PROTECCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE EN MATERIA FINANCIERA

MÉTODOS DE PAGO ELECTRÓNICOS, ¿SEGUROS?

Unión de Consumidores de Córdoba

Diputación de Córdoba

Delegación de Cohesión Social, Consumo, Participación Ciudadana y Protección Civil

MÉTODOS DE PAGO ELECTRÓNICOS, ¿SEGUROS?

En los últimos tiempos la manera de comprar y de abonar el precio de nuestra compra ha cambiado. Si a esto le unimos la crisis sanitaria generada por el coronavirus, podemos apreciar que la "compra on line" ha desplazado al comercio tradicional y, además, el pago, sea del comercio que sea, no se realiza habitualmente con dinero en efectivo, sino mediante el teléfono, tarjeta de crédito o transferencia bancaria. Probablemente estas formas de pago nos resulten más rápidas y cómodas, pero... son más seguras?

El 14 de septiembre de 2019 entró en vigor la directiva europea conocida como PSD2, que mejora significativamente la seguridad de los pagos digitales y reduce el fraude, estableciendo requisitos para la aplicación de la autentificación reforzada del cliente. Pero como consumidores responsables no debemos confiar ciegamente en las entidades bancarias, debemos de informarnos antes de contratar cualquier producto o descargar cualquier aplicación. Párate, solicita información por escrito, consulta la página web de la entidad que ofrece el producto y cuando estés seguro, contrata, no olvidándote de guardar una copia por escrito de tu contrato.

CUENTA BANCARIA

Para empezar a operar tenemos que ser titulares de una cuenta bancaria donde tengamos depositados nuestros ahorros. Al abrir una cuenta bancaria deberemos de firmar un contrato donde aparecerán las condiciones que le resultan de aplicación. Es muy importante que preguntemos sobre el coste de comisiones tanto de mantenimiento como de realización de transferencias bancarias. Existen diversidad de entidades bancarias con distintas tarifas para poder comparar, busca y elige la que más se adapte a ti.

Debemos saber que nuestro banco puede modificar las condiciones siempre y cuando te lo comunique de forma previa, con **dos meses de antelación** a la entrada en vigor de las modificaciones propuestas. Esta comunicación debe hacerse en papel u otro soporte duradero y de forma independiente de los documentos de liquidación de las operaciones.

Si no estás de acuerdo con los cambios, es importante que se lo hagas saber a tu banco antes de la fecha propuesta para la entrada en vigor, puesto que si no dices nada, se entiende que las has aceptado de forma tácita. Si no estás de acuerdo puedes cancelar la cuenta sin coste alguno.

TARJETAS

Recuerda que para contratar una tarjeta deberás firmar un contrato independiente del de tu cuenta bancaria. Comprueba si tienen seguro vinculado y el clausulado de dichos seguros.

Existen distintos tipos de tarjetas que debes de conocer para saber cuál te conviene contratar de acuerdo a tus necesidades:

1 **TARJETAS BANCARIAS:** son evidentemente las emitidas por los bancos. Dentro de este tipo podemos encontrarnos con:

- **Tarjetas de débito:** se encuentran asociadas a una cuenta corriente de la que se retirarán los fondos. Pueden usarse para realizar pagos en comercios, sacar dinero en oficinas o cajeros automáticos y para consultar saldos y movimientos de nuestra cuenta. La operación se registra instantáneamente en la cuenta. Por razones de seguridad suele fijarse un límite diario, sobre todo para la retirada de fondos de los cajeros automáticos.
- **Tarjetas de crédito:** con ellas es posible hacer pagos u obtener fondos, hasta cierto límite, a crédito. A cambio el dinero deberá ser devuelto en los plazos previstos y con la aplicación de intereses pactados. Se pueden ofrecer sin necesidad de tener una cuenta corriente abierta en la entidad bancaria, girándole los recibos correspondientes a la cuenta corriente y entidad que se indique por el usuario. En el caso de las emitidas por los establecimientos financieros de crédito o entidades de pago será siempre así, ya que no pueden abrir cuentas corrientes al público. El límite del crédito disponible debe figurar en el contrato de la tarjeta. Puede ser modificado tanto por el banco como por el titular.

  Mucho cuidado con el uso de tarjetas de crédito en las compras On Line. Cuando en una web se nos exija simplemente el número de tarjeta (fecha de caducidad, código de seguridad CVV) no debemos de fiarnos. Hay que reforzar las garantías mediante sistemas de verificación para que tengamos que confirmar la compra usando nuestro móvil. Por ejemplo el uso del código **OTP** (One Time Password), un pequeño código (casi siempre numérico) que se envía a nuestro teléfono móvil para confirmar la compra On Line que estamos realizando. Habitualmente lo recibimos por SMS indicando, junto al OTP, el importe que vamos a pagar y la empresa dónde estamos comprando. Para ello es importante que nuestra entidad bancaria tenga actualizado nuestro número de teléfono móvil.
- **Tarjetas revolving o de pago aplazado:** Son tarjetas de crédito en la que se ha elegido la modalidad de pago flexible. Te permiten devolver el crédito de forma aplazada mediante el pago de cuotas periódicas que varían en función de las cantidades dispuestas. Dentro de unos límites prefijados por tu banco, podrás

fijar el importe de la cuota, pero sé consciente de que con cada cuota pagada el crédito disponible de la tarjeta se reconstituye, es decir, puedes volver a disponer del importe del capital que amortizas en cada cuota. Han dado muchos problemas en los últimos años por eternizar su pago al aplicar intereses que los Tribunales han considerado abusivos y usurarios.

- **Tarjetas monedero o de prepago:** Permiten realizar pagos, en general de pequeño importe u obtener dinero hasta el límite que hayas entregado previamente a la entidad emisora, importe que una vez agotado podrá recargarse. Es quizás uno de los métodos de pago más aconsejable puesto que al utilizar la tarjeta virtual, existe una doble vía de seguridad, no se contribuye al sobreendeudamiento, ya que no gastamos dinero que no tenemos, y permite realizar cargas y descargas de dinero a voluntad, de este modo evitamos cargos indebidos e inesperados.

2 TARJETAS NO BANCARIAS: son las que únicamente pueden usarse en aquellos establecimientos asociados (tiendas, franquicias, centros comerciales, etc.) No obstante, en España, una parte importante de los grandes centros comerciales tiene acuerdos con un banco principal, siendo el banco el emisor de la tarjeta y no el centro comercial.

3 TARJETAS DE FIDELIZACIÓN: son las emitidas por establecimientos comerciales o de servicios (p.ej. gasolineras,..) y con ellas se acumulan puntos que sirven para solicitar descuentos en la compra de los artículos o pago de los servicios del establecimiento emisor.

SISTEMA DE PAGO "CONTACTLESS" O SIN CONTACTO Y PAGO CON EL MÓVIL:

Este sistema se puede utilizar tanto con tarjetas de débito o crédito, como mediante terminal móvil o Smartphone que disponga de esta tecnología. Con este sistema se pueden realizar los pagos sin necesidad de introducir la tarjeta en el datáfono, sino simplemente acercando la tarjeta al aparato o el móvil y, en caso de que se trate de operaciones por importe superior a 20 € (incrementado a 50 de manera temporal debido a la crisis sanitaria con el fin de garantizar la salud de las personas consumidoras) introduciendo el NIP (PIN en inglés). Debemos de saber que cuando realizamos más de cinco operaciones contactless consecutivas por nuestra seguridad se nos requerirá la autenticación, o cuando el importe acumulado supere los 150 € sin pin. Cada vez más comercios disponen de datafonos o TPVs adaptados que permiten una mayor rapidez a la hora de pagar.

En aquellos cajeros automáticos que incorporen esta tecnología no hace falta introducir la tarjeta en el cajero, tan solo acercándola al lector contactless accederemos al menú principal. Antes de realizar una operación se te pedirá el PIN.

Desde el teléfono móvil nos tendremos que descargar la aplicación de nuestro banco o bien una genérica. En algunas ocasiones el pago a través del terminal móvil resulta más seguro que el pago con tarjeta puesto que se evita el duplicado de tarjeta fraudulento. No obstante los ciberestafadores están siempre al acecho para inventar nuevas técnicas para conseguir apropiarse de nuestro dinero.

CONSEJOS

En todo caso, NO OLVIDES **utilizar contraseñas de acceso seguras y estar atento a los movimientos dudosos** de tus cuentas. Configura tu sistema de pagos en el móvil para que te llegue un aviso o notificación de cualquier movimiento que se produzca.

Si eres de las personas que compra habitualmente por internet utiliza siempre la misma tarjeta, de manera que te sea más fácil controlar los movimientos o incluso que su uso sea exclusivo para este tipo de compras, así en caso de robo si limita la pérdida de dinero.

En todo caso, si eres víctima de un uso fraudulento debes saber que te encuentras protegida por la Ley de Servicios de Pago que limita la responsabilidad del titular:

- En los supuestos de copia o duplicado de la tarjeta, el banco te deberá devolver de inmediato el importe total de la operación no autorizada.
- En los casos en que el fraude se produzca como consecuencia del robo o pérdida de tarjeta, el usuario es responsable por el uso fraudulento antes de la comunicación del robo o la pérdida, pero por una cuantía limitada a un máximo de 50 euros salvo culpa o negligencia grave.

Los pasos que debes dar en estos casos son:

- Comunicar el suceso a tu banco para anular la tarjeta.
- Denunciar en una Comisaría de Policía o puesto de la Guardia Civil.
- Y en el caso de que la entidad no quiera hacerse cargo de las cantidades defraudadas RECLAMAR ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

RECUERDA que siempre podrás tramitar tus reclamaciones a través de los Puntos de Información al consumidor, oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores de la provincia.

Fuente: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/

Unión de Consumidores de Córdoba

Diputación de Córdoba

Delegación de Cohesión Social,
Consumo, Participación Ciudadana
y Protección Civil