

Material Imprimible

Curso Azafata Bancaria

## Módulo 4

### **Contenidos:**

- Servicios bancarios
- *Home Banking*, banca telefónica y red de sucursales: funciones y datos curiosos
- Medios automáticos: funciones, ventajas, desventajas, recomendaciones, errores, fraudes
- Azafatas bancarias: importancia de sus tareas

## **Servicios bancarios**

Para tener un marco teórico que nos permita comprender mejor la importancia de los servicios que ofrece el sistema financiero, es importante profundizar en datos estadísticos que permitan analizar en detalle el comportamiento de los ciudadanos argentinos y los bancos.

Una encuesta realizada durante en el año 2017 por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, conocida bajo su sigla OCDE, permitió a la Argentina contar con una línea de base para el desarrollo de políticas públicas en materia de inclusión y educación financieras, brindando un punto de partida que derive en un mejor diseño de los programas de educación financiera. ¿Qué significa esto? Que, a partir de la encuesta, con representatividad nacional, realizada a 1.224 personas, mayores de 18 años, de todos los niveles sociales y zonas tanto urbanas como rurales, se obtuvieron resultados que les permitió a las entidades bancarias identificar su FODA, es decir, sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con respecto a los servicios ofrecidos y el nivel de conocimiento por parte de sus clientes.

Algunos resultados de la encuesta fueron que los productos financieros con mayor uso o tenencia son las tarjetas de débito, con un 42%, seguidas de las de crédito, con el 37%, y por último, las cajas de ahorro con un 29%. En cuanto al conocimiento de productos financieros, se obtuvo un nivel moderado: solo ocho productos o servicios son conocidos por más del 50% de los encuestados, y estos productos y servicios financieros son las tarjetas de crédito y débito, los depósitos a la vista y a plazo, y los préstamos personales e hipotecarios.

Comparado con los países de América Latina que realizaron las encuestas de capacidades financieras del Banco de Desarrollo de América Latina, conocido como CAF, Argentina alcanza el menor puntaje comparado con otros cinco países, los cuales son Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y Perú, tanto en conocimiento como en comportamiento y actitud financiera. En conclusión, los mayores desafíos en educación financiera se encuentran en la población vulnerable de acuerdo al menor nivel socioeconómico, en quienes están

desocupados o inactivos y, principalmente, de acuerdo al menor nivel de estudios alcanzados.

Es necesario que los bancos diseñen acciones que estimulen tanto los conocimientos básicos como los comportamientos clave. De este modo, se podrá contribuir al mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros de calidad que posibiliten mayor bienestar e igualdad de oportunidades como base del desarrollo económico del país.

El Banco Central de la República Argentina entiende a la inclusión financiera como el acceso y el uso de una oferta amplia de servicios financieros, provistos de una manera sostenible y responsable. Por eso, las entidades encaminan gran parte de sus acciones a lograr esa inclusión. A través de los medios de pago electrónicos, los bancos ofrecen diversos productos y servicios que buscan ayudar a los usuarios a gestionar sus finanzas. La forma de diferenciarse de la competencia es innovando, incorporando, sosteniendo o mejorando los servicios financieros y logrando el complemento perfecto para esos productos.

El objetivo de los servicios financieros debe ser facilitar las operaciones bancarias entre el banco y el usuario.

Uno de los servicios más importantes que debe poseer una entidad bancaria es la opción de la banca online, para que, así, los clientes puedan efectuar todas sus operaciones desde casa por medio de un dispositivo electrónico con acceso a internet. ¡Pero este no es el único servicio!

Otro servicio vital, pensado en la inclusión financiera, es la banca telefónica, para que, cuando un cliente tenga alguna duda, simplemente llamando por teléfono, se le ayudará. También es importante que el banco cuente con un óptimo servicio de asesoramiento en las sucursales y medios automáticos, es decir, cajeros y autoservicios, que faciliten la realización de las operaciones. Sumado a esto, las transferencias, el resguardo de valores, el pago de intereses, la posibilidad de cambio de divisa o simplemente el otorgamiento de créditos, son algunos de los servicios necesarios para que los bancos sean competitivos.

### ***Home Banking, banca telefónica y red de sucursales: funciones y datos curiosos***

Para fines de la década de los noventa, aparece de la mano del avance de la tecnología y de la necesidad de ahorrar tiempo, un nuevo servicio que en Argentina se comenzó a utilizar un poco más a partir del año 2001, luego de lo que se conoció como “corralito bancario”, donde por imposición del gobierno, los usuarios financieros se encontraban restringidos de disponer libremente de dinero en efectivo de sus plazos fijos, cuentas corrientes y cajas de ahorros.

La novedad de la banca online, o **Home Banking**, es que permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía internet, con la posibilidad de realizar operaciones bancarias las 24 horas, los 365 días del año.

En la actualidad, la mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para sus clientes, de forma gratuita. ¿Qué se necesita tener para utilizar este servicio? En primer lugar, se debe ser clientes de algún banco y, en segundo lugar, disponer de una computadora, PC, Tablet o celular con acceso a Internet. Pero existen otros datos necesarios a la hora de operar por *Home Banking*.

Tradicionalmente, y en su gran mayoría, el acceso al *Home Banking* se realiza por computadora, así que vamos a iniciar desarrollando las características típicas de este dispositivo. Como ya mencionamos, es indispensable que además de contar con una PC, el usuario disponga de acceso a Internet. Lo primero que se debe hacer si es un cliente que nunca operó por este canal, es que se registre como usuario del mismo. Para ello, dependiendo los bancos, nos indicarán la forma de realizarlo. Por ejemplo, una de ellas podría ser ingresando la tarjeta de débito en cualquier cajero automático, y seleccionando en el menú principal la opción “Claves” o “Gestión de Claves”, el cajero mostrará la pantalla siguiente donde se debe seleccionar qué clave se quiere generar, por ejemplo “Home Banking/Banca Móvil” o “Clave de Canales Automáticos”. La pantalla siguiente será la que solicite el ingreso de una clave a elección del cliente, y luego, ingresada esa primera clave, el cajero proporciona un ticket de comprobante con la leyenda “clave exitosa”.

**¿Cuáles son los cuidados que se deben tener a la hora de registrarse como nuevo usuario e ingresar una clave de acceso?** Tanto desde el Banco Central de la República

Argentina como desde cada banco comercial, se informan las medidas de seguridad recomendadas en el uso de los medios automáticos. Como primer consejo al momento de generar la clave de *Home Banking*, los números seleccionados no deben ser números consecutivos, por ejemplo: uno, dos, tres, cuatro; tampoco pueden ser números iguales, por ejemplo: dos, dos, dos, dos; y tampoco se puede poner como clave datos personales, por ejemplo: el número de DNI o del domicilio.

Por último, tampoco se pueden ingresar claves con referencias históricas, por ejemplo, que comiencen con el número 1900 o 2000. Es posible que, por seguridad, el sistema solicite cambiarla por una nueva clave alfanumérica, es decir, que contenga letras y números con cantidad de caracteres que suele ir entre ocho y catorce. Además, se debe tener presente que algunos bancos, con la intención de facilitar esta operatoria, le ofrecen a sus clientes que la primera registración sea generando un usuario y una clave que pueden realizar directamente desde la misma página de *Home Banking*, ahorrándole a sus cliente el paso previo por el cajero automático.

Podríamos decir que, prácticamente, todas las operaciones que se pueden realizar de forma presencial en una sucursal, están disponibles en *Home Banking* durante las 24 horas del día.

Una vez habilitado el cliente, es decir, que el sistema validó su DNI, su clave y su usuario, entonces ya se pueden realizar:

- consultas de saldos y últimos movimientos
- apertura, consulta y cierre de cuentas
- simulación y contratación de préstamos, ya sean hipotecarios, prendarios o personales, seguros de vida, hogar, accidentes, auto, robo, o inversiones, como plazo fijo electrónico, fondos comunes y compra/venta de dólares.
- También se pueden realizar transferencias de dinero entre cuentas propias o a cuenta de terceros, del mismo banco o de otro
- Y se puede obtener información de los mercados financieros en cuanto a cotizaciones y tasas de interés.

Si bien las operaciones que más se realizan por *home banking* son las consultas de movimientos o resúmenes y pago de tarjetas de crédito, existen muchas otras funciones.

El acceso al *Home Banking* también le permite al cliente del banco:

- pagar impuestos de la Administración Federal de Ingresos Públicos y servicios de empresas públicas y empresas privadas.
- Otra ventaja es que se pueden actualizar los datos personales y consultar el número de CBU o alias correspondiente a la cuenta.
- También que, ante algún error, es posible realizar el desconocimiento y el reclamo correspondiente de la transacción.
- El cliente también puede actualizar, modificar y generar claves.
- Y, por último, los usuarios pueden realizar consultas y gestionar el cambio de puntos o millas asociados a diferentes programas de fidelización.

Sin duda, las principales ventajas de la banca online son la comodidad y el ahorro de tiempo, pero también es posible encontrar mejores promociones en inversiones y préstamos sólo de forma online. Sin embargo, también existen desventajas en el uso del *Home banking*, la mayoría ligada a los posibles fraudes.

La **banca telefónica** es un servicio considerado parte de la banca automática, ya que les permite a los clientes de una entidad financiera realizar operaciones de manera remota y en tiempo real. Mediante llamadas o mensajes de texto desde un celular o un teléfono de línea fija a un número otorgado por el banco, el cliente podrá realizar varias de las operaciones financieras a partir de la guía de una grabación o directamente hablando con un representante o empleado del banco.

El objetivo de la banca telefónica es que los usuarios no necesiten desplazarse a la sucursal del banco para, por ejemplo, verificar su saldo, transferir dinero o solicitar un préstamo,

pero también tiene como objetivo brindar apoyo a aquellos clientes que el uso del *Home Banking* les genera temor o desconfianza.

Para solicitar atención en la banca telefónica, primero el cliente debe marcar el número indicado por su entidad financiera. Si bien en algunos bancos el número puede ser gratuito, no sucede en todos los bancos, ya que, en algunos, este canal tiene costo de llamada.

Normalmente, apenas logra comunicarse, el sistema le debería solicitar, como medida de seguridad, el número de DNI y clave de canales automáticos para poder acceder a un sistema de respuesta automática, aunque como ya dijimos, dependiendo de la operación a realizar, el individuo puede ser derivado a un representante de servicios que le brinde una atención personalizada. La garantía para el banco y para el cliente de que este último ha ordenado una operación es la grabación de la conversación, que debe estar siempre a disposición del cliente.

En cuanto a los servicios dentro de la **red de sucursales**, podemos manifestar nuestro sistema financiero cuenta con 78 entidades financieras, de las cuales 63 son bancos comerciales. Entre todos los bancos, nuestra banca tiene casi 5.000 sucursales.

Las sucursales plenas son aquellas típicas sucursales a las que concurren la mayoría de los clientes. Estas están estructuradas en dos grandes sectores: por un lado, el sector operativo, contable, donde se ubican la línea de caja, cajeros y el back office, contadores o jefes operativos, y por el otro lado se encuentra el sector comercial, donde se desarrollan los puestos comerciales, es decir, representantes, asistentes, ejecutivos y gerentes de la sucursal.

El puesto de azafata bancaria suele responder tanto al sector comercial como al operativo. Ellos se encuentran apenas ingresando a las sucursales, donde se encuentran físicamente los cajeros automáticos y los autoservicios, en un sector que se la llama área 24 horas, por ser el espacio físico con mayor cantidad de horas abierto al público.

## **Funciones, ventajas y desventajas de los medios automáticos**

Otro servicio casi indispensable en la vida cotidiana del cliente bancario es el **cajero automático**. La idea de cajero automático refiere a una máquina capaz de desarrollar ciertas funciones propias de un trabajador bancario a cargo de una caja, es decir, los cajeros automáticos son máquinas dispensadoras de dinero, activadas mediante varias formas y una clave secreta personal que identifica al usuario como mecanismos de seguridad.

Para usar estos dispositivos, suele ser necesario introducir una tarjeta magnética, habitualmente la tarjeta de débito, pero también es posible utilizar la tarjeta de crédito y, en algunos casos, la huella digital, y luego se acompaña con una clave alfanumérica que garantiza la seguridad del cliente. Una vez que el usuario ya se ha identificado en el sistema del cajero automático con su tarjeta y clave, puede comenzar a operar con su cuenta bancaria. Para esto, deberá dar instrucciones a la máquina mediante un teclado o presionando las opciones indicadas en la pantalla del ordenador.

Si bien no existen normas del BCRA que exijan la utilización de cajeros automáticos como única alternativa para operar, los bancos los incorporan como medida de inclusión financiera y para acelerar el tiempo de espera en caja.

Dentro del ámbito bancario, los cajeros automáticos también suelen denominarse ATM por la sigla que corresponde a la expresión de la lengua inglesa "*Automated Teller Machine*". Las operaciones que se pueden realizar con los cajeros automáticos son:

- En primer lugar, se puede extraer dinero en efectivo de la cuenta bancaria, ya sea cuenta corriente o caja de ahorro. Esta suele ser una de las operaciones que más se realiza.
- También se pueden administrar las contraseñas de la cuenta, ya sea que deseemos generarlas, recordarlas o cambiarlas.
- Se puede ingresar valores en la cuenta, es decir, realizar un depósito. En algunos bancos se realizará con sobre y en otros insertando directamente el efectivo o el cheque a depositar.

- También se pueden realizar transferencias entre cuentas, ya sean cuentas propias o de terceros.
- El cliente, asimismo, puede pagar los impuestos y servicios públicos o privados
- Y también realizar inversiones.

En Argentina existen dos redes que se nuclean a toda la banca: por un lado la Red Link, quien suele agrupar a los bancos de capitales públicos, y la Red Banelco, quien agrupa a los bancos de capital privado. Más allá de la red, todos los cajeros deberían estar abiertos las 24 horas, los siete días a la semana, para que los usuarios puedan utilizarlos y realizar sus operaciones habituales.

Además, existen asociados a los cajeros automáticos algunos datos curiosos, por ejemplo: cada usuario o cliente posee un límite diario, máximo, de extracción de dinero, y ese límite está dado por el monto total acordado y no por cantidad de extracciones. Pero... ¿cuánto es lo máximo que se puede extraer por día? Si bien este monto va a depender de la segmentación que el banco haga del cliente, en la actualidad puede ir de \$500 hasta los \$30.000 diarios.

De esto se desprende otra pregunta habitual por parte de los usuarios... ¿Cuándo se renueva ese límite? El límite de extracción es diario, sin embargo, la respuesta a cuándo se renueva exactamente depende exclusivamente del horario preestablecido según cada red. En el caso de los cajeros de la Red Link, este corte se realiza a las cero horas en algunos bancos y a las diecisiete horas en otros, siempre que sean días hábiles. En cambio, en lo que respecta a la Red Banelco, todas las entidades adheridas efectúan el corte entre las quince y las diecisiete horas, también los días hábiles.

En ese momento, el responsable, generalmente tesorero o tesorera, junto con otra autoridad, generalmente contador o gerente, suele balancear las operaciones, poner contadores en cero, recargar dinero y retirar tarjetas retenidas. Desde las entidades bancarias, específicamente desde el puesto de azafata bancaria, no solo se brinda información de cómo se debe utilizar el cajero automático y cuáles son las funciones habilitadas, sino también las recomendaciones sobre su uso y cuidado.

Con miras en la inclusión financiera, el Banco Central de la República Argentina impulsó y autorizó la instalación de cajeros automáticos por parte de entidades no bancarias. De esta manera, la actual red de casi 20.000 cajeros pertenecientes a entidades financieras, podrá extenderse con más dispositivos que serán propiedad de supermercados, estaciones de servicio, o cualquier otra entidad comercial, que incluso podrá recargarlos con los billetes de su propia recaudación.

Hoy, la Argentina presenta una penetración de cajeros menor que la de países vecinos. De hecho, un 20% de las localidades del país, no posee ningún cajero, obligando a sus habitantes a trasladarse para obtener efectivo. Por ello, en muchas áreas del país, la falta de cajeros estimula un uso indebido del efectivo, como el caso de quien retira la totalidad de sus ingresos en una sola extracción en lugar de hacerlo en forma paulatina, a medida que debe asumir gastos. A través de esta iniciativa, el BCRA busca seguir consolidando el desarrollo del sistema financiero y extender la oferta de servicios financieros a las comunidades que hoy no disponen de ella.

### **Recomendaciones para utilizar los medios automáticos**

Existen variadas recomendaciones a la hora de utilizar un cajero automático. Por ejemplo, una de ellas refiere a lo que acabamos de nombrar: es importante saber cuál es el límite diario de retiro. Otra recomendación para tener en cuenta es que realizar operaciones en cajeros de otro banco tiene un costo, y varía aumentando si, además, las operaciones se realizan en otra red. Esto significa que podemos tener nuestra cuenta en el Banco Nación y retirar del Banco Ciudad, y aunque ambos bancos pertenezcan a la red link, la operación realizada va a generar un costo, y el costo será aún mayor si la operación se realiza en el Banco BBVA, que no solo es otro banco, sino que además pertenece a otra red, que es la Red Banelco.

Si al extraer dinero hay diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado, es indispensable comunicarse con el banco emisor de la tarjeta para que solucionen el problema, lo que puede demorar, al menos, 24 horas. De la misma manera, en caso de pérdida o robo de la tarjeta, se aconseja denunciar de inmediato la situación al banco, para que el mismo la bloquee.

---

Sin duda, otra recomendación es evitar el uso de cajeros automáticos cuando en la pantalla se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales. A su vez, la azafata bancaria debe recordarle al cliente el retiro de la tarjeta al finalizar sus operaciones.

También es aconsejable que el cliente modifique periódicamente el código de acceso, clave o contraseña personal, y que se pueda memorizar, en lugar de llevarla escrita. Asimismo, se recomienda que la clave no tenga relación con dirección personal, ni la fecha de nacimiento u otro número que pueda obtenerse fácilmente de documentos que se guarden en el mismo lugar que la tarjeta, y también es importante que el cliente evite digitar la clave personal en presencia de personas desconocidas.

De igual modo, se recomienda cubrir el cuadro de botones cuando se ingresa el PIN y no aceptar asesoramiento de algún desconocido, aun cuando pretendan ayudar, y mucho menos facilitar la tarjeta, a menos que sea personal del banco. Para aquellos clientes nuevos o con dudas a la hora de manipular los medios automáticos, se recomienda asistir en días y horarios que el banco este con atención al público. Estas recomendaciones son válidas tanto para los cajeros automáticos como para los autoservicios. Así que ahora, para terminar la clase, los invitamos a conocer más en detalle cuáles son las funciones de estos últimos.

Los autoservicios o terminales de autoservicio, conocidas también como TAS, son otro medio automático que le permite a las entidades financieras priorizar y organizar las operaciones habituales de caja, esto significa que le permite al banco administrar su propia plataforma de dispositivos de acuerdo con sus necesidades comerciales y estrategia de atención.

El cliente puede ingresar con o sin tarjeta de débito y son de modalidad táctil. En el caso de ser cliente, existe la opción de ingresar con su número de documento y la clave de medios automáticos. En el caso de los no clientes, pueden ingresar digitando los datos necesarios de acuerdo a la operación a realizar. En las terminales de autoservicio, el cliente puede realizar consulta de saldo, consulta de últimos movimientos, consulta de CBU y alias, también es posible realizar blanqueos o generación de claves, depósitos tanto en efectivo, billetes, como en cheques, también se puede realizar pagos de tarjetas de

crédito, ya sea con dinero en efectivo o debitándolo de alguna cuenta, realizar el pago de servicios e impuestos, realizar transferencias entre cuentas y, en algunas, hasta se pueden constituir inversiones y solicitar chequeras.

Por último, se debe considerar que suelen tener una extensión horaria y su uso no tiene costo extra.

### **Errores y fraudes de los medios automáticos**

Primeramente, debemos tener presente que los cajeros automáticos son máquinas, esto quiere decir que, con el mal o prolongado uso, pueden aparecer errores o inconvenientes. Como dijimos anteriormente, es posible que, al extraer dinero, haya diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado. Esto simplemente se debería comunicar al banco emisor de la tarjeta para que solucionen el problema, devolviendo el monto o anulando la transacción errónea, pero no es un fraude. Lo mismo sucede cuando el usuario solicita el comprobante de la operación y el cajero no lo entrega, posiblemente el motivo esté relacionado con la falta de insumos, pero no con un fraude. Ocurre también, en algunas ocasiones, cuando los usuarios tienen intención de realizar una extracción de su cuenta y no logran hacerlo porque ese cajero ya no dispone de billetes físicos para dispensar. Nuevamente, no es un fraude.

Entonces ¿cuáles son y cómo se pueden prevenir los fraudes bancarios? La Seguridad Bancaria abarca una serie de seguridades, entre las que se encuentran la seguridad básica, constituida principalmente por los planteamientos arquitectónicos, como cerramientos y elementos constructivos, los medios de protección física y mecánica, que son los blindajes, cajas fuertes, cerraduras, cámaras acorazadas, etc., y los medios de prevención y protección activa o electrónica, como sistemas de detección, control, registro, etc. También la seguridad operativa y funcional, constituida por los procesos administrativos y de control de riesgos, informaciones y datos confidenciales, formación y capacitación del personal, control de accesos y circulación de personas, y control de las instalaciones de gestión y seguridad.

Asimismo, podemos encontrar la seguridad informática, constituida por los sistemas de protección de la información, control de las comunicaciones, transmisión de datos, y

control y protección de los procesos operativos. También se cuenta con la seguridad especial, constituida por los sistemas y operativos especiales correspondientes para la protección de personas, de informaciones y valores específicos, así como por los dispositivos necesarios ante situaciones de riesgo o amenaza no habituales, como agresiones terroristas, amenaza de bomba, catástrofe, etc.

Ya en el 2016, el promedio mundial era de 54 cajeros automáticos cada 100.000 habitantes. En cambio, en la Argentina, es de 60. Además, un 44% de la población global cuenta con tarjeta de débito, según estadísticas del Banco Mundial. Esta proliferación de equipos disponibles de acceso público atrae a las organizaciones delictivas que se dedican a los fraudes bancarios.

Algunos de los problemas radican en la utilización de versiones muy antiguas en los sistemas operativos de las PC, y otro problema es el fácil acceso que tienen los cibercriminales a los puertos USB, cables y otras entradas de las máquinas detrás de los cajeros para llevar a cabo un ataque. Además, algunas de las formas de realizar el fraude es con pequeñas cámaras espía, baterías de litio y tarjetas de memoria, todos objetos electrónicos de venta legal y fáciles de adquirir que, lamentablemente, se convierten en una combinación peligrosa en manos de organizaciones de fraude bancario.

Uno de los fraudes más comunes es el *skimming*. La técnica consiste en colocar un grabador de bandas magnéticas en la ranura donde insertamos la tarjeta y un teclado falso para obtener el pin o una cámara camuflada en una caja de folletos.

Esta técnica permite a los *skimmers*, o estafadores, capturar los datos de las tarjetas de débito o crédito en los cajeros automáticos, conectando detrás de placas con orificios milimétricos dispositivos que logran filmar, registrar y guardar los números de la clave o el PIN. Este es uno de los fraudes más peligrosos, ya que puedes sacar el dinero y recuperar la tarjeta sin problemas. Además, podrían utilizar el plástico de manera fraudulenta mucho tiempo después, haciendo más complicada su detección.

Para evitarlo, se recomienda al cliente que antes de realizar una operación, intente mover el teclado y la lectora de tarjeta para asegurarse de que no se muevan. También es recomendable buscar pequeños detalles como, por ejemplo, que no haya una caja con

folletos en el propio cajero o que el conector para los auriculares coincida con su apertura, y siempre tapar con una mano el teclado cuando se ingrese el número de clave. Además, como medida extra de seguridad, siempre es recomendable revisar las compras realizadas y operaciones con las tarjetas de manera regular, ya que existen otros tipos de fraudes a los que el cliente debe estar atento.

*Phishing*, es el nombre que se le otorga a uno de los fraudes más comunes en internet, y consiste en el envío de correos electrónicos que simulan ser de empresas importantes, como bancos, financieras, negocios donde se realizan pagos y compras en línea, etc. Estos correos incluyen supuestas promociones o beneficios en nombre de una empresa con el fin de cometer delitos como robo de identidad, extracción de dinero, entre otros. El consumidor hace clic en un enlace incluido en el propio mail, que lo re direcciona a una página web ficticia que se verá como si fuese un sitio de internet legítimo, pero la URL será una variación de la correcta. Este tipo de fraude intenta robar los datos bancarios o infectar los dispositivos con algún virus.

El *smishing* es otro de los métodos utilizados. Se trata de un tipo de delito que emplea mensajes de texto, SMS y mensajes a WhatsApp dirigidos a usuarios de telefonía móvil con intención de estafar, mediante reclamos atractivos con alertas urgentes, ofertas interesantes o grandes premios. El objetivo es tratar de engañar al usuario aprovechando las funcionalidades de navegación web que incorporan los dispositivos móviles actuales. Así como el phishing, el *smishing* pretende redirigir al usuario a un sitio web fraudulento y robar sus datos bancarios.

Por último, el método conocido como *vishing*. El término deriva de la unión de *voice* más *phishing*, y consta de dos pasos, ya que se refiere al tipo de amenaza que combina una llamada telefónica fraudulenta, con información previa obtenida por Internet. Por eso, el ciber delincuente tiene que robar información confidencial a través de un mail o correo electrónico fraudulento, para luego contactar al cliente telefónicamente, quien suele confiar y revelar datos personales como claves y usuarios.

Estadísticamente, el fraude bancario es un delito de baja denuncia judicial. Para los casos con pérdidas menores a \$5.000, tanto los bancos como las compañías de tarjetas de

---

crédito, reintegran el dinero o no les cobran las transacciones a los clientes que resultaron víctimas de una operación fraudulenta o que hizo otro por ellos. Solo los casos grandes pasan a las áreas de fraude de las empresas para ser investigados.

### **Recomendaciones del banco**

Los bancos no solo están obligados a contar con medidas de seguridad, sino que también deben dar recomendaciones de cuidados a sus clientes.

Uno de los consejos más simples es usar los cajeros automáticos en la semana, ya que las posibilidades de sufrir un fraude aumentan drásticamente cuando comienza el fin de semana, en especial el viernes por la noche, sábado por la mañana y fines de semana largos. Los ladrones saben que los cajeros son inspeccionados regularmente durante la semana por los empleados bancarios, pero no sucede de igual manera los fines de semana y quieren maximizar el tiempo de sus dispositivos ilegales.

Asimismo, se recomienda evitar el uso de cajeros en supermercados, shoppings o restaurantes, porque las máquinas suelen estar muy expuestas y son de más fácil acceso para los delincuentes.

El cliente no es responsable por los cargos fraudulentos, pero sí deben informarlos. Si un cajero automático tiene un aspecto sospechoso, con dispositivos que sobresalen de las ranuras para insertar la tarjeta, o la pantalla posee un mensaje distinto al habitual, no se debería usar.

También es importante solicitar solo al personal del banco toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se les presente posteriormente. A su vez, como se dijo anteriormente, se recomienda cambiar el código de identificación o de acceso, clave o contraseña personal cada tanto, verificando de no digitarla en presencia de personas ajenas, aun cuando pretendan ayudar, y nunca se debe dar la clave a terceros, ya que ella es de uso personal. Es importante también recordarle al cliente que, en caso de pérdida o robo de las tarjetas, se debe denunciar de inmediato esta situación al banco de origen de la cuenta, y desde las mismas entidades se les aconseja a los usuarios tener

precaución, por ejemplo, al realizar un depósito, ya que es importante que se asegure de introducir en la ranura correspondiente el sobre con efectivo o cheque.

Otra recomendación importante que debemos darle a los usuarios es que estén atentos a la modalidad “trampa dispensadora de dinero”, que es la obstrucción de la ventana de retiro del dinero, en donde el delincuente coloca un trozo de cartón que simula ser la ventana y bloquea la salida de dinero. Es necesario observar que no existan ralladuras, de punzón o cuchillo, ni sectores pegajosos, ya que podrían ser señales de que ese cajero fue intervenido intencionalmente. También es esencial evitar lo máximo posible acceder a *Home Banking* en lugares públicos como cibercafés, universidades, colegios, y oficinas, debido a que, en estos sitios, las computadoras pueden tener algún sistema para “capturar” datos personales o la información de las cuentas.

Incluso, es fundamental tener el navegador actualizado para tener los protocolos de seguridad en regla, comprobar que la navegación es segura, cerrar la sesión cuando se termina de operar con la oficina virtual, borrar el caché del navegador al finalizar la sesión, e instalar algún programa antivirus en el equipo y mantenerla actualizada.

El sector de seguridad bancaria siempre emite información al respecto, por ejemplo, los bancos nunca envían correos electrónicos, ni realizan llamadas telefónicas para solicitar cambio o confirmación de datos personales, como número de cuenta, nombre de usuario, clave de accesos o datos de tarjetas de coordenadas. La alerta surge porque estas suelen ser prácticas utilizadas para obtener datos que permiten el robo de identidad del usuario. Para tener la seguridad de estar conectando con el sitio correcto en la página de acceso al *Home Banking*, se aconseja no ingresar al banco a través de direcciones o links que se reciban por correo electrónico o ventanas emergentes.

De igual modo, es importante saber también que, para algunas operaciones, las más riesgosas, los bancos utilizan funciones o herramientas que permiten la “doble autenticación”, como tarjetas de coordenadas o *token*. Estos combinan algo que sé, o sea, un usuario y clave, con algo que tengo, es decir, la tarjeta de coordenadas o *token*. En general, estos elementos se solicitan a la entidad y se activan a través de cajeros automáticos.

### **La importancia de las tareas que realizan las azafatas bancarias**

Es importante reconocer el valor que tiene la tarea que realizan las azafatas bancarias. Son responsables de conocer el funcionamiento de los medios automáticos para poder asesorar, guiar y acompañar a los clientes bancarios, pero sin duda, contar con esta información sobre las medidas de seguridad adoptadas por los bancos y los intentos de fraudes por parte de los delincuentes o ciber delincuentes, marca una gran diferencia. Son un eslabón estratégico a la hora de alertar a los usuarios y al mismo banco sobre posibles fraudes o intervenciones en los medios automáticos.

Por último, todo empleado y cliente bancario debe saber que ninguna persona puede solicitarle información privada como claves y usuarios, eso incluye a los mismos empleados del banco.