

## 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 infraestructura tecnológica mediante la cual ponen 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 click en “Personalizar Banca Virtual”, 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 deshabilitelo si se encuentra activo y borre las claves que tenga almacenadas en éste.
- ✓ 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 3077707 en Bogotá o en otras ciudades 018000 910499 / 018000 910660.
  - Línea de Atención al Cliente GNB Premier (57) 601 3361500 en Bogotá o en otras Ciudades 018000 512236.
  - Línea de Soporte a Canales Electrónicos Persona Natural (57) 601 3808702 en Bogotá o en otras ciudades 018000 112751.
  - Línea Especializada de Servicios Electrónicos Empresariales (57) 601 2109573 en Bogotá o en otras Ciudades 018000 516111.
  - Línea de Atención al Cliente Servitrust GNB Sudameris (57) 601 3433939 en Bogotá y 018000 112039 desde cualquier otra ciudad del país.
  - Línea de Atención al Cliente Servivalores GNB Sudameris (57) 601 2105200 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 solicitará para soportar procesos y procedimientos internos.

### 2. Ejecución de Transacciones.

El Banco GNB Sudameris lo invita a proteger su dinero: realice sus pagos y recargas solo desde sitios seguros y tenga en cuenta las recomendaciones indicadas a continuación:

- ✓ Como medida de seguridad para los Clientes Persona Natural, es obligatorio el uso del Token Virtual que se genera desde la Banca Móvil, para realizar transacciones en la Banca Virtual que impliquen movimientos de recursos monetarios como, transferencias, pagos, matrícula de cuentas, entre otros. En caso de no solicitar este mecanismo de autenticación obligatorio, el canal Banca Virtual, permitirá el acceso solo para consultar saldos, extractos y generación certificados y reportes; para Persona Jurídica el uso del token es obligatorio para la autenticación inicial y la ejecución de todo tipo de operaciones en el canal Banca Virtual.
- ✓ Adicionalmente, para los Clientes de la Banca de Empresas e Institucional se sugiere el registro de la dirección IP de salida a internet en donde se realizan las transacciones en la Banca Virtual.
- ✓ Por su seguridad nunca comparta su usuario, clave o códigos a extraños.



## RECOMENDACIONES PARA UN ADECUADO USO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET

- ✓ El Banco GNB Sudameris lo invita a digitar siempre para el ingreso la dirección web del Banco, no lo haga desde enlaces que haya recibido por correo electrónico o mensajes desconocidos.
- ✓ Realice sus pagos y transferencias solo desde sitios seguros.
- ✓ Nunca comparta claves o códigos de seguridad por mensajes de texto o llamadas de remitentes desconocidos.
- ✓ El Banco nunca le solicitará actualizar sus datos ni ingresar las claves de sus productos a través de mensaje de texto. Para cualquier solicitud comuníquese con nuestra Línea de Atención al Cliente en Bogotá (57) 601 307 77 07.
- ✓ Ante mensajes de texto que informen sobre algún bloqueo o restricción en alguno de sus productos, verifique directamente con la entidad comunicándose con la Línea de Atención al Cliente en Bogotá (57) 601 307 77 07.
- ✓ 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 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 ofrece 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 Token, el cual le brinda mayores niveles de seguridad.
- ✓ Nuestra Banca Virtual en ningún momento le solicitará un segundo código de verificación para reconfirmar una misma transacción o pago, desconfíe y no continúe con sus operaciones en estos casos.
- ✓ Para realizar sus transacciones no ingrese desde buscadores de Google o internet, vaya directamente al sitio oficial del Banco o desde la aplicación que se tiene instalada en su dispositivo móvil donde va a realizar recargas.
- ✓ Valide que la dirección de internet donde usted está ingresando a realizar la recarga, tenga el nombre completo y exacto de la entidad destino.
- ✓ Desconfíe de solicitudes de nuevos números de token, que no se requieren para aprobar una misma transacción.
- ✓ No ingrese a links que reciba por correo electrónico, mensajes de texto o WhatsApp provenientes de sitios no seguros.
- ✓ Valide que el ingreso al servicio de PSE para el Banco GNB Sudameris, se realice desde URL <https://pse.sudameris.com.co>

### 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.

### 4. Navegación (Browser).

- ✓ Nuestra Banca Virtual funciona mejor 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.

## RECOMENDACIONES PARA UN ADECUADO USO DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET

- ✓ 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.

- ✓ 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 abrirla, 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 - 018000910660

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.

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: 018000 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: 018000 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)

