

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

La **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** en aras de mantener un hábito en seguridad para los Consumidores Financieros, recomienda adoptar algunas medidas de seguridad en esta época decembrina.



## SEGURIDAD PARA COTRAFA Y NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS

### 1. Seguridad en el uso de la Tarjeta Débito, Datáfonos y Cajeros Automáticos



- \* Memorice y no revele a nadie el número de la clave de la Tarjeta Débito Cotrafa. Cambie frecuentemente su clave, más aún si sospecha que ha sido conocida por otra persona.
- \* Evite consejos de personas que le ofrezcan ayuda ante algún problema con el Cajero Automático.
- \* Cubra con su mano el teclado del cajero, mientras digita su clave.
- \* Antes de utilizar un Cajero Automático, verifique que en la ranura donde introduce la tarjeta, no se encuentre algún material extraño.
- \* Solicite con frecuencia los movimientos de su cuenta o verifíquelos a través de la Sucursal Virtual COTRAFA y en caso de duda, comuníquelo a la Cooperativa a través de la **Línea Única de Servicios: 454 95 95**.
- \* No suministre por ningún medio su clave secreta ni su número de cuenta.

### 2. Seguridad en nuestra Red de Oficinas



- \* Desconfíe de las personas que le ofrezcan ayuda ante algún problema dentro y fuera de las Oficinas, si requiere ayuda o información, solicítela a los Asesores Comerciales debidamente identificados por la Entidad.
- \* Recuerde que sólo se recibe dinero en efectivo en las áreas de las Cajas de nuestras Oficinas.
- \* Pase a la Caja en el momento en que le corresponda el turno para realizar su operación, por ningún motivo pase cuando se esté atendiendo a otra persona.
- \* Antes de retirarse de la Caja, asegúrese de tener el comprobante y revise que refleje correctamente la operación solicitada.
- \* Cuide su dinero y evite manipularlo o contarlo en la fila. Sea discreto.
- \* Por su seguridad y la de los demás, absténgase de utilizar su teléfono celular al interior de las Oficinas.
- \* No preste su Cuenta de Ahorros para recibir fondos de personas cuyo origen desconoce, puede verse involucrado en actividades ilícitas como Lavado de Activos.
- \* Si requiere información, acérquese a nuestros Asesores Comerciales debidamente identificados con la escarapela de COTRAFA, no permita ser atendido por personas extrañas o ajenas a la Entidad.
- \* Evite convertirse en víctima de estafadores, la Cooperativa Financiera Cotrafa no tiene tramitadores de créditos, por su bienestar y seguridad, no pague ninguna comisión.
- \* En el momento de efectuar la cancelación de sus créditos, solicite personalmente en las Oficinas la constancia de paz y salvo.
- \* Proteja siempre sus datos y documentos personales para evitar el robo de identidad o suplantación.



Línea Única de Servicios  
**454 95 95**

[www.cotrafa.com.co](http://www.cotrafa.com.co)



### 3. Medidas de Seguridad en las Llamadas Telefónicas

Cuando sea contactado telefónicamente por personal de la **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**, asegúrese de tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- \* Absténgase de mencionar su clave telefónicamente, en ningún caso será requerida por los empleados de nuestra Cooperativa.
- \* Memorice el nombre del asesor que lo está contactando. Preferiblemente tome nota, en caso de que lo requiera de nuevo.
- \* Si recibe llamadas a nombre de la Cooperativa Financiera Cotrafa, procure que el asesor sea quien confirme sus datos, en ninguno de los casos les revele su clave.
- \* Reporte cualquier hecho anómalo o sospechoso sobre llamadas requiriendo información no autorizada. En lo posible informe los números telefónicos al personal de nuestra Línea Única de Servicios COTRAFA: 454 95 95.
- \* Por Seguridad Bancaria, no serán suministrados saldos de los productos de ahorro vía telefónica.
- \* Por su seguridad, desde Servicios Electrónicos de la Cooperativa, se realizan monitoreos permanentes a las transacciones inusuales, donde nos comunicaremos telefónicamente con Usted, para evitar posibles fraudes.

### 4. Seguridad en las Operaciones y transacciones Vía Internet

- \* Ingrese siempre a la Sucursal Virtual COTRAFA digitando la página web [www.cotrafa.com.co](http://www.cotrafa.com.co) en su navegador. No ingrese por los enlaces.
- \* Evite ingresar a la Sucursal Virtual de Cotrafa desde sitios públicos, como salas o cafés Internet.
- \* Mientras realiza transferencias interbancarias, manténgase siempre al tanto de la operación que está realizando.
- \* Cuando termine de hacer sus consultas a través de la Sucursal Virtual, cierre la sesión a través de la opción "SALIDA SEGURA".
- \* Instale y actualice su computador con herramientas de seguridad informática (antivirus y actualizaciones del sistema operativo), para protegerlo del software malicioso que roba la información.
- \* No dar "clic" en enlaces de mensajes de texto al celular, confirme con la Entidad.
- \* Asegúrese de terminar la operación o cerrar la sesión, antes de retirarse de cualquier medio donde requiera digitar su clave.
- \* Al realizar la operación, guarde una copia en disco o imprima esta información como soporte de la misma.
- \* Personalice o inscriba las Cuentas hacia donde autoriza transferencias interbancarias.
- \* No desatienda su computador cuando está realizando las transacciones, por seguridad si transcurre un periodo de tiempo en el que su ordenador permanece inactivo durante la sesión, se producirá una desconexión automática de la misma

Ningún empleado de Cotrafa, está autorizado para solicitar información de autenticación (nombre de usuarios y contraseñas), no se tiene como política enviar correos electrónicos solicitando actualización de información confidencial (número de tarjeta, documento de identidad. Claves), por lo tanto, no conteste los correos electrónicos recibidos solicitando información confidencial como claves, números de tarjetas, números de cuentas, etc.

#### RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

##### CAMBIAZO DE TARJETA

Es apoderarse de la Tarjeta y observar la clave secreta sin que el cliente se percate.

##### RECOMENDACIONES

- \* Haga una marca que identifique su tarjeta y revisela al terminar su transacción.
- \* No permita el ingreso de terceros al cajero automático.

##### CLONACIÓN DE TARJETA

Su objetivo es Copiar información de la tarjeta y visualizar claves secretas.

##### RECOMENDACIONES

- \* Use sus tarjetas únicamente en comercios autorizados.
- \* Observe con atención la utilización correcta en el datáfono
- \* No permita que nadie visualice su clave secreta, inmediatamente reporte cualquier inconsistencia.

**FLETEO:** Es el robo del dinero después de hacer la transacción en oficinas, el delincuente sigue la persona hacia su destino y en su recorrido, le hurtan su dinero.

##### RECOMENDACIONES

- \* Evite retirar grandes sumas de dinero. En lo posible use títulos valor: cheques, si es necesario solicite el acompañamiento de la policía.
- \* Observe con atención su entorno y detecte personas o actitudes sospechosas o extrañas, de aviso a los vigilantes o a las autoridades ante cualquier movimiento sospechoso

##### ROBO DE TARJETA

Delincuentes instalan dispositivos externos al cajero automático con los cuales capturan la tarjeta y la clave al mismo tiempo.

##### RECOMENDACIONES

- \* No permita la colaboración de extraños al momento de realizar sus operaciones
- \* Utilice sólo cajeros automáticos en buen estado, no realice ninguna transacción si se encuentra con materiales extraños dentro del cajero.
- \* No introduzca nunca la tarjeta, si el cajero dice fuera de servicio.

##### SUPLANTACIÓN DE EMPLEADOS

Modalidad delictiva en la que personas cometen fraudes al hacerse pasar por empleados de la Entidad, solicitando a la persona altas sumas de dinero, supuestamente para efectos de gastos de trámites para la prestación de servicios.

##### RECOMENDACIONES

- \* Tenga en cuenta las tarifas divulgadas en las carteleras de las oficinas, que se exigen como pago previo a la solicitud de estudio de crédito.
- \* No entregue información o documentación exigida por COTRAFA, para la prestación de los servicios a personas extrañas o no autorizadas.
- \* En los sitios de trabajo, permita ser asesorado, sólo por personal de la **Cooperativa Financiera Cotrafa**, identificado con la escarapela.

##### PAQUETE CHILENO

Consiste en un engaño o artimañas, en las cuales dejan caer rollos de papel que tienen semejanza con billetes, para después despojar a su víctima del dinero retirado en la oficina sin la utilización de la violencia.

##### RECOMENDACIONES

- \* No recoja paquetes extraños que aparenten tener dinero en efectivo.
- \* Cuando esté realizando una consignación, haga la transacción personalmente con el cajero, no le entregue el dinero a ninguna persona que se acerque a la fila, aduciendo ser empleado de la Entidad.