

## Desde Aval Casa de Bolsa te sugerimos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

### **Call Center**

La Entidad no solicita claves de Internet transaccional por teléfono. Si recibe alguna llamada que le genere dudas, le recomendamos no proporcionar información y comunicarse inmediato con su Gerente Comercial. . Por seguridad, Por favor absténgase de compartir información confidencial (usuario, contraseña, número de cuenta) con personas que la soliciten para participar en concursos, premios u otras ofertas.

Bloqueo, inactivación, reactivación o cancelación de productos y servicios Para bloquear, inactivar, reactivar o cancelar productos y servicios de la Entidad, por favor póngase en contacto con su Gerente Comercial o llame a nuestra línea de atención nacional al 01 8000 522 238 o en Bogotá al (601) 742 14 01

### **Oficinas**

Siempre que visite nuestras oficinas, diríjase a nuestros asesores comerciales o al gerente comercial. En caso de tener alguna duda sobre su identidad, por favor solicite a la persona contactada que se identifique con el carnet que lo acredita como funcionario de la Entidad. Ninguno de los funcionarios de la Entidad está autorizado para recibir dinero en efectivo. Custodie sus pertenencias y no las deje fuera de su alcance. La Entidad No utiliza medios impresos, como volantes, para promocionar productos de crédito.

### **Internet**

La Entidad NUNCA le solicitará vía correo electrónico ni telefónicamente, información confidencial, entendiéndose por esta información aquella relacionada con depósitos o inversiones de cualquier tipo, créditos, saldos, cupos o movimientos de cuenta, usuarios y contraseñas. Por su seguridad, NO comparta sus usuarios ni contraseñas con nadie, esta información debe ser de carácter único y personal.

Por seguridad NO suministre información confidencial (usuario, contraseña, número de cuenta) a personas que lo soliciten bajo el argumento de participar en concursos, premios o cualquier otro tipo de ofertas.

En caso de recibir un correo electrónico o una llamada telefónica solicitando claves o información de carácter confidencial, o si usted percibe alguna situación irregular favor informar del hecho a su Gerente Comercial, o a nuestras Líneas de Atención al Cliente a nivel nacional al 018000 522 238 y en Bogotá 742 14 01, podría tratarse de correo falso (Phishing).

En caso de recibir en su teléfono móvil un SMS o por mensajería instantánea (ejemplo: WhatsApp) una invitación para verificar información en links o números de teléfonos para llamar, donde le solicitaran información confidencial o sensible con el objeto de la sustracción de esta (Smishing), NO ingrese o NO llame, en estos casos comuníquese a nuestras Líneas Directas de Atención Telefónica de Servicio al Cliente.

En caso de recibir llamada telefónica notificando de un evento con sus productos y luego le solicitan información personal, claves, números de cuentas, claves digitales, con el objeto de que sea revelada y posteriormente utilizadas para hacer fraude (Vishing), NO suministre ningún tipo de información, recuerde que nosotros como entidad financiera no le solicitaremos este tipo de información.

- No baje (download) archivos ni programas de Internet si no tiene la certeza de que lo está haciendo desde un sitio confiable.
- No participe, ni reenvíe mensajes como cadenas de la suerte, avisos clasificados, anexos de chistes, advertencia sobre virus, etc. así provenga de familiares, amigos o compañeros.
- Mantenga actualizadas las últimas definiciones generadas por su proveedor de antivirus y las actualizaciones de seguridad de su sistema operativo.
- No habilite la opción autocompletar de su explorador, (que genera automáticamente nombres de usuarios y contraseñas).
- Los correos electrónicos enviados con información confidencial son cifrados por la Entidad para mayor seguridad.
- Nuestros sitios web son seguros y confiables, usted lo puede verificar en el icono “ver información del sitio” que se encuentra en la barra de direcciones del navegador, y a su vez, puede verificar el certificado de seguridad del sitio consultado.

#### Portal Autogestión

- Ingrese al sitio transaccional desde su computador personal, el de su casa u oficina. NUNCA lo haga desde sitios públicos, en estos pueden instalar programas para rastrear sus operaciones.
- Ingrese al sitio transaccional siempre en forma directa digitando en su explorador de internet cualquiera de nuestro sitio web [www.avalcasadebolsa.com](http://www.avalcasadebolsa.com) Nunca lo haga desde correos electrónicos que contengan links hacia las páginas.
- Cuando ingrese a nuestra zona transaccional, usted tendrá que digitar su usuario y contraseña Nunca se le solicitarán datos confidenciales a través de correos electrónicos, ni por ningún otro medio. Al ingresar valide que la fecha y hora de la última conexión, coincidan con la última vez que usted ingresó al sitio transaccional. Allí también encontrará la dirección IP desde donde está realizando la conexión.
- Por su seguridad, le sugerimos cambiar periódicamente su contraseña, no la escriba y por su seguridad no utilice datos obvios como su número de teléfono, fecha de nacimiento, etc.
- Siempre cierre su sesión al finalizar sus transacciones, por la opción Salir, localizada en la parte superior de la página inicial.