

Recomendaciones de los Cajeros a los usuarios de Claro Giros:

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones que los cajeros de Claro Giros pueden dar a los usuarios/clientes en el punto de atención (CAV) para la prestación del servicio de giros postales, estas instrucciones son compartidas a los cajeros en las diferentes capacitaciones, en relación con las medidas de seguridad que deben tener en cuenta para la prestación del servicio:

- **No compartir información personal:** Los usuarios deben evitar compartir información personal, como contraseñas o números de cuenta bancaria, con terceros. Además, deben asegurarse de que la información que ingresan en la aplicación web Claro Giros es precisa y completa.
- **Mantener la información del giro confidencial:** Los usuarios deben mantener la información del giro confidencial y no compartirla con terceros. Además, deben asegurarse de que la información del giro no sea visible para otras personas en el punto de atención.
- **Verificar la identidad del destinatario:** Es importante que el usuario verifique la identidad del destinatario antes de enviar el giro postal. Esto puede hacerse con la copia de la tirilla entregada por el Cajero y comparando la información con los datos suministrados por el usuario en la aplicación web Claro Giros.
- **Revisar los detalles de la transacción antes de confirmar:** Antes de confirmar el envío o recepción de un giro postal, los usuarios deben revisar cuidadosamente los detalles de la transacción, como el monto, los datos del destinatario o remitente, y cualquier otra información relevante. Esto ayudará a evitar errores y asegurar que la transacción se realice correctamente.
- **Verificar los términos y condiciones del servicio:** Los usuarios deben leer y comprender los términos y condiciones del servicio de giros postales de Claro antes de realizar una operación. Esto les permitirá conocer sus derechos y obligaciones, así como las medidas de seguridad implementadas por la empresa, el usuario podrá consultar esta documentación en la página web <https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>.
- **Mantenerse alerta ante posibles fraudes:** Los usuarios deben estar alerta ante posibles fraudes y estafas que puedan involucrar giros postales. Esto puede incluir llamadas telefónicas o correos electrónicos no solicitados que soliciten información personal o financiera, toda la prestación del servicio es de forma física y en los puntos autorizados de Claro.
- **Reportar cualquier actividad sospechosa:** Si el usuario nota alguna actividad sospechosa en relación con su giro postal, como un retiro no autorizado o una modificación de la información suministrada, debe reportarlo inmediatamente a Claro para que se tomen las medidas correspondientes.
- **Verificar el estado de la transacción:** Los usuarios deben verificar el estado de la transacción en la aplicación web Claro Giros para asegurarse de que se haya realizado correctamente y que no haya habido ningún error o fraude, el usuario podrá consultar su giro en la página web <https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>.
- **Mantener registros de las transacciones:** Los usuarios deben mantener registros de las transacciones realizadas en la aplicación web Claro Giros, incluyendo los detalles de la transacción y cualquier confirmación o recibo/tirilla. Esto les permitirá verificar la información y detectar posibles errores o fraudes.

- **Evitar realizar transacciones en lugares no autorizados:** Los usuarios deben evitar realizar transacciones en lugares no autorizados, los puntos de atención autorizados están publicados en la página web <https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>, y se identifican mediante publicidad en los centros Claro.
- **Mantenerse actualizado sobre las medidas de seguridad:** Los usuarios deben estar al tanto de las medidas de seguridad implementadas por Claro Giros y mantenerse informados sobre las actualizaciones o cambios en las políticas de seguridad. Esto les permitirá estar preparados y tomar las precauciones necesarias al utilizar la aplicación web, las nuevas actualizaciones y/o cambios serán publicados en la página web <https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>.
- **Evitar olvidar, perder o desechar accidentalmente su documento de identidad:** se sugiere que los usuarios tomen precauciones adicionales al retirarse del punto de atención de Claro Giros. Para ello, se recomienda verificar que el documento esté en sus manos antes de abandonar el lugar, utilizar una billetera o bolsillo seguro, establecer una rutina de verificación, evitar dejarlo en lugares visibles o de fácil acceso, e informar de inmediato en caso de pérdida o robo. Conservar el documento de identidad es esencial para garantizar la seguridad de las transacciones y proteger la identidad personal, por lo que se recomienda seguir estas recomendaciones adicionales para evitar inconvenientes y mantener un mayor control sobre la documentación.
- **Información CAI más Cercano:** Los cajeros de Claro Giros cuentan con información del CAI (Comando de Atención Inmediata) más cercano en caso de emergencias, para contactar con la Policía Nacional. Además, si el usuario o cliente lo requiere, el cajero puede proporcionarles esta información para su conocimiento y seguridad. Es importante que los usuarios se sientan respaldados y tengan acceso a recursos de seguridad en caso de necesitar asistencia adicional durante su experiencia en el punto de atención de Claro Giros.