Narcotráfico.

Medidas De Seguridad

- Para ingresar a nuestra página de Internet, teclee la dirección www.bancodeoccidente.com.co directamente en el navegador.
- Memorice su usuario y contraseña, manténgalos en absoluta reserva.

- No construya su contraseña con fechas de nacimiento, número de documento de identidad o números de direcciones y/o teléfono.
- Siempre que realice transacciones a través de Internet, hágalo desde equipos de uso personal (casa u oficina.) Absténgase de utilizar sitios públicos, en los cuales personas extrañas puedan tener acceso a su clave secreta.
- Nunca haga "click" en correos con links hacia la página.
- Una vez ingrese a nuestra página para realizar transacciones, verifique que el navegador muestre el símbolo del candado cerrado en la parte inferior de la misma.
- Para finalizar la sesión transaccional, busque el link que confirme la desconexión segura. Ejemplo: cerrar sesión, desconectar, logout, logoff.
- El banco nunca pedirá usuarios, contraseñas ni información personal por medio de correo electrónico u otro medio.
- Absténgase de abrir correos electrónicos y ejecutar programas de los que desconozca su origen.
- Mantener actualizado su antivirus y sistema operativo y si es posible configurar herramientas de seguridad como Firewall, con ello evita que le instalen programas espías.
- No contestar correos sobre ganancias de loterías o cualquier tipo de negocio y menos dar información a personas desconocidas.
- Nunca utilice a terceras personas para realizar sus operaciones, hágalas siempre personalmente.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

El Banco de Occidente cuenta con mas de 121 cajeros automáticos propios. Estos, hacen parte de la Red de Cajeros Automáticos ATH, la cual tiene actualmente mas de 2.008 cajeros instalados a nivel nacional.

Riesgo

- Suplantación por perdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.
- Cambio de Tarjeta con el pretexto de ofrecer ayuda al cliente.

Medidas De Seguridad

- No preste su tarjeta ni revele su clave secreta a otras personas. Esto le ofrece seguridad en el manejo de su dinero. No realice la transacción si observa cualquier situación sospechosa.
- Cambie la clave de su tarjeta debito periódicamente puede elegir una de fácil recordación para usted.
- Antes de introducir la tarjeta, verifique que no exista ningún elemento extraño dentro del lector que interfiera su operación.
- No solicite ni reciba ayuda de extraños, solicítela únicamente a personal de la entidad, si nota que el cajero presenta fallas cancele la operación antes de retirarse.
- No se deje presionar por personas que aguardan en la fila. Espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado y presione CANCELAR antes de retirarse.

- Guarde o destruya los recibos que le entregue el cajero automático, este posee información importante.
 - Ante cualquier inconveniente con su tarjeta, bloquéela inmediatamente llamando a (la línea 01 8000 51 4488) su entidad, no importa ni el día ni la hora.
 - Memorice la clave y destruya el papel no la guarde.
 - No permita que su clave sea observada al momento de digitarla en un cajero automático.
 - En el evento de ser retenida la tarjeta, absténgase de recibir ayuda de personas extrañas que quieran solucionar su problema, por ninguna circunstancia ingrese su clave.
 - Cambie periódicamente su clave.
 - No mantenga en un mismo lugar la cédula y sus tarjetas.
 - Nunca introduzca su tarjeta sí el cajero esta fuera de servicio.
 - Para que nadie pueda observar su clave, al momento de digitarla cubra el teclado con su mano ó con cualquier otro elemento que tenga disponible.
-
- No entregue su tarjeta a personas desconocidas con el pretexto de prestar ayuda.
 - Nunca deslice su tarjeta sí el agilizador esta fuera de servicio.

BANCA MÓVIL

Es un servicio que le permite contar con información de sus productos a través de mensaje de texto en su teléfono celular.

Riesgo

- Suplantación por perdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.

Medidas De Seguridad:

- Tenga presente que el Banco nunca le solicitará por ningún medio información personal o de sus productos.
- Verifique que Los mensajes que reciba a su celular con información del Banco deben ser remitidos por el código BOCCI - 26224.
- En caso de perdida de su celular, usted puede bloquear el servicio de Banca Móvil ingresando a la pagina del Banco en la zona transaccional, por el modulo de personalización encontrará la opción "Modificar registro de email y celulares" o llame a la línea de atención al cliente del Banco 01 800 0514652, para el bloqueo del servicio de Banca Móvil.
- Tenga especial cuidado en el préstamo de su celular por la información confidencial que allí se encuentra.
Procure eliminar mensajes que contengan información financiera.
- En caso de pérdida del celular avise a la autoridad competente y al operador respectivo.

PIN PAD - OFICINAS

Dispositivo electrónico ubicado en todas las oficinas del Banco de Occidente. Este permite realizar transacciones a través de la utilización de Tarjetas Débito y Crédito de cualquier entidad del Grupo Aval.

Riesgo

- Suplantación por pérdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.
- Cambio de tarjeta con el pretexto de ofrecer ayuda al cliente.

Medidas De Seguridad

- No preste su tarjeta ni revele su clave secreta a otras personas. Esto le ofrece seguridad en el manejo de su dinero.
- No solicite ni reciba ayuda de extraños, solicítela únicamente a personal de la entidad.
- Conserve los recibos que le entregue el funcionario del Banco, este posee información importante.
- No permita que su clave sea observada por personas extrañas al momento de digitarla en un Pin Pad.
- Siempre cubra el teclado a la hora de digitar la clave.

CONTAC CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)

Riesgos

Suplantación por pérdida de la información y/o omisión de las medidas de seguridad sugeridas por el Banco para el canal y para los productos.

Medidas De Seguridad

- Por ninguna circunstancia el cliente debe suministrar al asesor el número de clave personal, esto teniendo en cuenta que este requerimiento no lo necesita para ser atendido.
- El Banco solamente lo contactará telefónicamente en caso de: Ofertas, cobranzas y alertas sobre sus productos.
- No deje los datos personales a la vista, puede ser utilizado por los lavadores de dinero para realizar consignaciones elevadas a sus cuentas con riesgo de extorsión y secuestro, reporte al call center cualquier anomalía para inactivar sus productos.

OFICINA/CREDICENTROS

Riesgos

- Suplantación de empleados con el fin de recibir dinero por fuera de caja
- Utilización del celular dentro de la oficina para organizar delitos desde la fila.
- Transacciones no finalizadas.
- Sustracción de información personal por parte de terceros. Engaño por terceros en el hall Bancario.
- Hurto de dinero al salir de la entidad Bancaria.

Medidas De Seguridad

- Entregue su dinero exclusivamente en ventanilla, ningún funcionario esta autorizado para recibir dinero por fuera de la fila.
- Informe a funcionarios del Banco sobre la utilización del celular dentro del Hall Bancario para evitar posibles delitos.
- No permita presiones por parte de personas en la fila, espere que el cajero le entregue el comprobante y le informe que la transacción a finalizado.
- .No entregue información personal a terceros no autorizados por el Banco, confirme con los funcionarios del Banco si el tercero esta autorizado.
- No entregue su dinero a personas dentro de la fila puede ser victima del " Paquete Chileno ".
- En lo posible evite retirar grandes sumas de dinero en efectivo, procure utilizar cheques o transferencias electrónicas, en caso de ser necesario el retiro del efectivo solicite el servicio de acompañamiento de la Policía Nacional o compañías transportadoras de valores.
- Cuando realice pagos y consignaciones de grandes sumas de dinero procure ir siempre acompañado y extreme sus medidas de seguridad.
- Al recibir su chequera de parte del banco cuente cada uno de los cheques en presencia del funcionario y firme en constancia de aceptación, custodie su chequera en un lugar seguro y haga arqueos periódicos de sus cheques pendientes de uso.
- Previo a la entrega de su tarjeta débito, la información suministrada por el cliente es confirmada por ende dicha información debe ser veraz, para evitar suplantaciones.
- No preste su nombre para que le realicen consignaciones en su cuenta. Puede ser utilizado como testafarro de los Lavadores o Narcotraficantes, con las implicaciones penales que esto genera.