

## ¿Cómo evitar el fraude de tarjetas de crédito y débito?



El constante crecimiento del mercado de tarjetas no es un hecho fortuito: estos medios de pago nos proporcionan numerosos beneficios por su conveniencia y seguridad de uso, su generalizada aceptación en todo tipo de comercios (incluso cibernéticos), su proceso de pago rápido y una variedad extraordinaria de servicios de valor agregado (seguros, promociones, etc.).

Sin embargo, esta popularidad también acarrea ciertos riesgos, tales como el robo de tarjetas, el uso no autorizado de sus datos, su falsificación y otras modalidades de fraude, que provocan millonarias pérdidas tanto a usuarios como a instituciones financieras de todo el mundo. A la par de este fenómeno, las instituciones trabajan en forma continua y mancomunada, de la mano de la tecnología, en la protección de las tarjetas y sus usuarios.

Como consumidor de este importante servicio, usted tiene un rol fundamental en la prevención del fraude con tarjetas. A continuación, van algunas sugerencias que pueden resultarle muy útiles.

### RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE UNA TARJETA PLÁSTICA

- Al recibir su nueva tarjeta, fírmela inmediatamente. Incluso puede trazar una raya para inutilizar el espacio en blanco que quede después de su firma.
- Anote y conserve en un lugar seguro un registro con sus números de tarjetas, fechas de vencimiento, domicilios y teléfonos de emergencia de sus entidades emisoras. Esto le servirá para informar rápidamente, en caso de extravío o robo.
- Si va a devolver una tarjeta a la entidad financiera que la emitió, asegúrese de cortarla en varios pedazos y de documentar el recibo de los mismos.

***Recuerde: si Ud. no firma al dorso de su tarjeta por temor a que le falsifiquen la firma, en caso de robo o pérdida, otra persona podría aprovechar el panel vacío para estampar su propia firma.***

### PORTACIÓN Y USO DE LA TARJETA EN COMERCIOS

- Lleve siempre sus tarjetas en un lugar seguro y no las pierda de vista cuando las utiliza. No las deje en cualquier sitio o al alcance de otras personas.
- Evite portar más tarjetas de las que normalmente usa. Si viaja, solo lleve consigo las tarjetas que va a utilizar.
- No preste sus tarjetas a nadie, ni las deje como "depósito de seguridad" en ningún lugar. Si se utilizan sin su consentimiento, pero por descuido suyo, Ud. podría tener que pagar por las operaciones realizadas.
- Evite entregar su tarjeta en comercios donde habitualmente se la pasa a un dependiente (restaurantes, estaciones de servicios, etc.) y trate de acercarse Ud. mismo a la caja o al dispositivo de captura de datos. Si entrega la tarjeta, considere un lapso razonable para que la misma le sea devuelta.

## USO DE LA TARJETA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

- En caso de dificultades al momento de operar en un cajero automático, no acepte ayuda de personas extrañas y reporte cualquier inconveniente al teléfono que le suministran en pantalla al inicio de la operación.
- Cuando sea posible, utilice cajeros automáticos con los cuales está familiarizado. De lo contrario, use aquellos que estén bien alumbrados, con custodia en las inmediaciones y en condiciones confortables.
- Sospeche si en un cajero automático observa cualquier tipo de alteraciones, tales como:
  - ⓐ Mensajes, publicidades o letreros fijados en ellos, especialmente si estos se encuentran arriba de la lectora de tarjetas.
  - ⓑ Elementos adjuntos a la abertura de la puerta del lobby donde se ubica el cajero automático.
  - ⓒ Dispositivos instalados en la ranura donde se introduce la tarjeta y/o en el teclado.
- Ante cualquier sospecha, evite el uso del cajero automático y notifique inmediatamente al teléfono indicado al iniciar las operaciones, o bien a su entidad emisora o al encargado del establecimiento donde se encuentra el cajero automático.

*Los criminales ocultan cámaras y dispositivos de copiado de banda magnética, camuflados en los cajeros automáticos. De esta forma graban el ingreso del PIN y copian la banda magnética de una tarjeta, para después clonarla.*



## USO DE LA TARJETA EN AMBIENTES WEB O TELEFÓNICOS

- Nunca dé su número de tarjeta ni su fecha de vencimiento (ni ningún tipo de información personal) por teléfono, a menos que Ud. mismo haya iniciado la llamada a la empresa con la que está operando.
- Ningún sitio web o empresa de telemarketing puede solicitarle datos confidenciales de validación de su tarjeta: jamás proporcione su número de PIN en este tipo de operaciones.

- Sea precavido con las "ofertas", "promociones" y "premios" recibidos telefónicamente o vía Internet, y evite suministrar datos personales y/o financieros a desconocidos, por más genuinos que parezcan.
- Cuando utilice la tarjeta en internet, asegúrese de operar en un "sitio seguro", generalmente identificado por un símbolo de llave y candado pequeño en el lado inferior izquierdo de la ventana de su browser.

### USO DEL NÚMERO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN (PIN)

- Jamás revele su PIN a nadie, ni lo anote. Este número es una clave confidencial que debe ser memorizada y no debería ser la misma para todas sus tarjetas.
- Cuando use cajeros automáticos o realice compras en las cuales tenga que introducir su PIN en el punto de venta, cubra con la otra mano o con el cuerpo el teclado al introducir esta clave.
- No todas las tarjetas están habilitadas para el cambio de PIN, pero si la suya lo permite, asesórese al respecto con su entidad emisora y haga uso de esta posibilidad con frecuencia. Evite usar el mismo PIN por un lapso prolongado.
- Evite seleccionar como PIN datos obvios, tales como fecha de nacimiento, número de teléfono, etc.



### CUPONES, RECIBOS Y EXTRACTOS DE TARJETAS

- Conserve los cupones de compras o transacciones realizadas y compárelos con sus extractos de cuentas, apenas recibidos. Reclame inmediatamente a su entidad emisora cualquier disparidad, consumo no realizado o cargo cuestionable.
- Evite dejar olvidados los cupones de las compras que realiza o los recibos de los adelantos de efectivo en cajeros automáticos.
- Nunca firme un recibo en blanco, ya que podrían llenarlo posteriormente con un monto falso.
- Antes de desechar cualquier recibo o cupón de compra, una tarjeta ya vencida, un extracto o estado de cuenta, un recibo de PIN o cualquier documento que contenga información confidencial y/o financiera, destrúyalos. De esta forma, se previenen las falsificaciones o robos de identidad.

## COMUNICACIÓN CON SU ENTIDAD EMISORA

- Comunique a su entidad emisora los cambios de domicilio o teléfonos, así como viajes al exterior en los que pueda utilizar su tarjeta. Su entidad puede necesitar contactarse con Ud. para verificar transacciones realizadas con su tarjeta.
- Si su entidad emisora lo permite, solicite que le envíen a su celular o e-mail los avisos por las transacciones que realice. Ante cualquier mensaje por transacción no reconocida, contacte inmediatamente a los teléfonos de emergencia para bloquear su tarjeta.
- Si su emisor ofrece servicios online (consultas vía internet o e-mail) aproveche esta ventaja, ya que le permite a usted monitorear sus estados de cuentas y transacciones diariamente, y no tendrá que esperar hasta que le llegue su estado de cuenta para verificar si hay alguna operación sospechosa.

## SITUACIONES ESPECIALES E INCONVENIENTES

- Si una vez que deslizaron su tarjeta, el punto de venta no responde de inmediato, pida al empleado que aguarde a recibir la respuesta y evite deslizarla por segunda vez, a fin de prevenir cargos duplicados.
- Si se generan cupones de venta incorrectos, erróneos o duplicados, pida al comerciante su inmediata anulación y documéntela:
  - ✓ Generalmente el encargado del establecimiento debe comunicar las operaciones anuladas a su red o procesador: solicite una copia de esta comunicación, y guárdela para respaldar un eventual reclamo a su emisor.
  - ✓ aplíqueles (al original y copia/s) una marca bien visible de “Nulo”.
  - ✓ Si el cupón a anular ya fue firmado, pida al comerciante que le entregue todas las copias del mismo (incluso la copia destinada al comercio) y guarde estas copias para respaldar cualquier eventual reclamo.
- Si extravía su tarjeta, se la roban o por cualquier motivo Ud. piensa que puede ser víctima de fraude, notifíquelo sin demora a su banco, financiera cooperativa emisora de la tarjeta. Ellos reemplazarán su tarjeta y le ayudarán con los pasos a seguir.
- Fuera de horario comercial puede llamar al teléfono de **EMERGENCIAS de PROCARD S.A. 021.416-7777**, que el personal de guardia bloqueará su tarjeta de inmediato.

