

MÓDULO 6: MEDIOS DE PAGO

¿QUÉ SON LOS MEDIOS DE PAGO?

DINERO

TARJETA DE DÉBITO

TARJETA DE CRÉDITO

RIESGOS DE OPERAR CON TARJETA

CHEQUES

TRANSFERENCIA BANCARIA

BANCA ELECTRÓNICA

CAJERO AUTOMÁTICO

OTROS MEDIOS DE PAGO

RECOMENDACIONES

GLOSARIO

MÓDULO 6: MEDIOS DE PAGO



¿QUÉ SON LOS MEDIOS DE PAGO?

Un medio de pago es un bien o un 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 crédito y los cheques entre otros.



DINERO

¿Qué es el dinero?

Dinero es el medio de pago más común y de amplia aceptación que puede ser utilizado para la adquisición de bienes, servicios y/o la cancelación de todo tipo de obligaciones o deudas.

La característica de amplia aceptación permite que cada individuo realice o reciba pagos en dinero, con la seguridad de que lo entregado o lo recibido será luego aceptado.

Adicionalmente a la función de medio de pago existen otras funciones importantes del dinero:

- **Actúa como unidad de cuenta:** es decir es el denominador común en el cual se expresa el valor del resto de los bienes y servicios. En ocasiones puede ocurrir que el dinero de curso legal de un país no cumpla con esta función. Por ejemplo, en el mercado inmobiliario es frecuente que los precios de las propiedades se expresen en dólares americanos, aunque el pago sea efectuado en moneda vigente en el país de la transacción.



- **Funciona como depósito de valor:** cuando se realiza la venta de un bien y el vendedor recibe el precio acordado en dinero, este está conservando el valor del bien vendido dentro de su patrimonio ahora como dinero, sin tener que adquirir inmediatamente un bien que no necesita. Existen otros bienes aparte del dinero, que cumplen con esta función. Por ejemplo, el oro.

¿Cuáles son los riesgos de operar con dinero?

Algunos riesgos asociados al uso y conservación del dinero en efectivo son:

- **Alta inflación:** si bien uno de los atributos del dinero es servir como depósito de valor, en los países que registran alta inflación esta función se cumple en menor medida. En estos casos, la capacidad de compra del dinero va disminuyendo y por esa razón se buscan otros bienes como depósito de valor.



- **Deterioro:** si bien una de las características físicas del dinero es la durabilidad material del mismo, si no se lo conserva en forma adecuada puede deteriorarse.



- **Robo:** es muy difícil reclamar la propiedad de una suma de dinero cuando esta fue robada, debido a que los billetes y monedas no tienen escrito el nombre y apellido del dueño. Por esta razón el propietario original no puede identificarlos como propios.



- **Falsificación:** pueden encontrarse en circulación billetes y monedas falsas, muy similares a la moneda de curso legal pero que no han sido emitidos por la autoridad monetaria del país, por lo tanto, carecen de valor.

En función de los riesgos expuestos es recomendable que:

- No conserves una gran suma de dinero en tu casa por un periodo prolongado de tiempo.
- Coloca tus ahorros en cuentas que generen algún tipo de rendimiento.
- Estudia las medidas de seguridad de los billetes y monedas de tu país.



TARJETA DE DÉBITO

La tarjeta de débito es uno de los medios de pagos más comúnmente utilizados.

¿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 de débito es que los fondos utilizados se debitan, es decir se restan inmediatamente del saldo de la cuenta.



¿Cuáles son las partes de una tarjeta de débito?



¿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 utilizar 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 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, en ciertos casos, te solicitará que ingreses en el dispositivo tu clave personal (PIN)
- Por último, **en algunas ocasiones 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.
- **Mensualmente recibirás un resumen de los movimientos registrados en tu cuenta bancaria en el mes anterior**. Controla que todas las operaciones figuren en el, correspondan a las que hayas efectuado en dicho período. Para eso, utiliza los comprobantes que fuiste guardando.



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

- Si deseas **retirar dinero de tu cuenta bancaria desde un cajero automático**, debes de introducir la tarjeta en la ranura habilitada, luego el cajero te consultará que monto deseas extraer y antes de darle el dinero te solicitará que ingreses tu clave de identificación personal (PIN).
- Si deseas conocer los pasos para retirar efectivo en un cajero automático, consulta el tema “cajero automático”

TARJETA DE CRÉDITO

Otro medio de pago de amplia difusión es la tarjeta de crédito.

¿Qué es una tarjeta de crédito?

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite adquirir bienes, servicios y efectuar retiros de dinero en el momento que el titular lo desee, hasta el margen o límite de crédito pre- acordado con la empresa emisora de la tarjeta.

¿Cuál es la diferencia entre una tarjeta de débito y una tarjeta de crédito?



A diferencia de la tarjeta de débito, donde la operación solo se efectúa si el titular posee saldo disponible en la cuenta bancaria asociada a la misma, la tarjeta de crédito permite que la operación se realice aún en el caso de que la persona no posea dinero depositado en cuenta alguna. Esto es así, dado que la entidad emisora de la tarjeta de crédito financia la compra hasta el margen de crédito pre- acordado con el cliente.

De esta manera, sin tener el dinero, puedes adquirir bienes y servicios pagando con tu tarjeta de crédito y así postergar el desembolso de efectivo. Usualmente recibirás un resumen donde figuren todas las operaciones efectuadas, al monto de pagar y la fecha en que deberás cancelar la deuda contraída.

¿Cuáles son las partes de una tarjeta de crédito?



¿Cómo funciona el sistema de tarjeta de crédito?

Las tarjetas de crédito son ofrecidas por entidades bancarias y por otros emisores no bancarios, como por ejemplo cadenas de supermercados y centros comerciales.

La empresa emisora les cobra una comisión tanto a los usuarios de las tarjetas como a los comercios.

Las tarjetas de crédito emitidas por bancos son de amplia aceptación, tanto en el país como en el exterior. Por otro lado, las tarjetas de crédito emitidas por otros emisores no bancarios sólo son aceptadas en los comercios adheridos, los cuales generalmente forman parte de los centros comerciales o supermercados involucrados.

Al fin de establecer su límite de crédito y para operar con la tarjeta de crédito, la empresa emisora le pedirá documentación de respaldo de sus ingresos, tales como recibos de sueldo o facturas emitidas.

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

- **En el momento de pagar en un comercio el empleado te solicitará tu tarjeta de crédito y una identificación válida que acredite tu identidad, para verificar que efectivamente seas la persona dueña de la tarjeta. Las tarjetas de crédito son intransferibles.**
 - **Luego, el empleado pasará la tarjeta por un dispositivo electrónico en el que cargará el importe de tu compra para que la empresa emisora autorice la transacción.**
- 
- **Por último, se te requerirá que firmes un comprobante de compra.** Guarda los comprobantes de compras con tarjetas de crédito, ya que te permitirá llevar un mejor control sobre los gastos.
 - **Mensualmente recibirás un resumen de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito en el mes anterior.** ¡Revisalo! Controla que todas las operaciones que figuran en él, correspondan a las que hayas efectuado en dicho período. Para eso, utiliza los comprobantes que fuiste guardando.

¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta al usar la tarjeta de crédito como medio de pago?

Al pagar con tarjeta de crédito estarás tomando una deuda

Es importante saber que cuando realizas una compra con tarjeta de crédito, estás tomando una **deuda con la entidad emisora** de la tarjeta que en algún momento deberás pagar. No olvides incluir éste pago en tu presupuesto mensual.

Pago total y pago mínimo

Si bien no necesariamente tendrás que cancelar el total de las compras o consumos realizados durante un mes en particular a la empresa emisora (**pago total**), esta te requerirá que efectúes al menos un **pago mínimo** y te cobrará intereses por el saldo impago. **Los intereses suelen ser los más caros entre todas las financiaciones.** La tasa de interés depende del país donde vivas.

Tipos de tarjetas de crédito

- **Clásica:** son las más comunes y las que poseen los menores límites de crédito. En algunos casos sólo pueden ser utilizadas en el país donde reside la persona que la posee.
- **Oro o Gold:** poseen límites de crédito superiores a las tarjetas clásicas. Se distinguen por su color dorado. Pueden ser utilizadas en el país donde reside la persona que la posee y en el extranjero. Por lo general, las entidades emisoras cobran una cuota de mantenimiento anual más alta y una tasa de interés menor que a las tarjetas clásicas. También poseen mayores beneficios (recompensas, acceso a promociones, entre otros).
- **Platino o Platinum:** poseen límites de crédito superiores a las tarjetas oro. Se distinguen por su color platino. Pueden ser utilizadas en el país donde reside la persona que la posee y en el extranjero. Por lo general las entidades emisoras cobran una cuota de mantenimiento anual más alta y una tasa de interés menor que a las tarjetas oro. También poseen beneficios más exclusivos (atención personalizada, programas de privilegio en hoteles y restaurantes, seguros, entre otros).

Compras en moneda local y extranjera

Las compras que se realiza en el país están nominadas en moneda local, es decir que al momento de pagar el monto detallado en su resumen de tarjeta de crédito lo harás en la moneda de tu país.

Cuando se realiza consumos fuera del país (por ejemplo si te encuentras de vacaciones), estos pueden venir expresados en la moneda de tu país o en la moneda en la cual se efectuó la compra (por ejemplo dólares o euros). En este último caso se puede optar por pagar el saldo en la moneda extranjera en que realizaste la compra o en la moneda local aplicándole la tasa de cambio correspondiente.

Pérdida o robo de la tarjeta de crédito

Si pierdes o te roban la tarjeta de crédito se **debe llamar cuanto antes a la entidad emisora para efectuar la denuncia**. Para ello es aconsejable que se **tenga a mano los teléfonos de la entidad y los datos de la tarjeta de crédito**.



¿Tienes un registro de tus gastos con tarjeta de crédito? ¿Conoces los costos por usar tu tarjeta de crédito?

Comprar con tarjeta de crédito no significa no pagar

¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta al contratar una tarjeta de crédito?

Al contratar una tarjeta de crédito debes conocer por lo menos los siguientes aspectos:

Fecha de corte: es la fecha que indica el fin de un período mensual, siendo el día hasta el cual se computan los consumos efectuados.



Fecha de vencimiento: es el día hasta el cual se puede cancelar la deuda contraída sin que la empresa emisora cobre intereses al usuario de la tarjeta.

Pago mínimo: es el monto de cancelación obligatoria requerido por la empresa emisora al vencimiento de cada resumen de cuenta.

Tasa de interés compensatorio: son los intereses cobrados al titular de la tarjeta por hacer uso de la financiación.

Tasa de interés punitivo: intereses cobrados como castigo cuando el usuario no canceló el pago mínimo oportunamente.

Comisión por renovación anual: es la comisión pagada anualmente por el titular de la tarjeta para mantener el servicio.

Otros gastos: adicionalmente existen otros gastos como por ejemplo seguros sobre el saldo de deuda, costo por envío de resumen mensual, entre otros, que varían según el emisor de la tarjeta.

Es necesario que estudies bien el contrato antes de contratar una tarjeta, recuerda que no pueden cobrarte comisiones y gastos que no figuren en él.

RIESGOS DE OPERAR CON TARJETA

Si bien la utilización 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 del mismo. 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 su entidad bancaria, pero que lo único que pretende es obtener sus 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 realiza 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.

¿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 crédito consulta 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 posee, no dudes en asesorarte con la asociación de defensa al consumidor de tu país.

¿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 el terminal punto de venta (posnet) 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 en 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 ingreses a sitios de Internet considerados no seguros.
- No insertes 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.

CHEQUES

Al abrir una cuenta corriente en una entidad bancaria, te dará una libreta de cheques. Dicha libreta, también conocida como chequera, permite efectuar pagos con el dinero depositado en tu cuenta corriente.

¿Qué es un cheque?

Un cheque es una orden de pago escrita enviada por el titular de una cuenta corriente (librador) a una entidad bancaria para que esta pague una determinada cantidad de dinero a la persona indicada en el cheque (beneficiario).

El efectivo se extraerá de la cuenta corriente del librador del cheque por lo que el banco sólo realizará el pago si la cuenta registra saldo disponible o posee margen para giro en descubierto.



Es decir que en la operatoria básica del cheque participan tres partes:



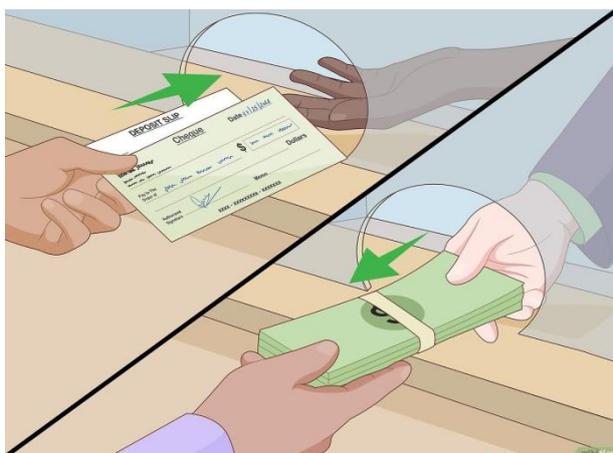
LIBRADOR

Emite el cheque



BENEFICIARIO

Recibe el cheque y lo presenta ante el banco



ENTIDAD BANCARIA

Paga el cheque

¿Cómo se emite un cheque?

Antes de comenzar a completar el cheque, observa detenidamente los datos que figuran en el documento y los espacios en blanco.

Pre-impreso en el cheque verás el nombre del banco, tu código de cuenta y el número que identifica al cheque.

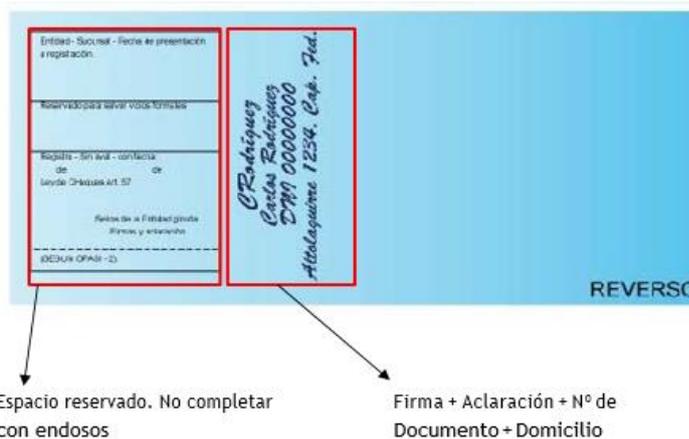
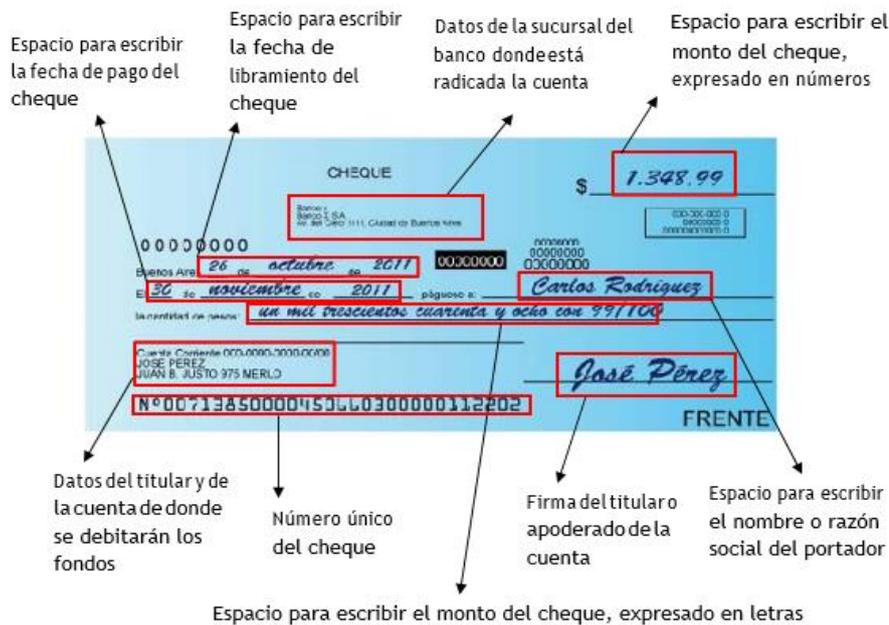


Deberás completar los siguientes datos:

- **Beneficiario:** debes indicar la persona autorizada al cobro, si se omite el nombre del beneficiario, el cheque se paga a la persona.
- **Cantidad que desea pagar:** debes escribirla en número y en letras.
- **Fecha de emisión:** día que se emite o libra el cheque.
- **Fecha de pago:** día a partir del cual se puede cobrar el cheque.
- **Firma:** debes firmar el cheque utilizando la firma que has registrado en el banco al momento de la apertura de la cuenta corriente



¿Cuáles son las partes de un cheque?



¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta al operar con cheques?

- Cuando se recibe un cheque puede ser depositado en una cuenta bancaria o cobrarlo en efectivo por ventanilla. Para ello, se debe acudir a la entidad bancaria con una identificación válida para que se identifique como el beneficiario. Los requisitos de identificación pueden diferir de acuerdo al país.
- En general, los cheques pueden ser rechazados por las siguientes causas:
 - Fondos insuficientes en la cuenta del librador.
 - Errores formales en la emisión del cheque y que no fueron detectados por el beneficiario. Los errores formales son fallas sufridas en el momento del libramiento y, por lo general, se deben a descuidos involuntarios del emisor o librador. En unos casos estos errores son cometidos con la intención de que el cheque no sea pagado. Ejemplos de errores formales son: La firma escrita en el cheque es distinta a la que la entidad guarda en sus registros o no coincide el monto a pagar expresado en números con el expresado en letras.

- Cheque vencido. El plazo de validez de este tipo de instrumento depende de las leyes vigentes de cada país, por lo general suele ser 30 días desde la fecha de emisión o libramiento.

- **En algunos casos existen impuestos** que se deducen del monto a cobrar por lo que la suma a recibir puede ser inferior a la detallada en el documento.
- Si tienes una libreta de cheques, **lleva un registro de tus emisiones** para evitar multas y otras sanciones por rechazo de cheques (por ejemplo, emisión de un cheque son fondos).



¿Cuáles son los riesgos de operar con cheques y cómo mitigarlos?

- Tu libreta de cheques o chequera puede extraviarse o ser robada. Para evitar estos riesgos:
 - Guardar la libreta de cheques en un lugar seguro, ten presente que tu firma puede ser falsificada y desconocidos pueden acceder a los fondos depositados en tu cuenta.
 - No se deja firmados cheques en blanco, ya que pueden ser completados por un tercero para apropiarse de tu dinero.
- Los cheques que recibes no pueden ser cobrados por fondos insuficientes, errores formales o estar vencidos. Para evitar estos riesgos:
 - Revisa atentamente los cheques al momento de recibirlos y verifica: si la fecha de emisión o de cobro son correctas, si el importe a cobrar expresado en números y letras coinciden. Por otro lado, evalúa la calidad crediticia del librador del cheque (una buena calidad crediticia implica más posibilidades de cobro).
- Su calidad crediticia puede deteriorarse por emitir cheques sin tener fondos suficientes depositados en tu cuenta corriente. Para evitar este riesgo:
 - No emita cheques sin fondos. Su credibilidad se verá afectada y nadie se arriesgará a aceptar un cheque suyo. Al momento de emitir un cheque verifica el saldo de tu cuenta y el registro de los cheques emitidos y que se presentarán al cobro en los próximos días.

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 electrónica (Internet).
- Cajeros automáticos.
- Teléfono, llamando a una línea telefónica habilitada por la entidad.



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

- **Si la operación se efectúa en ventanilla, deberá presentar en la entidad con una identificación que acredite tu identidad de acuerdo a las regulaciones vigentes.** El cajero de la entidad le suministrará un formulario que deberá completar, 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 del titular.
 - Cantidad de dinero a transferir.

Luego de completar el formulario deberá firmar. La firma será cotejada con la que se registra cuando se abre la cuenta.

- **Si decide realizar una transferencia por cajero automático, se debe utilizar la clave de identificación personal (PIN). Si la transferencia se efectúa por Internet, será necesario un usuario y contraseña. En el caso de realizarla por banca telefónica, se debe ingresar al sistema la clave telefónica.**

- Estos te serán entregados por la entidad, al momento de abrir tu cuenta o en algún momento posterior. Algunos bancos por razones de seguridad requieren que las claves de cajeros, banca electrónica y banca telefónica difieran entre sí.
- Nunca un empleado de la entidad te solicitará por ningún medio las claves.

Si se desea transferir fondos se debe verificar:

- Tener 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 se va a recibir dinero hay que tomar 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.

¿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 banco por internet), ésta puede realizar transferencias de dinero desde las cuentas bancarias hacia otras.** Para evitar estos riesgos:
 - Revisa periódicamente el saldo de las cuentas y verifica que no exista algún movimiento que desconozca.
 - No comunique sus contraseñas y números de cuenta a ninguna persona.
 - Cambie de contraseña con frecuencia.
 - Si realiza transferencias desde el computador mantenga 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 tu cuenta hacia otra errónea. Para evitar este riesgo:

- Controla el número de cuenta de destino como así 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.

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.

¿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.
- Comprar moneda extranjera.
- Conocer tasas de interés a plazos fijos y tasas de cambio.
- Realizar pagos de servicios (domiciliación de gastos).
- Efectuar inversiones, tales como compras de títulos de deuda (públicos y privados), acciones y participaciones en fondos comunes de inversión.



¿Cuáles son los pasos para operar con banca electrónica?

- **Paso 1:** Habilita tu clave de banca electrónica. La forma de hacerlo depende de cada entidad. En algunas se solicita la clave en la sucursal bancaria, en otras la clave se obtiene en los cajeros automáticos o a través de un llamado telefónico.

- **Paso 2:** Ingresa al sitio web del banco donde tienes tu cuenta.

- **Paso 3:** Busca el ícono indicativo de banca electrónica. Este puede tener denominaciones tales como Home Banking, Banca Virtual, E-Banking, PC-Banking, Banca Personal u otros similares.



- **Paso 3:** Al ingresar al sitio te solicitarán un número de documento válido de acuerdo al país donde resides o un código de usuario provisto por la entidad y una clave personal.
- **Paso 4:** Cuando logres acceder a tu cuenta a través del sitio de Internet selecciona la operación que desea realizar. ¡No desesperes! En general, los sitios suelen ser muy intuitivos y de fácil comprensión para facilitar la realización de las operaciones.
- **Paso 5:** Luego de efectuar una operación imprime el comprobante, o almacénalo en una computadora, como respaldo de la transacción efectuada.

¿Cuáles son los riesgos de operar con banca electrónica y cómo mitigarlos?

Si bien la banca por Internet ofrece ventajas importantes en materia de comodidad de acceso a los servicios, existen algunos riesgos asociados a su uso. Entre ellos podemos mencionar:

- Si otra persona conoce tus claves personales puede ingresar a tus cuentas bancarias y realizar operaciones a tu nombre (por ejemplo realizar una transferencia de dinero hacia otra cuenta).
- Si la computadora por la cual accede a la banca electrónica es afectada por un virus, esto puede permitir el acceso a otras personas para realizar operaciones que te perjudiquen.
- También puede recibir un correo electrónico o email, que aparentemente fue enviado por tu entidad bancaria, pero que lo único que pretende es obtener sus datos personales o claves de acceso a la banca electrónica con la cual opera. Esta modalidad es conocida como phishing.
- Tu computadora puede infectarse con programas espías (spyware) que recopilan información de las distintas actividades que realiza con la misma.



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 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.

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 en 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.

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 abra correos electrónicos de remitentes desconocidos.
- No ingrese a sitios de Internet considerados no seguros.
- No insertes los dispositivos de almacenamiento masivo (USB/Flash/Pendrive o discos rígidos externos) que utiliza habitualmente en computadoras públicas o poco confiables.
- Utilice frecuentemente algún software o programa anti-spyware.

CAJERO AUTOMÁTICO

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..

¿Qué es un cajero automático?

El cajero automático es una máquina empleada por los bancos que 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 puedes realizar son:

- Extracción de dinero de tu cuenta.
- Pago de servicios.
- Consulta de saldos.
- Compra de moneda extranjera.



Por razones de seguridad existe un límite diario de retiro de fondos. Tome 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. Sin embargo, los intereses que cobran por este tipo de operaciones suelen ser muy altos.**

¿Cuáles son los pasos para utilizar un cajero automático?

- Paso 1: Introduzca la tarjeta de débito en la ranura habilitada.
- Paso 2: Ingrese la clave de identificación personal (PIN).



Si se equivoca más de tres veces la máquina se quedará con tu tarjeta. Si ocurre esto, denuncia inmediatamente el hecho a tu banco.

- Paso 3: Seleccione la operación que desees efectuar:
 - Retiro de efectivo o adelantos.
 - Transferencias.
 - Consulta de saldos.
 - Pagos.
- Paso 4: Seleccione la cuenta sobre la cual desees operar (caja de ahorro, cuenta corriente, etc.).
- Paso 5: Seleccione el importe de la transacción entre los disponibles en la pantalla o ingresa el monto específico a operar.
- Paso 6: Si retira dinero, cuéntelo antes de retirarse.

- Paso 7: Solicite el comprobante de la operación para controlar posteriormente los movimientos registrados en tu cuenta. Si paga un servicio, luego adjunte el comprobante a la factura o boleta de pago.
- Paso 8: No olvide la tarjeta al finalizar tu operación.

Hay que tomar en cuenta que si se utilizan los servicios de un cajero automático de un banco diferente al suyo se cobrarán comisiones adicionales.

¿Qué otros aspectos deben tenerse en cuenta al utilizar un cajero automático?

Algunos cajeros automáticos permiten efectuar depósitos de dinero, para esta operación no se requiere utilizar una tarjeta.



- Si no son cajeros exclusivos de depósitos, debe marcar operar sin tarjeta y seleccionar la opción "Depósitos".
- La máquina te consultará el número de cuenta de destino de los fondos, una vez ingresado podrá leer en pantalla el nombre del titular y conformar la operación.
- Ingrese el importe que depositará y coloca en un sobre el dinero.
- Guarde el comprobante para controlar posteriormente el efectivo ingreso de los fondos.
- Tenga presente que la acreditación de este tipo de operaciones no es automática.

¿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:



- Robo: si bien los cajeros automáticos cuentan con cámaras de seguridad, puede ocurrir que personas vigilen sus movimientos para robarte el dinero una vez que efectuaste la extracción. Para evitar este riesgo:

- Cuando utilice un cajero automático verifica que nadie esté observando tus movimientos.
- Trate de no utilizar cajeros ubicados en la calle. Use aquellos ubicados dentro de la sucursal o establecimientos comerciales.
- **Apropiación del PIN:** si su clave cae en manos de delincuentes, estos pueden acceder a las cuentas y efectuar retiros hasta vaciarlas como así también realizar otro tipo de operaciones. Para evitar estos riesgos:
 - Asegúrese que siempre exista una distancia prudencial entre usted y el próximo usuario.
 - No comparta sus claves con nadie. No las escribas, solo memorícelas. No utilices códigos demasiado fáciles como tu fecha de cumpleaños, pero tampoco demasiado complicados como para después olvidarlos
 - No le pida a un desconocido que le ayude a operar con el cajero automático. Si tienes dudas de cómo hacerlo, visite el banco y solicite que algún empleado le enseñe cómo hacerlo.
- **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. Esto se produce por una falla operativa de la máquina y la misma queda registrada. Para recuperar el dinero solo debe efectuar el reclamo en la entidad bancaria.

OTROS MEDIOS DE PAGO

La evolución de los sistemas de la transferencia electrónica de datos permitió el desarrollo de novedosos medios de pago.

Tarjetas prepagas

Existen tarjetas que almacenan una suma de dinero pagada previamente.

Un ejemplo son las **tarjetas de transporte**. Al comprarlas se les puede cargar una suma de dinero en lugares habilitados para ello.

Luego estas pueden ser utilizadas en distintos medios de transporte como bus, tren y subterráneo.

Otro producto de amplia difusión son las **tarjetas prepagas** emitidas por bancos o cadenas de comercios. La persona que adquiere la tarjeta, antes de utilizarla debe cargarla con una suma de dinero. Con este servicio, a diferencia de una tarjeta de crédito, el



usuario no contrae una deuda al comprar, ya que sólo compra si tiene saldo disponible cargado.

¿Cuáles son los beneficios de las tarjetas pre-pagadas?

- Evitan que tengas que desplazarte cargando dinero.
- Permiten acceder a determinados beneficios tales como descuentos.
- Al tener el saldo limitado son más seguras que una tarjeta de crédito para compras en Internet.
- No es necesario abrir una cuenta en un banco.

Banca móvil

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

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

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

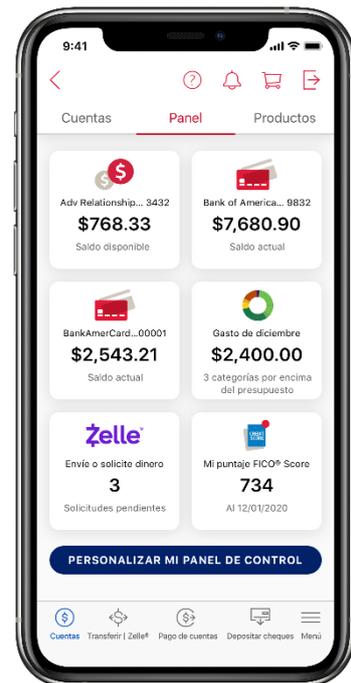
Para ello se debe solicitar en el banco donde se posee la cuenta, una clave personal que habilite al celular para este tipo de operaciones.

Luego deberá adherir los servicios que desee abonar por este medio. Algunas entidades bancarias pueden solicitarle que descargue un aplicativo en tu teléfono móvil o celular.

En la fecha de vencimiento usted recibirá un mensaje en el teléfono consultando si desea efectuar el pago.

Utilizando la clave personal podrá aceptar o rechazar la operación.

Si se adhiere a este sistema, consulte con el banco la forma de acceder al comprobante de la operación. Es muy importante que guarde un registro de todas las operaciones realizadas.



RECOMENDACIONES

Cinco recomendaciones para utilizar medios de pago:

- 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. Considera que muchas veces existen importantes descuentos al pagar con determinadas tarjetas.
- 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.
- Se cuidadoso con toda la información relacionada a tus claves y códigos de acceso para utilizar los diferentes medios de pago.



GLOSARIO

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

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

Cajero automático: es una máquina empleada por los bancos que permite acceder a su cuenta bancaria en cualquier momento, utilizando la tarjeta que le suministró la entidad y su clave personal. De este modo posibilita la realización de ciertas operaciones tales como retiro de efectivo, extracción de dinero, pago de servicios, consulta de saldos, compra de moneda extranjera, entre otras.

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.

Crédito en cuenta bancaria: se refiere a los ingresos de dinero habidos en una cuenta bancaria. Los créditos en tu cuenta aumentan el saldo total.

Cheque: orden escrita enviada por el titular de una cuenta corriente al banco para que éste pague una determinada cantidad de dinero a la persona indicada en el cheque.

Débito en cuenta bancaria: se refiere a los egresos de dinero habidos en una cuenta bancaria. Los débitos en tu cuenta disminuyen el saldo total.



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

PIN (Personal Identification Number): Número de identificación personal.

Tarjeta de crédito: su finalidad es posibilitar al usuario la realización de operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras y la obtención de préstamos y anticipos de dinero del sistema en los comercios e instituciones adheridos. Además, permite al titular diferir el pago o las devoluciones a fecha pactada, o financiarlo de acuerdo con alguna de las modalidades establecidas en el contrato, abonando a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

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.

Terminal punto de venta o Posnet: es una máquina que permite realizar cobros con tarjeta de débito o crédito.

Transferencia bancaria: es una modalidad utilizada para trasladar dinero, no en forma física sino electrónica, entre dos cuentas bancarias.