

## Recomendaciones para un adecuado uso de los servicios a través de internet

---

El Banco GNB Sudameris y sus Filiales Servitrust GNB Sudameris y Servivalores GNB Sudameris cuentan con una moderna infraestructura tecnológica mediante la cual pone a disposición de sus Clientes una variedad de servicios con adecuados niveles de seguridad. Con estas recomendaciones buscamos que usted sea participe de esta tecnología y efectúe un uso más seguro de nuestros servicios a través de Internet.

### 1. Cuidados con su Clave.

- ✓ Nunca revele su clave; esta es personal e intransferible.
- ✓ Nunca la digite en presencia de otras personas, ya sean amigos, compañeros de trabajo o familiares.
- ✓ Memorícela y nunca la escriba donde pueda ser leída por otras personas.
- ✓ Cámbiela con frecuencia.
- ✓ Cuando seleccione el periodo de expiración de la clave en el momento del registro por primera vez en la Banca Virtual, o cuando lo desee, dando clic en “Configuración de Seguridad”, elija periodos cortos (30 días), ya que son más seguros.
- ✓ Si sospecha que alguien más conoce su clave, cámbiela inmediatamente.
- ✓ Algunos navegadores ofrecen la opción de almacenamiento automático de claves; sin embargo, se recomienda que no habilite este servicio, o deshabilítelo si se encuentra activo y borre las claves que tenga almacenadas en estos.
- ✓ En la creación de claves incluya diferentes letras y números. Evite la utilización de palabras o eventos que sean fácilmente relacionados con usted, tales como nombre de familiares, ciudades, mascotas, la marca o placa del vehículo, etc.
- ✓ No atienda correos solicitando claves o información de carácter confidencial. Si nota alguna actividad sospechosa en sus cuentas, puede informarla a través de cualquiera de los siguientes canales:
  - Gerente/Director de Negocios.
  - Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto (57) 601 307 307 7707 en Bogotá o en otras ciudades 018000 910499 / 01 8000 910660.
  - Línea de Atención al Cliente GNB Premier (57) 601 336 1500 en Bogotá o en otras Ciudades 018000 512236 (exclusiva para Clientes GNB Premier).
  - Línea de Soporte a Canales Electrónicos Persona Natural (57) 601 380 8702 en Bogotá o en otras ciudades 018000 112751
  - Línea Especializada de Servicios Electrónicos Empresariales (57) 601 210 9573 en Bogotá o en otras Ciudades 018000 516111.
  - Línea de Atención al Cliente Servitrust GNB Sudameris (57) 601 343 3939 en Bogotá y 018000 112039 desde cualquier otra ciudad del país.
  - Línea de Atención al Cliente Servivalores GNB Sudameris (57) 601 210 5200 en Bogotá y 018000 112235 desde cualquier otra ciudad del país.

El Banco y sus Filiales desconocen en todo momento cuáles son sus claves y nunca las necesitará para soportar procesos o procedimientos internos.



## Recomendaciones para un adecuado uso de los servicios a través de internet

---

### 2. Ejecución de Transacciones.

- ✓ Como medida de Seguridad se recomienda el uso del Token para la autenticación inicial y para la realización de operaciones dentro de la Banca Virtual a los Clientes Persona Natural; para Persona Jurídica su uso es obligatorio.
- ✓ Adicionalmente, para los Clientes de la Banca de Empresas se sugiere el registro de la dirección IP de salida a internet en donde se realizan las transacciones en la Banca Virtual.
- ✓ Para entidades públicas es obligatoria la utilización de direcciones IP fijas para la realización de transacciones, las cuales deben ser informadas previamente por cada entidad al Banco y/o cualquiera de sus Filiales.
- ✓ Para verificar la validez del sitio, dé doble clic en el candado ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla. Se abrirá una ventana que muestra el certificado digital del Banco a nombre de [servicios.sudameris.com.co](https://servicios.sudameris.com.co) y su fecha expedición y vencimiento.
- ✓ Cuando realice transacciones, prepare todo lo necesario antes de iniciar la conexión, de forma que no deje su computador solo mientras busca un dato o recibo para continuar.
- ✓ Utilice para su conexión un equipo conocido o “confiable”, como su computador personal o el de su empresa, que tenga instalado un programa de antivirus actualizado, programas conocidos y que la configuración de seguridad del navegador impida que se instalen programas en forma automática cuando está navegando en Internet.
- ✓ Cuando quiera acceder a los servicios que ofrecen el Banco GNB Sudameris y sus Filiales a través de Internet, no lo realice en un “Café Internet” o desde computadores de acceso público, desconocidos o de poca confianza. Sus claves pueden ser descubiertas y utilizadas con propósitos dolosos.
- ✓ No deje la sesión abierta después de haber ingresado con su usuario y clave, cuando tenga que realizar otras actividades en las que se deba alejar temporalmente del equipo.
- ✓ Evite que personas no autorizadas usen su computador personal.
- ✓ Efectúe todas sus transacciones en la Banca Virtual, haciendo uso del Dispositivo de Seguridad Token, el cual le brinda mayores niveles de seguridad.
- ✓ Al momento de descargar y activar la Banca Móvil, el uso del Token se vuelve obligatorio en la Banca Virtual, pues es una de las ventajas de contar con este nuevo canal.

### 3. Virus y Otros Programas Masivos.

- ✓ Tenga presente que existen programas diseñados para capturar todo lo que se escribe en el teclado, almacenarlo y distribuirlo a sitios desconocidos en Internet o permitir su lectura local (programas espías), estos generalmente se encuentran ocultos y no se pueden ver a simple vista; por lo tanto, se recomienda instalar en su computador programas de seguridad en internet y antivirus.
- ✓ No abra mensajes de correo de extraños o desconocidos, o con un asunto irregular que invite a abrir el mensaje y los archivos anexos. Si tiene dudas, borre el mensaje sin abrirlo, ya que existen muchas formas de motivarlo a abrir mensajes cuyo contenido puede ser un virus o un programa espía.
- ✓ Por ninguna circunstancia el Banco o sus filiales enviará mensajes solicitando el número de sus productos o su clave de acceso, por lo que lo invitamos a no entregar esta información.



## Recomendaciones para un adecuado uso de los servicios a través de internet

---

### 4. Navegación (Browser).

- ✓ Nuestra Banca Virtual funciona con los siguientes navegadores de internet:
  - ✓ Internet Explorer Versión 9.0 o superior.
  - ✓ Chrome Versión.39.0. o superior.
  - ✓ Safari Versión.5.1.7 o superior.
  - ✓ Mozilla Versión. 28.0 o superior.
- ✓ Mantenga actualizado el software de navegación de su preferencia, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- ✓ Tenga precaución y desconfíe de los programas o software gratuitos que ofrecen varios sitios de Internet. Verifique cuidadosamente su procedencia y confiabilidad, antes de instalarlos y utilizarlos, ya que puede tratarse de un programa espía.

### 5. Recomendaciones de Seguridad y Cuidados del Dispositivo de Seguridad Token Físico.

- ✓ Dé aviso al Banco y sus Filiales en caso de hurto, robo, pérdida y/o fraude del Token, con el fin de efectuar el respectivo bloqueo.
- ✓ Guárdelo en un lugar seguro donde no pueda extraviarse o ser extraído por terceros.
- ✓ Manténgalo en un lugar seco y alejado de las variaciones de temperatura.
- ✓ No permita que otras personas observen la clave que genera el Token.
- ✓ No acepte ayuda de terceros, el Token es personal e intransferible.
- ✓ No lo exponga a campos magnéticos.
- ✓ Evite que sea golpeado o sometido a algún esfuerzo físico.
- ✓ No intente abrirlo, retirar la batería o placa de circuitos, ya que ocasionará su mal funcionamiento.
- ✓ No lo introduzca en agua u otros líquidos.

Si requiere información adicional comuníquese con:

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto  
Bogotá: (57) 601 307 7707  
Otras Ciudades: 018000 910499 - 018000 910660  
Horario de Atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. -  
Sábados, domingos y festivos 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Atención al Cliente GNB Premier  
Bogotá: (57) 601 336 1500  
Otras Ciudades: 018000 512236  
Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Soporte a Canales Electrónicos Persona Natural  
Bogotá: (57) 601 380 8702  
Otras ciudades: 018000 112751  
Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## Recomendaciones para un adecuado uso de los servicios a través de internet

---

Línea Especializada de Servicios Electrónicos Empresariales

Bogotá: (57) 601 210 9573

Otras Ciudades 018000 516111

Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Atención al Cliente Servitrust GNB Sudameris Bogotá:

(57) 601 343 3939

Otras Ciudades: 01 8000 112039

Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Atención al Cliente Servivalores GNB Sudameris Bogotá

(57) 601 210 5200

Otras Ciudades: 01 8000 112235

Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Lunes a Domingo 24 horas al día

Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)

