

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA LOS TARJETAHABIENTES

Compras realizadas por internet:

- Siempre realice sus transacciones bancarias en equipos de uso personal; no use cafés Internet, salas de sistemas u otros sitios públicos.
- Siempre escriba la dirección de su entidad financiera [www.nombre de la página de su entidad financiera.com.co](http://www.nombre.de.la.página.de.su.entidad.financiera.com.co) directamente en el navegador (browser).
- No crea en aquellos mensajes de correo que le sugieren entrar a su cuenta o dar información. Esto se conoce como 'phishing', una práctica ilegal en la que los delincuentes montan páginas web similares a las de la entidad financiera para allí robarle sus claves y luego desocuparle la cuenta.
- Siempre que ingrese a una página para realizar transacciones sobre su cuenta, verifique que la dirección electrónica presentada en la parte superior de la pantalla sea <https://> -en lugar de la habitual <http://>- y que el navegador muestre el símbolo del candado cerrado en la parte inferior de la misma.
- Evite diligenciar formatos incluidos en mensajes de correo electrónico, las cuales preguntan por información financiera personal.
- Al momento de digitar la clave, cubra el teclado para que otras personas y/o cámaras ocultas no detecten el número.
- Verifique las condiciones de privacidad y políticas de servicio antes de realizar una compra.
- Tenga cuidado cuando le soliciten inscribir la tarjeta, porque puede llegar a generar cobros posteriores.
- Mantenga actualizado los protocolos de protección en los equipos desde los cuales se realizan transacciones.
- Verifique el candado que se encuentra junto a la URL del sitio web que vaya ingresar.
- Cuando se encuentre conectado a wifi públicas o no conocidas, no es seguro realizar transacciones.
- Se recomienda que las contraseñas de los sitios donde realice la compra (en caso de ser requerida), sean robustas y estén acompañadas de mayúsculas, minúsculas, caracteres especiales y números.
- Finalice siempre la sesión al momento de terminar el proceso de compra.

Compras realizadas en un comercio de forma presencial:

- Tenga siempre a la vista la tarjeta al momento de pagar y no permita la ayuda de extraños.
- Al momento de digitar la clave, cubra el teclado para que otras personas y/o cámaras ocultas no detecten el número.
- Cuando se realizan transacciones con CHIP brindan mayor seguridad. La tarjeta debe insertarse en el Datáfono y debe retirarse cuando finalice la transacción.
- Verifique dentro del voucher, antes de firmarlo, que contengan los cuatro últimos números de la tarjeta y el valor correcto.

Recomendaciones generales:

- Es importante tener presente los números o canales a los cuales se debe llamar al momento que se presente un robo o pérdida de la tarjeta para informar de forma INMEDIATA al Banco Cooperativo Coopcentral o Coomuldesa.
- Las tarjetas deben contener como mínimo nombre del cliente, indicar si es crédito o débito, nombre de la entidad emisora, fecha de expiración, espacio para la firma del cliente y número telefónico de atención al cliente.
- Como buena práctica se deberá revisar el extracto de forma mensual para el seguimiento de las transacciones.
- Recuerde cambiar las claves periódicamente. Estas son personales e intransferibles.
- Guarde su tarjeta en un lugar seguro y recuerde que la misma está bajo su responsabilidad.
- Nunca revele su número de clave, aténgase de tenerla escrita o grabada en su celular, ni escrita en papelitos ni dentro de la cartera.
- Cambie su clave periódicamente.
- Siempre que le entreguen una tarjeta nueva, firmela en el momento de recibirla, y verifique frecuentemente que la tarjeta que porta corresponda a la suya.

Seguridad en las oficinas de COOMULDESA:

- Con el fin de evitar suplantación por parte de terceros, nuestros colaboradores están siempre identificados con el respectivo carné institucional.
- Nuestros asociados pueden solicitar el acompañamiento de la Policía Nacional al momento de retirar grandes sumas de dinero.
- Cuando se encuentre en el sitio de caja y haya solicitado el comprobante, verifique que la información refleje la operación realizada.

Medidas de seguridad al usar cajeros automáticos:

- Use cajeros que conozca; de lo contrario busque los que estén bien iluminados y en una ubicación donde se sienta seguro.
- Mire bien los alrededores del cajero automático antes de acercarse y no lo use si ve personas sospechosas alrededor.
- No abra su cartera o monedero mientras está en la cola del cajero.
- Lleve su tarjeta lista antes de acercarse al cajero.
- Revise si hay algún objeto extraño en las aberturas del cajero o en el teclado.
- Evite ayuda de extraños.
- No siga instrucciones ni indicaciones en avisos adjuntos al cajero que le ordenen marcar la clave de su tarjeta varias veces.
- Siga únicamente las instrucciones en la pantalla del cajero.
- No marque su clave hasta que el cajero no se lo solicite.
- Si cree que el cajero automático no está funcionando correctamente, oprima la tecla 'Cancel' o Cancelar, retire su tarjeta y diríjase a otro cajero.
- Nunca fuerce su tarjeta en la ranura donde se inserta la misma.
- Si su tarjeta se traba, se retiene o se pierde, o si alguien interfiere con usted en el cajero automático, repórtelo inmediatamente al banco o a la policía mediante la línea de asistencia establecida o el teléfono más cercano.
- Siempre asegúrese de terminar su operación presionando la tecla CANCELAR, antes de retirarse del Cajero Automático.

- No se apure durante la transacción, y guarde su tarjeta y efectivo cuidadosamente en cartera o bolsillo antes de retirarse del cajero automático.
- Siempre espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.
- Verifique su saldo de cuenta y estados de cuenta regularmente y reporte cualquier discrepancia al banco de manera inmediata.

Medidas de seguridad para evitar robo de identidad o suplantación de identidad

- Revise permanente el estado de sus cuentas en las centrales de riesgo para validar posibles reportes negativos.
- Reporte a las centrales de riesgo en caso de pérdida o robo de documentos de identificación.
- No entregue información personal o comercial en encuestas telefónicas o por otros medios.