

Medidas de seguridad canales de atención y comunicación

No.	Front Office - Sucursales	Línea Efectiva	Buzón de Servicio al Cliente y Contáctenos	Portal Web y APP	Redes Sociales	Envío de Mailing	Mensajes de Texto
1	Únicamente entregue y radique documentación con el personal autorizado en las áreas de servicio al cliente	Las únicas líneas telefónicas autorizadas para servicio al cliente son las informadas por nuestros medios oficiales, las cuales son la Línea Efectiva y las líneas de las Sucursales de Colmena Seguros	Colmena Seguros nunca le solicitará datos de usuario y contraseña a través de correo electrónico	Verifique que la conexión a la página web de Colmena Seguros tenga el protocolo de conexión segura https://	Son canales de comunicación hacia los clientes donde se comparte información de interés	Son de carácter informativo	Son de carácter informativo
2	Si observa personas o situaciones sospechosas comuníquelo al personal de Colmena Seguros	Procure recordar o escribir el nombre del asesor quien lo está atendiendo en caso de requerirlo de nuevo	Los únicos correos electrónicos autorizados para servicio al cliente son los informados por nuestros medios oficiales	El usuario y la contraseña son de uso personal e intransferible	Nunca se solicitará información confidencial por este medio	Nunca se solicitarán claves de ningún tipo por este medio	Nunca se solicitarán claves de ningún tipo por este medio
3	No comparta su información con extraños	Cuando se hace uso de la Línea Efectiva, se le informará que la llamada estará siendo grabada o monitoreada para control de calidad	Las direcciones de correo electrónico de Colmena Seguros tienen el dominio colmenaseguros.com	Una vez el sistema le solicite cambio de contraseña, establezca una contraseña segura compuesta por letras, números y caracteres especiales y procure que no sean datos personales de fácil reconocimiento	Nunca se solicitarán claves de ningún tipo por este medio		Podrán llevar un link de acceso a otras páginas
4	Evite recibir ayuda de terceros, solicítela al personal de Colmena Seguros	Evite ser víctima de suplantación, en caso de pérdida o robo de documentos, interponga el correspondiente denuncia ante las autoridades competentes	Colmena Seguros aplica políticas de seguridad a través de firewall en el manejo de su correo electrónico	Cuando vaya a ingresar a las aplicaciones de Colmena Seguros procure hacerlo desde sitios conocidos, tales como su casa o su oficina, evite hacerlo en sitios de internet públicos	Este espacio no es un canal de atención de PQR (Peticiónes, Quejas y/o Reclamos)		
5	Desconfíe de personas que ceden el turno en repetidas ocasiones y/o que abandonan la fila o turno continuamente			Cambie sus contraseñas de forma periódica			
6				Cuando termine de utilizar los servicios de las aplicaciones de Colmena Seguros , salga de manera segura y nunca deje desatendido su computador mientras su sesión permanezca abierta			
7				Tome como buena práctica la instalación y actualización de antivirus en el computador o dispositivo en el cual realice el ingreso a las aplicaciones de Colmena Seguros			
8				Evite conexiones a internet a través de redes inalámbricas públicas o gratuitas			