

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

MEDIOS DE PAGO

¿Qué son los medios de pago?

Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones.

El dinero es el bien que cumple con esta función por definición, en tanto es un medio común de intercambio de amplia aceptación.

Además del dinero en efectivo, **existen otros productos bancarios que han ido ganando aceptación y cumpliendo la función de medio de pago.** Algunos ejemplos de medios de pago son las tarjetas de débito, tarjetas de crédito y los cheques, entre otros.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

TARJETA DE DÉBITO

La tarjeta de débito es uno de los medios de pagos más comúnmente utilizados. A continuación, se presenta su definición y las características de su funcionamiento.

¿Qué es una tarjeta de débito?

La tarjeta de débito es un instrumento asociado a una cuenta bancaria (caja de ahorro o cuenta corriente) que permite adquirir bienes, servicios y efectuar retiros de dinero en el momento que el titular lo desee, teniendo como restricción el saldo disponible de la cuenta.

Lo que distingue a la tarjeta débito es que los fondos utilizados se debitan, es decir se restan, inmediatamente del saldo de la cuenta.

¿Cómo utilizar una tarjeta de débito para realizar compras y pagos?

- Al abrir una cuenta bancaria debes solicitar la tarjeta de débito. La entidad te la entregará junto con una **clave de identificación personal** (o **PIN** por sus siglas en inglés Personal Identification Number).
- En algunos bancos es **necesario activar la tarjeta de débito antes de utilizarla por primera vez**. La manera de hacerlo depende de la entidad donde hayas contratado el servicio, pudiendo hacer el trámite en el banco o por teléfono.
- En el momento de efectuar un pago en un negocio el empleado **o cajero te solicitará tu tarjeta de débito y una identificación válida que acredite tu identidad**, para verificar que efectivamente tú seas la persona titular de la tarjeta.
- Luego, **el empleado pasará la tarjeta por un dispositivo electrónico en el que cargará el importe de tu compra** y te solicitará que ingreses en el dispositivo tu clave personal (PIN).
- Por último, **se te pedirá que firmes un comprobante**. Guarda los comprobantes de compras con tarjetas de débito, ya que esto te permitirá llevar un mejor control sobre el saldo de tu cuenta bancaria.
- **Cuando consideres necesario podrás solicitar en la entidad un extracto de los movimientos registrados en tu cuenta bancaria en el mes anterior**. Controla que todas las operaciones que figuran en él, correspondan a las que hayas efectuado en dicho período. Para eso, utiliza los comprobantes que guardaste.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

TARJETA DE DÉBITO

**** ¿Cómo utilizar una tarjeta de débito para realizar retiros de efectivo?

Si deseas **retirar dinero de tu cuenta bancaria desde un cajero automático**, debes introducir la tarjeta en la ranura habilitada, luego el cajero te consultará qué monto deseas extraer y antes de darte el dinero te solicitará que ingreses tu clave de identificación personal (PIN). Al finalizar tu operación ¡No olvides la tarjeta en el cajero!



Riesgos de operar con tarjetas

Si bien el uso de tarjetas de débito y crédito disminuye el riesgo de mover el dinero de un lugar a otro, existen otros riesgos asociados a su uso. A continuación se presentan algunos aspectos a ser considerados para evitar fraudes con dichos productos.



¿Qué es la clonación de tarjetas?

La clonación de tarjetas es una modalidad que permite extraer la información contenida en una tarjeta de débito o de crédito para luego copiar esos datos en una tarjeta gemela.

El procedimiento mediante el cual se efectúa la clonación es muy rápido y sencillo, utilizándose para ello dispositivos electrónicos especiales.

Los delincuentes obtienen la tarjeta a ser clonada y la pasan por el dispositivo, capturando de esta manera la información electrónica contenida en la banda magnética de la misma. Esta modalidad es conocida como skimming .

Estos dispositivos son utilizados por empleados poco confiables en distintos comercios **en el momento que el cliente efectúa el pago de la cuenta y pierde de vista su tarjeta**. Sólo son necesarios unos pocos segundos para que el dispositivo lea y guarde la información de la tarjeta.

También **pueden ser instalados en cajeros automáticos** y quedan disimulados en la estructura de la máquina. **Al insertar tu tarjeta en el cajero tus datos son copiados en pocos segundos.**

Otros riesgos de operar con tarjetas

Puedes recibir un correo electrónico o email, que aparentemente fue enviado por tu entidad bancaria, pero que lo único que pretende es obtener tus datos personales, claves de acceso a la banca electrónica, número de la tarjeta, código de seguridad de la tarjeta, entre otros. Esta modalidad es conocida como phishing.

Por otro lado, tu computadora también puede infectarse con programas espías (spyware) que recopilan información de las distintas actividades que realizas con la misma. En ese caso, si realizas compras con tarjeta vía Internet, los datos de la tarjeta (número y código de seguridad) que utilices para las compras pueden ser obtenidos por delincuentes mediante esta modalidad.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

TARJETA DE DÉBITO

¿Qué puedes hacer si fuiste víctima de una clonación, phishing o spyware?

Si al revisar los movimientos del resumen de tu tarjeta de crédito o consultar el saldo de tu cuenta bancaria detectas irregularidades, comunícate inmediatamente con tu banco para inhabilitar la tarjeta de crédito o débito, respectivamente. Este procedimiento suele ser rápido y generalmente se efectúa por teléfono.



¿Tu tarjeta tiene seguro contra fraudes?

Es importante que al momento de obtener tu tarjeta de débito y tarjeta de crédito consultes con el banco cuál es la cobertura por fraudes, cuáles son los hechos que cubren y monto máximo del reintegro. En caso de dudas acerca de la cobertura que tienes, no dudes en asesorarte con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



¿Cómo se pueden prevenir los fraudes y la clonación?

- Para prevenir estos eventos no utilices cajeros automáticos deteriorados o de sucursales que no conozcas.
- Es importante que no pierdas de vista tu tarjeta de débito o de crédito. Si estás en un restaurante, solicita al empleado que acerque a la mesa la terminal punto de venta (POS) y pase la tarjeta frente a ti para efectuar el pago.
- Cuando pagues con tarjeta en un comercio no te descuides. Verifica que el empleado ingrese una sola vez la operación.
- No divulgues tus claves. Recuerda que la clave es un dato personal que no debe ser compartido con terceros.
- Si te roban tus tarjetas o las pierdes, repórtalo inmediatamente al banco.



¿Cómo se puede prevenir el phishing y el spyware?

- Ten claro que un banco nunca te pedirá que envíes tus claves, números de cuenta y tarjetas de identificación personal por mail o mensaje de texto desde un celular.
- Ingresa en forma segura al sitio web de tu banco, escribiendo la dirección directamente en tu navegador y no accedas a él a través de link alguno.
- No abras correos electrónicos de remitentes desconocidos.
- No entres a sitios de Internet considerados no seguros.
- No introduces los dispositivos de almacenamiento masivo (USB/Flash/Pendrive o discos rígidos externos) que utilizas habitualmente en ordenadores públicos o poco confiables.
- Usa frecuentemente algún software o programa anti-spyware.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

TRANSFERENCIA BANCARIA

➡ ¿Qué es una transferencia bancaria?

Una transferencia bancaria es un método utilizado para trasladar dinero, no en forma física sino electrónica, entre dos cuentas bancarias.



¿Cuáles son los medios disponibles para efectuar una transferencia?

En la actualidad los bancos ofrecen varias alternativas para mover fondos entre cuentas. Dependiendo del tipo de entidad, las transferencias pueden realizarse por:

- Ventanilla.
- Banca por Internet.
- Cajeros automáticos.
- Banca móvil.

? ¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta para realizar una transferencia?

- **Si la operación se efectúa en ventanilla, deberás presentarte en la entidad con una identificación que acredite tu identidad de acuerdo a las regulaciones vigentes.** El cajero de la entidad te suministrará un formulario que deberás verificar, entre otros, con los siguientes datos:
 - Número de la cuenta de origen de los fondos.
 - Número de la cuenta de destino de los fondos y nombre de su titular.
 - Cantidad de dinero a transferir.
- Luego de completar el formulario deberás firmarlo. Tu firma será cotejada con la que registraste cuando abriste la cuenta.
- **Si decides realizar una transferencia por cajero automático (en cajeros automáticos habilitados para tal fin), deberás utilizar tu clave de identificación personal (PIN). Si la transferencia se efectúa por Internet, será necesario un usuario y contraseña.** Éstos te serán entregados por la entidad, al momento de abrir tu cuenta o en algún momento posterior.
- Nunca un empleado de la entidad te solicitará por ningún medio tus claves.

Si deseas transferir fondos verifica que:

- Tengas dinero disponible en tu cuenta.
- Costo de las comisiones que deberás pagar por el servicio. **Las comisiones difieren entre entidades y por lo general son más altas si las transferencias se efectúan entre cuentas de distintos bancos.**
- Período en el que se hace efectiva la transferencia.

Si vas a recibir dinero ten en cuenta que dependiendo de las regulaciones vigentes en cada país las acreditaciones en cuenta no son inmediatas. Controla el ingreso de la suma que esperas en tu cuenta.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

TRANSFERENCIA BANCARIA

⚠️ ¿Cuáles son los riesgos de realizar transferencias y cómo mitigarlos?

- Si alguna otra persona conoce tu PIN (para cajeros) o tu usuario y contraseña (para acceder a tu banca por internet), ésta puede realizar transferencias de dinero desde tus cuentas bancarias hacia otras. Para evitar estos riesgos:
 - Revisa periódicamente el saldo de tus cuentas y verifica que no exista algún movimiento que desconozcas.
 - No comuniqués tu contraseña y números de cuenta a ninguna persona.
 - Cambia tu contraseña con frecuencia.
 - Si realizas transferencias desde de tu computadora manténla libre de virus.
 - Utiliza siempre una computadora segura (no realices transferencias desde cibercafés).
- Un error en el número de cuenta de destino puede derivar el dinero de su cuenta hacia otra errónea. Para evitar este riesgo:
- Controla el número de cuenta de destino y también el importe a transferir. Recuerda que para solucionar lo ocasionado por este tipo de errores generalmente debes realizar diversos y largos trámites en tu banco.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

BANCA ELECTRÓNICA

El desarrollo de Internet y la posibilidad, cada vez mayor, de que la población pueda acceder a una computadora personal han modificado los hábitos de las personas en cuanto a su relación con los bancos, especialmente vía banca electrónica. A continuación, se presenta su definición, características de funcionamiento y riesgos asociados.

¿Qué es una transferencia bancaria?

Una transferencia bancaria es un método utilizado para trasladar dinero, no en forma física sino electrónica, entre dos cuentas bancarias.

¿Qué es la banca electrónica?

La banca electrónica es un servicio ofrecido por los bancos que permite a sus clientes efectuar ciertas operaciones bancarias desde una computadora que cuente con acceso a internet.

La banca electrónica también es conocida como Home Banking, Banca Virtual, E-Banking o PC-Banking. En algunos casos, la banca telefónica, la banca móvil y los cajeros automáticos se incluyen dentro de este concepto.

Las operaciones bancarias habilitadas difieren según el banco, siendo las más comunes:

- ✓ Verificar el saldo y movimientos de las cuentas bancarias.
- ✓ Solicitar préstamos.
- ✓ Transferir dinero entre cuentas bancarias.
- ✓ Contratar depósitos a plazos fijos.
- ✓ Compra/Venta de moneda extranjera.
- ✓ Conocer tasas de interés y tasas de cambio .
- ✓ Realizar pagos de servicios.
- ✓ Realizar pagos de créditos.
- ✓ Realizar pagos de salarios.
- ✓ Realizar pagos por lotes (proveedores).

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

BANCA ELECTRÓNICA

✓ ¿Cuáles son los pasos para operar con banca electrónica?

- **Paso 1:** Habilita tu clave de banca electrónica solicitando la misma en la sucursal bancaria.
- **Paso 2:** Ingresa al sitio web del banco donde tienes tu cuenta.
- **Paso 3:** Busca el ícono indicativo de banca electrónica. Éste puede tener denominaciones tales como Home Banking, Banca Virtual, E-Banking, PC-Banking, Banca Personal u otros similares.
- **Paso 4:** Al ingresar al sitio te solicitarán un código de usuario provisto por la entidad y una clave personal.
- **Paso 5:** Cuando logres acceder a tu cuenta a través del sitio de Internet selecciona la operación que deseas realizar. ¡No desesperes! En general, los sitios suelen ser muy intuitivos y de fácil comprensión para facilitar la realización de las operaciones.
- **Paso 6:** Luego de efectuar una operación imprime el comprobante, o guárdalo en tu computadora, como respaldo de la transacción efectuada.



FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

BANCA ELECTRÓNICA

✓ ¿Cuáles son los riesgos de operar con banca electrónica y cómo mitigarlos? (Cont.)

Para evitar estos riesgos:

- Es necesario que cambies periódicamente tus contraseñas de acceso al portal de banca electrónica de tu entidad. Trata de no utilizar códigos fáciles como tu fecha de nacimiento, el nombre de familiares y mascotas.
- No abras, ni respondas mails de personas que no conoces. En la mayoría de los casos este tipo de mails facilitan el acceso de virus y programas no deseados a tu computadora.
- No ingreses a sitios considerados no seguros.
- No dejes tu sesión de banca electrónica abierta por mucho tiempo, y menos si no puedes ver la computadora.
- No utilices la banca electrónica desde computadoras públicas.
- Siempre que el banco te brinde la posibilidad, utiliza el teclado virtual. Este es un mecanismo de seguridad que hace aparecer un teclado en la pantalla de tu computadora, en el cual debes seleccionar las letras y números que conforman tu clave con la ayuda del mouse. Esta herramienta te protege de programas que registran todo lo que tipeas o escribes en el teclado. Úsalo incluso si utilizas tu computadora ya que ésta puede estar infectada y tú no saberlo.



Phishing

Una modalidad de fraude que requiere prestar especial atención es el **phishing**, donde el usuario recibe correos electrónicos que parecen de fuentes confiables, pero no lo son, e intentan obtener claves bancarias y otros datos confidenciales.

Por ejemplo, una persona recibe un correo electrónico, que dice ser del banco donde tiene su cuenta y de aspecto similar a los que usualmente recibe. Esos mails incluyen un link que remite supuestamente al sitio web del banco. En forma ingenua, la persona ingresa su usuario y clave en el mismo. Si bien el sitio al cual se accede tiene un formato idéntico al de la entidad, éste es un sitio falso que pertenece a delincuentes. **El objetivo de esta operatoria es obtener las claves de la persona para poder usar sus cuentas bancarias y sustraerle el dinero allí depositado.**

Para prevenir este tipo de acciones **debes tener claro que un banco nunca te pedirá que envíes tus claves, números de cuenta y tarjetas de identificación personal por mail o mensaje de texto desde un celular.**

Para ingresar en forma segura al sitio web de tu banco, escribe la dirección directamente en tu navegador y no accedas a él a través de link alguno.



FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

BANCA ELECTRÓNICA

Spyware

Los programas spyware son programas espías que una vez instalados en la computadora, recolectan información vinculada al uso que se le da a la misma (programas utilizados, sitios webs visitados, nombres de cuentas de usuarios e información de cuentas bancarias), para posteriormente remitir la información a terceras personas. Todo esto sin el conocimiento del usuario de la computadora.

El objetivo de estos programas es recopilar la mayor cantidad de información posible sobre ti, para así acceder a tus cuentas bancarias y disponer de tu dinero.

Para evitar que este tipo de programas se aloje en tu máquina:

- No abras correos electrónicos de remitentes desconocidos.
- No ingreses a sitios de Internet considerados no seguros.
- No introduzcas dispositivos de almacenamiento masivo (USB/Flash/Pendrive o discos rígidos externos) que utilizas habitualmente en computadoras públicas o poco confiables.
- Utiliza frecuentemente algún software o programa anti-spyware.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

CAJERO AUTOMÁTICO

¿? ¿Haz utilizado los servicios de un cajero automático? ¿Te parece complicado? ¿Tienes miedo de que la máquina se quede con tu tarjeta?

Utilizar los cajeros automáticos es muy sencillo. En la actualidad, mucha gente utiliza el servicio por la comodidad que significa poder retirar dinero las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A continuación, se presenta su definición, características de funcionamiento y riesgos asociados.



¿Qué es un cajero automático?

El cajero automático es una máquina empleada por los bancos que te permite acceder a tu cuenta bancaria en cualquier momento, utilizando la tarjeta que te suministró la entidad y tu clave personal.

Las operaciones más comunes que puedas realizar son:

- Extracción de dinero de tu cuenta.
- Consulta de saldos.
- Operaciones de cambio de moneda.
- Pago de servicios.

Por razones de seguridad existe un límite diario de retiro de fondos. Tómallo en cuenta por si necesitas utilizar más dinero del que puedes retirar. **Si la extracción se efectúa con tarjeta de débito, el monto se sustrae inmediatamente de tu cuenta. Si no tienes dinero depositado, puedes utilizar tu tarjeta de crédito para realizar el retiro, y en este caso la empresa emisora es quien te presta el dinero.**

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

CAJERO AUTOMÁTICO

¿Cuáles son los pasos para utilizar un cajero automático?

- **Paso 1:** Introduce la tarjeta de débito en la ranura habilitada.
- **Paso 2:** Ingresa tu clave de identificación personal (PIN).
¡Cuidado! Si te equivocas más de tres veces la máquina se quedará con tu tarjeta. Si ocurre esto, denuncia inmediatamente el hecho a tu banco o a los teléfonos de contacto indicados en el cajero automático.
- **Paso 3:** Selecciona la operación que deseas efectuar:
 - retiro de efectivo o adelantos.
 - transferencias.
 - consulta de saldos.
 - pagos.
- **Paso 4:** Selecciona la cuenta sobre la cual deseas operar (caja de ahorro, cuenta corriente, etc.).
- **Paso 5:** Selecciona el importe de la transacción entre los disponibles en la pantalla o ingresa el monto específico a operar.
- **Paso 6:** Si retiras dinero, cuéntalo antes de retirarte.
- **Paso 7:** Solicita el comprobante de la operación para controlar posteriormente los movimientos registrados en tu cuenta.
- **Paso 8:** No olvides retirar la tarjeta al finalizar tu operación.

Ten en cuenta que si utilizas los servicios de un cajero automático de un banco diferente al tuyo te cobrarán comisiones adicionales.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

CAJERO AUTOMÁTICO

! ¿Cuáles son los riesgos de operar con un cajero automático y cómo mitigarlos?

La posibilidad de poder retirar dinero o efectuar operaciones las 24 horas del día es un beneficio importante que brindan los cajeros automáticos. Sin embargo existen riesgos vinculados a su uso:

- 1 Robo:** si bien los cajeros automáticos cuentan con cámaras de seguridad, puede ocurrir que personas vigilen tus movimientos para robarte el dinero una vez que efectuaste la extracción. Para evitar este riesgo:
 - Cuando utilices un cajero automático verifica que nadie esté observando tus movimientos.
 - Trata de no utilizar cajeros ubicados en la calle. Utiliza aquellos ubicados dentro de la sucursal o establecimientos comerciales.
- 2 Apropiación del PIN:** si tu clave cae en manos de delincuentes, éstos pueden acceder a tus cuentas y efectuar retiros hasta vaciarlas o realizar otro tipo de operaciones. Para evitar este riesgo:
 - Asegúrate que siempre exista una distancia prudencial entre tú y el próximo usuario.
 - No compartas tus claves con nadie. ¡No las escribas! ¡Sólo memoriza tus claves! No utilices códigos demasiado fáciles como tu fecha de cumpleaños, pero tampoco demasiado complicados como para después olvidarlos.
 - No le pidas a un desconocido que te ayude a operar con el cajero automático. Si tienes dudas de cómo hacerlo, visita tu banco en un horario en esté abierto y solicita que algún empleado te enseñe cómo hacerlo.
- 3 No entrega del dinero:** en algunos casos puede suceder que al realizar una extracción, el cajero automático no te entregue el dinero pero ese importe sí sea debitado de tu cuenta. ¡No te preocupes! Esto se produce por una falla operativa de la máquina y la misma queda registrada. Para recuperar tu dinero sólo debes efectuar el reclamo en tu entidad bancaria.

FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

BANCA MÓVIL



Banca móvil es la tecnología que permite efectuar cierto tipo de operaciones bancarias desde el teléfono celular.

Si cuentas con teléfono móvil o celular, al asociar tu línea a tu cuenta bancaria puedes realizar por teléfono algunas operaciones como por ejemplo:

- ✓ Pagos de servicios.
- ✓ Transferencias entre cuentas.
- ✓ Solicitar préstamos personales.
- ✓ Pago de préstamos.

Para ello debes solicitar en el banco donde posees tu cuenta, una clave personal que habilite tu celular para este tipo de operaciones.

Luego deberás adherir los servicios que deseas abonar por este medio. Algunas entidades bancarias pueden solicitarte que descargues una aplicación en tu teléfono móvil o celular.

En la fecha de vencimiento recibirás un mensaje en tu teléfono consultando si deseas efectuar el pago.

Utilizando la clave personal podrás aceptar o rechazar la operación.

Si te adhieres a este sistema, consulta con tu banco la forma de acceder al comprobante de la operación. Es muy importante que guardes un registro de todas las operaciones realizadas.



FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS

Programa de Educación Financiera



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

RECOMENDACIONES



- Evita desplazarte con grandes sumas de efectivo, ten en cuenta que existen otros medios de pagos de amplia aceptación.
- Elige el medio de pago más conveniente de acuerdo a la transacción a efectuar.
- Al recibir tu tarjeta de débito o de crédito, toma nota de los números de atención al cliente para poder contactarte con la entidad en caso de tener algún inconveniente.
- Denuncia inmediatamente el robo o extravío de tarjetas de débito, crédito o libretas de cheques.
- Sé cuidadoso con toda la información relacionada a tus claves y códigos de acceso para utilizar los diferentes medios de pago.

