

Consejos de Fintwist

Cómo lidiar con el fraude de tarjetas



La defensa es el mejor ataque a la hora de protegerse del fraude con tarjetas de débito. Estar al pendiente de sus cuentas puede ayudarlo a detectar rápidamente transacciones que parezcan sospechosas. Estos son algunos consejos sobre cómo prevenir el fraude, así como los pasos a seguir cuando detecte una posible transacción fraudulenta.

Prepare su defensa

- Una vez que haya activado su tarjeta, debe registrarse para recibir alertas de mensajes de texto a través de la respuesta de voz interactiva o visitando www.cardholder.comdata.com.
- Debe dar seguimiento a su cuenta regularmente visitando www.cardholder.comdata.com y registrando su tarjeta.
- Otra defensa consiste en activar/desactivar su tarjeta en tiempo real a través de la aplicación y su cuenta en línea. De esta manera, podrá desactivar su tarjeta hasta que esté a punto de realizar una compra y activarla con gran facilidad.

Por desgracia, a veces pueden ocurrir cosas inesperadas aunque contemos con la mejor defensa. No se preocupe, también lo respaldamos en estos casos.

¿Qué hago cuando detecte una transacción sospechosa?

- Si observa una discrepancia, puede presentar una disputa únicamente para las transacciones "publicadas".
- Cuenta con 60 días a partir de la fecha de publicación de las transacciones para presentar una disputa por fraude.
- Asegúrese de seleccionar en el menú desplegable la opción correcta que se adapte a su situación. Esto asegurará que se le muestren las preguntas adecuadas. Responda todas las preguntas lo mejor que pueda.
- Siempre debe proporcionar una dirección válida de correo electrónico para garantizar una comunicación adecuada entre usted y el área que gestione su disputa. No proporcionar información válida puede resultar en un retraso.

¿Qué sucede después de presentar una disputa?

- Recibirá una notificación en 10 días hábiles tras haber presentado una disputa por fraude.
- La notificación incluirá un aviso de autorización o negación.
- Si recibe un aviso de "autorización", se le abonará el importe correspondiente a su cuenta.
- Si recibe un aviso de "negación" y el motivo es falta de evidencia, puede solicitar una nueva investigación de su caso, pero se le pedirá que proporcione documentación probatoria que ayude en la reevaluación. Deberá adjuntar sus documentos al correo electrónico original que recibió del equipo de fraude/disputas y responder con su solicitud.
- Solo deberá enviar una solicitud de nueva investigación una vez. No envíe varias solicitudes para la misma disputa por fraude, pues puede provocar un retraso adicional.