

En las transacciones en línea

¿Cómo evitar fraudes y proteger tus datos financieros?

En los últimos dos años, a partir del inicio de la pandemia del Covid-19, se ha producido un aumento importante del uso de comercios electrónicos, banco en línea o apps, lo que también significó un aumento de los fraudes. Por eso, en este Mes de la Educación Financiera, se hace necesario informar sobre cómo evitar fraudes y también que las personas adopten medidas para cuidar la seguridad de sus datos.



un producto o servicio financiero, saber si está regulado o supervisado por la CMF y entender los riesgos que conlleva la operación que uno desea llevar a cabo.

Por ejemplo, son muchos los casos de personas o entidades que le piden a los clientes dinero antes de realizar las transacciones, diciendo que son para pagar gastos de la operación como impuestos, gastos notariales, etc. Este es un caso que alerta de un posible fraude, ya que esto no es habitual que ocurra en la industria.

A su vez, antes de realizar una inversión o solicitar financiamiento, busque mayor

información sobre los productos y las empresas con las que están considerando invertir o financiar alguna actividad, realizando las siguientes acciones:

- Consultar el sitio web de la CMF para confirmar si la empresa respectiva se encuentra registrada en Chile y qué personas son responsables de su administración.
- Usar los buscadores de uso común en internet a efectos de identificar la existencia de reclamos o comentarios negativos respecto de la entidad.
- Revise entrar al sitio web adecuado, existen oferentes de servicios financieros con nombres similares a instituciones reconocidas.

• Revisar las alertas ciudadanas y las instituciones fiscalizadas por la CMF en su sitio web.

- No realizar operaciones financieras a través de redes sociales.
- No abra links que les envíen mediante correos electrónicos.
- Revisar frecuentemente los saldos de tus cuentas bancarias.
- Informarse, conocer y comprender los riesgos antes de operar con productos financieros no regulados.
- Uno debe ser suspicaz. En general las rentabilidades son acordes al riesgo que se toma. No invertir sólo basándose en lo que una persona famosa pueda recomendar.



Lo primero es que uno debe tomar conciencia de la importancia que tiene el cuidar los datos personales, claves de acceso y otros, ya que, utilizando esa información, terceros pueden abrir cuentas, tomar créditos o hacer otros ilícitos. Por ello es primordial que las personas generen hábitos de seguridad al momento de realizar transacciones en línea.

En esa línea, desde la Comisión para el Mercado Financiero indican que es importante saber con quién se está contratando



REVISAR ALERTAS

Son muchos los casos de personas o entidades que le piden a los clientes dinero antes de realizar las transacciones, diciendo que son para pagar gastos de la operación como impuestos, gastos notariales, etc. Este es un caso que alerta de un posible fraude, ya que esto no es habitual que ocurra en la industria. Los invitamos a que constantemente cuando tengan dudas revisen las alertas ciudadanas o que revisen el especial de alertas en CMF educa.

Resiliencia financiera

Es fundamental el ahorro y el endeudamiento responsable

Cada vez está más en boga este término, pero ¿Sabe la gente común que significa y cómo aplicarlo a su vida diaria?



La resiliencia financiera hace mención a la capacidad que tienen las personas de superar circunstancias financieras problemáticas. En este contexto, el concepto de ahorro es fundamental y entender cómo influye el presupuesto en el ahorro. Sin embargo, es importante que el ahorro este protegido de los impactos de la inflación y aprender que la reajustabilidad no es lo mismo que la rentabilidad.

El ahorro siempre ha sido un desafío pues significa sacrificar consumo de hoy por beneficios futuros. Uno de los aspectos más importantes para ahorrar es tener un hábito de ahorro. Este hábito se construye a través del tiempo y mientras antes se comience más rápido se adquiere. Sin embargo, desde la CMF recomiendan seguir las siguientes etapas para hacer más fácil adquirir el hábito de ahorrar:

- **Tener una meta:** Lo fundamental es tener un objetivo que queremos realizar con el fruto de nuestro ahorro y tener la convicción de comenzar a realizarlo. La idea es ponerse metas que se puedan ir cumpliendo a medida que pasa el tiempo, con lo cual daremos sentido práctico a nuestro esfuerzo en ahorrar.

- **Crear un presupuesto:** Realizar un buen presupuesto le permitirá tener el control de su dinero. Lo primero que se debe hacer es registrar los gastos e ingresos en un período determinado de tiempo (en general un mes es una periodicidad aconsejable). Los ingresos se deben categorizar si son permanentes o no. Los gastos se deben categorizar si son fijos o variables e indispensables o no.

- **Planificación financiera:** Con el presupuesto claro debe que ser capaz de solventar todos sus gastos, ya sean indispensables o no. Un elemento importante es estar siempre al día en el pago de sus deudas y no exceder su capacidad de endeudamiento. No exceda tampoco los límites de sus tarjetas de crédito y asegúrese de poder pagar el total facturado en el mes. También establezca sus prioridades financieras.

- **Reordene sus finanzas:** Con todo lo anterior estará en condiciones de saber si podrá cumplir o no las metas de ahorro que se propuso. Lo principal es reducir los gastos y en especial aquellos que no son de primera necesidad, sobre todo aquellos que llamamos gastos hormiga que se realizan diariamente.

- **Materialice su ahorro de forma segura:** Consiste en buscar un instrumento adecuado y seguro en el cual depositar su ahorro. Es importante que se realice en entidades autorizadas por el supervisor del mercado. Recuerde que las plataformas digitales pueden facilitarnos esta tarea



siempre resguardando la seguridad de dichas transacciones.

Por otro lado, la otra parte fundamental en la resiliencia es el concepto de endeudamiento responsable. Esto significa endeudarse hasta que sea saludable y que se puedan pagar los compromisos contraídos de manera de no caer en el sobreendeudamiento. Para esto lo primero es ordenar las finanzas y hacer un presupuesto donde uno primero ordena todos los ingresos y gastos mensuales, donde se debe incorporar el pago de todas las deudas.

El ejercicio de revisar lo que se debe es el primer paso ya que permite a las personas darse cuenta a cabalidad el nivel de compromisos financieros que tiene. Lo segundo es siempre priorizar y quedarse con los compromisos de cosas importantes e ir disminuyendo paulatinamente los gastos de cosas no necesarias. El famoso consejo de no gastar más que lo que se gana parece de pero grullo, pero es sin duda a lo que uno debiese apuntar para tener unas finanzas sanas.

Si las deudas son importantes y aún ordenándose no se percibe que sea sostenible en el tiempo hay alternativas como la reorganización de deudas o consolidación que

permiten lograr tener una carga mensual acorde a las capacidades de pago de cada uno. Es importante hacer notar que estos procesos no son fáciles ya que significan apretarse el cinturón, pero permiten en el mediano plazo vivir de acuerdo con los ingresos que se generan.

¿Es un buen momento para endeudarse?

La decisión de endeudarse siempre debe ser reflexionada y va a depender de la realidad de cada persona, los motivos y las alternativas de que disponga cada persona. Por lo mismo, es aconsejable tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de tomar la decisión de endeudamiento:

- Antes de contratar un producto o servicio bancario cotice y compare los costos asociados, y beneficios que otorga el producto, además de evaluar si realmente lo necesitas.

- Asegúrese de que cuenta con la información necesaria para decidir sobre la contratación de un producto o servicio bancario aclare sus dudas, lea detenidamente los documentos que se le entregan

- Cuando solicite un crédito, preste especial atención a las tasas de interés informa-

das tanto en las distintas sucursales bancarias como las que puede obtener en los distintos simuladores de las instituciones financieras; consulte respecto de otros gastos asociados al producto o servicio.

- Pregunte y aclare todas sus dudas acerca de características o condiciones del producto o servicio que desea contratar, solicite al banco una explicación detallada, incluyendo los efectos que tendrán para usted los documentos que deberá firmar, especialmente respecto de los compromisos que asumirá.

- No asuma compromisos sin antes leer y entender lo que firma.

- Los anexos que se mencionan en un contrato son parte de este último, si se menciona algún anexo como parte de este, asegúrese de leerlo antes y de que éste se integre al contrato.

- Mantenga sus datos confidenciales.

- Recuerde que una vez se ha contratado un crédito, siempre este se puede prepagar, claro que normalmente ese prepago tiene costos asociados.

Para obtener más información sobre préstamos y créditos, se recomienda visitar las secciones de créditos disponibles en CMF educa.

Tarjeta de crédito y cajero automático

Recomendaciones de seguridad al momento de pagar y retirar dinero

Darle un uso adecuado y seguro a la tarjeta de crédito es fundamental para evitar el sobreendeudamiento y también estafas. De igual forma cuando se opera un cajero automático ya que el dinero en efectivo es atractivo para algunos malhechores.



Siempre es importante que quien utilice su tarjeta de crédito conozca a cabalidad su funcionamiento, que la ocupe si o solo si se adecue a su presupuesto y que esté familiarizado con conceptos como "Pago mínimo", "Estados de cuenta", entre otros. Por ello, la CMF entrega algunas buenas prácticas para evitar problemas relativos al uso seguro de este producto de manera presencial:

- No entregar la Tarjeta para que la lleven a otro lugar para hacer la transacción; evite perderla de vista.
- Tener claridad respecto de los procedimientos utilizados por el emisor de la Tarjeta para recibir denuncias en casos de pérdida, robo o hurto.
- Cuidar la privacidad de su clave secreta y evitar compartirla con terceros. Cubrir al momento de digitar la clave en el teclado.
- Cambiar periódicamente los códigos personales de identificación (PIN) y utilice diferentes códigos secretos para los servicios del banco que lo requieran.

- Utilizar códigos secretos difíciles de adivinar. El número de la casa es demasiado recurrido.
- Memorizar su clave secreta; evite llevarla escrita.
- Revisar frecuentemente los saldos de sus tarjetas de crédito.

Al usar el Cajero Automático

Gran parte de los consejos al operar un cajero automático se relacionan con la clave secreta, la forma de usarlo y qué hacer ante situaciones de emergencia.

Sobre la Clave Secreta:

- Cuide la privacidad de su clave secreta y evite compartirla con terceros.
- Cambie periódicamente los códigos personales.
- La fecha de nacimiento, cuatro dígitos iguales o sucesivos, son opciones muy simples y recurridas.
- Memorice su clave secreta; evite llevarla escrita.



Sobre la forma de usar el cajero:

- Respete su turno para el uso del cajero automático, esperando a una distancia prudente.
- Evite hacer operaciones en el cajero con personas desconocidas muy cerca suyo.
- Siga sólo las recomendaciones indicadas en el recinto del cajero automático. Evite consejos de desconocidos.
- Cuente su dinero discretamente.

• Asegúrese de retirar la tarjeta después de realizada la operación en el cajero automático y espere a que la pantalla vuelva al inicio.

- Retire y guarde los comprobantes obtenidos en los cajeros automáticos, así evitara que terceros los usen en su perjuicio.
- Revise frecuentemente los saldos de sus cuentas bancarias.

Por último, es recomendable prepararse y saber qué hacer cuando uno ya está enfrentando una emergencia, por ejemplo, robo, clonación de tarjetas, etc. Lo primero es siempre prepararse y en este sentido, el utilizar la tecnología para recibir notificaciones de las transacciones que hago es una buena práctica deseable, ya que se puede dar cuenta de un posible fraude. En esta misma línea revisar las cuentas y movimientos de los productos y servicios contratados. El segundo escenario es cuando uno ya se encuentra ante algún problema urgente con un producto financiero.

La CMF preparó una sección especial de la ley 21.234 conocida como ley de fraudes donde se abordan los puntos más importantes desde un prisma ciudadano. Revísalas en <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-29826.html>