



RECOMENDACIONES EN EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Riesgo de asalto



Ten en cuenta que las posibilidades de ser víctima de un asalto aumentan cuando:

- Utilizas cajeros automáticos que cuentan con poca iluminación en su área inmediata.
- Realizas tus transacciones en horarios de poca afluencia de personas (generalmente en la noche).
- Utilizas cajeros automáticos ubicados en zonas inseguras o peligrosas.

Recomendaciones:

Cooperativa CAJA te recomienda los siguientes consejos para evitar ser víctima de asalto:



- Utilizar Cajeros Automáticos seguros como los de la Cooperativa CAJA, por su ubicación, iluminación, seguridad y disponibilidad del servicio.
- No utilizar cajeros en lugares con poca afluencia de personas o en sitios poco seguros.
- Evitar utilizar cajeros en horas de la noche.

Recomendaciones para evitar ser víctima de ingeniería social

Muchos delincuentes utilizan métodos de engaño para confundir a los usuarios y apoderarse de tarjetas y/o claves con fines fraudulentos.

Evite siempre:

- Confiar en desconocidos, y nunca entregar su clave o la tarjeta para que estas personas realicen la transacción en el cajero por usted.

Conozca los mecanismos más frecuentes utilizados por delincuentes para engañar a sus víctimas:

- Sustitución de tarjeta o “cambiazo”
- Clonación de tarjetas - formato directo
- Clonación de Tarjetas - formato indirecto

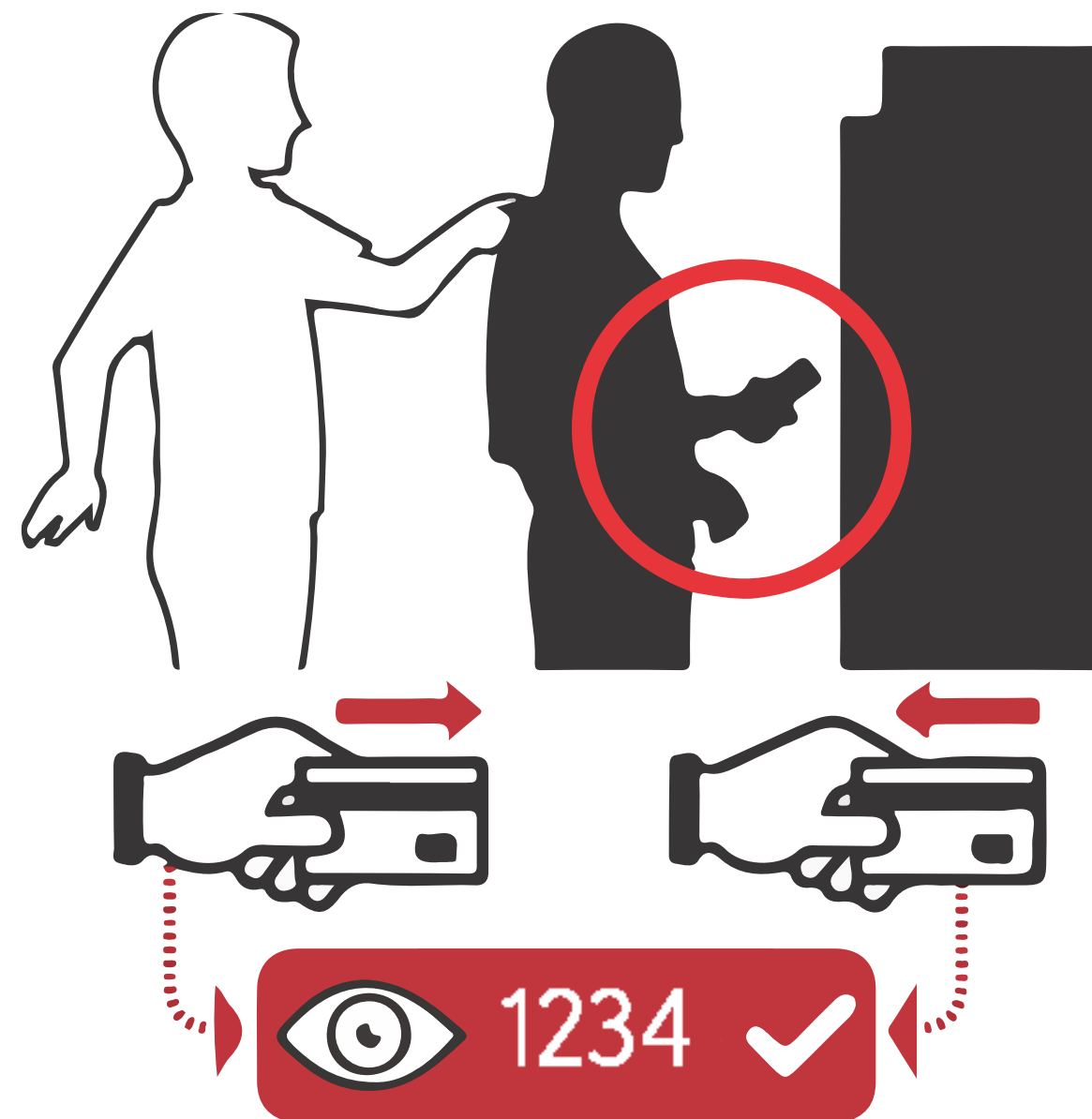


Sustitución de tarjeta o “cambiado”:

Mecanismo por el cual una tarjeta original es sustituida por otra y se logra cuando un desconocido (delincuente) se ha ganado la confianza del usuario y ha obtenido la clave de la tarjeta (a través de la observación o exceso de confianza del usuario) y cambia la tarjeta del usuario por la de otra persona. Una vez obtenida la clave y robada la tarjeta original del usuario, el delincuente logró su cometido.

¡Evite el **cambiado**!

- **No entregue su tarjeta**, ni datos personales a extraños.
- **No revele** su clave secreta a nadie.
- **No acepte ayuda de extraños para realizar trámites u operaciones**, hágalo personalmente.



Clonación de tarjetas

Formato Directo:

Mecanismo usado por un desconocido cuando se ofrece a “limpiar o revisar” la tarjeta del usuario alegando problemas de lectura. En el instante en que el usuario entrega la tarjeta al desconocido, éste utiliza un mecanismo oculto en su mano que clona la información de la tarjeta. Para que el fraude pueda efectuarse, el delincuente, además de clonar la tarjeta, deberá obtener la clave de la tarjeta a través de observación (generalmente con un cómplice) o haciendo uso de artefactos de grabación sobrepuestos en el cajero automático.

Formato Indirecto:



Mecanismo usado por delincuentes al montar piezas falsas que simulan ser auténticas del cajero automático con el objetivo de obtener los datos y clave de la tarjeta. Estas piezas son sobrepuestas sobre las piezas originales de los cajeros y estas pueden ser:

- **Lectores de tarjetas falsos.** Utilizados para clonar la información de la tarjeta
- **Teclados falsos.** Utilizados para grabar la clave ingresada por el usuario
- **Dispensadores de dinero falsos.** Utilizados para retener el dinero que el usuario desea obtener.
- **Montura superior falsa.** Utilizada para esconder cámaras que graban la clave ingresada por el usuario.

Recomendaciones para evitar la clonación de tarjetas

1. Utilizar cajeros automáticos que se encuentren en lugares bien iluminados.
2. Fijarse que no exista montaje de piezas, presencia de adhesivos o dispositivos sobrepuestos que simulan ser auténticos. Observe especialmente: el lector de tarjetas, el teclado y el despachador de dinero.
3. Es caso de ver una persona sospechosa, se aconseja cancelar la transacción y abandonar inmediatamente el cajero automático.
4. A la menor sospecha **NO USE EL CAJERO** y reporte inmediatamente los hechos a la institución dueña del cajero.
5. Siempre cubra con la otra mano el teclado del cajero automático cuando ingrese su clave.



SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

Familiares o personas cercanas al entorno del usuario con fácil acceso a la tarjeta y clave pueden aprovecharse y retirar dinero.

Recomendaciones:

- No comparta la clave de la tarjeta con terceros de confianza.
- Cambie periódicamente la clave de su tarjeta.
- Memorice su clave y no la apunte en ningún lugar.
- No asigne números fáciles de adivinar, como cumpleaños, números de secuencia, etc.





- Si su tarjeta presenta deterioro o mal funcionamiento acérquese a Servicio al Cliente de Cooperativa CAJA.
- Actualice su información (números de teléfonos y correo electrónico) para estar informado de las transacciones realizadas en cajeros automáticos.
- En caso de robo, pérdida o si la tarjeta fue retenida en un cajero automático, bloquéela a través del siguiente teléfono: **(07) 4124758 Opción 2**