

MANUAL DE USUARIO

# BANCA VIRTUAL PERSONAS



VERSIÓN 4  
SEPTIEMBRE, 2022

## CONTENIDO

|   |   |
|---|---|
| 1. BIENVENIDA .....   | 2 |
| 2. REQUISITOS PREVIOS PARA EL USO DE LA BANCA VIRTUAL ..... | 2 |
| 3. ¿COMO AFILIARSE A LA BANCA VIRTUAL? .....                | 2 |
| 4. ¿COMO INGRESAR? .....                                    | 2 |
| 5. ¿QUÉ TRANSACCIONES SE PUEDEN REALIZAR? .....             | 2 |
| 6. PROCESOS COMUNES PARA TUS TRANSACCIONES .....            | 2 |
| 6. MENÚS DENTRO DE LA BANCA VIRTUAL.....                    | 2 |
| 7. PREGUNTAS FRECUENTES .....                               | 2 |
| 8. CONSEJOS DE SEGURIDAD.....                               | 2 |

## 1. BIENVENIDA

Estimado cliente, el Banco del Austro S. A. pone a tu disposición su página de Internet [www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com) con la finalidad de ofrecerle acceso a realizar transacciones sobre sus cuentas y servicios contratados desde cualquier parte del mundo, las 24 horas del día, todos los días del año.

El documento que usted está leyendo le ayudará a conocer los diferentes productos y la forma de realizar transacciones y consultas que el Banco del Austro ofrece a través de la Banca Virtual Personas [www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com).

Si necesitas ayuda para suscribirse o conocer más sobre las transacciones que puedes realizar mediante nuestra Banca Virtual Personas, no dudes en visitar cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente en todo el país o llamar al CallCenter **1800 228787**.

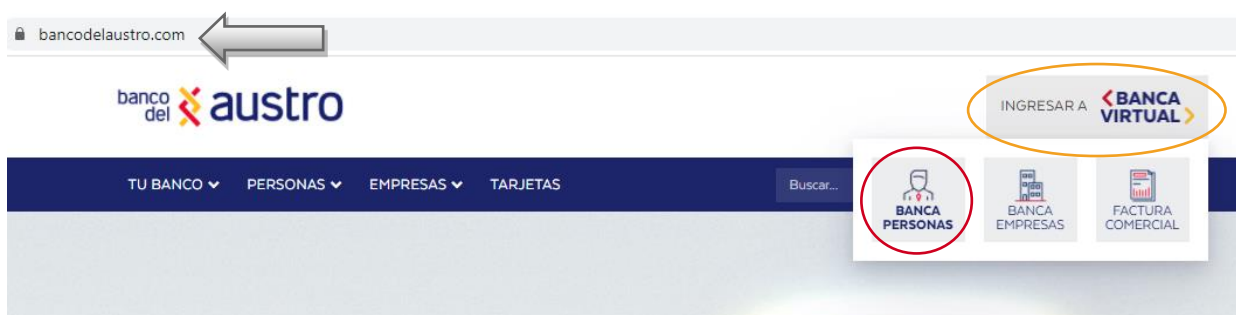
## 2. REQUISITOS PREVIOS PARA EL USO DE LA BANCA VIRTUAL

- Poseer un producto activo en el banco, ya sea cuenta de ahorros / corriente o poseer una tarjeta Crédito VISA o MasterCard del Banco del Austro.
- Tener actualizados en el sistema del Banco, su cuenta de correo electrónico y número de celular personal.
- Disponer de acceso a Internet y utilizar los navegadores recomendados como Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox.

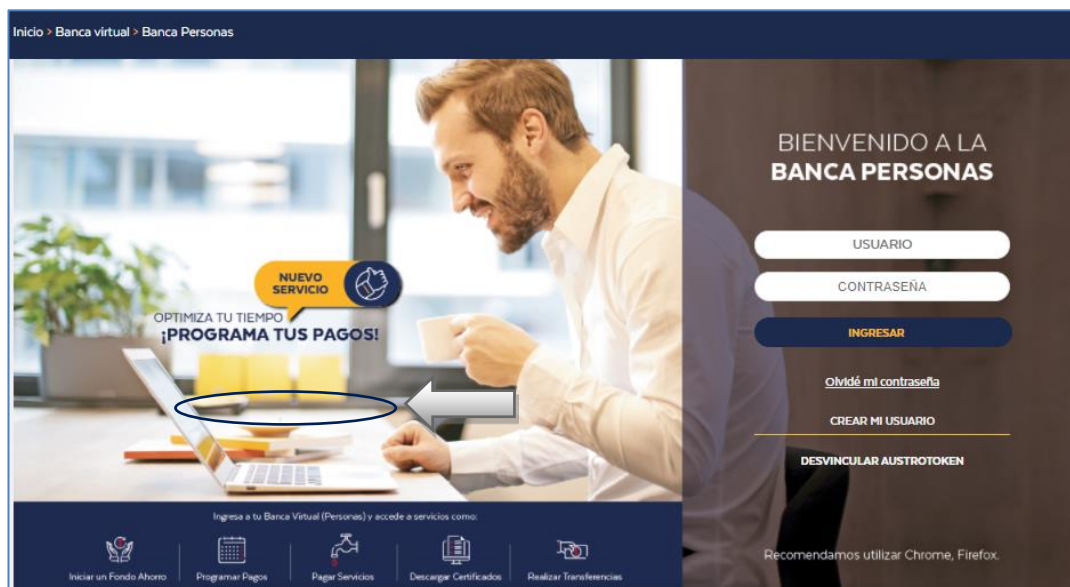
## 3. ¿COMO AFILIARSE A LA BANCA VIRTUAL?

Para poder acceder a la Banca virtual es necesario crear un usuario y contraseña, siguiendo los siguientes pasos:

- ▶ Ingresa a [www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com), es importante que verifiques que en la parte superior izquierda la dirección de la página empiece con <https://>. La letra "s" en la URL significa que estás en un sitio Virtual seguro. En el sitio selecciona la opción "Ingresar a Banca Virtual" y posteriormente da clic a "Banca personas".



- ▶ A continuación, se desplegará una nueva pantalla, aquí da clic en "Crea tu usuario aquí".



- ▶ Enseguida aparecerá una nueva pantalla; para agilizar el enrolamiento ten a la mano tu cédula / pasaporte y el número de tu cuenta de ahorros o corriente, o el número de tu tarjeta de crédito.
- ▶ En la pestaña de autenticación debe seleccionar el tipo de identificación (Cédula / Pasaporte), ingresar la identificación, seleccionar el producto disponible que actualmente dispone en el banco (Cuenta de Ahorro/Corriente, Tarjeta de Crédito BA), ingresar los dígitos de la cuenta de ahorro/corriente o tarjeta de crédito, marcar la opción de PIN Digital e ingresar el código de 6 dígitos enviado a su número de celular o correo electrónico. Además, se debe marcar el captcha con el objetivo de comprobar que eres una persona real.

Ingrese el tipo de identificación:  
\* Cédula  
\* Pasaporte

Seleccione la opción PIN Digital

Ingrese el PIN enviado a su número de celular o correo electrónico.

Seleccione del tipo producto que tiene actualmente en el Banco:  
\* Cuenta de Ahorros  
\* Cuenta Corriente  
\* Tarjeta de Crédito BA

- El PIN Digital será un campo único y obligatorio para el proceso de creación de usuario en la banca virtual personas.
- Consta de 6 dígitos numéricos y tiene una vigencia de 24 horas.
- Para clientes nuevos el PIN Digital será enviado en la apertura de cuenta ahorro/corriente en SSBB.
- Para clientes antiguos el PIN Digital puede ser solicitado vía Call Center.

- ▶ A continuación, se requiere una segunda validación de usuario, si das clic en “Solicitar Código”, se enviará un código de seguridad, mediante SMS si te encuentras en territorio ecuatoriano, y correo electrónico si estás en el exterior, digita el código y da clic en “Aceptar”.

**VALIDACIÓN DE SEGURIDAD** **BANCA PERSONAS**

Estimado cliente, ingrese el código de seguridad enviado a su email/celular. Tiene 3 intentos de ingreso, caso contrario bloqueará su usuario web temporalmente.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN

- ▶ Una vez ingresado el código OTP en la pestaña de validación, debes verificar tus datos asociados a tu cuenta, si la información es incorrecta o has cambiado de correo o número de celular debes acercarte a cualquiera de las oficinas del Banco del Austro. Además, debes responder 2 preguntas de desafío, marcar el captcha y aceptar los términos y condiciones del servicio.

Inicio > Banca Virtual > Banca Personas

CREACIÓN DE USUARIO DEL BANCO DEL AUSTRO

**AUTENTICACIÓN** **VALIDACIÓN** SEGURIDAD CREACIÓN

**MICHELLE ESTEFANIA**

PARA MAYOR SEGURIDAD EN SUS TRANSACCIONES, VERIFIQUE QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA SEA CORRECTA. CASO CONTRARIO POR FAVOR ACÉRQUESE A SERVICIOS BANCARIOS PARA ACTUALIZARLA.

CORREO ELECTRÓNICO  CELULAR

EN EL ÚLTIMO MES ¿REALIZÓ COMPRAS POR INTERNET CON SU TARJETA DE DÉBITO?  SI  NO

¿HA APERTURADO UN CERTIFICADO DE PLAZO FIJO EN ESTE AÑO?  SI  NO

INGRESE LOS CARACTERES PRESENTADOS A CONTINUACIÓN

No soy un robot  **Leer y aceptar los Términos y Condiciones del servicio**

HE LEÍDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

- ▶ En la siguiente pestaña se listarán 8 preguntas de seguridad, de las cuales deberá responder a mínimo 5 de ellas para continuar con el proceso de creación.

Inicio > Banca Virtual > Banca Personas

CREACIÓN DE USUARIO DEL BANCO DEL AUSTRO

**AUTENTICACIÓN** **VALIDACIÓN** **SEGURIDAD** CREACIÓN

**MICHELLE ESTEFANIA**

SELECCIONE 5 PREGUNTAS DEL LISTADO Y REGISTRE LAS RESPUESTAS. RECUERDE NO UTILIZAR CARACTERES ESPECIALES O TILDES, SOLO LETRAS Y NÚMEROS.

¿CUÁL ES TU TRABAJO IDEAL?  IDENTIFICA DOS COSAS QUE PROVOCAN MIEDO.

¿QUÉ BEBIDA TE REANIMA?  ¿NOMBRE DE UNA COMIDA EXÓTICA?

¿NOMBRE DE LA SERIE FAVORITA DE TU INFANCIA?  ¿CUÁL ES EL NOMBRE DE LA MASCOTA DE SU INFANCIA?

¿PARA QUÉ DEPORTE NO ERES APTO?  ¿NOMBRE DE UNA PELÍCULA QUE TE HA IMPRESIONADO?

- ▶ En la siguiente pantalla deberás crear un usuario y contraseña, que cumpla con las características de seguridad señaladas.

### Recomendaciones para crear tu usuario y contraseña

- ▶ El nombre de usuario y contraseña deben tener entre 8 a 16 caracteres.
- ▶ El nombre de usuario debe incluir letras y números.
- ▶ La contraseña, debe incluir letras, números y caracteres especiales como.,;: entre otros.  
A continuación, puedes ver algunos ejemplos:

Pedro20Perez2

0105ffraannccoo

1p7e9d3r0o2

- ▶ Tanto para el usuario como para la contraseña es recomendable no utilizar fechas de cumpleaños, aniversarios, nombres, apellidos entre otros.
- ▶ La contraseña debe ser diferente a la del usuario.
- ▶ Por seguridad es recomendable cambiar la clave cada 3 meses.

CREACIÓN DE USUARIO DEL BANCO DEL AUSTRO

AUTENTICACIÓN ✓ VALIDACIÓN ✓ SEGURIDAD ✓ CREACIÓN

██████████ MICHELLE ESTEFANIA

REGISTRE SU USUARIO Y CONTRASEÑA

INGRESE EL USUARIO

INGRESE LA CONTRASEÑA

CONFIRME LA CONTRASEÑA

RECOMENDACIONES:

Para la creación de usuario:

- Ingrese un usuario único, diferente a otros registros.
- No utilice su número de identificación.
- Combine de 8 a 16 caracteres con letras mayúsculas y minúsculas, con números, no ingrese caracteres especiales o tildes.

Para la creación de contraseña:

- No utilice su número de identificación.
- Ingrese una contraseña diferente al usuario.
- Combine de 8 a 16 caracteres con letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales. Estos son: &...\_@/!\$#\*

• Le recomendamos cambiar su clave cada 3 meses.  
• Acceda con el mismo usuario y contraseña a los aplicativos del Banco.

CANCELAR GUARDAR

- ▶ Una vez creado tu usuario y contraseña podrás acceder a tu Banca Virtual y realizar tus transacciones.

Inicio > Banca Virtual > Banca Personas

CREACIÓN DE USUARIO DEL BANCO DEL AUSTRO

AUTENTICACIÓN ✓ VALIDACIÓN ✓ SEGURIDAD ✓ CREACIÓN ✓

¡SU USUARIO Y CONTRASEÑA HAN SIDO REGISTRADOS EXITOSAMENTE!

HEMOS ENVIADO LA CONFIRMACIÓN A SU CORREO ELECTRONICO

RECUERDE, CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA PUEDE INGRESAR A

BANCA VIRTUAL AUSTRO DIGITAL AUSTRO TOKEN

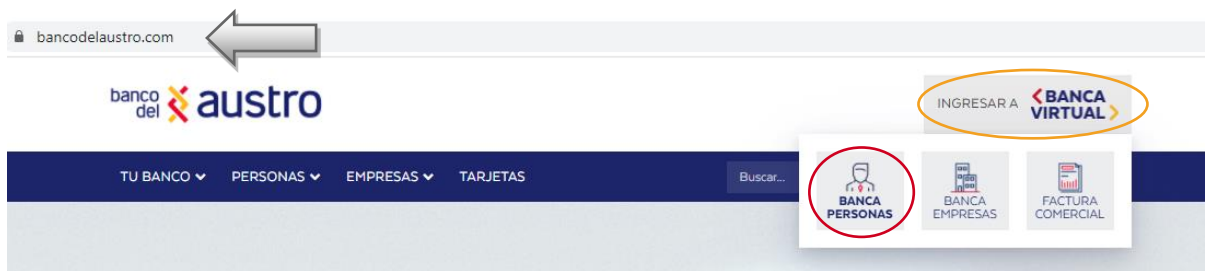
VER MANUAL DE USUARIO IR A BANCA PERSONAS

**¡RECUERDA!**

Para acceder al aplicativo Austrodigital (Banca Móvil), solo necesitas el mismo usuario y contraseña de tu Banca Virtual.

**4. ¿COMO INGRESAR?**

- 4.1. Para utilizar Banca Virtual, debes escribir la dirección de la página Virtual del Banco del Austro S.A. [www.bancodelaustro.com](https://www.bancodelaustro.com), es importante que verifiques que en la parte superior izquierda la dirección de la página empiece con <https://>. La letra "s" en la URL significa que estás en un sitio Virtual seguro. En el sitio selecciona la opción "**Ingresar a Banca Virtual**" y posteriormente da clic a "**Banca personas**".



- 4.2. Ingresa tu usuario y contraseña, recuerda que la contraseña es personal e intransferible.



- 4.3. Los siguientes pasos se llevarán a cabo únicamente la primera vez que inicies sesión, si ya haz iniciado sesión anteriormente únicamente debes solicitar y llenar el código de seguridad, que será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**CONTRATACIÓN DEL SECURE TOKEN**

En el primer ingreso de sesión, para acceder a los servicios digitales del Banco del Austro, el cliente debe Activar el servicio de Secure Token que tiene un costo según tarifario vigente. Este servicio generará códigos seguros para las transacciones como segundo factor de seguridad, en los canales digitales.



4.3.1. Para ello te aparecerá una pantalla con el contrato de canales electrónicos, el cual debes revisarlo y aceptarlo.

4.3.2. A continuación se presentará una nueva pantalla que te notificará el cobro de Secure Token según tarifario vigente, con débito inmediato a la cuenta o cargo a la Tarjeta de Crédito que selecciones. Es importante que leas las cláusulas del contrato, una vez lo hayas hecho, marca el casillero de aceptación y da clic en "Pagar". Inmediatamente podrás visualizar el comprobante de tu pago, puedes imprimirlo si así lo requieres, caso contrario da clic en "Continuar".

4.3.3. Para completar la transacción, por tu seguridad solicita e ingresa el código seguro enviado a tu teléfono celular por medio de SMS. A continuación, recibirás un mensaje de bienvenida a tu Banca Virtual.

4.3.4. En seguida se solicita que registres la dirección IP desde la cual te estas conectando, este registro se realizará únicamente cuando accedas a la Banca Virtual, desde un computador no habitual:

4.3.5. Aceptar el ingreso a la Banca Virtual desde un computador no habitual generando un nuevo código seguro enviado por medio de SMS al teléfono celular. Si se desea solicitar el código seguro, da clic en la opción "solicitar código", llena el casillero con el código que recibiste y da clic en "Continuar".





¡Una vez ingresado el código seguro se habilitará la Banca Virtual para que puedas transaccionar!



## 5. ¿QUÉ TRANSACCIONES SE PUEDEN REALIZAR?

En la Banca Virtual puedes realizar transacciones como: consultas, transferencias propias e interbancarias a otras instituciones financieras, pago de tarjetas de crédito, pago de servicios, recargas, referencias bancarias, avances, solicitud de productos, entre otras.

## 6. PROCESOS COMUNES PARA TUS TRANSACCIONES

### 6.1. ¿CÓMO ADMINISTRAR LOS BENEFICIARIOS DE MIS TRANSFERENCIAS O PAGOS?

Los Beneficiarios, son personas que tienen un producto activo en el Banco del Austro o en otras instituciones financieras a las cuales se les realizará una transferencia, pago, giro o cualquier transacción en la cual esté involucrado un monto de dinero especificado.

Antes de realizar transacciones con tus cuentas o tarjetas, debes registrar el beneficiario al cual se desea transferir o así mismo la tarjeta que requieres pagar. Para agilizar el proceso ten a la mano los datos del beneficiario, tales como el número de identificación, número de cuenta o tarjeta, el teléfono celular entre otros campos descritos en las siguientes pantallas. Es importante definir el monto máximo que se requerirá transferir al beneficiario, toma en cuenta que el límite transaccional para este canal es de \$ 10.000 por cuenta.

**REGISTRO DE BENEFICIARIOS**

**INGRESE LOS DATOS DE LA CUENTA QUE DESEA ASOCIAR**

|   |   |
|---|---|
| <p><b>BANCO</b></p> <p><b>TIPO DE CUENTA</b></p> <p><b>NÚMERO (MÍN 4 DÍGITOS)</b></p> <p><b>NOMBRE TITULAR</b></p> <p><b>IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR</b></p> <p><b>CELULAR</b></p> <p><b>MONTO MÁXIMO (HASTA \$ 15000)</b></p> <p><b>ALIAS PARA ESTE BENEFICIARIO</b></p> <p><b>EMAIL (OPCIONAL)</b></p> | <p>Banco Bolivariano</p> <p>Ahorros</p> <p>VERIFICAR</p> <p>ASOCIAR</p> <p>CANCELAR</p> |
|---|---|

**PAGO DE TARJETAS - REGISTRO DE BENEFICIARIOS**

Ingrese los datos de la tarjeta de crédito que desea asociar

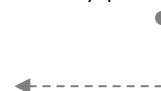
|  |                       |
|--|-----------------------|
| <b>BANCO:</b>                              | COOP AHORRO Y CREDITO |
| <b>TIPO:</b>                               | VISA                  |
| <b>NÚMERO DE TARJETA (MÍN 12 DÍGITOS):</b> |                       |
| <b>Monto máximo (hasta 5000):</b>          |                       |
| <b>Alias para este beneficiario:</b>       |                       |
| <b>Cédula del titular:</b>                 |                       |
| <b>Nombre del titular:</b>                 |                       |
|  | ASOCIAR               |
|  | CANCELAR              |

**TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS - BENEFICIARIOS**

Ingrese los datos de la cuenta que desea asociar

|                                      |                    |
|--------------------------------------|--------------------|
| <b>BANCO:</b>                        | BANCO DEL PACIFICO |
| <b>TIPO DE CUENTA:</b>               | Cuenta de Ahorros  |
| <b>NÚMERO (MIN. 4 DIGITOS):</b>      |                    |
| <b>MONTO MÁXIMO (HASTA 15000):</b>   |                    |
| <b>ALIAS PARA ESTE BENEFICIARIO:</b> |                    |
| <b>CÉDULA DEL TITULAR:</b>           |                    |
| <b>NOMBRE DEL TITULAR:</b>           |                    |
|                                      | ASOCIAR            |
|                                      | CANCELAR           |



Una vez hayas registrado tus beneficiarios, tendrás una lista de tus beneficiarios y podrás agregar o eliminar los que requieras.



**REGISTRO DE BENEFICIARIOS**

Para realizar esta transacción usted debe registrar al beneficiario.

**AGREGAR BENEFICIARIO**

| ACCIONES  | ALIAS | DETALLES DE LA CUENTA          | TITULAR                      |
|---|-------|--------------------------------|------------------------------|
|   | PAO P | AHO.XXXXXXXXXXXXX<br>Coop. JEP | PAOLA XXXXXX<br>XXXXXXXXXXXX |

## 6.2. ¿QUÉ SON LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD Y COMO USARLOS?

Un código de seguridad, es un código numérico que llegará a tu dispositivo móvil si estas dentro del Ecuador, o a tu correo electrónico si estas fuera del mismo, y que debe ser ingresado en una pantalla para poder realizar o completar la transacción que requieras. Es la forma más segura e instantánea de confirmar las operaciones que realices por los canales digitales.

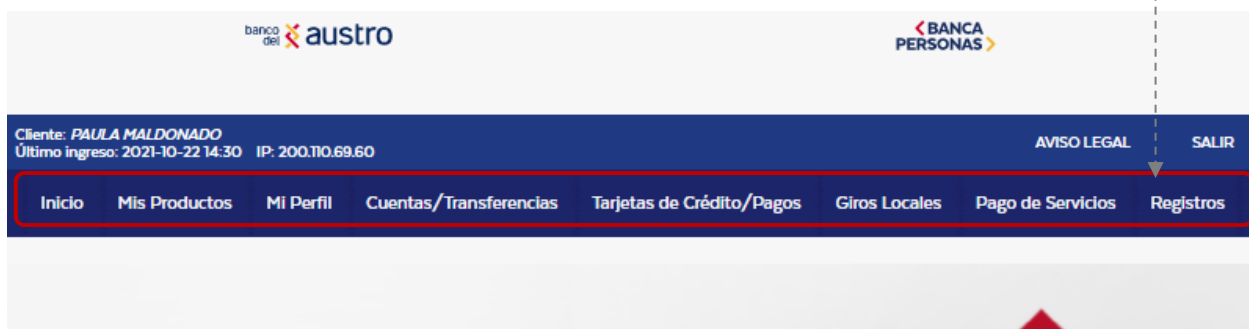
En muchas de las transacciones se solicitará generar el código, por lo que debes dar clic en el botón "Solicitar Código" y llenar el casillero con el mensaje enviado.



Una vez digitado el código, podrás continuar de manera segura con tu transacción.

## 6. MENÚ DENTRO DE LA BANCA VIRTUAL

Al ingresar a la Banca Virtual se desplegarán las siguientes opciones:



### MIS PRODUCTOS

- \* Posición Consolidada
- \* Genere su Inversión
- \* Inicie su Fondo Ahorro
- \* Solicitar certificados



### MI PERFIL

- \* Datos Personales
- \* Cambiar Contraseña Banca Virtual
- \* Confirmar Mis Productos
- \* Personalización de Cupos
- \* Consultas de Pagos Web
- \* Habilitar navegación en el Exterior
- \* Enrolamiento BIMO



### CUENTAS / TRANSFERENCIAS

- \* Consulta de Saldos
- \* Consulta Movimientos
- \* Visualización de Cheques
- \* Descarga Estados Cuenta Cta. Corriente
- \* Descarga Estados Cuenta Cta. Clientes en el Exterior
- \* Transferencias interbancarias inmediatas (Pago Directo)
- \* Transferencias interbancarias vía Banco Central
- \* Traslados entre cuentas propias del Banco del Austro
- \* Transferencias a cuentas de terceros del Banco del Austro
- \* Bloqueo de tarjeta de débito.



### TARJETAS DE CRÉDITO / PAGOS

- \* Descarga Estados de cuenta TC
- \* Pagos TC Interbancarios inmediatas (Pago Directo)
- \* Pagos TC Interbancarias vía Banco Central
- \* Pagos TC Propias del Banco del Austro
- \* Pagos otras TC del Banco del Austro
- \* Avance Ágil
- \* Diferaloó
- \* Activación de consumos en el exterior
- \* Bloqueo de Tarjeta de Crédito
- \* Diferido de Recuperación Financiera



### GIROS LOCALES

- \* Ingresar un Giro Local
- \* Consultar Giro Local



### SERVICIOS / PAGOS VARIOS

- \* IEES
- \* SENA / INEN
- \* Pensiones
- \* Recarga Celular
- \* Más Servicios
- \* Programar Pagos

**6.1. INICIO.-** Al dar clic en la pestaña "Inicio" se presentará la pantalla de presentación y eventualmente información de los servicios del Banco del Austro.



## 6.2. MIS PRODUCTOS

**6.2.1. Posición Consolidada.** - En la pestaña de "Posición Consolidada" el cliente puede verificar el resumen de sus cuentas, tarjetas, inversiones, y préstamos, que tiene activos en el Banco del Austro, dando CheckBox al casillero correspondiente, tal como se detalla en la gráfica.

**6.2.2. Genere Su inversión.** - Con esta opción podrás hacer crecer tu dinero, según el monto que especifiques, garantizando que los fondos depositados durante un plazo determinado generen un interés anual con una tasa altamente competitiva. Las características específicas de este producto son:

- ▶ Las tasas están establecidas en el tarifario de servicios financieros vigente, publicado en el portal del Banco del Austro, de acuerdo al monto y al plazo que definas.
- ▶ El pago de intereses puede ser mensual, trimestral, semestral o al vencimiento, manteniéndose la tasa pactada.
- ▶ Puede constituirse como garantía de créditos con tasa de interés preferencial y respaldo de tarjeta de crédito.
- ▶ El monto base es de mínimo \$1000 y máximo \$50 000 000.

Para ello completa todos los campos requeridos en la siguiente pantalla, la solicitud se completará con la tasa de interés correspondiente según tu elección de monto y plazo

### GENERA TU INVERSIÓN

**6.2.3. Inicie su Fondo Ahorro.** - Mediante esta opción podrás acceder a un ahorro programado, ideal para tus fondos de reserva, décimos y utilidades.

- ▶ Para ello deberás seleccionar los siguientes parámetros en la pantalla principal:
  - Cuenta desde la cual se debitará el valor establecido.
  - Monto que se va a ahorrar (Valor de la cuota, **deberá ser mayor o igual a \$25**)
  - Fecha a debitar (Día del mes en que desea que se realice el débito)
  - Plazo en meses (Número de cuotas, **12, 24 o 36 meses**)

- ▶ Adicionalmente, en esta misma pantalla en la parte inferior deberás completar el casillero de validación, para renovar automáticamente el Fondo Ahorro al finalizar el plazo.

### INICIE SU FONDO AHORRO

SELECCIONE LA CUENTA A DEBITAR

INGRESE EL VALOR A AHORRAR (Mínimo 25 dólares)

INGRESE LA FECHA A DEBITAR

INGRESE EL PLAZO

ACEPTO RENOVAR MI FONDO AHORRO, UNA VEZ CUMPLIDO EL PLAZO.

- ▶ A continuación se presentará el siguiente mensaje.

- ▶ Posteriormente podrás visualizar el resumen de tu fondo ahorro:

### RESUMEN DE SU AHORRO PROGRAMADO

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| CUENTA A DEBITAR:            | XXXXXXXXXX |
| MONTO (VALOR DE LA CUOTA):   | \$ 25.00   |
| PLAZO DEL AHORRO PROGRAMADO: | 12 MESES   |
| FECHA DE APERTURA:           | 13-10-2021 |
| FECHA DE TRANSFERENCIA:      | 03-11-2021 |
| MONTO TOTAL (VALOR META):    | \$ 300.00  |
| INTERÉS APLICADO: (DEFAULT)  | 5 %        |

LA DISCIPLINA EN LOS APORTES Y EL INCREMENTO EXTRA DE SU AHORRO PROGRAMADO, SON SUS ALIADOS DE GANANCIA SEGURA.

- ▶ Para validar el proceso, se enviará un código OTP al medio de contacto registrado por el cliente (SMS en territorio ecuatoriano y correo electrónico para clientes del exterior)

- ▶ A continuación se presentará un mensaje de la solicitud exitosa, y la notificación de que la información detallada del Fondo Ahorro se enviará al correo electrónico registrado (el cual estará enmascarado por temas de seguridad).

#### 6.2.4. Solicitar Certificados. – Mediante esta opción, podrás generar certificados de tus cuentas.

- ▶ Para ello completa la información solicitada en la siguiente pantalla.
- ▶ Toma en cuenta que el costo será debitado de la cuenta que escojas.

### CERTIFICADOS BANCARIOS

---

**MALDONADO CASTILLO**  
**PAULA CAROLINA**

CÉDULA: 0105829535

SELECCIONE EL TIPO DE CERTIFICADO --SELECCIONAR CERTIFICADO-- ▼

---

SELECCIONE LA CUENTA A DEBITAR --SELECCIONAR CUENTA-- ▼

---

SELECCIONE EL NOMBRE DE QUIEN DESEA QUE SE GENERE EL CERTIFICADO --SELECCIONAR CLIENTE-- ▼

INGRESE EL NOMBRE DE LA PERSONA O EMPRESA A QUIEN VA DIRIGIDO EL CERTIFICADO [ ]

CON GUSTO GENERAREMOS SU CERTIFICADO,  
EL VALOR A DEBITAR DE SU CUENTA ES DE 2,52 (INCLUIDO IVA)

**ACEPTAR**



### 6.3. MI PERFIL. - En la pestaña "Mi Perfil" se despliegan las siguientes opciones:

#### 6.3.1. Datos Personales. - Esta opción permite al cliente colocar una frase de seguridad en el momento que desee ingresar a su Banca Virtual.

**Bienvenidos a la Banca Virtual del Banco del Austro**

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO

---

\* Frase Secreta:  La frase secreta se mostrara cuando usted ingrese al sitio, esto le dara la confianza de que no esta ingresando a otro lugar.

**IMPORTANTE:** Estimado cliente para actualizar sus datos de correo electrónico o número de celular utilizado dentro de su Banca Personas, por favor acérquese a Servicios Bancarios de nuestras oficinas y solicite el servicio. Recuerde que es necesario tener sus datos al día para recibir las notificaciones de seguridad. Gracias por su atención.

En caso de requerir ayuda o información para uso de su Banca Personas, comuníquese con nuestro Call Center llamando gratis al 1800 228787, Opción 5 Soporte de Página Web.

Estamos disponibles las 24 horas para atender tus necesidades.

**Aceptar**

#### 6.3.2. Cambiar Contraseña Banca Virtual. - Con esta opción puedes realizar el cambio de tu contraseña cuando lo desee para tu Banca Virtual, únicamente debes llenar el formulario requerido, no olvides seguir las recomendaciones mostradas.

**Bienvenidos a la Banca Virtual del Banco del Austro**

**CAMBIO DE CLAVE**

Altas/Usuario:

\* Clave Anterior:

\* Nueva Clave:

\* Confirmar Clave:

**Aceptar**

El carácter(\*) indica que los datos son obligatorios.

La clave de Banca Personas es diferente a su clave de tarjeta de débito o crédito.

La nueva clave debe contener entre 8 y 16 caracteres.

La nueva clave debe contener letras, números y mínimo un carácter especial, por ejemplo: cuenc@21.

La nueva clave no debe contener su nombre de usuario.

Por su seguridad recomendamos cambiar su clave cada 3 meses.

**6.3.3. Confirmar Mis Productos.** - Al seleccionar esta opción puedes habilitar los productos del Banco del Austro que tienes registrado.

**6.3.4. Personalización de Cupos.** - Con esta opción podrás personalizar los cupos, según la frecuencia que selecciones (Diaria, semanal o mensual) de cada uno de tus productos activos en el Banco (Cuenta de Ahorro, corriente o Tarjeta de Crédito), respetando los montos máximos indicados.

▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**PERSONALIZACIÓN DE CUPOS**

Banca Personas BancaMóvil Cajeros Automáticos Consumos POS Consumos Internet

Personalice sus cuentas siguiendo estos pasos: 1. Seleccione la cuenta de la lista. 2. De un clic en Personalizar. 3. Si desea, modifique los montos. 4. De un clic en ACEPTAR para guardar.

| Tipo Producto | Descripción Producto | Número Producto | Personalizar                        |
|---------------|----------------------|-----------------|-------------------------------------|
| AHO           | Cuenta Ahorros       | XXXXXXXXXX      | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Configurar   | Frecuencia      | Cupo Monto Máximo | Itro. Trans. Máximo |
|--------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| Personalizar | Por Transacción | \$15,000.00       |                     |
| Personalizar | Diario          | \$15,000.00       | 15                  |
| Personalizar | Semanal         | \$15,000.00       | 25                  |
| Personalizar | Mensual         | \$15,000.00       | 30                  |

**6.3.5. Consultas de Pagos Web.** - Esta opción te permite conocer el registro de pagos realizados por medio de la Banca Virtual con tus cuentas activas, dentro de un rango de fecha Inicio/Final, en un plazo máximo de un mes.

**CONSULTA DE TRANSACCIONES WEB**

Propietario de la cuenta: PAULA MALDONADO

Tipo de transacción a consultar: --Todas--

Fechas de consulta (formato AAAA/MM/DD):

Fecha Inicio:  Fecha Final:

**Consultar**

**6.3.6. Habilitar navegación en el Exterior.** - Mediante esta puedes habilitar y deshabilitar tu Banca Virtual en caso de que te encuentres fuera del Ecuador, para habilitar la Banca, únicamente debes llenar los campos solicitados y definir el rango de tiempo (Inicio/Final) en el cual vas a permanecer con tu Banca Virtual habilitada, es importante que definas correctamente el final ya que pasado este tiempo se deshabilitará la Banca para tu seguridad. Se guardarán automáticamente la lista de países habilitados, si deseas puedes modificarla en cualquier momento.



Nombre del cliente: LUIS LOAIZA

Habilite el acceso a su Banca Virtual desde el Exterior

País que desea habilitar: Afganistan

Fecha de inicio del acceso:

Fecha de final del acceso:

Guardar

Lista de países habilitados

Para deshabilitar alguno de los países antes de su fecha de deshabilitación, por favor comuníquese al (593 2) 3 828750 opción 3

Show 10 entries Search:

| País habilitado            | Estado actual | Fecha inicial | Fecha final | Vista |
|----------------------------|---------------|---------------|-------------|-------|
| No data available in table |               |               |             |       |

Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Next

**6.3.7. Enrolamiento BIMO.-** A través de este proceso, podrás crear de manera fácil y rápida un usuario BIMO – Mi Billetera Móvil y vincularlo a una de tus cuentas activas en el Banco, este servicio es usado para pagar o hacer solicitudes de cobro de dinero a otros usuarios del servicio.

- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado tu teléfono celular por medio de SMS.

VALIDACIÓN DE SEGURIDAD **BANCA PERSONAS**

**BIMO - Enrolamiento de cuenta**

Estimado cliente, para continuar con esta transacción se enviará un mensaje de texto a su celular con un código de seguridad que tiene vigencia de 5 minutos.

Solicitar código Cancelar

**Enrolar Cuenta**

Nombre: PAULA MALDONADO Celular: 0958702175

**Seleccione la cuenta a enrolar a su número de celular**

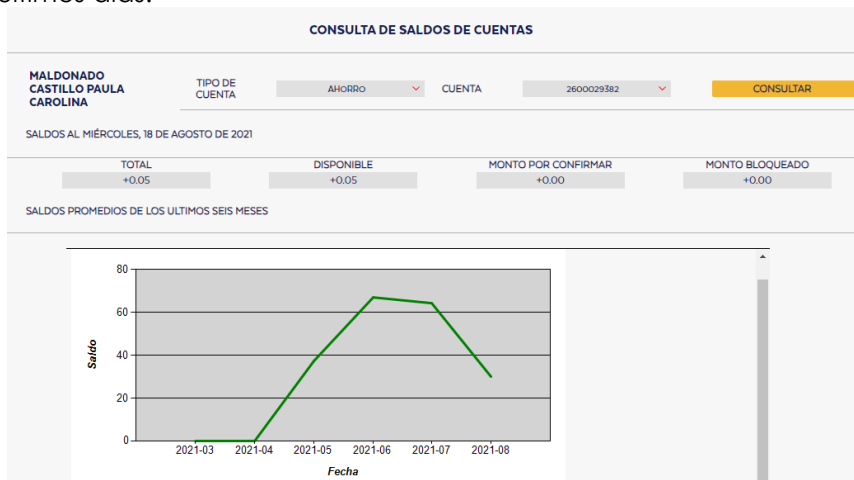
- Por favor seleccione una cuenta -

ASOCIAR



**6.4. CUENTAS / TRANSFERENCIAS.** - A continuación, se detallan todas las opciones del menú "Transferencias"

**6.4.1. Consulta de Saldos.** - Esta opción te permite revisar tu saldo en tu cuenta de ahorros/corriente, además que presenta un gráfico de su saldo promedio en los últimos días.



- 6.4.2. Consulta Movimientos.** - Con esta opción puedes revisar los movimientos contables de su cuenta mediante Rango de fechas o Corte de Fecha personalizadas.
- 6.4.3. Visualización de Cheques.** - Este servicio te permite consultar de manera visual los cheques depositados en las cuentas de ahorro o corriente, a través de los canales electrónicos de Banco del Austro, para ello debes llenar los campos requeridos y colocar el rango de tiempo (Inicio/Final) que deseas consultar.

- 6.4.4. Descarga Estados Cuenta Cta. Corriente.** - Con esta opción el cliente puede descargar el estado de cuenta corriente, para esto debes llenar los campos requeridos, para agilizar el proceso, ten a mano tu número de cuenta / tarjeta, y define las opciones "quincenal" y por "fin de mes" según lo requieras.

| Inicio  | Posición Consolidada | Mis Datos | Cuentas/Transferencias | Tarjetas de Crédito/Pagos | Giros Locales | Servicios/Pagos Varios | Registros         |
|---|----------------------|-----------|------------------------|---------------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| Bienvenida Janne Último ingreso: 2019-10-12 12:12 IP: 10.17.32.38   |                      |           |                        |                           |               |                        | AVISO LEGAL SALIR |
| DESCARGA DE ESTADOS DE CUENTA CORRIENTE   |                      |           |                        |                           |               |                        |                   |
| <p><b>Importante:</b><br/>Estimado Cliente, Banco del Austro S.A. le solicita comedidamente, sírvase verificar si el número de cédula o RUC contenido en el presente estado de cuenta es correcto. En el caso de existir un error por favor comuníquelo al Área de Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas o llamando a nuestro Call Center 1800 228787.</p> |                      |           |                        |                           |               |                        |                   |
| Número de cuenta: 0300175546<br>Año: 2019<br>Mes: Agosto<br>Día de corte: <input type="radio"/> Quince <input checked="" type="radio"/> Fin de mes<br><input type="button" value="Descargar Estado"/>   |                      |           |                        |                           |               |                        |                   |

- 6.4.5. Descarga Estados Cuenta Cta. Clientes en el Exterior.** - Esta opción está dirigida a los clientes que se encuentran fuera del país y que no pueden acceder a una actualización de libreta o un corte de movimientos en las agencias / oficinas, pues presenta un documento en formato PDF con el corte mensual de sus movimientos de cuenta.
- 6.4.6. Transferencias interbancarias inmediatas (Pago Directo).** - Con esta puedes transferir valores a otras instituciones financieras usando la red interbancaria "BanRed" con acreditación inmediata; toma en cuenta que dentro de esta red solo participan ciertas instituciones financieras del sistema.
- ▶ Antes de la transferencia se solicita el registro del beneficiario para seguridad del cliente.
  - ▶ Posteriormente debes completar todos los campos requeridos y dar clic en el botón "Validar Datos". Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS INMEDIATAS**  
**PAGO DIRECTO**

ESTIMADO CLIENTE TRANSFERIA SU DINERO DE FORMA INSTANTANEA A CUENTAS DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

---

**DATOS DEL ORDENANTE**

**NOMBRE DEL CLIENTE** PAULA MALDONADO  
**CUENTA A DEBITAR** Ahorro XXXXXXXXX  
**NRO. DE CELULAR** XXXXXXXX  
**CORREO ELECTRÓNICO** CAROMALDONADOCASTILLO@GMAIL.COM

---

**DATOS DEL BENEFICIARIO**

**BENEFICIARIO** Seleccione... **ADMINISTRAR...**

**NOMBRE CUENTA INSTITUCIÓN CELULAR EMAIL**

---

**DATOS DE LA TRANSACCIÓN**

**VALOR A TRANSFERIR** 0.00  
**REFERENCIA DE PAGO**  
**COSTO DE LA TRANSACCIÓN** 0.40

- ▶ Para completar la transacción debes ingresar el código de seguridad enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.4.7. Transferencias interbancarias vía Banco Central.** - Con esta opción puedes transferir valores a otras instituciones financieras por medio de la institución financiera Banco Central del Ecuador, toma en cuenta que en esta institución participan todas las instituciones financieras del sistema.

- ▶ Antes de la transferencia se solicita el registro del beneficiario para seguridad del cliente.
- ▶ Posteriormente debes completar todos los campos requeridos, la acreditación se podrá realizar hasta en 24 horas laborables. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS**

PROPIETARIO DE LA CUENTA A DEBITAR: PAULA MALDONADO

**1. SELECCIONE LA CUENTA A LA QUE DESEA REALIZAR LA TRANSFERENCIA**

**CUENTA DESTINO:** Seleccione... **ADMINISTRAR CUENTAS**

**BANCO:**  
**CUENTA:**  
**TITULAR DE LA CUENTA:**

**2. INDIQUE EL VALOR A TRANSFERIR EN DÓLARES**

**VALOR (HASTA \$0):** 0.00

**3. (OPCIONAL) EMAILS DE ORDENANTE Y BENEFICIARIO**

**EMAIL DEL ORDENANTE:** CAROMALDONADOCASTILLO@GMAIL.COM  
**EMAIL DEL BENEFICIARIO:**

**CONTINUAR** **CANCELAR**

- ▶ Para completar la transacción debes ingresar el código de seguridad enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.4.8. Transferencias entre cuentas propias del Banco del Austro.** - Con esta podrás transferir dinero a otras cuentas propias que tengas registradas en el Banco del Austro.

- ▶ Para ello, debes completar todos los campos requeridos y al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**TRANSFERENCIAS CUENTAS PROPIAS**

PROPIETARIO DE LA CUENTA A DEBITAR: **PAULA MALDONADO**

**1. SELECCIONE LA CUENTA ORIGEN DE LA TRANSFERENCIA**

NRO. CUENTA ORIGEN:

**2. SELECCIONE LA CUENTA DESTINO DE LA TRANSFERENCIA**

NRO. CUENTA DESTINO:

TIPO:

**3. INDIQUE EL VALOR A TRANSFERIR EN DÓLARES EJM. 999.99**

VALOR:

**4. INDIQUE EL MOTIVO DE LA TRANSFERENCIA (OPCIONAL)**

MOTIVO:

**5. INGRESE EL EMAIL DEL BENEFICIARIO DE LA TRANSACCIÓN (OPCIONAL)**

EMAIL DEL BENEFICIARIO:

- ▶ Para completar la transacción debes ingresar el código de seguridad enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

#### 6.4.9. Transferencias a cuentas de terceros del Banco del Austro. - Mediante esta opción puedes transferir dinero a personas que tengan una cuenta en el Banco del Austro.

- ▶ Previamente se solicita el registro del beneficiario de la transferencia por seguridad del cliente.
- ▶ Posteriormente debes completar todos los campos requeridos y al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**TRANSFERENCIAS CUENTAS BANCO DEL AUSTRO**

PROPIETARIO DE LA CUENTA A DEBITAR: **PAULA MALDONADO**

**1. SELECCIONE LA CUENTA ORIGEN DE LA TRANSFERENCIA**

NRO. CUENTA ORIGEN:

**2. SELECCIONE LA CUENTA DESTINO DE LA TRANSFERENCIA**

NRO. CUENTA DESTINO:

ALIAS:

TIPO:

MONTO MÁXIMO:

**3. INDIQUE EL VALOR A TRANSFERIR EN DÓLARES EJM. 999.99**

VALOR:

**4. INDIQUE EL MOTIVO DE LA TRANSFERENCIA (OPCIONAL)**

MOTIVO:

**5. INGRESE EL EMAIL DEL ORDENANTE Y DEL BENEFICIARIO DE LA TRANSACCIÓN (OPCIONAL)**

EMAIL DEL BENEFICIARIO:

- ▶ Para completar la transacción debes ingresar el código de seguridad enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

#### 6.4.10. Bloqueo de Tarjeta de Débito. - En esta pestaña el cliente puede bloquear la tarjeta de débito mediante la elección de los motivos ya establecidos en la pantalla, el bloqueo de la tarjeta significa la anulación definitiva de la tarjeta física o plástico.

- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.
- ▶ Posteriormente debes completar todos los campos requeridos, debes escoger entre una de las opciones preestablecidas el motivo por el cual deseas bloquear la tarjeta de débito. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**Bloqueo de Tarjetas de Débito**

Bloqueo de Tarjetas de Débito es un servicio de Visa Banco del Austro, que le permite bloquear definitivamente la tarjeta de Débito en caso de emergencia o pérdida del plástico. Debe acercarse a Servicios Bancarios de nuestras agencias para solicitar una nueva.

Propietario: PAULA MALDONADO      Identificación: 0105829535

1. Seleccione la tarjeta de débito que desea bloquear:

2. Seleccione el motivo por el que desea bloquear la tarjeta:

**Bloquear Tarjeta**



**6.5. TARJETAS DE CRÉDITO/PAGOS.** - En la pestaña "Tarjetas de Crédito/Pagos" se despliegan las siguientes opciones:

- 6.5.1. Descarga Estados de Cuenta T/C.-** Mediante esta pantalla podrás descargar el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito.
- ▶ Previamente se requiere seleccionar las opciones Año y Mes para el efecto.
  - ▶ Una vez seleccionado el mes a consultar se procederá a descargar el estado de cuenta T/C.

**Estados de Cuenta Tarjetas de Crédito**



**Importante:**

Estimado Cliente, Banco del Austro S.A. le solicita comedidamente, servirse verificar si el número de Cédula o RUC contenido en el presente estado de cuenta es correcto. En el caso de existir un error, por favor comunicarlo al Área de Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas o llamando a nuestro Call Center 1800 228787.

Tarjeta:

Año:

Mes:

**Consultar**

wfReporte.aspx      1 / 4

**ESTADO DE CUENTA**      :: tarjetas de crédito ::

**BANCO DEL AUSTR0**

---

**ESTADO DE CUENTA**      **TARJETA No.:** 456358XXXXX5002

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre de la entidad:</b> Banco del Austro S.A.  | <b>Fecha de Emisión:</b> 2019-01-21                      |
| <b>RUC:</b> 0190055965001   |  |
| <b>Dirección oficina:</b> Sucre y Borrero Esq.  | <b>Periodo: desde</b> 2018-12-22 <b>hasta</b> 2019-01-21 |
| <b>Ciudad:</b> Cuenca   | <b>Fecha máxima de pago sin recargos</b> 2019-02-05      |
| <b>Teléfono:</b> 0728325900   |  |
| <b>Fax:</b> 072832633   |  |
| <b>Número telefónico para reclamos:</b> 1800228787  |  |
| <b>Dirección de correo electrónico para dirigir cualquier inconformidad:</b> adminreclamos@baustro.fin.ec |  |

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>Nombre del Tarjeta Habiente:</b> BACULIMA BACULIMA JANNETH LUCIA |                             |
| <b>No. C. C.:</b> 0102441755  |                             |
| <b>Dirección:</b> AV D.10 DE AGOSTO 4.270 Y JUAN FIGUEZ             |                             |
| <b>Teléfono:</b> 817368   | <b>Teléfono2:</b> 074091000 |

|                    | AUTORIZADO | UTILIZADO | DISPONIBLE | EXTRACUPO (3) |
|--------------------|------------|-----------|------------|---------------|
| <b>CUPO (US\$)</b> | 6900.00    | 949.61    | 5950.39    |               |

|                              | Saldo anterior | Pagos/Créditos | Consumos/Debitos | Total a pagar |
|------------------------------|----------------|----------------|------------------|---------------|
| <b>RESUMEN DE MOVIMIENTO</b> | 267.62         | 267.97         | 884.79           | 884.44        |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>ATENCIÓN:</b> | <b>Fecha máxima de pago</b> 2019-02-05 |
|                  | <b>Total a pagar</b> 884.44            |
|                  | <b>Mínimo a pagar</b> 65.99            |

**6.5.2. Pagos T/C Interbancarios Inmediatas (Pago Directo).** - Con esta opción podrás pagar tarjetas de créditos pertenecientes a otras instituciones financieras.

- ▶ Previamente debes tener registrado al beneficiario por tu seguridad.
- ▶ A continuación, debes completar todos los campos requeridos; para agilizar el proceso ten a la mano el número de tarjeta que deseas pagar, así como la institución financiera a la cual pertenece. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.
- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS. La acreditación del pago es inmediata, en esta opción intervienen varias instituciones financieras partícipes de la red "BanRed".

Estimado cliente: usted puede pagar tarjetas de otros bancos de forma instantánea con débito directo a sus cuentas.

| Datos del Ordenante  |  |
|--|--|
| Nombre del cliente:  | BRUNO CASTILLO   |
| Cuenta a debitar:  | Ahorro 30002   |
| Nro. de celular:   | 0995048  |
| Correo electrónico:  | bcastillo@baustro.fin.ec                               |
| Datos del Beneficiario   |  |
| Beneficiario:  | Test <span style="float: right;">Administrar...</span> |
| <small>Nombre: Bruno Castillo<br/>           Tarjeta: MASTERCARD 5144000000005086<br/>           Institución: BANCO DE GUAYAQUIL<br/>           Celular: 0995048<br/>           Email: bcastillo@baustro</small> |  |
| Datos de la transacción  |  |
| Valor a transferir:  | \$ 5   |
| Referencia de pago:  |  |
| Costo de la transacción:   | \$ 0,50  |

**Validar Datos**

### 6.5.3. Pagos T/C Interbancarios vía Banco Central. - Con esta opción podrás pagar tarjetas de créditos pertenecientes a otras instituciones financieras.

- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.
- ▶ Previamente debes tener registrado al beneficiario por tu seguridad.
- ▶ Debes completar todos los campos requeridos; para agilizar el proceso ten a la mano el número de tarjeta que deseas pagar, así como la institución financiera a la cual pertenece. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.
- ▶ La acreditación del pago se hará efectiva al siguiente día hábil y en esta opción participan todas las instituciones financieras.

### 6.5.4. Pagos T/C Propias del Banco del Austro. - Mediante esta opción puedes pagar tarjetas de crédito propias del Banco del Austro.

- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.
- ▶ Debes completar todos los campos requeridos. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

#### PAGO DE MIS TARJETAS DE CRÉDITO

|   |  |
|---|--|
| Propietario de la cuenta a debitar:   | <b>BACULIMA BACULIMA JANNETH LUCIA</b> |
| <b>1. Seleccione la tarjeta de crédito:</b>   |  |
| Nro. Tarjeta:   | 456358XXXXXX3197                       |
| Tipo:   | VISA                                   |
| Fecha Max Pago:   | 2019/09/05                             |
| <b>2. Indique el valor a pagar:</b>   |  |
| <input type="radio"/> Min a Pagar   | 0.00                                   |
| <input type="radio"/> Total Pagar   | 0.00                                   |
| <input checked="" type="radio"/> Otro Valor   | 5                                      |
| <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">Continuar</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-left: 10px;">Cancelar</span> |  |

### 6.5.5. Pagos Otras T/C del Banco del Austro. - Mediante esta opción puede pagar tarjetas de crédito de otras personas que tengan Tarjeta de Crédito en el Banco del Austro

- ▶ Para acceder a esta opción, previamente debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.
- ▶ Previamente debes tener registrado al beneficiario, o crear el mismo por tu seguridad.
- ▶ Debes completar todos los campos requeridos, la acreditación del pago se hará efectiva de inmediato. Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO DE OTROS CLIENTES DEL BANCO**

Propietario de la cuenta a debitar: **CASTILLO ROLDAN BRUNO ALEXEI**

**1. Seleccione la tarjeta de crédito vinculada a su cuenta:**

Tarjeta destino:  **Agregar tarjeta**

Tipo: VISA

Propietario:

**2. Indique el valor a pagar**

Valor:  **Continuar** **Cancelar**

**6.5.6. Avance Ágil.** - Este servicio permite generar avances de efectivo de tus Tarjetas de Crédito, con el beneficio de que la acreditación de los fondos del avance sea en una cuenta que tú selecciones.

- ▶ Debes completar todos los campos requeridos, recuerda respetar los montos máximos permitidos que te aparecerán en la pantalla. Además de la cuenta del Banco o Interbancaria en la cual se te acreditará el dinero del avance.
- ▶ Adicionalmente, si presionas el botón "CALCULAR" el Banco te presenta el detalle de tu avance (Valor de la cuota mensual, tasa de interés, valor del interés, total del avance, entre otros detallados en la gráfica siguiente).
- ▶ Es requerimiento la aceptación de los términos y condiciones, por lo cual léelas y marca en casillero de aceptación. Adicionalmente se presentará otra confirmación para asegurarnos de que has leído los términos y condiciones.

INICIO POSICIÓN CONSOLIDADA MIS DATOS CUENTAS / TRANSFERENCIAS **TARJETAS DE CRÉDITO / PAGOS** GIROS LOCALES SERVICIOS / PAGOS VARIOS REGISTROS

### AVANCE ÁGIL

**SELECCIONE LA TARJETA DE CRÉDITO:**

**INGRESE EL VALOR DEL AVANCE:**  **MÁX PERMITIDO \$4.999,00**  
CUPO OTORGADO: \$14.800,00  
 CUPO DISPONIBLE: \$ 6.000,66 **MIN PERMITIDO \$ 5,00**

**SELECCIONE EL PLAZO:**  **MESES DE GRACIA:**

**¿EN QUE CUENTA BANCO DEL AUSTRO, DESEA ACREDITAR EL DINERO?:**

**PROPIA:**   **A TERCEROS:**  **¿No encontró la cuenta?**  
Por favor agregar el beneficiario en la opción Transferecia de cuentas a terceros Banco del Austro.

**CALCULAR**

### DETALLE AVANCE

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| VALOR DE CUOTA MENSUAL | \$ 102.69 |
| TASA DE INTERÉS        | 16.06 %   |
| VALOR DE INTERÉS       | \$ 8.07   |
| SUB TOTAL              | \$ 308.07 |
| TARIFA DE AVANCE ÁGIL  | \$ 10.00  |
| TOTAL:                 | \$ 318.07 |

**ACEPTACIÓN DE CONDICIONES.**

**ACEPTACIÓN DE CONDICIONES**

Debo y pagaré al emisor incondicionalmente y sin protesto, el total de este pagaré más los intereses y cargos por servicio. En caso de mora, pagaré la tasa máxima autorizada. Declaro que el producto de esta transacción no será utilizado en actividades de lavado de activos y financiamiento de delitos.

**REGRESAR** **ACEPTAR**

- ▶ Para completar la transacción, debes ingresar un código de seguridad, el cual será



enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.5.7. Diferialooó.** - Mediante este servicio podrás diferir los consumos que realices con tu tarjeta de crédito Banco del Austro dentro del mes en curso o del mes anterior, previo al envío de tu estado de cuenta. El servicio *agrupa* y *difiere* el monto total hasta 36 meses con intereses.

- ▶ Para ello debes seleccionar tu Tarjeta de Crédito, a continuación, te aparecerá un listado con los consumos realizados al corriente, debes seleccionar los que desees agrupar y diferir marcándolos mediante el checkbox de la pantalla, se sumará el monto y puedes proceder a escoger el tiempo de diferido con cargo de intereses.

### DIFERIALOOÓ

Diferialooó es un servicio de Visa y Mastercard Banco del Austro, que te permite diferir tus consumos corrientes del mes actual y del mes anterior. **Recuerda** que para utilizar este servicio, debes haber cubierto el pago mínimo de tu tarjeta del mes anterior.

Tarjeta: Visa:456358XXXXXX3197 Consultar

---

#### ULTIMOS CONSUMOS REALIZADOS

Nombre: XXXXXXXXXXX

| Fecha                 | Movimiento                | Ciudad | Tipo    | Valor | Diferir Pago                        |
|-----------------------|---------------------------|--------|---------|-------|-------------------------------------|
| 8/22/2019 9:51:32 PM  | GERARDO ORTIZ CIA LTDA    | CUENCA | Compras | 26,95 | <input type="checkbox"/>            |
| 8/26/2019 9:57:06 PM  | HOTEL CANOA'S WONDERLA    | GYE    | Compras | 80,00 | <input type="checkbox"/>            |
| 8/28/2019 10:00:58 PM | TODOHOGAR MANABI          | MANTA  | Compras | 22,13 | <input type="checkbox"/>            |
| 8/28/2019 10:01:36 PM | PRIMAX SPONDYLUS          | MANTA  | Compras | 19,73 | <input type="checkbox"/>            |
| 8/28/2019 10:02:26 PM | LA TABLITA DEL TARTARO MA | MANTA  | Compras | 41,63 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8/31/2019 10:00:13 PM | URDESA SUITES HOTEL       | GYE    | Compras | 67,20 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9/2/2019 9:52:18 PM   | GERARDO ORTIZ CIA LTDA    | CUENCA | Compras | 57,18 | <input type="checkbox"/>            |
| 9/3/2019 10:33:55 PM  | CORPDESFA                 | CUENCA | Compras | 36,30 | <input type="checkbox"/>            |
| 9/4/2019 10:00:48 PM  | ESTACION DE SERVICIO ELOY | CUENCA | Compras | 16,22 | <input type="checkbox"/>            |
| 9/11/2019 9:55:25 PM  | GERARDO ORTIZ CIA LTDA    | CUENCA | Compras | 56,43 | <input type="checkbox"/>            |
| 9/12/2019 10:00:17 PM | AUTOMOTORES TRINITY       | CUENCA | Compras | 17,22 | <input type="checkbox"/>            |

Monto Total: \$ **108,83**

Diferialooó...

**6.5.8. Activación Consumos en el Exterior.** - Esta opción tiene la finalidad de activar tu tarjeta de Crédito Banco del Austro fuera del país para que puedas realizar tus consumos.

- ▶ Para ello, debes seleccionar el país al cual te diriges y el rango de tiempo (Inicio/Fin) que permanecerás en el mismo.

### Activación de Consumos en el Exterior

Activaciones de Consumos en el Exterior es un servicio de Visa y Mastercard Banco del Austro, que le permite activar una Tarjeta de Crédito para consumos fuera del país (Ecuador).

Propietario: JANNETH BACULIMA      Identificación: 0102441755

1. Seleccione la tarjeta de crédito que desea activar: Visa-4563XXXXXX197 Listar Activaciones

---

#### Datos para la Activación

2. Indique la fecha de caducidad de la tarjeta (formato AA/MM):

3. Indique su fecha de nacimiento (formato AAAA/MM/DD):

4. Seleccione el país en el desea realizar consumos: Bolivia

5. Ingrese el periodo de activación (formato AAAA/MM/DD): Del:  Al:

← octubre, 2019  
 L M X J V  
 30 1 2 3 4  
 - - - - -

- ▶ Para completar la transacción, debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.5.9. Bloqueo de Tarjeta de Crédito.** - Con esta opción puedes bloquear tu Tarjeta de Crédito mediante la elección de los motivos ya establecidos en la pantalla. es importante que sepas que el bloqueo de la tarjeta significa la anulación del

plástico.

- ▶ Debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.
- ▶ A continuación, completa todos los campos requeridos y dale clic al botón "BLOQUEAR". Al final recibirás una notificación sobre la transacción efectuada.

**BLOQUEO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

KATY VERÓNICA SARMIENTO SARMIENTO  
CÉDULA: 0987654321

SELECCIONE SU TARJETA A BLOQUEAR: VISA - 05XXXXXX9633

SELECCIONE EL MOTIVO DEL BLOQUEO: ROBO

Bloqueo de Tarjetas de Crédito es un servicio de Visa y Mastercard Banco del Austro, que le permite bloquear definitivamente su Tarjeta de Crédito en caso de emergencia o pérdida del plástico. Una vez realizado el Bloqueo, procederemos a generar la reposición automática de su nueva tarjeta.

REGRESAR BLOQUEAR

**¡LISTO!**

La Tarjeta de Crédito VISA 45XXXXX453 ha sido bloqueada exitosamente.

ACEPTAR

**6.5.10. Diferido Recuperación Financiera.** - Esta opción te permite reprogramar tus créditos vencidos por consumos con tu Tarjeta de Crédito Banco del Austro.

- ▶ Para ello completa todos los campos requeridos y dale clic al botón "Crear Solicitud".
- ▶ Adicionalmente si presionas el botón "SIMULAR", se presentará la tabla de amortización, con el detalle del Capital, los intereses y el valor de los cargos adicionales.

**DIFERIDO RECUPERACIÓN FINANCIERA**

SELECCIONE EL NÚMERO DE TARJETA: VISA - 500XXXXXX2793

SELECCIONE EL TIPO DE REPROGRAMACIÓN: REPROGRAMACIÓN APLAZAMIENTO DE PAGO

SELECCIONE EL PLAZO: 3 MESES

SIMULAR CREAR SOLICITUD



**6.6. GIROS LOCALES.** - A través de esta puedes tanto ingresar como consultar un giro a nivel local.

- ▶ Para ello completa todos los campos requeridos. Para agilizar el proceso ten a mano los nombre y el número de identificación del beneficiario

**INGRESO DE ORDEN DE PAGO EN VENTANILLA**

**INGRESO DE NUEVO BENEFICIARIO PARA ORDEN DE PAGO EN VENTANILLA**

**1. Ingrese el beneficiario que será asociado a su cuenta:**

Tipo Identificación:  ▼

Nro. de Identificación:

**2. Ingrese los apellidos y nombres del beneficiario:**

Nombres:

Sexo:  ▼

**IMPORTANTE:** Para el cobro de la Orden de Pago la persona Beneficiaria deberá presentar el original de su Cédula de Identidad en las Ventanillas de Austrogiros de Banco del Austro, documento único habilitante para dicho cobro. La Orden de Pago no puede ser cobrada por un tercero.

- ▶ Recuerda que los solicitantes pueden retirar el valor del giro cualquier oficina del Banco del Austro únicamente con su documento de identificación, habilitado para el cobro.



**6.7. SERVICIOS / PAGOS VARIOS.** - En la pestaña "Servicios/Pagos Varios" se despliegan las siguientes opciones:

**6.7.1. IEES.** - Esta opción te permitirá realizar los pagos de los diferentes trámites relacionados con el Seguro Social. El débito se realizará a la cuenta que selecciones.

- ▶ Completa todos los campos requeridos, para agilizar el proceso ten a la mano la cédula del afiliado, selecciona el pago que deseas realizar y en caso de que lo requieras puedes imprimir el comprobante del pago realizado.
- ▶ Por motivos de seguridad debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**PAGOS PATRONALES Y AFILIACIONES DEL IEES**

Seleccione la consulta:  ▼

Ingrese su # de Cédula:

identificación personal Último ingreso: 2019-10-10 09:35 IP: 10.17.32.58 AVISO LEGAL SALIR

**PAGOS PATRONALES Y AFILIACIONES DEL IEES**

Cédula/RUC: 0101678472

Nombres/Razón Social: Pedro

**PAGOS DE COMPROBANTES PENDIENTES** REIMPRESION DE COMPROBANTES DE PAGO

Información de Comprobantes o Rubros Patronales del IEES: PENDIENTES

**Comisión a pagar: \$ 0.35** Total Pendiente: \$ 4.00 Total a Pagar: \$ 1.75

| Prioridad | Rubro IEES | numero Comprobante | Periodo | Valor Emisión |                                     |
|-----------|------------|--------------------|---------|---------------|-------------------------------------|
| 2080131   | PLANI      | 0000000001968581   | 200507  | 1.75          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2080131   | PLANI      | 0000000001968582   | 200507  | 2.25          | <input type="checkbox"/>            |

**Total a Pagar: \$ 1.75**

**6.7.2. Pago SENAE / INEN.** - Con esta opción puedes efectuar los trámites relacionados con la SENAE (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador). El débito se realizará a la

cuenta que selecciones.

- ▶ Completa todos los campos requeridos, para agilizar el proceso ten a la mano el número de recaudación correspondiente.
- ▶ Por motivos de seguridad debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.7.3. Pago de Pensiones.** - Con esta opción puedes efectuar el pago de rubros relacionados con Instituciones Educativas. El débito se realizará a la cuenta que selecciones.

- ▶ Completa todos los campos requeridos, para agilizar el proceso ten a la mano el código o nombre del afiliado o sujeto perteneciente a la institución.
- ▶ Por motivos de seguridad debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.7.4. Recarga Celular.** - A través de esta opción puedes realizar una recarga prepago con débito a una cuenta seleccionada, desde \$3 hasta \$20, a las telefonías Claro, Movistar y CNT; el débito se realizará rápidamente a la cuenta que selecciones.

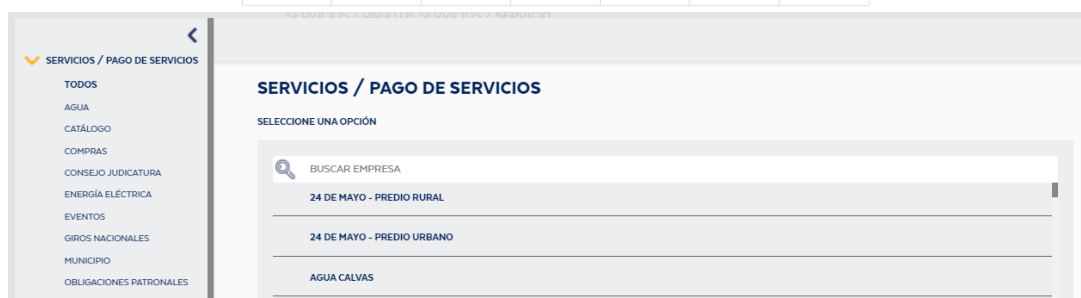
- ▶ Completa todos los campos requeridos.
- ▶ Por motivos de seguridad debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.

**6.7.5. Más Servicios.** - Mediante esta opción podrás pagar, con débito a la cuenta que selecciones varios servicios básicos, tales como: Agua, Energía Eléctrica, Eventos, Municipio, Obligaciones Patronales, Planes de Telefonía, PPS – MIES, Recargas, Recaudaciones, SRI, Tarjetas, Teléfono, Transporte, entre otros.

- ▶ Cada uno de los servicios mencionados requiere sus propios campos, para acceder a ello complétalos, según sea tu necesidad.
- ▶ Por motivos de seguridad, sea cual sea el servicio que requieras pagar, debes ingresar un código de seguridad, el cual será enviado a tu teléfono celular por medio de SMS.



**6.7.6. Programar Pagos.** - Con esta opción podrás realizar el pago de servicios, tales como: Agua, Energía Eléctrica, Eventos, Municipio, Obligaciones Patronales, Planes de Telefonía, PPS – MIES, Recargas, Recaudaciones, SRI, Tarjetas, Teléfono, Transporte, entre otros, en un plazo estimado de tiempo, con aportes predefinidos que se debitarán de forma automática a tu cuenta o con cargo a tu Tarjeta de Crédito.



## 7. PREGUNTAS FRECUENTES

### ¡RECUERDA!

Si tienes dudas, consultas o requerimientos sobre tus productos o servicios, contáctanos a través de:



Call Center **1800 228787**.



O chatea con **@HOLA**, nuestro Asistente Virtual, desde Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp (098 406 3215) o desde la Página Web del Banco las 24 horas

### 7.1. ¿Cómo Bloquear el Usuario?



### RECUERDA

Si un usuario digita erróneamente 3 veces la contraseña; se bloqueará automáticamente tanto la Banca Virtual como la Banca Móvil por un lapso de 30 minutos, si deseas bloquearlo más tiempo sigue los siguientes pasos o comunícate con nuestro Call Center.

La solicitud de bloqueo de usuario dentro del canal digital, es potestad única del cliente titular de la cuenta. En el momento que sospeches que el acceso a tu Banca Virtual ha sido comprometido y/o detectas transacciones no autorizadas y requieres por diferentes motivos adicionales el bloqueo de tu usuario, debes solicitarlo, mediante Call Center o Servicios Bancarios. Si lo haces por medio Call Center, los Operadores validarán tus datos e identidad con las preguntas de desafío que respondiste al crear tu usuario en la Banca Virtual, recuerda que debes acercarse de inmediato o al siguiente día hábil, a cualquiera de las oficinas del Banco para realizar lo siguiente:

- Solicitar la revisión de débito de la cuenta.
- Presentar el Reclamo.
- Actualizar tu información.

En el caso de que presentes tu solicitud por medio de Servicios Bancarios adicional a las preguntas de desafío te solicitarán tu documento de identificación, con el objetivo de validar de manera segura tu información.

### 7.2. ¿Cómo solicitar la Inactivación del Usuario?



La solicitud de inactivación de usuario dentro del canal digital, es potestad única del cliente titular de la cuenta, por tanto, al momento que por diferentes motivos requieras la inactivación de tu usuario en la Banca Virtual puedes realizarlo por callcenter o acercarte a las oficinas del Banco mediante Servicios Bancarios, los operarios validarán tu identidad mediante la verificación de tu documento de identidad y/o preguntas de desafío, y te solicitarán la formalización del requerimiento de inactivación de usuario en el canal digital, mediante la firma del formato establecido.

En caso de que la solicitud de inactivación de tu usuario fue por posible fraude, el personal front office y/o de Call Center te direccionará al área de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos, para formalizar tu reclamo.

### 7.3. ¿Cómo Recuperar el Usuario?



Si olvidaste tu usuario, puedes solicitar la recuperación del mismo mediante Call Center; los oficiales procederán a verificar tu identidad mediante tu documento de identificación y/o las preguntas de desafío, cuando tu identidad sea verificada, los operadores te facilitarán el usuario de tu Banca Virtual. Si tu cuenta en la Banca Virtual está bloqueada, y por diferentes motivos requieres reactivarla, debes proceder a presentar la Solicitud de habilitación de usuario del canal digital, por medio de Servicios Bancarios en las oficinas del Banco del Austro, el operador validará tu identidad y procesará tu solicitud.

### 7.4. ¿Cómo Recuperar y cambiar tu Contraseña?



Si olvidaste tu contraseña, puedes solicitar la recuperación del mismo a través de la siguiente opción, sin necesidad de iniciar sesión.

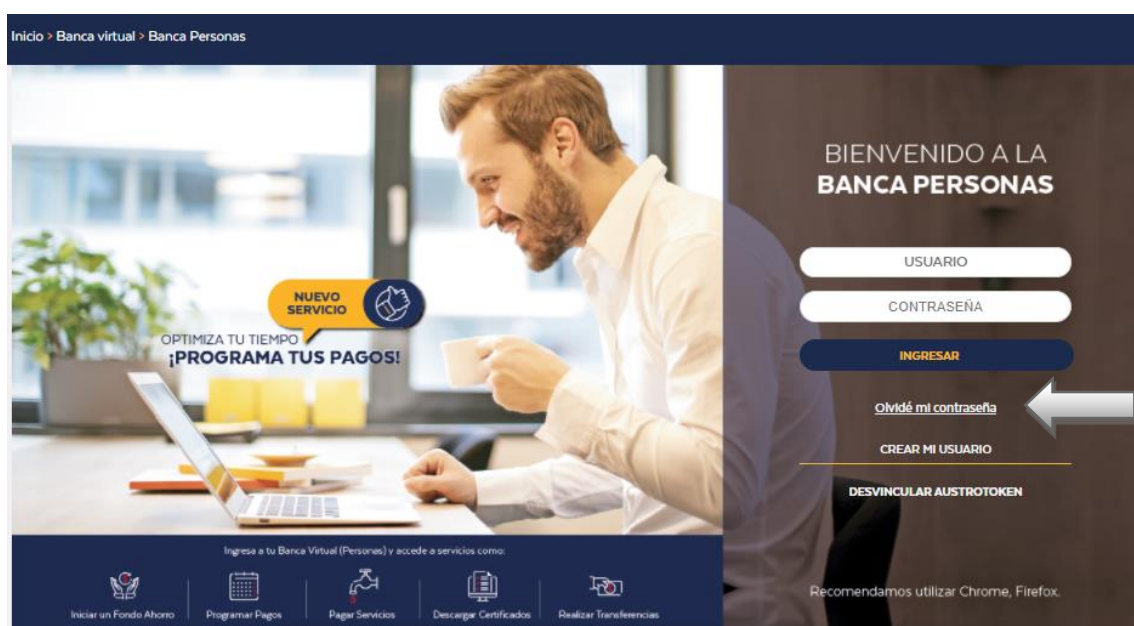
➤

**RECUERDA**

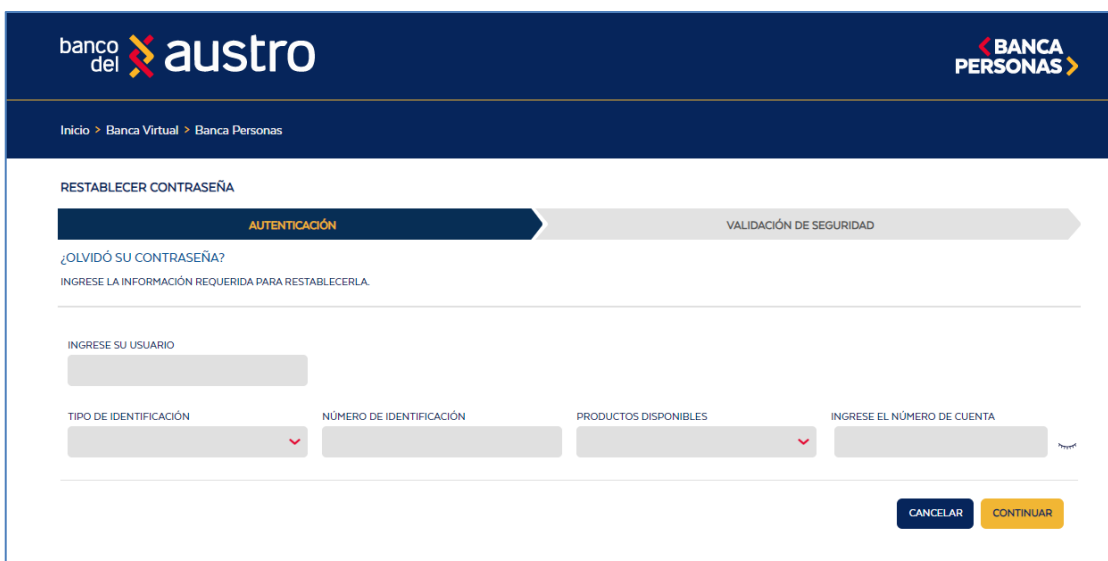
Si te encuentras en el exterior solo podrás cambiar o recuperar tu contraseña una vez que hayas habilitado la navegación el exterior a través de nuestro Call Center **1800 228787**. Caso contrario no lo podrás hacer.

➤

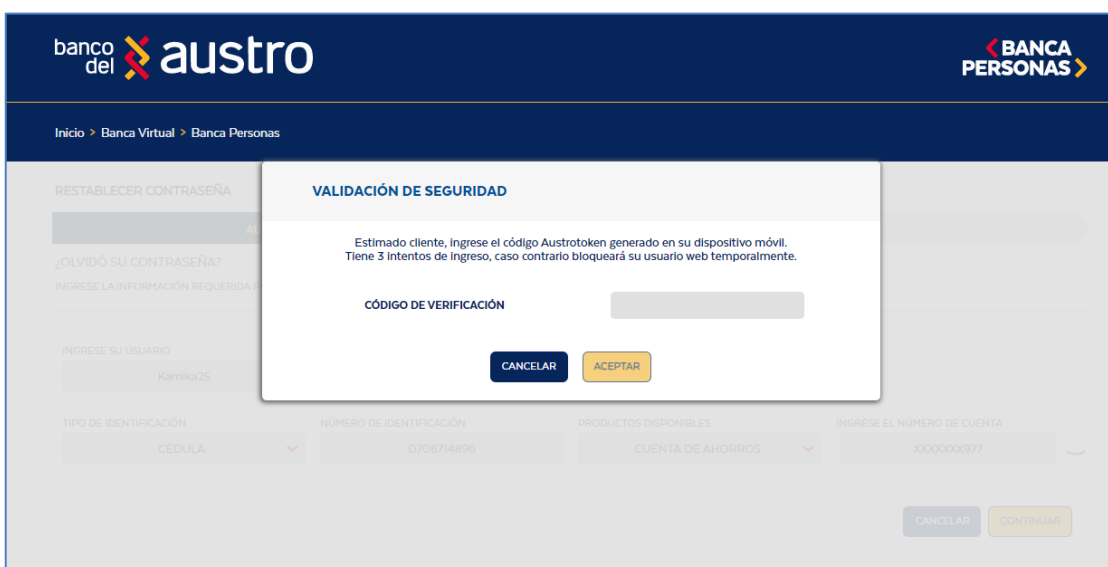
Para ello da clic en la opción "Olvidó su contraseña", a continuación, llena los campos para verificar tu identidad y establecer tu nueva contraseña, cuando lo hagas da clic en "Continuar".







A continuación, ingresa el código de seguridad que será enviado mediante SMS si se encuentra en territorio ecuatoriano y correo electrónico si está en el exterior; en el caso que cuente con Austrotoken, podrá ingresar el código generado en el aplicativo, da clic en "Aceptar".




En la siguiente pantalla de validación de seguridad, responderá las preguntas de desafío de los productos que disponga en el banco y preguntas de seguridad registradas anteriormente. Además, ingresará la nueva contraseña, considerando las recomendaciones descritas en la pantalla.

**banco del austro** **BANCA PERSONAS**

Inicio > Banca Virtual > Banca Personas

RESTABLECER CONTRASEÑA

AUTENTICACIÓN  VALIDACIÓN DE SEGURIDAD

¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?

A CONTINUACIÓN LE PRESENTAMOS PREGUNTAS DE DESAFÍO RESPECTO A PRODUCTOS QUE DISPONGA EN EL BANCO O AQUELLAS QUE HAYA REGISTRADO ANTERIORMENTE. ESTÁ A UN PASO DE RESTABLECER SU CONTRASEÑA.

¿HA APERTURADO UN CERTIFICADO DE PLAZO FIJO EN ESTE AÑO?

SI  NO

¿CUÁL ES EL NOMBRE DE LA MASCOTA DE SU INFANCIA?

¿NOMBRE DE UNA PELÍCULA QUE TE HA IMPRESIONADO?

LISTO! INGRESE SU NUEVA CONTRASEÑA

INGRESE SU NUEVA CONTRASEÑA

CONFIRME SU CONTRASEÑA

RECOMENDACIONES:

- No utilice su número de identificación.
- Ingrese una contraseña diferente al usuario.
- Ingrese una contraseña única, diferente a los últimos registros.
- Combine de 8 a 16 caracteres con letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales \* Estos son &--@/!\$#\*+.
- Le recordamos que su clave caducará cada año, por lo cual recomendamos cambiarla esporádicamente.
- Acceda con el mismo usuario y contraseña a los aplicativos del Banco.



CANCELAR GUARDAR


Y ¡listo! podrás ingresar con la nueva clave que registraste.

**banco del austro** **BANCA PERSONAS**

Inicio > Banca Virtual > Banca Personas

RESTABLECER CONTRASEÑA




AUTENTICACIÓN  VALIDACIÓN DE SEGURIDAD 



¡SU CONTRASEÑA HA SIDO REGISTRADA EXITOSAMENTE!

HEMOS ENVIADO LA CONFIRMACIÓN A SU CORREO ELECTRÓNICO: M3JXXXXXXXCOM

RECUERDE, CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA PUEDE INGRESAR A:

 **BANCA VIRTUAL**  **AUSTRO DIGITAL**  **AUSTRO TOKEN**

VER MANUAL DE USUARIO IR A BANCA PERSONAS

## 7.5. ¿Cómo Vincular AustroToken desde Banca Móvil (AustroDigital)?

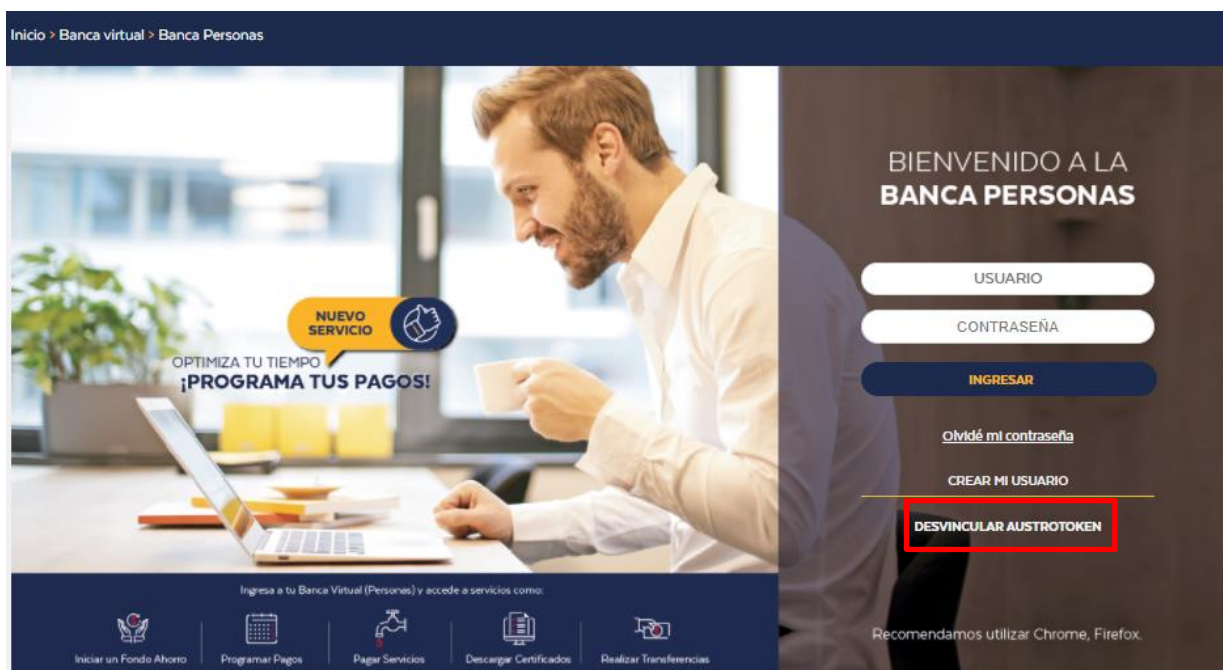
AustroToken es un aplicativo que permite la generación de códigos de seguridad aleatorios desde el dispositivo móvil del cliente para la confirmación del acceso y transacciones en los diferentes canales electrónicos Banca Virtual y AustroDigital.

La vinculación de AustroToken la puedes realizar directamente en la Banca Móvil (AustroDigital), ingresando el usuario y contraseña de acceso a la Banca Virtual.



### 7.6. ¿Cómo Desvincular AustroToken desde Banca Virtual?

Para realizar la desvinculación de AustroToken de un dispositivo, puedes realizarlo a través de la siguiente opción sin necesidad de iniciar sesión. Da clic en la opción “Desvincular AustroToken”.



A continuación, complete los datos del usuario, PIN registrado e imagen seleccionada durante el proceso de vinculación.

Una vez llenados los campos y seleccionada la imagen, damos clic en “Validar”. Se enviará un código OTP al número de celular registrado, ingresamos dicho código y damos clic en “Aceptar”.

Se mostrará un mensaje indicando que la Desvinculación de AustroToken fue realizada exitosamente.

## 8. CONSEJOS DE SEGURIDAD

### TRABAJAMOS POR TU SEGURIDAD

Cada día estamos más conectados al mundo online. Frecuentemente buscamos y consumimos información de nuestro interés, nos relacionamos a través de redes sociales y gestionamos nuestras finanzas a través de internet. Sabemos que existen un sin número de modalidades de fraude creadas por delincuentes cibernéticos, por esta razón es nuestra prioridad proteger tu información e informarte sobre estos posibles ataques.

**8.1. Phishing.-** A través del Phishing los estafadores tratan de averiguar tu información personal, claves de acceso a Banca electrónica e información de tarjetas, actuando en nombre de la entidad bancaria y haciéndote llegar a tu correo un e-mail fraudulento donde se le solicita que acceda a su banco para realizar alguna actualización de información o con alguna oferta o premio a su nombre, comúnmente se envía un enlace que al dar clic te dirige a un sitio Virtual idéntico al sitio oficial del Banco del Austro, en este sitio los atacantes tienen control y pueden obtener sus datos.

#### 8.1.1. Medidas de seguridad para prevención de Phishing:

- Banco del Austro nunca envía correos electrónicos solicitando claves de e-mail o información de usuarios y contraseñas de cualquiera de los canales a través de ningún medio.
- Banco del Austro nunca le consultará por medio de mensajes de texto, correo electrónico o llamadas telefónicas información confidencial acerca de sus productos, tarjetas o claves de acceso a sus canales.
- Ingresa a la Banca Virtual escribiendo en tu navegador [www.bancodeaustro.com](http://www.bancodeaustro.com), confirma que la dirección empieza con **https://www.bancodeaustro.com** la letras "s" te indica que estás navegando en un lugar seguro. Esto puedes confirmarlo verificando el certificado digital demarcado en la barra de dirección con el ícono de un candado.

**8.2. Ingeniería social.** - La Ingeniería social es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Comúnmente usarán el teléfono o Internet para engañar a los usuarios y solicitar información personal como usuarios y contraseñas, fingiendo ser, por ejemplo, un empleado de la entidad financiera o alguna otra empresa, un compañero de trabajo, un técnico o un cliente. Vía Internet se usa, adicionalmente, el envío de solicitudes de renovación de permisos de acceso a páginas Virtual o correos electrónicos falsos que solicitan respuestas e incluso las famosas cadenas por medio de chats.

#### 8.2.1. Medidas de seguridad para prevenir ataques de ingeniería social

- Nunca reveles información ni datos personales que te puedan exponer mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, internet u otro medio de comunicación.
- Sospecha de todo correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica que se le solicite información personal o donde se ofrecen premios, recompensas o la posibilidad de ganar dinero con facilidad.
- Si sospechas de alguna llamada, mensaje de texto, página Virtual o correo electrónico, contáctanos de forma inmediata para validar si la información o llamada que recibiste realmente fue emitida por entidad financiera o por el contrario se trata de un intento de fraude realizado por un delincuente
- Utiliza el sentido común y pregúntate siempre que recibas un mensaje o llamada sospechosa si alguien puede obtener algún beneficio de forma ilícita con la información que le solicitan.

**8.3. Malware.** - Es un tipo de software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario. El Malware es ampliamente utilizado para robar información confidencial, a través de métodos de propagación o infección de Malware/Virus; comúnmente enviado mediante correo electrónico, donde se solicita ingresar a algún sitio Virtual o realizar la descarga de algún archivo, documento, PDF, imagen o algún ejecutable que podría infectar la computadora.

**8.3.1. Medidas de seguridad para prevenir ataques de Malware**

- Instala en su computador y/o dispositivo móvil un software antivirus, antimalware y antispyware que le ayude a mitigar los riesgos.
- No descargues ni instales software de fuentes desconocidas, ni realices la instalación de aplicaciones mediante enlaces que sean enviados a tu correo electrónico.
- Evita realizar conexiones a Banca Virtual desde computadores de uso público como bibliotecas, hoteles, o computadores que sean usados por diferentes personas; estas máquinas pueden estar ejecutando algún tipo de malware y robar sus credenciales o información personal.

## ¿CÓMO TE PODEMOS AYUDAR?

### CONTACTANOS

---

- ✓ Cobertura de Agencias y Cajeros
- ✓ Call Center **1800 228787**
- ✓ Consultas, quejas y reclamos



