

En Confianza trabajamos para proteger el patrimonio de nuestros clientes.



Apreciado(a) intermediario(a), reciba un cordial saludo.

Nos permitimos informarle que nuestra Mesa de Ayuda es la única encargada de entregar la cuenta, usuarios y contraseñas nuevas de CITRIX u OSIRIS.

Procedimiento de entrega: La contraseña se entrega en un documento en WORD CIFRADO únicamente al correo especificado del intermediario.

Cambio de contraseña: El nuevo usuario debe crear una nueva CONTRASEÑA de ingreso con las siguientes características:

- Longitud mínima de 10 caracteres mínimo.
- Debe incluir combinación de letras mayúsculas y minúsculas.
- Las combinaciones de letras con números deben ir intercalados.
- No debe tener secuencias de números consecutivos; ejemplo 1234 o 5678.
- Debe Incluir caracteres especiales, tales como: \$ + * @.
- No debe ser una palabra de diccionario.
- El sistema obligatoriamente forzara el cambio cada 45 días.
- Cuando el sistema obligue después de 45 días el cambio de la contraseña, recuerde que debe ingresar una clave totalmente diferente a la anterior.

Desbloqueo de cuentas: Las cuentas únicamente se desbloquearán si el usuario pasa de manera satisfactoria el listado de preguntas de validación (debe pasar 2 de 3 preguntas). Igual que en el caso anterior, se entrega la contraseña al correo especificado del intermediario y el usuario debe hacer el cambio de esta de manera inmediata. Si el usuario no pasa las preguntas se le vuelve a dar otra oportunidad, si ya no logra superar el CRUD en la segunda oportunidad, el área de mesa de ayuda debe escalar la solicitud a la coordinación de agentes y agencias y a la dirección de seguridad de la información y el intermediario debe hacer la solicitud por escrito con copia al gerente de la sucursal asociada.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Para mayor información:

Bogotá: 7457777 | Medellín: 6040465 | B/manga: 6972111

Cali: 4894111 | Barranquilla: 3851555

centrodecontacto@confianza.com.co

www.confianza.com.co



CONFIANZA



Swiss Re
Corporate Solutions