

USO, CONVENIENCIA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO.

El desarrollo de nuevas tecnologías facilita a clientes y usuarios el acceso y utilización de los productos y servicios que ofrece el sistema financiero, entre los cuales se encuentran los Bancos, las Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, etc., que de ahora en adelante denominaremos de forma genérica: E.F. (Entidad Financiera).

Estos modernos medios agilizan las transacciones, pues ya no es necesario ir personalmente hasta las oficinas de la E.F., evitando pérdidas de tiempo en el traslado y las filas para realizar retiros y depósitos de dinero, transferencias entre cuentas, pago de servicios como energía eléctrica o agua potable.



Sirven de mucho cuando uno no puede hacerse presente en las oficinas por razones de viajes o enfermedad, ya que se pueden realizar desde cualquier parte del mundo.

Adicionalmente, disminuyen el riesgo que significa el manejo de dinero en efectivo, suprimiendo la posibilidad de robo, pérdida o recibir dinero falsificado.

Son un medio seguro para realizar las transacciones, siempre y cuando se sigan ciertas normas de seguridad que detallaremos más adelante.

1) Transacciones Electrónicas: Banca por Internet y Banca Móvil

Se basan en programas o sistemas desarrollados por la E.F. que permiten a los clientes realizar transacciones financieras a través de dispositivos electrónicos como computadoras o teléfonos inteligentes, mediante páginas WEB seguras desarrolladas por las E.F.'s específicamente para este cometido.

Las personas interesadas en acceder a estos servicios, deben ser clientes de una Entidad Financiera, mediante una caja de ahorro o cuenta corriente y deben solicitar la habilitación de estos servicios.



Para ello, la E.F. le entregará una identificación de usuario que es única para cada cliente. Por otro lado, el usuario deberá registrar su clave secreta de acceso, es decir, que sólo él la conoce. Estos dos datos deben ser digitados cada vez que se intente utilizar estos sistemas, con el fin de comprobar la identidad del cliente.

Como otra medida de seguridad, la E.F. entregará ya sea una “Tarjeta de Coordenadas”, que es una tarjeta impresa que contiene datos que permiten, obtener una “clave” como medida de seguridad para autenticar cada transacción que se realice. También existe un dispositivo electrónico denominado TOKEN que cumple el mismo fin.

El cliente ingresa a la página WEB correspondiente, digita su “Usuario” y “Clave secreta”, con lo cual ya tiene acceso a su Cuenta de Ahorro o Cuenta Corriente. Luego, para cada transacción que desee realizar, el sistema le pedirá la clave de la Tarjeta de Coordenadas o del TOKEN.

Con estos pasos previos, pueden realizar vía internet (computadora) o móvil (teléfono inteligente) operaciones de: consulta de saldos, transferencia de fondos a otras cuentas de la misma entidad o de otras, pago de servicios y más.

Podemos distinguir dos modalidades que son:

- a) Banca por Internet.- Son aquellas transacciones realizadas desde computadoras personales.
- b) Banca Móvil.- Son aquellas transacciones realizadas desde teléfonos inteligentes con acceso a internet.

Consejos de Seguridad en Banca por Internet

Es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar que personas mal intencionadas obtengan información confidencial:

- La E.F. nunca te enviará correos electrónicos en los que en el texto del mensaje aparezca un “link” que te dirija a la página oficial u otro sitio, en el cual te soliciten introduzcas información confidencial, como claves o datos personales. Existen modalidades delincuenciales en las que los autores falsifican páginas web que aparentan ser auténticas. Los correos electrónicos en los que se anuncian productos, servicios u otros nunca contienen “links”.

- Utiliza una contraseña compleja, difícil de adivinar, es aconsejable el uso de más de 8 caracteres alfanuméricos y caracteres especiales. No utilices claves secretas fáciles de identificar como fechas de nacimiento, direcciones u otros. Cambia tu clave en forma periódica.

También recuerda:

- Cerrar tu sesión y salir del navegador luego de finalizar tus transacciones.
- Evita guardar contraseñas en el navegador que utilices.
- En caso de empresas, no delegues toda la responsabilidad de tus transacciones a un solo usuario, es recomendable que siempre exista por lo menos doble autorización para una transacción monetaria.
- De ninguna manera prestes a otra persona tu tarjeta de coordenadas o tu dispositivo Token, ya que este es personal e intransferible.
- No divulgues esta información: nombre de usuario, contraseña, Site Key, Clave Maestra, pues la E.F. NUNCA te solicita estos datos. En caso de pérdida o de sospecha que alguno de estos datos fue comprometido, comunícate inmediatamente con la E.F.
- Los criminales utilizan diversas formas de fraude para robar tu información, una de ellas es el Phishing: en este fraude, los criminales usualmente te pedirán información confidencial a través de correos electrónicos solicitando:
 - Participa en el sorteo de un auto, computadora, etc...
 - ¡Ganaste dinero! ingresa tus datos en el siguiente link...
 - Debe actualizar su información...
 - Cerraremos su cuenta si no actualiza sus datos...
 - Su cuenta ha sido bloqueada, para reactivarla ingrese sus datos.



Banca Móvil

- Cuida tu celular contra pérdidas, robos o préstamos y protege sus datos contra el acceso no autorizado.
- Una vez que concluyas con tu transacción, cerciórate de cerrar la sesión.
- En caso de utilizar la opción de SMS, una vez concluida la transacción debes borrar inmediatamente todos los mensajes de la bandeja de enviados de tu teléfono.
- En la medida de lo posible, no divulgues a terceros que son extraños, el número de tu teléfono celular.
- Cuando realices una transacción procura que sea en un lugar seguro, evita hacerlo en la calle y lejos de personas que podrían arrebatarte el aparato o ver el número de teléfono y la clave.
- En lo posible, no prestes tu teléfono celular y no permitas que nadie lo examine.
- En ningún caso debes solicitar o aceptar ayuda de personas extrañas.
- Nunca respondas a mensajes SMS sospechosos de origen desconocido.

2) Medios electrónicos de Pago

Son aquellos elementos físicos que sustituyen el uso de efectivo. Consisten en tarjetas con tecnología CHIP, que permiten pagar bienes y servicios en comercios a través de los POS y realizar retiros de dinero en efectivo en ATM's (cajeros automáticos).





En la actualidad incluso existen tarjetas que permiten realizar pagos y compras por internet, depósitos de dinero y otros.

Podemos distinguir dos tipos que son:

- a) **Tarjetas de débito:** Ligadas a una caja de ahorro o cuenta corriente, te permiten acceder a tus fondos.
- b) **Tarjetas de crédito:** Ligada a una línea de crédito que otorga la E.F. para pagar tus compras o acceder a efectivo.

Recomendaciones para el uso de tu Tarjeta de Débito o Crédito

- Cambia tu PIN con frecuencia.
- Cuando digites tu PIN, ya sea en un comercio o en el Cajero Automático, protege la identidad del mismo con la otra mano.
- No pierdas de vista tu tarjeta cuando efectúes una compra o consumo.
- No permitas que tu tarjeta sea deslizada por ningún lector fuera del

destinado a registrar tu compra. Si detectas una situación anormal, llama de inmediato a la entidad financiera.

- Revisa el Cajero Automático que utilizarás, antes de introducir tu tarjeta, para ver que no tenga elementos extraños en la ranura donde introduces la tarjeta o en el teclado. Ante la duda, comunícate con la Entidad Financiera.
- Desconfía de desconocidos que te ofrezcan o pidan ayuda, aunque estos aparenten ser empleados del Banco o cualquier entidad supervisora o reguladora.
- No escribas tu PIN, memorízalo.
- No divulgues tu PIN por ningún medio, el personal del Banco nunca te solicitará tu PIN por teléfono, SMS, e-mail o en Servicio al Cliente.
- En caso de robo o pérdida de tu Tarjeta de Débito, bloquéala inmediatamente llamando a la E.F. o a A.T.C. (Administradora de Tarjetas de Crédito).
- Puedes definir el límite diario para retiros en Cajeros Automáticos de tu Tarjeta de Débito, en el área de Servicio al Cliente de la E.F.



- En caso que tu Tarjeta de Débito sea retenida en un Cajero Automático, comunícate de inmediato con la E.F. o A.T.C.
- Cuida en todo momento tus tarjetas de crédito y débito al realizar transacciones físicas y virtuales.
- Porta contigo solamente las tarjetas que piensas utilizar y llévalas en un lugar seguro, fuera del alcance de terceros.
- Siempre mantén a la vista tu tarjeta mientras realizas compras o consumos; no la entregues a un tercero para que realice la transacción.
- Revisa que no haya artefactos extraños ni ajenos al POS.
- Antes de firmar y aceptar el comprobante, cerciórate que la información en él corresponde a la compra, transacción u operación que estás realizando.
- Rompe y destruye los tickets/vouchers de compra antes de deshacerte de ellos.
- No prestes tu tarjeta y no permitas que nadie la examine.
- No divulgues tu número PIN al vendedor o al cajero del establecimiento donde utilizas tu tarjeta.
- Si detectas algo extraño o alguna situación irregular, denuncia el hecho al supervisor del establecimiento y comunícate inmediatamente con la E.F. o con la A.T.C.