

Manual de Seguridad de ATM para Clientes

Incluyendo "Los veinte consejos prácticos principales del mundo para el uso de ATMs"



"Es menos probable que un cliente informado y consciente de su seguridad sea defraudado"

Prefacio

Este manual está diseñado para asegurar niveles óptimos de la seguridad y conveniencia de los clientes en los ATMs – “Automated Teller Machines” [Cajeros Automáticos para distribución de efectivo].

Es cierto que las agencias que mantienen el orden y aplican la ley alrededor del mundo requieren que las comunidades que ellas vigilan, participen en mantener el orden y aplicar la ley. Los ciudadanos pueden ayudar a prevenir los crímenes estando más conscientes de su seguridad y tomando precauciones cuando sea necesario. Esto es cierto también cuando se trata del uso de ATMs.

Por lo tanto, deseamos pedirle a todos los usuarios regulares de ATMs que lean este manual y practiquen sus directrices simples.

La “Global ATM Security Alliance” [Alianza de Seguridad de ATM Global] fue constituida para asistir a las agencias de mantener el orden, aplicar la ley y prevenir fraudes y acrecentar las protecciones en la industria contra las actividades criminales. Estamos orgullosos en presentar este Manual de Seguridad de ATM para el beneficio de los clientes. Incluye “Los veinte consejos prácticos principales del mundo para el uso de ATM” recopilados por parte de Australia, Nueva Zelandia, Estados Unidos de América, el Reino Unido, Europa, Canadá, India y Sur África.

¡Disfrute leyendo este documento tan importante!

Mike Lee
 Director Internacional
 The ATM Industry Association
www.atmia.com
 Octubre de 2003

Agradecimientos

“The Global ATM Security Alliance” [La Alianza de Seguridad de ATM Global] desearía darle las gracias a las organizaciones e individuos siguientes por su valiosa asistencia en recopilar los datos para este manual.

ABA (Australian Bankers’ Association)
 ABSA Bank (SA)
 Ann All, ATMmarketplace.com (USA)
 APACS (UK)
 ATMIA (USA, UK, Canada, Europe, Africa, Australia)
 Australia and New Zealand Banking Group
 BankNote Watch (UK)
 Business Against Crime (SA)
 Fair Isaac Corporation
 Interac Association (Canada)
 MasterCard International
 National Australia Bank Ltd
 PULSE EFT Association (USA)
 Secure Matrix India
 South African Banking Risk Intelligence Centre
 South African Fraud Prevention Services
 Standard Bank (SA)
 Tom Harper, ATMmarketplace.com (USA)
 Visa International

Datos Rápidos y Concisos

- Existen más de 1.2 millones de ATMs instalados mundialmente
- Un ATM nuevo se instala aproximadamente cada 5 minutos.
- Varias organizaciones industriales ayudan a autorregular la industria de ATM incluyendo las asociaciones bancarias, asociaciones de transferencia electrónica de fondos, asociaciones de redes y la Asociación de la Industria de ATMs (ATMIA por sus siglas en inglés) la cual está operando internacionalmente.
- El ATM es una de las invenciones tecnológicas más importantes de la segunda mitad del siglo veinte, el cual ayuda a crear un servicio las 24 horas del día 7 días a la semana para nuestra sociedad de consumidores.
- ATMs le proveen acceso a su efectivo depositado en el banco cerca de donde viven, trabajan o compran, durante todas las horas, 24 horas al día, 7 días a la semana, a millones de tenedores de tarjetas alrededor del mundo.
- Los ATMs han logrado que las transacciones bancarias sean más convenientes que nunca: solamente oprimiendo algunos botones, los tenedores de tarjetas pueden retirar efectivo, hacer depósitos, aportar fondos complementarios, pagar cuentas y transferir fondos.
- La industria se preocupa por la seguridad de sus tenedores de tarjetas y ha constituido la “Global ATM Security Alliance” para combinar los recursos de seguridad global para erradicar el crimen y fraude relacionados con los ATMs.
- La seguridad de los clientes es un punto crítico cuando se seleccionan los sitios para los ATMs.

ASÍ COMO SE ABROCHA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD CUANDO VIAJA EN AUTOMÓVIL, ESTAS DIRECTRICES SON PARA SU PROTECCIÓN Y SEGURIDAD.

Resumen de Seguridad de ATM para los Clientes

Los puntos críticos para la seguridad de ATMs son protegerlo a USTED, a su “PIN” [Personal Identification Number / Número de Identificación Personal] y a su TARJETA .

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acérquese a un ATM solamente bajo las condiciones apropiadas para PROTEGERSE usted mismo. • Asegúrese que solamente usted conoce, ve, y usa su PIN • Siga las instrucciones de la pantalla del ATM cuando usa su TARJETA y asegúrese que la tarjeta se mantiene segura durante y después de usarla. |
|--|

Los veinte consejos prácticos principales del mundo para el uso de ATMs

Para mejorar la experiencia de los clientes de ATMs

Cómo selecciona un ATM

Consejo No. 1

Cuando sea posible, use ATMs con los cuales está familiarizado. De lo contrario, use los ATMs bien alumbrados, y en buenas localidades donde se siente comfortable.

Consejo No. 2

Observe sus alrededores detalladamente *antes* de acercarse a un ATM. No use el ATM si observa algunos individuos sospechosos en sus alrededores o si el área se encuentra muy aislada o peligrosa.

Consejo No. 3

Evite abrir su bolso, cartera o monedero mientras se encuentra en la línea de espera para el ATM. Tenga su tarjeta lista en su mano *antes* de acercarse al ATM.

Consejo No. 4

Observe si algo parece fuera de lo corriente o sospechoso con respecto al ATM indicando que posiblemente fue alterado. No use el ATM si es que tiene algún elemento adjunto a la abertura donde se inserta la tarjeta o teclado. Verifique si hay instrucciones inusuales en la pantalla de visualización y si existen pantallas en blanco sospechosas. Si usted sospecha que alguien ha perturbado el ATM, diríjase a otro ATM e infórmele al banco.

Consejo No. 5

Evite los ATMs que tengan mensajes o letreros fijados en ellos indicando que las instrucciones de la pantalla han sido cambiadas, especialmente si el mensaje está anunciado arriba de la lectora de tarjetas. Los bancos y otros propietarios de ATMs no anuncian mensajes dirigiéndolo a ATMs específicas, ni le darán instrucciones para que use un ATM que ha sido alterado.

Cómo se usa un ATM

Consejo No. 6

Tenga cuidado cuando los desconocidos le ofrecen ayuda en un ATM, aunque su tarjeta esté atascada o está teniendo dificultad con la transacción. No debe dejar que nadie lo distraiga mientras se encuentra en el ATM.

Consejo No. 7

Asegúrese que las otras personas en la línea de espera mantienen cierta distancia de usted. Tenga cuidado que no lo estén vigilando cuando usted entra su PIN.

Consejo No. 8

Párese cerca del ATM y proteja el teclado con su mano cuando entra su PIN (usted puede usar el nudillo de su dedo medio para teclear su PIN)

Consejo No. 9

Siga las instrucciones en la pantalla de visualización, por ejemplo, no teclee su PIN hasta que el ATM no se lo solicite.

Consejo No. 10

Si cree que el ATM no está trabajando correctamente, oprima la tecla "Cancel" [Cancelar], retire su tarjeta y diríjase a otro ATM. Infórmele este problema a su institución financiera.

Consejo No. 11

Nunca fuerce su tarjeta en la ranura donde se inserta la misma.

Consejo No. 12

Mantenga un récord impreso de su transacción para que pueda comparar sus recibos de ATM con su estado de cuenta mensual.

Consejo No. 13

Si su tarjeta se traba, se retiene o se pierde, o si alguien interfiere con usted en un ATM, repórtelo inmediatamente al banco y / o a la policía usando la línea de asistencia proveída o el teléfono más cercano.

Consejo No. 14

No se apure durante la transacción, y guarde su tarjeta y efectivo cuidadosamente en su monedero, bolso / cartera o bolsillo *antes* de retirarse del ATM.

Cómo maneja el uso del ATM**Consejo No. 15**

Memorice su PIN

(Si tiene que escribirlo, hágalo discretamente y nunca lo tenga con su tarjeta).

Consejo No. 16

NUNCA divulgue su PIN a nadie, ya sea a un miembro de su familia, personal del banco o la policía.

Consejo No. 17

No use números obvios o que se pueden adivinar fácilmente para su PIN, tal como su fecha de nacimiento.

Consejo No. 18

Cambie su PIN periódicamente, y si estima que alguien lo está utilizando, cámbielo inmediatamente.

Consejo No. 19

Fije su límite de retiro de fondos de ATM en su sucursal en niveles que considera razonables.

Consejo No. 20

Verifique su saldo de cuenta y estados de cuenta regularmente y reporte cualquier discrepancia al banco inmediatamente.

- * Favor observe que usted debería demostrar el mismo cuidado y precauciones cuando usa su tarjeta(s) en una terminal "PIN" de "POS" [Punto de venta] en un ambiente de ventas o restaurante o cuando realiza transacciones en línea, por teléfono o cuando escribe cheques – hable con su sucursal de banco sobre las medidas de seguridad cuando usa estas otras vías de brindar servicios.

Consejos prácticos adicionales para diferentes tipos de ATMs

Consejo para el uso de ATMs en vestíbulos “Lobbys”

Si usa un ATM interior el cual requiere su tarjeta para abrir la puerta, evite dejar que alguien que usted no conoce entre con usted.

Consejo para usar “Auto”ATMs

Cierre con pestillo las puertas del automóvil y suba las otras ventanas cuando use un auto-ATM.

Otros consejos generales

Asegúrese que firma su tarjeta en el cuadro designado para firmar inmediatamente cuando la recibe.

Proteja sus tarjetas como si fueran efectivo. No las deje desatendidas en cualquier sitio. Mantenga sus tarjetas en un lugar seguro y nunca las deje o sus documentos de identificación personales por su casa, en el trabajo, en un automóvil o en lugares públicos.

Si es posible, no pierda de vista en lugares públicos, su cartera o monedero que contiene sus tarjetas.

Esté consciente de lo que está ocurriendo con su tarjeta cuando esté realizando una transacción. Por ejemplo, no deje que un mesero de restaurante se lleve su tarjeta para liquidar su cuenta, y vigile su tarjeta cuando se la entregue al cajero (a la cajera).
Observe mientras los cajeros procesan su tarjeta y asegúrese que no la pasan electrónicamente por dos dispositivos distintos: si eso ocurre, póngase en contacto con su banco inmediatamente.

Prepare una lista de sus números de cuenta de tarjetas y números de teléfono para reportar si se le pierde o le roban alguna tarjeta. Mantenga la lista en un lugar seguro. Verifique sus tarjetas periódicamente para asegurarse que no le falta ninguna.

No le proporcione su número de tarjeta de crédito a nadie por teléfono o a través de la Internet, a no ser que esté negociando con una empresa de buena reputación o usted ha iniciado la llamada o está 100% seguro de la identidad de la persona que lo ha llamado y de la empresa donde trabaja.

Lea y asegúrese que entiende los Términos y Condiciones para usar la tarjeta emitida por parte de su institución(es) financiera(s). Póngase en contacto con los servicios al cliente si no comprende alguno de los términos.

Apéndice

¿CUÁLES SON ALGUNAS TÉCNICAS QUE SE USAN PARA LLEVAR A CABO CRÍMENES EN ATMs?

- **Atascamiento de la tarjeta** – donde una lectora de tarjetas de ATM se altera para atrapar la tarjeta del cliente. El criminal retira la tarjeta una vez que el cliente se ha alejado del ATM.
- **Copiar la tarjeta** – donde un dispositivo ilegal de copiar electrónicamente la tarjeta se usa para copiar la información de seguridad de la tarjeta en su tira magnética para poder reproducir la información en una tarjeta falsificada.
- **Intercambio de tarjeta** – donde la tarjeta del cliente se intercambia por otra tarjeta sin su conocimiento durante una transacción de ATM.
- **Mirar por encima del hombro** – donde un individuo se para cerca para observar cuando el cliente oprime el teclado con su PIN.
- **Exponer el número de PIN** – El PIN del cliente se observa “mirando por encima del hombro” o a través de binoculares – o el PIN se registra ilegalmente por medio de una cámara oculta.
- **Vandalismo** – donde se daña a propósito una máquina de ATM y / o la lectora de tarjetas se atasca evitando que el cliente pueda insertar la tarjeta.
- **Ataques físicos** – donde se ataca físicamente la máquina de ATM para retirar el efectivo.
- **Distracciones** – cuando los criminales usan mensajes y letreros fijados a los ATMs para que las modificaciones que han realizado al ATM parezcan menos sospechosas o para dirigir a los clientes a otro ATM cerca el cual han alterado.
- **Atracos / asaltos** – cuando las personas son enfrentadas y robadas, usualmente por medio de la fuerza.
- **Engaños y trucos en sitios de la Web”** – donde un criminal establece un sitio de la Web ficticio el cual le parece auténtico al usuario. Esto puede venir adjunto con un correo electrónico con un enlace al sitio ficticio. Se le solicita el número de tarjeta a la víctima, su PIN, y otra información de identificación que se utiliza para reproducir la tarjeta para usarla en ATMs.

Nota final a los clientes

Millones de transacción de ATMs se llevan a cabo exitosamente todos los días alrededor del mundo sin problemas o interferencia por parte de criminales y farsantes. Solamente una fracción pequeña de incidentes criminales ocurre en ATMs en

comparación al alto volumen de uso en más de 1.2 millones de ATMs mundialmente. Sin embargo, nosotros, la industria de ATM, estamos comprometidos a acabar con *todo* el crimen que existe en la industria (o lo más humanamente posible). ¡Ustedes nos pueden ayudar a lograrlo!