

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad al utilizar los diferentes instrumentos y canales que ofrece Bancolombia para realizar sus transacciones:

- Las claves de sus tarjetas son personales e intransferibles y por ningún motivo un funcionario de la entidad debe solicitárselas. No las divulgue, protéjalas con sus manos y cuerpo al digitarlas y, en el Audiorespuesta solo digítela cuando éste se las solicite.
- Bancolombia nunca solicita información sobre claves o cuentas a través de correo electrónico, mensajes de texto o teléfono, no responda a ninguna solicitud a través de estos medios.
- Realice cambios de clave de manera preventiva, por lo menos una vez por mes, A través de nuestros cajeros automáticos y PAC Electrónicos.
- No acepte ayuda de extraños que le ofrezcan colaboración para realizar sus operaciones financieras.
- Regístrese al servicio de alertas y notificaciones para recibir un mensaje de texto y/o un correo electrónico cada vez que realice una transacción o movimiento con sus productos, de esta manera podrá actuar de forma rápida y efectiva ante cualquier irregularidad.
- Para tener mayor control de las operaciones en los diferentes canales electrónicos, personalice sus transacciones y decida el valor y el número de operaciones que podrá realizar con cada uno de sus productos Bancolombia, a través de los diferentes canales (Sucursal Física, sucursal Virtual y Sucursal telefónica).
- Con el fin de ofrecerle un mejor servicio actualice permanentemente sus datos a través de los canales habilitados (Sucursal Física, sucursal Virtual y Sucursal) telefónica.
- Recuerde que puede aprender más sobre la seguridad en los canales ingresando al sitio de seguridad en la Sucursal Virtual del Grupo Bancolombia www.grupobancolombia.com

Sucursal Virtual

El cliente es responsable de la privacidad de la información necesaria para el ingreso y uso de la Sucursal Virtual, por tanto es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ingrese siempre a la Sucursal Virtual digitando la página Web www.grupobancolombia.com, nunca ingrese a través de enlaces de correos ya que pueden llevarlo a sitios fraudulentos.
- No abandone su computador mientras se encuentre en la Sucursal Virtual, cuando finalice sus transacciones cierre la sesión, haciendo clic en la opción “salida segura”.
- Realice sus transacciones únicamente desde equipos de uso personal, en su casa u oficina, evite el uso de equipos ubicados en sitios públicos que no sean de absoluta confianza como los café Internet, salas universitarias o lugares donde extraños puedan tener acceso a su información confidencial.
- Recuerde que Bancolombia, nunca envía a su correo electrónico enlaces que lo lleven a operaciones donde solicitan su clave, si recibe algún mensaje con estas características bórralo inmediatamente y repórtelo a la dirección de correo electrónico correosospesquoso@bancolombia.com.co.
- Cuando realice compras por Internet, cerciórese que sean páginas seguras (verificando que esté presente el candado de seguridad en la parte inferior, o muestre en la dirección el preñijo https) de lo contrario no estará segura la confidencialidad de sus datos personales y financieros.
- Evite descargar e instalar programas de fuentes desconocidas, estos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información.
- Mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad como antivirus, antispyware, firewall personal, y actualizaciones del sistema operativo, con el fin de protegerse de programas maliciosos que sustraigan su información.
- Cuando defina “preguntas secretas”, evite ingresar respuestas obvias o que sean conocidas por terceras personas, utilice contraseñas fáciles de recordar para usted, no utilice fechas de nacimiento, número de documento de identidad, dirección o teléfonos, tenga en cuenta la combinación de letras, números y caracteres especiales, memorícelas y no las escriba en ningún lugar.
- Consulte a su técnico de confianza sus inquietudes y mejores prácticas, buscando en él, el apoyo tecnológico para el

aseguramiento de sus computadores y de su información. Revise periódicamente que los equipos no tengan conectados dispositivos desconocidos o no autorizados.

- Registre el equipo de uso frecuente desde donde va a realizar las transacciones financieras en la Sucursal Virtual Personas.
- Revise frecuentemente los movimientos que se generan de sus productos.

Banca Móvil y Sucursal Virtual en tu Celular Bancolombia

El dispositivo móvil (celular) es la puerta de entrada a los servicios financieros:

- Mantenga el teclado de su teléfono celular bloqueado, No lo deje desatendido, no lo preste a desconocidos ni preste su SIM card para pruebas.
- Utilice una clave de acceso al celular que no sea obvia y no la comparta. Si su SIM tiene clave de acceso haga uso de ella.
- En caso de pérdida o robo de su teléfono celular, comuníquese inmediatamente con su operador e inhabilite su número, también informe a la entidad con la cual ha adquirido servicios financieros.
- Si acostumbra instalar o bajar aplicaciones (programas) en su equipo móvil hágalo solo de sitios conocidos que garanticen la no presencia de programas maliciosos (malware, spyware, virus), valide las condiciones de uso antes de aceptar la instalación.
- No navegue en sitios desconocidos con su móvil. Podría tener ataques similares a los que se tiene en el PC.
- Si su equipo móvil requiere de mantenimiento o actualizaciones nunca entregue las claves de acceso al personal de mantenimiento. Además valide que no le hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.
- No habilite por defecto los puertos bluetooth. Solo hágalo para conectarse a los dispositivos que utiliza con el móvil. Configure la autenticación para dichos puertos evitando que un desconocido se pueda conectar a su móvil sin su conocimiento.
- Si hace uso de conexiones WIFI en su móvil utilice protocolos seguros (WPA, WPA2) y no se conecte a redes desconocidas. No mantenga activa la conexión WIFI.
- No almacene nunca las contraseñas de acceso al móvil o a los servicios financieros en los listines del móvil o en archivos dentro del mismo. En caso de que así lo requiera haga uso de programas para cifrado de datos.
- Si su móvil tiene opciones de seguridad adicionales (caso de blackberry, Iphone, equipos de alta gama y algunos de media) haga uso de ellas y conozca con detalle las funcionalidades que prestan.
- Si acostumbra hacer backup del software de su móvil y de los datos guardados en él, hágalo en una estación (PC) conocida y asegúrese de que solo usted tenga acceso a dicha información.
- Utilice programas para protección de su móvil, si éste cuenta con los aplicativos para ello. Hoy existen para determinados equipos soluciones de antivirus y similares.

Sucursal Virtual Empresas

- Restrinja el acceso de terceros al certificado digital utilizado para realizar las diferentes transacciones, Instálelo solo en el equipo desde el cual accederá a la Sucursal Virtual Empresas.
- Desinstale el certificado digital de computadores que no utilice para ingresar a la Sucursal Virtual Empresas
- Cuando un usuario que tiene acceso a la Sucursal Virtual Empresas finaliza su relación laboral con el cliente, éste último es responsable de bloquear y/o eliminar su acceso a dicha sucursal.
- Instale un software analizador de vulnerabilidades (Herramientas disponibles en Internet), el cual reporta las vulnerabilidades informáticas del equipo.
- Recuerde que la Sucursal Virtual Empresas le ofrece diferentes esquemas de seguridad y administración del canal por lo cual se recomienda utilizar un mecanismo dual, el cual le permitirá tener mayor control y seguridad sobre el manejo de la sucursal virtual.
- Los sitios de acceso restringido o de custodia de elementos

de seguridad, como el token, deben tener cámaras y mecanismos de seguridad necesarios para minimizar los riesgos de ingreso de personas no autorizadas. Guarde su token en un lugar seguro, donde no pueda extraviarse o ser sustraído por terceros.

- Bloquee inmediatamente su token en caso de pérdida o robo e Informe directamente al Banco cualquier falla que se presente con el mismo.

Sucursales Físicas

- Recuerde que Bancolombia sólo recibe dinero en efectivo en las áreas de cajas de las sucursales.
- En caso que una persona se identifique como funcionario bancario y le ofrezca agilizar su depósito o pago en efectivo, no le entregue su dinero, comuníquelo de inmediato a un funcionario de la oficina y espere su turno de atención.
- No permita que personas desconocidas se acerquen a la ventanilla en el momento que le corresponda realizar la operación.
- Si al interior de la oficina detecta que personas sospechosas lo siguen, solicite el apoyo policial o a seguridad de la oficina.
- Desconfíe cuando extraños le ofrezcan algún dinero que supuestamente se acaban de encontrar, esto lo hacen para quedarse con el suyo y en cambio le entregan lo que es aparentemente más dinero, sin serlo.

Cajeros Electrónicos

- Si por algún motivo es obligado a retirarse del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla Cancelar.
- Antes de utilizar un cajero automático verifique que no se encuentren objetos extraños como pequeñas cámaras, o que en la ranura donde se introduce la tarjeta, no se encuentre pegado ningún material extraño.
- No realice transacciones en el cajero automático en presencia de personas extrañas sin importar que éstas pertenezcan a la sucursal, transportadora de valores o sean técnicos de mantenimiento.

PAC Electrónico

- Nunca pierda de vista su tarjeta durante la realización de la transacción.
- Después de realizada la compra, verifique que la tarjeta que le devolvieron sea de su propiedad.
- Antes de utilizar el PAC Electrónico, verifique que no tenga objetos extraños en la ranura por donde se introduce la tarjeta.
- Si es obligado a abandonar el PAC Electrónico antes de terminar su transacción, anule la operación con la tecla de color Rojo.
- No use equipos que presenten deterioro o daños en los ranuras de lecturas de tarjetas.

Corresponsales No Bancarios

- Recuerde siempre reclamar y verificar la tirilla que soporta la transacción realizada antes de retirarte del Corresponsal No Bancario.

Recomendaciones Generales para el manejo de la Chequera

- Una vez recibida la chequera, debe revisar su contenido en cuanto al número de cheques, la serie, la personalización y que el consecutivo corresponda con la colilla.

Custodia de cheques

- Mantenga en cofre de seguridad o caja fuerte los sellos y el protectógrafo. (Se recomienda que tengan ubicación diferente a la de los cheques).
- No pierda de vista por ningún motivo los formularios de cheques y los cheques girados y consérvelos en un sitio seguro.
- No mantenga cheques en blanco ya firmados.

Control de existencias

- Lleve control minucioso de los cheques recibidos, los cheques girados y los formularios de cheques.
- Realice arqueos periódicos con el fin de llevar un control de existencia de los cheques en su poder.
- Efectúe la solicitud de las chequeras o cheques en forma continua de acuerdo a lo establecido por el Banco.
- Habilite en el sistema del Banco únicamente los rangos de cheques en la medida en que van a ser utilizados.
- Destruya las chequeras que no están en uso por cuentas saldadas, verificando que todos los títulos sean destruidos.
- Realice arqueos periódicos sobre cheques girados pendientes de entrega.
- Controle el giro secuencial de los cheques.
- En empresas, deje constancia en una acta firmada por los funcionarios (dos o más) que participaron de la destrucción, arqueos y controles establecidos para el manejo de los cheques.

Diligenciamiento de cheques

- Procure no salvar cheques y si lo tienen que hacer no deje espacios en blanco especialmente en el valor en números y letras y el beneficiario.
- No use impresoras de punto ni tinta muy clara en las impresoras ya que se borra con facilidad la escritura posibilitando su adulteración.
- Contraordene inmediatamente un cheque extraviado. (Sucursal virtual con clave, sucursal telefónica con clave y sucursal física con carta firmada por los Giradores).
- En caso de girar cheques a personas desconocidas, restrínjalos al primer beneficiario.
- Destruya físicamente los cheques anulados o que no piensa utilizar.

Condiciones de Giro

- Si utiliza sellos en las condiciones de giro, evite ponerlos sobre la firma giradora y evite usar sellos secos

Condiciones de Manejo Cuentas

- Si tiene varias cuentas con condiciones de firma diferente, evite tener esta información visible al público, "manéjela confidencialmente".
- Actualice las firmas ante el Banco cada vez que sea necesario.
- Evite condiciones de giro complejas de manejar.

TRANSACCIONES DE BLOQUEO, INACTIVACIÓN, REACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS PRODUCTOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES

	TARJETA DÉBITO	TARJETA DE CRÉDITO PERSONAL Y EMPRESARIAL	CUENTA DE AHORROS Y CUENTA CORRIENTE	CREDIÁGIL
BLOQUEO	Sucursal Virtual, Sucursal Telefónica y Sucursales Físicas	Sucursal Virtual, Sucursal Telefónica y Sucursales Físicas	Sucursal origen de la cuenta	Sucursal Física (la solicitud se debe realizar mediante un carta)
REEXPEDICIÓN	Sucursal Física y Sucursal Telefónica	Automática	No Aplica	No Aplica
INACTIVACIÓN	No Aplica	No Aplica	Cuenta de Ahorros: cuando luego de 180 días consecutivos no se presenta movimiento débito o crédito. Cuenta Corriente: a los 90 días.	No Aplica
ACTIVACIÓN	Sucursal Física	Sucursal Telefónica (Si no recuerda la clave principal debe acercarse a cualquier sucursal física)	Sucursal origen de la cuenta	No Aplica
CANCELACIÓN	Sucursal origen de la cuenta	Sucursal Física	Sucursal origen de la cuenta	Sucursal Física
Por su seguridad, su clave puede ser bloqueada de cuatro maneras: • Intentos fallidos: a los tres intentos fallidos de ingreso por cualquier canal. • Voluntario: puede bloquear su clave de manera voluntaria en cualquier momento. • Seguridad: se presenta ante movimientos inusuales de sus productos en los que se evidencia riesgo de fraude. • Orden de Autoridad Competente. A través de los diferentes canales (sucursal, física, virtual y telefónica) podrás realizar: • Solicitud, activación, bloqueo, cambio y regeneración de su clave y segunda clave. • Inscripción, activación y eliminación de cuentas de terceros. • Actualizaciones de datos.				
Cualquier inquietud, duda o evento sospechoso que le ocurra no dude Comunicarse con nuestra Sucursal Telefónica: Medellín: 510 90 00 Bogotá: 343 00 00 Barranquilla: 361 88 88 Cali: 554 05 05 Resto país: 01800 09 12345 Para mayor información diríjase a nuestra Sucursal Virtual www.grupobancolombia.com				

FIDUCIARIA BANCOLOMBIA

Carteras Colectivas Fiduciaria Bancolombia

Bloqueo: sucursal física Bancolombia y Fiduciaria Bancolombia.

- Por su solicitud mediante comunicación escrita cumpliendo con las condiciones de manejo que tenga inscrita la respectiva cuenta de inversión a bloquear.
- Por solicitud de autoridad judicial o administrativa.

Cancelación: sucursal física Bancolombia y Fiduciaria Bancolombia.

Para los clientes de la Fiduciaria Bancolombia aplican las mismas medidas de seguridad definidas en este formato para el uso de canales.

- En las sucursales físicas de la Fiduciaria Bancolombia no se realizan transacciones en efectivo.
- Por su seguridad, la Fiduciaria ha establecido para Carteras Colectivas montos máximos de retiro en efectivo por día.
- Para la gestión de los Fideicomisos que tengan facultad dispositiva de recursos, se cuenta con control de registro de firmas autorizadas y se hace únicamente en las oficinas propias de la Fiduciaria Bancolombia.
- Para mayor información puede ingresar a la Sucursal Virtual de la Fiduciaria Bancolombia www.fiduciariabancolombia.com o comunicarse con el centro de atención al cliente en la línea nacional Fiduciaria Bancolombia 018000 51 10 51.

LEASING BANCOLOMBIA

Cancelación: para terminar su contrato, debe verificar las condiciones pactadas en el documento suscrito con Leasing Bancolombia; y si es del caso, debe comunicarse con el Gerente o Ejecutivo Comercial que lidera la relación con usted. Nuestro representante le informará el proceso a seguir para la cancelación y para la devolución del activo en caso que su operación sea de leasing o arrendamiento.

Bloqueo página transaccional: Si tiene clave para ingresar a la sección transaccional de Leasing Bancolombia, ésta se bloqueará automáticamente al tercer intento fallido de ingreso. En caso de requerir la inactivación o cancelación de la clave, debe enviar un correo a contactenos@leasingbancolombia.com.co para solicitar este servicio.

Para mayor información puede comunicarse con el centro de atención al cliente en la línea nacional Leasing Bancolombia 018000 51 55 56.

VALORES BANCOLOMBIA

Bloqueo:

- Se bloqueará su clave y los canales cuando se realicen tres intentos erróneos por la Sucursal Virtual o Sucursal Telefónica.
- Se bloqueará su clave y los canales cuando lo solicite por la Sucursal Virtual o Sucursal Telefónica.

Cancelación:

- Se cancelará la clave, el producto o canal utilizado por solicitud del cliente.

Inactivación:

- Se inactivará como cliente cuando permanezca sin ningún producto durante un año y no realice ninguna operación.

Para mayor información puede comunicarse con el centro de atención al cliente en la línea nacional Valores Bancolombia 018000 51 30 90.

FACTORING BANCOLOMBIA

Bloqueo: Factoring Bancolombia bloquea la utilización de los productos cuando se presenta al menos uno de los siguientes eventos:

- Al menos una de sus obligaciones entra en mora.
- Por no actualización de documentos.
- Por falta de cartas aclaratorias en calificaciones diferentes a "A".
- Por decisión administrativa o comercial derivada de contingencias tales como: comportamiento inadecuado en pagos, variables negativas en el sector, deterioro de información financiera, entre otros.
- Por solicitud suya mediante comunicación escrita con firma autorizada.

Inactivación: Proceso automático para aquellos clientes que después de seis meses contados a partir de la fecha del pago total de sus obligaciones no hayan utilizado su Valor Máximo Discrecional (VMD) asignado. El proceso también inactiva al cliente al vencerse su Valor Máximo Discrecional (VMD) asignado.

Activación: La reactivación de los productos debe realizarse a través del Gerente de Convenio, el cual le indicará el procedimiento a seguir y los documentos requeridos.

Cancelación: Debe entregar al Gerente de Convenio una carta solicitando la cancelación.

Para mayor información puede comunicarse con el centro de atención al cliente en la línea nacional Factoring Bancolombia 018000 93 00 11.