



# Cargos duplicados o desconocidos: A qué estar atento tras un viaje y cómo reaccionar

Usualmente se toman precauciones antes de viajar y durante el mismo, pero también es importante continuar haciéndolo a la vuelta, recomiendan expertos.

SOFÍA MALUENDA

Le pasó a Eduardo (59) a la vuelta de un viaje a Nueva York. Llegando a Santiago, una vez que ya tenía internet, se dio cuenta de que el taxista le había duplicado el cargo por la carrera. “Me di cuenta al tiro que era eso porque me tomó él la tarjeta para pasarla por la máquina y supuestamente no pasó y tuvo que hacerlo de nuevo, pero lo encontré raro y no podía ver bien desde atrás”, relata hoy a dos años del suceso. Llevó esta situación a su banco, argumentando que se podía ver que la transacción tenía apenas minutos de diferencia y por el mismo monto, lo que indicaba que había sido un cargo duplicado. “Por suerte alegué y me devolvieron la plata”, afirma. Ahora, cuando viaja, siempre se fija de pasar él la tarjeta por la máquina y se preocupa de andar conectado con *roaming*. “Ahora tener internet en el celular viajando es mucho más fácil, entonces ando con el servicio activado y así me llegan las notificaciones del banco”, agrega.

Esta es una de las “sorpresas” con las que uno se puede encontrar tras un viaje al exterior y una de las primeras recomendaciones para estar seguro es justamente “nunca entregar ni perder de vista las tarjetas”, señala Cristián Vega, gerente de Operaciones y Tecnología de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). “Para protegerse, es fundamental monitorear las transacciones, activando las notificaciones en las aplicaciones de los bancos y reportar inmediatamente cualquier actividad sospechosa, ya sea a través de un llamado telefónico como a través de las opciones que entregan de forma digital en sus sitios y/o aplicaciones, para realizar el bloqueo de los productos comprometidos”, detalla y agrega que es importante estar atento a los estados de cuenta, pues hay cargos que realizan con posterioridad.

## Riesgos y recomendaciones

El robo de tarjetas o la captura de sus datos (número, fechas de vencimiento y código de verificación) suelen ser un riesgo durante los viajes, ya sea por usarla en puntos de pago no seguros o en establecimientos “comprometidos”, explica Vega y detalla que con estos datos, los delincuentes intentan realizar transacciones en sitios de internet o comercios internacionales que no cumplen los protocolos de seguridad, como uso de PIN de seguridad, entre otros, lo cual deriva en compras no autorizadas. “A esto se suman cobros duplicados por el mismo servicio o producto. Además de cargos realizados por hoteles, restaurantes o tiendas, de montos adicionales no autorizados, por error o intencionalmente”, dice.

Por eso, recomienda que las personas avisen a su banco o utilicen los mecanismos de activación de uso en el extranjero de tarjetas, registrando que estarán de viaje y los lugares a visitar, indicando además el período. “Sugerimos, tal como se hizo al comienzo del viaje, avisar a la entidad bancaria sobre el regreso al destino de origen o desactivar el uso de tarje-



DAVID VELÁSQUEZ

**Sugieren tener activadas las notificaciones del banco** (ya sea por SMS, correo electrónico o la *app*), para estar al tanto de los cargos y actuar rápido en caso que no corresponda.

tas en el extranjero”, dice. Esto permitirá que cualquier operación desconocida y que haya sido realizada fuera del país, se pueda monitorear e identificar a la brevedad, activando los protocolos correspondientes. También se debe revisar el estado de movimientos no facturados, buscando que todos los cargos se ajusten al monto utilizado durante el viaje. En caso de sospecha, dice Vega, se recomienda comunicarse inmediatamente con su banco y en el caso de dudas bloquear la tarjeta (temporal o permanente).

En esa misma línea, Alejandro Reid, experto en tecnología y académico de la Facultad de Comunicación de la Universidad de los Andes, indica que para evitar pasar malos ratos a la vuelta, “es mejor prevenir” y por eso sugiere habilitar en el banco la opción de aviso de cargo en la tarjeta de crédito o de débito, ya sea por SMS, notificaciones de la *app* o por *e-mail*. “Esto permite tener un control del gasto y bloquear la tarjeta inmediatamente ante cargos desconocidos, sobre todo pensando en la vuelta”, dice. Asimismo, advierte que hay que entender que hay redes de *wifi* que son públicas y, por ende, menos seguras: “Cuando uno se conecta a esas redes es posible que alguien pueda ver los datos que estamos mandando, por lo que es mejor solo meterse al banco desde una red conocida”.

Ricardo Seguel, director académico del magíster en Ciberseguridad de la Facultad de Ingeniería Ciencias UAI, menciona,

además, que tras un viaje se pueden “recibir llamados de desconocidos, mensajes SMS y de WhatsApp de números desconocidos o incluso conocidos que intentarán pedirle una clave o dinero, así como *e-mails* de bancos ofreciendo créditos o cambios de contraseña”.

En ese sentido, Reid también dice que hay que tener “ojo” con los mensajes que llegan, de dónde vienen y qué datos piden. “Los datos y pines de las tarjetas nunca hay que entregarlos”, afirma. Y Vega reitera: “Recordar siempre que los bancos nunca llamarán solicitando claves o datos personales”.