

Protección para los Servicios de Billeteras Móviles

Antecedentes

Cada vez más, los consumidores usan sus teléfonos inteligentes, sus tabletas electrónicas y otros aparatos inalámbricos, como si fueran “billeteras móviles” --para pagar por bienes y servicios. Lo hacen bajando programas computacionales (*software* en inglés) que les permiten efectuar transacciones móviles en persona. A medida que el uso de los servicios prestados vía billeteras móviles aumenta, los consumidores necesitan proteger --de robos y de ataques cibernéticos-- sus teléfonos inteligentes, sus aplicaciones para billeteras móviles, la información asociada a estas últimas y los servicios para las mismas.

Cómo resguardar su teléfono inteligente usado como billetera móvil

- Esté consciente de su entorno y use su teléfono inteligente y su aparato móvil de manera discreta.
- No use los servicios de billetera móvil para efectuar transacciones financieras mediante una red de conexión inalámbrica a Internet (*Wi-Fi* en inglés) que no cuente con resguardos de seguridad cibernética.
- Nunca pierda de vista su teléfono inteligente mientras esté en un sitio público. Si lo deja en un automóvil, no permita que sea visible al público. Guárdelo bajo llave en la guantera o en la maletera del vehículo.
- Si su teléfono inteligente es hurtado o extraviado, es posible que la policía necesite la identificación única del aparato. Anote el número de modelo, el número de serie y el número de identificación única del teléfono, ya sea la identificación internacional para equipos móviles (*International Mobile Equipment Identifier, IMEI* por sus siglas en inglés) o el número identificador de equipos móviles (*Mobile Equipment Identifier, MEID* por sus siglas en inglés). Algunos teléfonos exhiben el número IMEI/MEID al marcar *#06#. También puede encontrar la identificación IMEI/MEID en una etiqueta ubicada en la parte posterior de la batería del teléfono o impresa en la caja de empaquetado del mismo.
- Examine el contrato de servicios de la cuenta financiera que utiliza en su billetera móvil para averiguar qué ocurriría y a quién debe contactar en caso de que su teléfono inteligente sea robado o se haya extraviado o si la aplicación electrónica para su billetera móvil es presa de piratas cibernéticos (*hacked*, en inglés).
- Vigile la cuenta financiera usada en su billetera móvil para detectar posibles cargos fraudulentos.
- Elija una clave de ingreso única para su billetera móvil. Eso ayudará a protegerle de cargos indeseables y de robos y mal uso de su información personal, en caso de que su teléfono inteligente se extravíe o sea robado.

- Instale y mantenga programas computacionales (*software*, en inglés) de seguridad. Hay aplicaciones (*apps*, por su abreviación en inglés) para:
 - ✓ Localizar su teléfono inteligente desde cualquier computadora.
 - ✓ Restringir acceso al uso de su teléfono inteligente.
 - ✓ Eliminar su información personal confidencial y las credenciales de su billetera móvil contenidas en su teléfono inteligente.
 - ✓ Generar la emisión de un intenso sonido (en forma de grito) en su teléfono inteligente para ayudarle a la policía a localizarlo.
- Ajuste lo que exhibe la pantalla de su teléfono inteligente cuando está bloqueada (*locked screen*, en inglés) para mostrar su información de contacto. De tal forma, si alguien encuentra su teléfono inteligente, podrá devolvérselo.
- Tenga cuidado con la información que almacena. Las aplicaciones para sitios de interacción social en Internet y algunas otras, podrían representar un peligro para su seguridad y dar acceso indeseado a otras personas a su información personal y a la información de su billetera móvil.

Qué hacer si su teléfono inteligente usado como billetera electrónica es robado

- Si no está seguro de que su teléfono inteligente o aparato móvil haya sido robado o si simplemente lo ha extraviado, trate de localizarlo llamando a su número o usando el software de seguridad de GPS para localización. Aunque su teléfono inteligente sólo esté extraviado, debería bloquearlo de manera remota para resguardarse.
- Si ha instalado software de seguridad en su teléfono inteligente, úselo para bloquearlo, elimine su información personal confidencial y/o active la alarma.
- Dé aviso inmediatamente a su proveedor de servicios inalámbricos en caso de robo o extravío de su aparato móvil. Típicamente, usted es responsable de todo cargo por su uso antes de haber informado del robo o extravío de su teléfono inteligente. Si usted proporciona a su proveedor el número IMEI o MEID, éste podría estar capacitado para desactivar su teléfono inteligente, sus servicios de billetera móvil y también para bloquear el acceso a su información personal y a la información confidencial de su billetera móvil. Pida una confirmación por escrito a su proveedor de servicios inalámbricos respecto a que dió aviso del extravío de su teléfono inteligente y que éste fue desactivado.
- Asimismo, si su teléfono inteligente o aparato móvil es robado, informe inmediatamente del hurto a la policía, incluyendo los números de serie de fabricación y modelo, así como los números IMEI o MEID. Algunos proveedores de servicios inalámbricos exigen prueba de que el teléfono inteligente haya sido robado. Un informe de la policía puede proporcionar dicha documentación.
- Si usted no puede bloquear su teléfono inteligente robado o extraviado, cambie todas las claves de ingreso de sus servicios de billetera móvil y de las cuentas bancarias a las que haya accedido usando los servicios de su teléfono inteligente.

Para obtener más información sobre qué hacer en caso de que su aparato móvil haya sido robado o extraviado y para conseguir la información de contacto de los proveedores de servicios inalámbricos, ingrese a: www.fcc.gov/guides/stolen-and-lost-wireless-devices (en inglés).

Para más información

Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en www.fcc.gov/espanol o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escribiendo a:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última edición: 20 de mayo de 2013

