



Tips para Prevenir y Minimizar el Fraude en su Tarjeta de Débito Tarjeta de Débito Coopebanpo MasterCard®

Estimado Asociado (a) – Tarjetahabiente:

Le presentamos una serie de medidas de prevención del fraude en las tarjetas de COOPEBANPO R.L., nuestra organización le solicita adoptarlas y así poder disminuir la posibilidad de verse afectado con actividad fraudulenta y tener una mayor seguridad física y digital para así limitar el acceso a su tarjeta.

Medidas de seguridad con su Pin y el uso de cajeros automáticos

1. Su PIN o clave personal es secreto, no lo revele a ninguna persona ya que son como dinero en efectivo, por lo que es personal e intransferible.
2. Memorice su PIN o clave personal, no lo escriba en su tarjeta de débito, ni en papeles guardados en su cartera o en su automóvil.
3. No acepte colaboración de extraños para resolver algún problema.
4. Ningún empleado de COOPEBANPO está autorizado para solicitarle su PIN, ni siquiera cuando la esté bloqueando por robo, extravío o que el cajero automático se la haya retenido.
5. Por ningún motivo permita que personas extrañas se acerquen cuando esté efectuando una transacción.
6. Si su tarjeta es retenida por el cajero automático no se retire del cajero, preste atención y siga las instrucciones de seguridad de la pantalla del cajero y bloquéela inmediatamente.
7. Al hacer uso de un Cajero Automático, observe el interior de éste y sus alrededores (especialmente en horarios nocturnos y zonas poco transitadas), si observa personas sospechosas diríjase a otro cajero.
8. Cuando utilice el cajero automático y finalice su operación, confirme el cierre de esa operación antes de retirarse.
9. Evite elegir como PIN o clave personal de sus tarjetas de débito dígitos relacionados con información personal o familiar, como por ejemplo: fechas de cumpleaños, números telefónicos, número de casa u otro documento de identificación personal.

Para evitar el skimming o clonación de tarjetas

10. Al recibir su tarjeta, asegúrese de que el sobre no haya sido abierto; posteriormente, cumpla con las medidas de protección indicadas adentro.
11. Firme su tarjeta con bolígrafo apenas es recibida, tener su firma en la parte posterior, significa que aquellas personas que no realicen su firma tal como usted lo hace, no podrán utilizar su tarjeta.
12. No preste su tarjeta, ni permita que otras personas la usen en su nombre.
13. Si su tarjeta venció, se deterioró o la canceló, destrúyala raspando la firma y cortando el plástico en fragmentos.
14. Llame a Coopebanpo si no recibe la tarjeta de débito que esperaba vía mensajería express.
15. Al efectuar pagos o compras con sus tarjetas de débito no pierda de vista la tarjeta en la aplicación de la transacción y cuando se la regresen asegúrese de que sea la suya.



Para evitar robo o extravío

16. Lleve consigo sólo su identificación y las tarjetas de débito que va a utilizar.
17. Evite dejar su tarjeta o documentación personal con firmas en el automóvil, especialmente en los valet parking.
18. En caso de extravío o robo de su tarjeta bloquéela inmediatamente llamando al Call Center 2212-5454 que opera las 24 horas del día los 7 días de la semana o en la oficina de Coopebanpo más cercana.
19. Porte el número de teléfono del Call Center que Coopebanpo le ha dado 2212-5454.

Uso del plástico en medios sin tarjeta presente y prevención para evitar robo de identidad

20. No proporcione información de su plástico a terceros no conocidos ni a empresas que no sean reconocidas o de prestigio.
21. No responda correos electrónicos de desconocidos.
22. En compras por Internet, asegúrese que al adquirir bienes y servicios a través de páginas Web la transacción se de en un ambiente segura. La mayoría de comercios que cumplen con especificaciones de ambiente seguro despliegan un candado cerrado, el logotipo de Verified by, licencias de seguridad, uso de Pay Pal u otros símbolos que le permitan identificar la tienda virtual como comercio confiable.
23. No crea en las promesas de regalos o premios y/o cualquier otro argumento para obtener su información vía telefónica, en mensajes de texto o por correo electrónico.
24. Sea cauteloso con sus datos personales o la entrega de sus tarjetas a personas extrañas que se encuentren en vía pública y le ofrezcan el pago de servicios o tarjetas comerciales, bancarias o de descuento.
25. Implemente con su familia la norma de no proporcionar ninguna información por teléfono a personas desconocidas.
26. Eventualmente podría recibir llamadas de Coopebanpo para verificar si realizó transacciones diferentes a su patrón de comportamiento, atienda las mismas tan pronto le sea posible

Buenas prácticas en el uso de su tarjeta de debito

27. Presente identificación de forma voluntaria, si un comercio le solicita una identificación en el momento de realizar su compra, muéstrela sin temor, esto lo hacen como medida para prevenir el mal uso de su tarjeta, lo cual se convierte en una mejora practica en el negocio de medios de pago.
28. Revise lo que firme, antes de firmar el voucher o algún documento, revise que su contenido corresponda a lo que haya convenido, “no firme por firmar”.
29. Jamás firme algún recibo en blanco. Si firma alguno, dará la posibilidad de que el vendedor lo complete con más dinero de lo que a usted le dijo.



30. Conserve sus comprobantes de compra para compararlo con el estado de cuenta mensual, podría requerir alguna aclaración.
31. Si su estado de cuenta llegó tarde o simplemente no llegó, llame a Coopebanpo para informar la situación y asegúrese de que su dirección sea la correcta, también lo puede verificar por medio de Coopebanpo Virtual ([www. Coopebanpo.fi.cr](http://www.Coopebanpo.fi.cr)) y su tarjeta FAS.
32. De ningún modo envíe su número de tarjeta de crédito en un correo electrónico a cualquier persona.
33. Si viaja al extranjero, infórmenos con antelación para comunicarnos dónde va y por cuánto tiempo. Así podremos ajustar nuestros sistemas, tomar nota de ello y evitar bloqueos innecesarios de transacciones. Cuando viaje, lleve su tarjeta de débito siempre. Si va a participar en actividades al aire libre, deje su tarjeta en la caja fuerte del hotel. Nunca deje su tarjeta en la habitación, ni siquiera guardadas dentro de una maleta.
34. Monitoreo de transacciones, Coopebanpo cuenta con una herramienta de monitoreo de transacciones, esta determina actividad inusual o sospechosa en el hábito común de compra del tarjetahabiente, si se detecta lo anterior, le estaremos contactando para validar o no la transacción, por lo que le solicitamos atentamente tener actualizado en Coopebanpo su información personal, además de notificarnos por cualquier cambio de domicilio, cuenta de correo electrónico y números telefónicos.

Números Importantes para reportes de su tarjeta de debito

En Costa Rica:	2212-5454
En el extranjero: Si se encuentra en Estados Unidos o Canadá	1-800-307-7309
Y para otros países	1-636-722-7111