



Recomendaciones Generales

A continuación encontrará las principales recomendaciones de seguridad cuando utilice los servicios de la Red de Grupo Aval.



En Internet

- › Cuando digite su clave secreta asegúrese que nadie le observa. Cambie periódicamente su clave secreta de Internet.
- › Siempre asegúrese de terminar su operación o cerrar su sesión antes de retirarse de cualquier medio donde requiera digitar su clave.
- › Cuando actualice sus datos, recuerde que lo está haciendo dentro del Portal, el cual maneja certificados digitales que siempre inician con los protocolos https.
- › Recuerde que las entidades financieras NUNCA le contactaran para solicitarle información confidencial como las contraseñas de sus cuentas, a través del teléfono o del Correo Electrónico.
- › No siga enlaces que se encuentren en correos electrónicos, mensajería instantánea, pop-ups o banners, que le podrían conducir a páginas falsas de los bancos.
- › Si recibe un correo que aparentemente proviene del Banco y que le solicita información, no lo responda por ningún motivo.
- › Utilice preferiblemente el computador personal de su casa u oficina, para realizar transacciones por Internet desde sitios seguros.
- › Si ha utilizado un sitio público cambie su contraseña periódicamente.
- › Consulte frecuentemente los saldos bancarios de sus tarjetas de crédito y débito.
- › Al realizar una operación monetaria guarde una copia en disco o imprima esta información.



En Cajeros Automáticos

- › Utilice los cajeros automáticos de preferencia en el día y en lugares concurridos como centros comerciales.
- › Si requiere utilizar los cajeros automáticos durante la noche, vaya acompañado.



- › No acepte ayuda de extraños, aunque se la ofrezcan amablemente, ni cuando su tarjeta ha quedado retenida en el cajero.
- › En caso de cualquier incidente o duda, acuda con los funcionarios de la entidad financiera o haga el reporte inmediatamente en la línea de servicio al cliente.
- › Utilice una mano para digitar su clave y la otra para cubrir el teclado, de modo que evite que cualquier persona la vea.
- › No permita presiones por parte de personas de la fila, espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.
- › Siempre asegúrese de terminar su operación presionando la tecla CANCELAR, antes de retirarse del cajero automático.
- › Por su seguridad cambie frecuentemente su clave o inmediatamente si sospecha que ha sido conocida por alguien.
- › No solicite a terceras personas que realicen sus operaciones, hágalas siempre personalmente.
- › No utilice un cajero automático que presente materiales extraños en las ranuras donde se introduce la tarjeta, en la pantalla, en el teclado y/o en el dispensador de dinero.
- › Nunca introduzca su tarjeta si el cajero está fuera de servicio.
- › Siempre verifique que la puerta del cajero esté bien cerrada, antes de realizar alguna transacción.



En Oficinas

- › Sólo pase a la ventanilla en el momento que le corresponda realizar su operación, por ningún motivo se acerque cuando haya otra persona en la ventanilla.
- › A pesar de que ya conoce al personal de la sucursal por la frecuencia de las operaciones que realiza, nunca debe acercarse a las ventanillas para saludarlos ya que pueden distraerse y generar retrasos o malas interpretaciones a otros clientes.
- › Si requiere información acerca de alguna operación bancaria que vaya a realizar, acuda a las ventanillas de servicio a clientes o a los escritorios de los ejecutivos para orientación, pero nunca a las ventanillas del área de cajas.
- › Antes de retirarse de la ventanilla, asegúrese de tener su comprobante y revise que la impresión del sistema refleje correctamente el tipo de operación, depósito, retiro o pago y el número de cuenta o contrato, así como el monto correcto y la fecha de las operaciones realizadas.



› ¡Tenga cuidado! Le pueden ofrecer dinero a cambio de hacer efectivo su cheque o apoyarlo para que usted no pierda tiempo esperando su turno para cobrarlo, este tipo de ofrecimientos siempre tienen intenciones ilícitas. Nunca acepte, evite ser víctima de un atraco o de un delito.



Manejo de Claves Secretas o Passwords

- › En lo posible utilice claves secretas diferentes en todos los servicios que utilice.
- › No utilice claves que sean fácilmente identificables como fechas de nacimiento, teléfonos, direcciones, nombres de familiares.
- › No revele por ningún motivo sus claves secretas.
- › No anote sus claves, memorícelas.
- › Cambie periódicamente sus claves secretas.
- › Ingrese su clave de manera confidencial de forma que no pueda ser vista por otras personas que están a su alrededor.
- › Su usuario y/o clave secreta es personal e intransferible. Manténgala siempre en absoluta reserva.