***Acciones de prevención para todos los clientes Davivienda***

Nuestros equipos, a través de investigación permanente, se encargan de establecer diferentes acciones encaminadas al monitoreo y prevención de diferentes modalidades y tipologías de fraude.

Hacemos monitoreo y comunicamos al cliente:

●      Realizamos análisis de patrones y tipologías de fraude por medio del uso de herramientas tecnológicas y modelos estadísticos e implementación de reglas **que alerten movimientos y declinen transacciones** sospechosas 7 x 24.

●      Hacemos un acompañamiento al cliente por medio de una gestión telefónica con asesores especializados, asegurando una **comunicación por medio de SMS y Whatsapp para la confirmación de transacciones sospechosas, bloqueo temporal de productos y confirmación de cambios de SIM Card del celular registrado.**

●      Estamos en la búsqueda constante de nuevas tecnologías y estrategias encaminadas a la protección a nuestros clientes, las cuales nos permiten estar a la vanguardia en prevención de los ciberdelitos, por esto, contamos  con tecnologías de **autenticación biométrica y enrolamiento de dispositivos (celular, computadores, Ipads)** y proporcionamos de forma gratuita una **herramienta de protección del computador,** la cual brinda seguridad a los dispositivos en los cuales los usuarios realizan sus transacciones.

***Educación Financiera***

Para Davivienda, acompañar a los clientes en su educación financiera es un compromiso muy importante y por eso diseña comunicaciones permanentemente para mantener debidamente informados a los clientes sobre cómo protegerse de estos ataques por parte de la delincuencia, durante el 2021 llegamos a  nuestros clientes **con más de 21 campañas relacionadas con temas de seguridad**, las cuales compartimos periódicamente por medio de correos electrónicos, publicaciones en nuestros canales oficiales, redes sociales y eventos relacionados además de la participación activa en acciones conjuntas del gremio y el sector. Estas campañas buscan mantener a nuestros clientes alertados e informados acerca de las principales modalidades de fraude a las cuales se pueden ver expuestos y que requieren de su compromiso y atención para incorporar hábitos seguros en el manejo de su dinero. (Ver Anexos)

***Compromiso permanente***

Continuaremos, como siempre, atendiendo y estudiando con rigurosidad cada caso que se presenta para responder de manera oportuna a nuestros clientes.  De igual manera, no descansaremos en nuestra labor de investigación acerca de cómo seguir abordando las nuevas modalidades de fraude e insistiendo en que los clientes incorporen en sus hábitos diarios las recomendaciones de seguridad en el manejo de su información sensible.

Davivienda cuenta y continúa su esfuerzo por obtener las mejores tecnologías para la prevención del fraude y protección de nuestros clientes y realiza permanentemente campañas de comunicación y educación de prevención.

Cada uno de los casos es manejado de manera individual analizando uno a uno todos los factores que intervinieron para poder dar solución al cliente.

***1.    Definición y Modalidades de Fraude:***

●      **Robo de Credenciales**: Es una nueva modalidad de fraude en la que le solicitan al cliente que digite datos personales o claves.

●      **Ingeniería Social** - COVID19 : Es una nueva modalidad de fraude, para la cual los defraudadores están aprovechando la coyuntura dada por el COVID - 19 y llaman solicitando datos personales de los clientes para hacerles fraude argumentando que van a recibir algún tipo de beneficio.

●      **Phishing**: Se refiere a la modalidad de fraude que consiste en el  envío de un SMS o correo electrónico, con un link invitando a desbloquear sus productos, así como realizar renovaciones a suscripciones de servicios o aceptar premios.

●      **Spoofing**: Nueva modalidad de fraude, para la cual se comunican con los clientes desde números similares al nuestro, alertando de supuestas transacciones realizadas en sus productos.

***2.    Tecnologías para prevenir el fraude***

●      **3d Secure**: Informa al cliente sobre una nueva metodología de autenticación en comercios electrónicos, la cual aplica al momento de realizar compras brindando mayor seguridad.

●      **Descarga DSB:** Promueve en nuestros clientes la descarga de la herramienta antifraude DSB Client, la cual es gratuita y previene posibles fraudes en los dispositivos de nuestros clientes.

***3.   Campañas de educación y prevención***

●      **La Tía Segura:**  Personaje de ficción creado para dar recomendaciones y mensajes de prevención a los clientes sobre fraude, usando un lenguaje, cercano, sencillo [https://www.latiasegura.davivienda.com](https://www.latiasegura.davivienda.com/)

●  **Confirmación OTP:** Código de validación: Prevenimos a los clientes para que NO  les entreguen la OTP (one Time password), que es un código de seguridad enviado para realizar con doble autenticación transacciones, a los delincuentes durante las llamadas que les realizan a los clientes.

●      **Tips Celular:** Ofrece a los clientes tips de seguridad para tener en cuenta al momento de utilizar su celular para hacer transacciones.

●      **Tips Llamadas:**  Brinda a los clientes tips de seguridad para tener en cuenta al momento de recibir llamadas de supuestos asesores Davivienda.

●      **Tips en contacto presencial:** Suministra a los clientes tips de seguridad para tener en cuenta al momento de ser contactados personalmente por supuesto asesores del Banco y/o al momento de acercarse a utilizar los servicios de Davivienda de forma presencial.

●      **Tips desde el computador**: Brinda a los clientes tips de seguridad para tener en cuenta al momento de utilizar su computador para hacer transacciones.

**Acerca de Davivienda**

En Davivienda creemos en un mundo financiero que simplifica la vida de las personas, las comunidades, los negocios y las ciudades. Como resultado, hoy somos un equipo de más de 17,300 personas en Colombia, Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, innovando, invirtiendo en conocimiento, talento y tecnología, colaborando y buscando implementar las mejores prácticas a nivel mundial. Hacemos todo esto para ofrecer soluciones cotidianas y ofertas exclusivas a más de 18,5 millones de clientes, lo que permite una mayor inclusión financiera y un desarrollo sostenible. Actualmente somos el segundo banco más grande por cartera en Colombia, con una red de 673 sucursales y cerca de 2.676 cajeros automáticos en Colombia y en nuestras filiales internacionales. Somos una de las empresas pertenecientes al Grupo Bolívar. \*Superintendencia Financiera de Colombia (cifra a junio de 2021).