

**El fraude de tarjeta de crédito** puede ocurrir cuando el consumidor le da el número de su tarjeta de crédito a un desconocido, cuando pierde o le roban las tarjetas, cuando el correo se desvía de su destinatario y se lo roba un delincuente, o cuando los empleados de una empresa hacen una reproducción de la tarjeta o del número de la tarjeta del cliente. Entonces,

- Se hacen cargos no autorizados a la tarjeta de crédito de la víctima.
- Se hacen tarjetas falsas con el número de cuenta de la víctima.

**El robo de identidad** es el uso fraudulento de la información personal de alguien, como su número de Seguro Social o fecha de nacimiento, para cometer fraude financiero.

- Los ladrones de identidad pueden dañar e incomodar a sus víctimas usando sus nombres y demás información personal para cometer delitos, abrir nuevas cuentas de crédito y obtener acceso a crédito y cuentas de banco existentes.

- Aunque las víctimas del robo de identidad no son consideradas responsables de los delitos, les cuesta mucho trabajo probar el fraude y limpiar el caos financiero causado por los delitos.

**Skimming** o copiado de banda magnética es hacer una copia ilegal de una tarjeta de crédito o bancaria usando un dispositivo que lee y reproduce la información de la tarjeta original.

- Los empleados deshonestos usan máquinas pequeñas llamadas “skimmers” para leer números y demás información de las tarjetas de crédito y capturarlas y revenderlas a delincuentes.

- Los delincuentes usan la información para crear tarjetas falsas o pagar artículos por teléfono o Internet.

**Phishing** es enviar una cantidad enorme de mensajes por correo electrónico haciéndole creer al consumidor que los mensajes vienen de su banco, tratando de conseguir que la víctima potencial revele la información personal, como los números de cuenta del banco.

- *Phising* se ha convertido en una práctica extensa de delincuentes que tienen éxito robando la información personal de muchas personas por correo electrónico. El crimen tiene éxito porque los mensajes de correo electrónico parecen legítimos, con logotipos bancarios realistas y sitios web o URLs que son muy parecidos a los reales.

- Cuando los titulares de cuenta responden, se los dirige a un sitio web falso donde se les pide que tecleen los números de cuenta, las contraseñas y demás información bancaria personal o de tarjeta de crédito. Entonces, en materia de horas, los delincuentes agotan o vacían las cuentas de banco de las víctimas usando las contraseñas para autorizar el giro electrónico de fondos a otras cuentas.

- Los bancos nunca piden información personal de esta manera. No responda a los mensajes de correo electrónico, ni llamadas telefónicas, pidiéndole que proporcione los números de su tarjeta de crédito, el número de Seguro Social o el apellido de soltera de su madre.

- Incluso cuando usted tiene una solicitud legítima, los bancos le piden que nunca envíe información detallada en un mensaje de correo electrónico, porque no son seguros y la información puede ser interceptada por los delincuentes. En cambio, vaya en persona, use

el sitio web seguro del banco, llame por teléfono o escriba una carta cuando intente arreglar una disputa con un comerciante o su banco.

**Los códigos de seguridad** son tres o cuatro números que se encuentran en la parte de atrás de las tarjetas de crédito y que algunos comerciantes usan para verificar que usted tiene la tarjeta en su posesión cuando hace compras por teléfono o Internet.

- Los números se encuentran en la esquina superior derecha de la tarjeta en las tarjetas de crédito Visa y MasterCard, o en la parte de atrás, después del número de la tarjeta de crédito impreso, cerca del espacio donde usted firma la tarjeta.

- Si le robaron su número de tarjeta y fecha de vencimiento, pero no la tarjeta misma, el ladrón no tendrá acceso al código de seguridad requerido por muchos comerciantes cuando usted haga las compras por Internet.

## Tarjetas nuevas

- Como una protección, la mayoría de las empresas de tarjeta de crédito ahora sugieren que usted llame por el teléfono de su casa para activar una tarjeta nueva antes de usarla.

-Firme la parte de atrás de la tarjeta con una pluma de tinta negra indeleble en cuanto la reciba.

- Hay quienes sugieren escribir “pida IDENTIFICACIÓN” en el espacio de la firma. Ésta no es buena idea. Considere firmar sus tarjetas en lugar de escribir “pida IDENTIFICACIÓN”. Muchos emisores de tarjetas de crédito aconsejan que los comerciantes no aprueben compras si la tarjeta no está firmada.

- Registre todos sus números de cuenta y la información de contacto de la compañía y guarde el registro en un lugar seguro.

- Guarde copias de sus vales y recibos de cajero automático para poder verificarlos contra las facturas.

## Proteja su cartera o bolsa

- Mantenga sus cosas bien vigiladas.

- Nunca lleve todas sus tarjetas; sólo lleve una o dos que podría necesitar.



## Cuando ocurre un fraude

- Llame al emisor de la tarjeta inmediatamente si su tarjeta está perdida o robada.

- Después de su llamada telefónica, envíe una carta al emisor de la tarjeta. La carta debe contener el número de su tarjeta, la fecha en que extravió la tarjeta, y la fecha en que usted le informó a la compañía sobre la pérdida.

- Una vez que usted informa sobre la tarjeta perdida, ya no es responsable por cualquier cargo desautorizado.

- Aun cuando le informe tarde a la compañía sobre la pérdida, o no supo sobre el uso desautorizado hasta que le llegó el siguiente estado de cuenta, su obligación está limitada a \$50 por tarjeta según lo dispone la ley federal. Sin embargo, usted podría perder las protecciones que le otorga la ley si por negligencia no informa sobre la pérdida de la tarjeta o los cargos desautorizados en su estado de cuenta de manera oportuna.

- Cuando usted informa sobre fraude de tarjeta de crédito a su emisor, le enviarán una declaración jurada para llenar, firmar y regresar.

-Regrese sin demoras la declaración jurada sobre fraude.

- Lleve sus tarjetas de crédito aparte de su billetera, en un estuche para tarjetas de crédito o en otro compartimiento de su bolsa.

- Si le roban su cartera o la bolsa, llame a los emisores de la tarjeta de crédito inmediatamente.

## Evite el fraude de correo

- Notifique a la oficina de correos inmediatamente si cambia de dirección.

- Verifique que su buzón esté asegurado y siempre cerrado con llave. Nunca deje los pagos de las facturas en un buzón de correo abierto o en la sala de entrada de un edificio de apartamentos.

- Llame a su tarjeta de crédito y bancos para cambiar la dirección donde le envían las facturas cuando cambia de dirección.

- Siempre ponga su remitente completo en el sobre.

- Rompa todas las invitaciones para abrir tarjetas de crédito que no desee antes de desecharlas.

- Sepa cuándo le deben llegar su tarjeta de crédito y otras facturas, y llame a las compañías si no las recibe.

## Protecciones en el Internet

- Si usted realiza operaciones bancarias en línea, no use “firmas automáticas” en sitios bancarios o de tarjeta de crédito.

- Algunos sitios web ofrecen “acceso libre” si proporciona su número de tarjeta de crédito. No lo haga, es probable que la compañía a la que le da la información le cobre a su tarjeta y tal vez incluso le cobren compañías que no conoce.

## Proteja su información

- Nunca apunte su número de identificación personal (PIN, siglas en inglés); memorícelo.

- Nunca dé su PIN a nadie.

- No escriba su número del PIN en su tarjeta.

- No escriba el número de su cuenta de tarjeta de crédito en una tarjeta postal o por fuera de un sobre que va a enviar por correo.

- No guarde su número del PIN en el mismo

lugar que su tarjeta de crédito o de cajero automático.

- Nunca proporcione su número de tarjeta de crédito u otra información personal por teléfono, a menos que usted pueda verificar que está hablando con su institución financiera de confianza o con un comerciante honrado.

- No le preste su tarjeta a nadie, porque usted es responsable por todos los cargos. Usted no estará protegido contra el uso desautorizado si los cargos los hace alguien a quien usted le dio la tarjeta a sabiendas y de buena gana, incluso familiares y amigos.

- No le dé su número de cuenta a nadie que lo llame por teléfono o le envíe un correo electrónico.

## El uso de su tarjeta

- Vigile bien cuando empleados de tiendas y restaurantes utilizan su tarjeta y asegúrese que no están copiando o “skimming” su número de tarjeta de crédito. A veces los dispositivos usados para copiar se parecen a teléfonos móviles.

- Después de que usted hace una compra y le devuelven su tarjeta, verifique que efectivamente es su tarjeta.

- Si usted va a salir de viaje y piensa usar su tarjeta fuera de casa, notifique a su compañía de tarjeta de crédito. Esto puede evitar que le marquen la cuenta por posible fraude y las molestias que puede sufrir si su emisor bloquea la cuenta porque usted la está usando en lugares nuevos.

- Si usted va a hacer compras grandes y fuera de lo normal, notifique a la compañía de su tarjeta que no le marquen la cuenta por posible fraude. Por ejemplo, si usted está renovando su casa y piensa comprar los materiales, adornos o electrodomésticos, infórmele por adelantado a la compañía de la tarjeta de crédito.

## Su compañía de tarjeta de crédito

- Los consumidores no son responsables por el pago de cargos desautorizados (si reportan responsablemente las tarjetas extraviadas o robadas), pero las compañías de tarjeta de crédito informan cerca de \$50 mil millones de dólares en pérdidas anuales debido al fraude de tarjetas de crédito.

-La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito han desarrollado tecnología para ayudar a identificar actividades fraudulentas y actúan sin demora para detener el mal uso una vez que lo detectan.

- La compañía de su tarjeta puede avisarle al notar una compra especialmente grande, o un cargo hecho en un pueblo o país que no están cercanos a su casa. De vez en cuando, le pueden bloquear o suspender la tarjeta hasta que usted vuelva a llamar a la compañía. Esto se hace para protegerlo a usted y al emisor.

- Asegúrese de poner al día sus registros con su compañía de la tarjeta de crédito cuando cambia de dirección. Muchos comerciantes verifican su dirección y código postal para asegurarse que coinciden con los registros del banco.

- Para evitar cualquier molestia, notifique a la compañía de su tarjeta si

usted piensa salir de viaje o hacer cualquier compra grande.

## Su estado de cuenta

- Revise bien el estado de cuenta el mismo día que llega.
- Si tiene acceso al Internet, considere usar una tarjeta de crédito emitida por un banco que le permite obtener acceso a su cuenta en línea. Entre cada estado de cuenta podrá verificar los cargos desautorizados.
- Informe inmediatamente al emisor de su tarjeta sobre todo cargo dudoso.
- Si el estado de cuenta de la tarjeta no llegó en su debido momento, llame al emisor de la tarjeta sin demora.
- Un estado de cuenta perdido podría indicar que fue robado. Llame a su emisor si usted no lo recibe en el momento usual. (Usted es responsable de pagar sus facturas haya recibido o no el estado de cuenta.)
- Guarde los estados de cuenta y recibos anteriores en un lugar seguro y páselos por una desfibadora o rómpalos antes de desecharlos.

## Cómo reportar el fraude de tarjeta de crédito

- El Acto de Facturación Imparcial de Crédito es una ley federal que le da el derecho de resolver errores en las factura de tarjetas de crédito, incluso cargos desautorizados.
- Cuando usted compra artículos o servicios utilizando una tarjeta de crédito y algo sale mal con la compra, usted tiene el derecho de disputar el cargo y solicitar el reembolso del cargo a la compañía de su tarjeta de crédito.
- Para disputar los cargos en su estado de cuenta, avise al emisor de su tarjeta dentro de los 60 días de la fecha del mismo o pierde su derecho de hacerlo.
- Usted no puede disputar una operación que no haya entrado en su cuenta, pero con el acceso en línea usted puede supervisar las operaciones registradas todos los días y tener mayor control de su cuenta.
- Cuando dispute cargos, hágalo por escrito. Puede llamar a su compañía de tarjeta y enviar posteriormente una carta. En algunos casos, la compañía de la tarjeta le enviará un formulario para llenar sobre su disputa. Incluya una descripción detallada del rubro disputado, con el nombre del comerciante, la fecha de la transacción, la cantidad del cargo y la fecha en que se asentó en la cuenta. Describa la razón de la disputa en pocas palabras. Envíe la carta y el formulario, si se requiere, a la dirección apropiada para disputas de facturación.
- No incluya la carta de disputa con su pago de factura.

## Recursos útiles

### Informes crediticios gratuitos

[www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)

Verificar por lo menos una vez por año su informe crediticio le puede ayudar a prevenir el robo de identidad. Usted tiene el derecho de obtener una copia gratuita de su informe crediticio cada año en cada una de las tres compañías de informe crediticio principales, Equifax, Experian y Trans Union. Consígalos gratuitamente en línea o, para pedirlos por teléfono, llame al 877-322-8228. Sus informes se los mandarán por correo. (Los residentes del Nordeste de EE.UU. califican para recibirlos a partir del 1 de septiembre, 2005.)

Usted puede pedir su informe crediticio gratuito también por correo. Descargue una orden del formulario por Internet en [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com). Mande el formulario completado por correo a:

Annual Credit Report Request Service  
P.O. Box 105281  
Atlanta, GA 30348-5281

### Visa

<http://usa.visa.com/personal>

Si usted tiene una tarjeta con un logotipo de Visa, las siguientes protecciones gratuitas se aplican a su tarjeta:

- Verificada por Visa. Visa le permite crear una contraseña personal para usar cuando usted proporciona su número de tarjeta de crédito de Visa por Internet. El programa de contraseña asegura que las compras en línea sean más seguras. (No comparta su contraseña con nadie más.)
- La "política de obligación cero" de Visa cubre todas las operaciones de tarjeta de crédito y de débito de Visa procesadas por la red de Visa. Las únicas operaciones que esta política no cubre son las de cajero automático y las operaciones de punto de venta en que usted usa su número de identificación personal y las que no se efectúan sobre la red de Visa. *(Las tarjetas que llevan el logotipo de MasterCard también tienen una cobertura similar a la de Visa sobre la política de obligación cero. Visite MasterCard en su sitio web en [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) para más información.)*

### Comisión Federal de Comercio

[www.ftc.gov/ftc/consumer.htm](http://www.ftc.gov/ftc/consumer.htm)

La FTC ofrece publicaciones gratuitas sobre tarjetas de crédito, derechos sobre facturas y cómo evitar el fraude de tarjeta de crédito.

### Centro Nacional de Información de Fraude

[www.fraud.org](http://www.fraud.org), 800-876-7060

El Centro Nacional de Información de Fraude, proyecto de Nacional Consumers League, ofrece asesoría y consejos sobre prevención para ayudarlo a evitar resultar víctima del fraude.

### Oficina del Procurador General

Para encontrar su oficina estatal, verifique la guía telefónica o visite el sitio web de la National Association of Attorneys General ([www.naag.org](http://www.naag.org)) para una consulta gratuita.

"Recognizing Credit Card Fraud" (Spanish Version)

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

TTY: 415-777-9456

[hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

Se hablan chino, español e inglés



Esta publicación fue preparada por Consumer Action en asociación con Chase.

© Consumer Action 2009

# CÓMO RECONOCER EL FRAUDE DE TARJETA DE CRÉDITO

Una publicación de Consumer Action