

## Consejos de Seguridad

---



Conozca los servicios, beneficios y recomendaciones de seguridad que le ofrecen los canales del Banco de Crédito

Les presentamos la Banca Virtual del Banco de Crédito-Helm Financial Services, un sistema que le ofrece mayor seguridad, agilidad y comodidad para la realización de sus transacciones financieras y la consulta de productos y servicios.

### Nuestros canales son:

- Contact Center  
297 0707 (Bogotá), 018000 512633 (Otras ciudades)
- Internet  
[www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)
- Cajeros Automáticos  
Para realizar transacciones usando sus tarjetas débito y crédito
- Consignatarios automáticos  
Máquinas para hacer depósitos en efectivo y cheques de manera rápida
- Datáfonos o Pin Pads  
Máquinas para hacer transacciones en oficinas usando sus tarjetas débito o electrón

### Los beneficios que le ofrece la Banca Virtual son:

- Facilidad para hacer sus consultas y transacciones en línea desde cualquier lugar del mundo las 24 horas del día los 7 días de la semana, ya sea desde su casa u oficina
- Seguridad para manejar sus productos y realizar transacciones por medio del uso de claves de acceso personalizadas
- Facilidad y agilidad en la administración de sus cuentas y transacciones
- Soporte y atención personalizada
- Información actualizada de los horarios y direcciones de nuestra red de oficinas

Los servicios que ofrecen cada uno de los canales virtuales son (ver tabla):

Servicios	Contact Center	Internet	Cajeros automáticos	Consignatarios automáticos	Pin pads
<b>Consultas</b>					
Acceder a noticias económicas e indicadores económicos		✓			
Obtener información de los trámites de Visa Americana	✓	✓			
Obtener información de las filiales del Grupo Financiero Helm Financial Services	✓	✓			
Acceder a información de la red de oficinas del Banco	✓	✓			
Tener información de productos y servicios	✓	✓			
Realizar consultas de saldos y movimientos	✓	✓			
Acceder a información de saldos de productos de crédito	✓	✓	✓		
Administrar sus cuentas	✓	✓	✓		
<b>Depósitos</b>					
Hacer depósitos en cheque a cuentas corrientes, ahorros, créditos rotativos empresariales y personales				✓	
<b>Retiros</b>					
Realizar retiros en efectivo de cuenta corriente, ahorros y Credicash			✓		✓
Hacer avances en efectivo de tarjeta de crédito			✓		
<b>Pagos</b>					
Hacer pagos de servicios públicos y privados	✓	✓	✓		✓
Realizar pagos de tarjetas de crédito	✓	✓			
Efectuar pagos en cheques de facturas de la ETB y de facturas de tarjeta de Crédito Visa o Mastercard del Banco de Crédito				✓	
Hacer abonos de créditos		✓			
<b>Transferencias</b>					
Realizar transferencias a cuentas a otros bancos		✓			
Realizar transferencias entre sus cuentas	✓	✓			
Trasladar fondos entre productos donde la cuenta a debitar sea Corriente, Ahorros o Credicash	✓	✓	✓		✓
<b>Otras Operaciones</b>					
Hacer inversiones en línea con tasas preferenciales		✓			
Realizar o recibir giros internacionales (habilitado para personas)	✓	✓			
Realizar el bloqueo inmediato de productos	✓				
Actualizar los datos	✓	✓			
Acceder al soporte personalizado para Internet	✓				

## Recomendaciones de Seguridad

### Recomendaciones generales

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la generación y uso de claves de canales electrónicos:

- Genere claves que sean difíciles de descifrar
- Cambie sus claves mínimo una vez al mes, para minimizar el riesgo de que alguien pueda descifrarlas por múltiples intentos
- No informe a terceros por ningún medio sus claves o información financiera
- Guarde sus claves en un lugar seguro



### Recomendaciones para [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)

- Siempre ingrese digitando manualmente la dirección [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com) en la barra de direcciones
- No conteste o diligencie formularios donde le soliciten información personal o financiera mediante correo electrónico, el Banco de Crédito nunca solicitará información personal vía correo electrónico
- Recuerde no usar computadores públicos para efectuar operaciones en [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com), como aquellas ubicadas en cafés Internet o en salas públicas
- Mantenga actualizado el antivirus del computador
- Verifique que el navegador haya establecido una conexión segura, lo cual se puede comprobar a través del candado en la parte inferior de la pantalla del explorador
- Compruebe en la barra de direcciones si ha establecido una conexión segura. Esto se puede verificar si aparece la letra s (de seguridad) después de http tal como: <https://www.bancodecredito.com>

## **Recomendaciones para uso de Depositarios y Multifuncionales**

- Asegúrese de retirar de la máquina los billetes que no son reconocidos
- Confirme que aparece escaneado por pantalla el cheque depositado
- Verifique que el comprobante de consignación que expide la máquina muestre la imagen de los cheques depositados, fecha, número y valor de la consignación, datos de las cuentas y de la oficina donde realizó la operación
- Retire la consignación en efectivo, la cual muestra el tipo y número de cuenta, cantidad de billetes por cada denominación y el total de dinero aceptado
- Introducir uno a uno los cheques sin ganchos, clips, bandas elásticas y objetos ajenos al cheque
- Depositar el cheque o billetes sin dobleces

## **Recomendaciones para los Cajeros Automáticos y Datáfonos o Pin Pads**

- No preste su tarjeta a terceros, ni revele su clave
- Cubra el teclado con las manos al digitar su clave
- En caso de encontrar algún dispositivo extraño en el cajero, absténgase de hacer uso del mismo
- En caso de pérdida o robo de sus tarjetas llame al Contact Center 297 0707 en Bogotá o al 018000 512633 a nivel nacional, e ingrese por la opción cinco
- Cuando termine de usar el cajero no se retire hasta que este le indique que su transacción ha finalizado
- Si alguna de sus tarjetas no puede ser leída por el cajero pida la restitución del plástico
- Para cualquier transacción se requiere el uso simultáneo de la tarjeta y la clave

## Generación de Claves

### Contact Center

#### Banca Personal



#### A. Generación de Clave

Los pasos que usted debe seguir son:

1. Llamar al Contact Center al 297 0707 (en Bogotá) y 01800 51 26 33 (en otras ciudades)
  2. Ingresar por la opción cuatro “Ingresar a sus Cuentas y Productos”
  3. Digitar la opción uno para “Personas Naturales”
- 
4. Entrar a la opción uno de “Consultas y Transacciones”
    - a) Ingresar el número de identificación seguido de la tecla número
    - b) Digitar el número de alguno de los productos
    - c) Ingresar una clave temporal numérica de cinco dígitos no repetidos ni consecutivos (esta será cambiada posteriormente)
    - d) Esperar a que la llamada sea transferida a un asesor
    - e) Responder las preguntas de validación que formula el asesor, para esto se recomienda tener a la mano la información de los productos
    - f) Una vez la llamada es transferida nuevamente al sistema de Audio Respuesta, asignar la clave numérica definitiva, de cinco dígitos no repetidos ni consecutivos

Después de obtener la clave de audio, usted podrá generar la clave transaccional para realizar transacciones entre sus productos y cuentas inscritas, además de pagos de servicios públicos.

#### B. Bloqueo de clave

Las claves se pueden bloquear de dos formas:

- Automáticamente después de tres intentos equivocados
- Por solicitud del cliente a través de un asesor telefónico

### **C. Desbloqueo de clave**

Se puede hacer a través de un asesor telefónico luego de realizar el proceso de validación del cliente.

### **D. Cancelación e Inactivación de clave**

Para esto puede comunicarse con nuestro Contact Center

## **Banca de empresas y gobierno**

### **A. Generación de clave**

Los clientes de Banca de Empresas y Gobierno pueden solicitar la clave de Administrador de Audio de manera ágil y segura por medio de [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com), así como se indica en la generación del Internet.

Una vez generada la clave de Internet, los administradores de las empresas pueden asignar una clave telefónica a través de Internet a cada usuario de la Empresa, definiendo el alcance que puede tener de cada uno de ellos.

### **B. Bloqueo de clave**

Las claves se pueden bloquear de dos formas:

- Automáticamente después de tres intentos equivocados
- Por solicitud del cliente a través de un asesor telefónico

### **C. Desbloqueo de clave**

Se puede hacer a través de un asesor telefónico luego de realizar el proceso de validación del cliente.

### **D. Cancelación e Inactivación de clave**

Para esto puede comunicarse con nuestro Contact Center

## **Internet [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)**

### **Banca Personal**

Tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingresar a [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)
2. Dar click en el link "Solicite aquí sus Claves"
3. Aceptar los términos y condiciones del servicio de Internet
4. Diligenciar sus datos personales: tipo y números de identificación y producto
5. Escribir el texto que se encuentra en la pantalla
6. Digitar su correo electrónico, su número de teléfono celular y una clave provisional. La clave debe estar compuesta de cinco dígitos alfabéticos, numéricos o alfanuméricos, estos no pueden repetirse ni ser consecutivos
7. Comunicarse con el Contact Center al 297 0707 ó 018000 512633 para activar la clave provisional. Ingresar por la opción seis de soporte a Internet
8. Responder las preguntas de validación que formula el asesor, para lo cual se recomienda tener a la mano la información de los productos
9. Ingresar de nuevo a [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com) seleccionando el link de Banca Personal
10. Digitar el número de identificación y la clave provisional
11. Cambiar su clave provisional por una nueva clave para acceder a los servicios de [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com) cualquier día de la semana a cualquier hora.

### **B. Bloqueo de clave**

Las claves se pueden bloquear de tres formas:

- Automáticamente después de tres intentos equivocados
- Por solicitud del cliente a través de un asesor telefónico
- Al ingresar por usuario existe en el Menú una opción de "Bloqueo de Usuario"

### **C. Desbloqueo de clave**

Los pasos a seguir son:

- Comunicarse con el Contact Center
- Responder las preguntas de Autenticación de Cliente, para esto se recomienda tener a mano el número de sus productos
- Ingresar nuevamente con su clave a [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)

#### **D. Cancelación e Inactivación de clave**

- Para esto puede Comunicarse a nuestro Contact Center

### **Banca de Empresas y Gobierno**

#### **A. Generación de clave**

1. Ingresar a la página [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)
2. Aceptar el reglamento
3. Llenar el formulario de solicitud de datos y presionar la opción “Continuar”
4. Diligenciar el formato electrónico
5. Asignar una clave de acceso alfanumérica de diez caracteres
6. Asegurarse que el formulario haya sido diligenciado correctamente, de lo contrario se puede usar la opción “Corregir”
7. Descargar en el computador el formato (PDF), imprimirlo y firmarlo, junto con el reglamento del servicio de Internet y demás canales electrónicos
8. Las personas del Contact Center programan una cita para recoger los documentos en su oficina. El proceso de generación de la clave dura cinco días
9. Se comunican nuevamente con usted desde el Contact Center, se confirman sus datos y se activa la clave
10. Ingresar de nuevo a [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com) seleccionando el link de Banca Empresarial.
11. Digitar el número de NIT, identificación y la clave provisional
12. Cambiar su clave provisional por una nueva clave para acceder a los servicios de [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com) cualquier día de la semana a cualquier hora

#### **B. Bloqueo de clave**

Las claves se pueden bloquear de tres formas:

- Automáticamente después de tres intentos equivocados
- Por solicitud del cliente a través de un asesor telefónico
- Al ingresar por usuario existe en el Menú una opción de “Bloqueo de Usuario”

### **C. Desbloqueo de clave**

- Ingresar a la página [www.bancodecredito.com](http://www.bancodecredito.com)
- En la parte inferior al ingreso del servicio virtual seleccionar la opción “¿Olvido la clave de acceso?”
- Seguir los mismos pasos para la generación de clave

### **D. Cancelación e Inactivación de clave**

- Para esto puede comunicarse a nuestro Contact Center

## **Cajeros Automáticos**

- Para cambiar la clave de la tarjeta débito o electrón utilice cualquier cajero del Banco de Crédito o de la Red Servibanca
- Si se requiere reexpedir la clave de las tarjetas por olvido por favor comunicarse al Contact Center
- Con tres intentos fallidos se bloquea la clave de la tarjeta y se desbloquea automáticamente después de 24 horas hábiles
- Para bloquear las tarjetas llamar al Contact Center e ingresar por la opción cinco de “Bloqueo de Productos”