

PERSONAS ADULTAS MAYORES

Te enseñamos a usar un cajero automático



EL 28 de agosto celebramos en México el Día del Abuelo o Día de los Abuelos, un día conmemorativo dedicado a quienes son pilares básicos dentro de las familias.

Adicionalmente, la ONU promueve la celebración a nivel internacional de una jornada que recuerda a las personas adultas mayores en general: el Día Internacional de las Personas de Edad, el 1 de octubre.

Las y los abuelos se han caracterizado por ser transmisores de experiencia, por aportar sabiduría y fortalecer los lazos de unión en las familias, sin embargo, y pese a su importancia, se han convertido también en blanco preferido de defraudadores, por su vulnerabilidad frente a los avances tecnológicos en materia financiera.

Actualmente, una de cada 3 personas que acude a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a presentar una queja, es una persona adulta mayor, lo que pone de manifiesto que la delincuencia no distingue edad ni sexo.

Por ejemplo, en 2018, la Comisión Nacional atendió un total de 58 mil 701 quejas presentadas por personas adultas mayores, las cuales representaron un crecimiento del 19% respecto del año anterior, mientras que las controversias por parte de las personas jóvenes y adultas crecieron en menor proporción, a razón del 12% y 11%, respectivamente.

Se identificó que las principales quejas de la población adulta mayor están relacionadas con el uso del cajero automático, el hurto sin violencia o clonación de sus tarjetas y los cargos no reconocidos.



¿Cómo hacer uso del cajero paso a paso de manera segura?

Hoy en día, los cajeros automáticos son más que simples máquinas para sacar dinero, con ellas se puede depositar dinero en efectivo o cheques, pagar servicios, hacer transferencias, conectarse a internet e incluso interactuar con empleados del banco.

Las últimas generaciones de cajeros automáticos, integradas con pantallas táctiles inteligentes, cámaras, sistemas de reconocimiento facial o biométrico, son considerados como las "oficinas bancarias del futuro" aunque esto representa un obstáculo para la inclusión financiera de un sector que mayoritariamente experimenta problemas para entender su funcionamiento.

Para algunas personas adultas mayores es difícil adaptarse a las nuevas tecnologías, y hacer uso del cajero automático puede presentar una complicación y una oportunidad para ser víctima de la delincuencia.

¿Sabías que en 1983 se festejó por primera vez en México a las personas adultas mayores?, la celebración se denominó "Día del Anciano" y se efectuó en la Ciudad de México; al año siguiente fue en Monterrey. En 1998 se instituyó en todo el país y se destinó el 28 de agosto para su conmemoración. En 2002 la celebración en honor de las y los ancianos cambió de nombre por "Día del adulto mayor".

Es por esta razón que publicamos una breve guía sobre cómo hacer uso de los cajeros de la manera más segura posible:

1. Lo primero que debes saber es que para usar un cajero automático debes tener una tarjeta de débito, crédito o una tarjeta especial que te dará tu banco al abrir una cuenta o si lo solicitas en una de sus sucursales.
2. Estas tarjetas tienen un chip electrónico en el que se almacena el número de NIP o contraseña electrónica que tú mismo o el banco programa cuando te fue entregada.
3. El NIP puede ser un número cualquiera, generalmente es de 4 dígitos, que le indica al cajero automático que tu tarjeta te pertenece, tras lo cual tendrás acceso al menú de operaciones en el que podrás hacer tanto retiros de efectivo como consultas de saldo, transferencias entre cuentas y otras tareas.
4. Antes de insertar la tarjeta revisa la ranura del cajero automático, muévela un poco si es necesario, asegúrate que no contenga ningún objeto extraño.
5. Observa la manera en cómo se inserta la tarjeta en la ranura del cajero (puede ser horizontal o vertical) y hazlo.

6. La pantalla te solicitará tu contraseña o NIP. Cubre con tu mano el panel y tecléalo.
7. Aparecerá un menú de opciones, te recomendamos escoger la que diga “consultar saldo” para confirmar que tengas dinero en tu cuenta bancaria.
8. Después elige la opción de “Continuar” o “Hacer otra transacción”.
9. Oprime “Retirar”.
10. Digita la cantidad de dinero que necesites retirar.
11. Revisa que sea la correcta y elige “aceptar”. Te recomendamos imprimir tu recibo de esta transacción.
12. La pantalla te preguntará si deseas hacer alguna otra operación. Elige la opción de “No” o “Finalizar”.
13. Retira tu tarjeta y guarda tu dinero.



Las principales causas de controversia o reclamo de las personas adultas mayores son por cargos o consumos no reconocidos. Durante el año pasado, de estos se registró un incremento mensual promedio del 3.2%. Es importante destacar que entre finales de 2018 y al primer semestre de 2019, se tuvo un crecimiento de más de la mitad de los asuntos en tema de personas adultas

¡Toma tus precauciones en el cajero automático!

La CONDUSEF te recuerda considerar las siguientes medidas de seguridad para prevenir un posible fraude en el cajero automático, sobre todo si eres un o una adulta mayor:

- **Nunca aceptes ayuda de extraños o desconocidos.** Si tienes dificultades para hacer alguna operación, acude con un familiar de tu entera confianza o acércate con el personal de la sucursal.
- **Tómate tu tiempo.** No te sientas presionado o presionada por la gente que espera detrás de ti. Hacer una operación de manera apresurada te puede llevar a cometer errores y afectar tu economía.
- **Antes de insertar tu tarjeta** en un cajero automático, revisa que no haya ningún objeto extraño en el lector; verifica que la ranura de salida de los billetes no se encuentre obstruida y revisa la pantalla del cajero, debe estar funcionando correctamente.
- **Si el cajero no lee tu tarjeta, busca otro** y no utilices cajeros que se encuentren en lugares solitarios.
- **Memoriza tu NIP**, no lo anotes en cualquier papel, puedes perderlo.
- **En caso de que el cajero retenga tu tarjeta** o la extravíes, conserva la calma y repórtala inmediatamente a tu institución financiera; su personal te indicará el proceso de reposición.

Tallado de tarjeta.

Este tipo de fraude se realiza en cajeros automáticos y la forma como operan los defraudadores es la siguiente:

1. Trabajan en grupo; de manera previa traban la ranura del cajero donde se inserta la tarjeta y al tratar de hacer uso, una persona (cómplice) te comenta que está fallando.

2. Con argumentos convincentes te pide tu tarjeta para revisarla, te dice que la debes de “tallar” o “limpiar” para que el cajero pueda leerla, en ese momento y sin que te des cuenta te cambia el plástico y se retira.

3. Un segundo cómplice entra al cajero y cuando tratas de realizar una operación con la tarjeta que ya no es la tuya, observa la contraseña que tecleas, en su caso te propone ayuda y te pide el NIP. Al no poder efectuar la transacción te recomienda esperar unos días para tratar de restablecerla, tiempo suficiente para efectuar el saqueo de tu tarjeta.

¡Así es como te quitan tu tarjeta, conocen tu NIP y realizan transacciones a tu nombre!

Clonación.

Otra de las modalidades de fraude en cajero automático es la clonación, la cual se realiza con ayuda de un aparato electrónico llamado *skimmer*; una boquilla de cajero falsa y una minicámara para conocer tu NIP.

1. Previamente, los defraudadores instalan una boquilla falsa en la ranura de los cajeros (es la parte donde insertas tu tarjeta), la cual contiene el *skimmer*.
2. Junto con la boquilla falsa instalan pequeñas cámaras espía que registran los NIP o contraseñas de las personas usuarias.
3. Luego de unas horas (usualmente durante la madrugada), los defraudadores recogen sus cámaras y boquillas falsas. De esta manera clonan las tarjetas, ya que tienen en su poder dos cosas fundamentales: los datos del plástico y la contraseña de la víctima.

Los delincuentes graban esta información en nuevas tarjetas que utilizan posteriormente.

Las últimas generaciones de cajeros automáticos, integradas con pantallas táctiles inteligentes, cámaras, sistemas de reconocimiento facial o biométrico, son considerados como las “oficinas bancarias del futuro”.