

# Política en materia de fraude

## Sensibilización sobre el fraude:

En Broxel, la protección de los clientes es una prioridad. Es nuestro objetivo sensibilizar a los consumidores sobre las formas de salvaguardar su dinero e información personal y evitar ser víctimas de un fraude. Creemos que sensibilizar a los consumidores sobre el fraude es importante para que puedan tomar medidas y protegerse. Para sensibilizarse sobre los tipos más comunes de estafas al consumidor, vea la sección [Tipos de fraude/estafas](#). Tenga en cuenta que diariamente aparecen nuevos tipos de estafas. Los estafadores están creando constantemente nuevas formas de defraudar a los consumidores. Por tal motivo, es importante tener presente siempre el uso del sentido común cuando se envía dinero y se usan tarjetas de prepago.

## Prevención del fraude:

La regla número uno en la prevención del fraude es "conocer a la persona con la que se está tratando". Envíe dinero sólo a personas que conozca. Nunca envíe dinero o dé los datos de su tarjeta de prepago a un extraño o a alguien que no conozca personalmente.

El objetivo de un estafador es engañarle para que les dé su dinero sabiendo que no podrá recuperarlo una vez enviado. La mejor manera de detenerlos es aprender cómo pueden tratar de engañarle. Por ese motivo, Broxel se compromete a brindar a los consumidores la información necesaria para evitar que sean víctimas de un fraude.

Recuerde que la mayoría de los fraudes al consumidor comienzan con el contacto de un extraño. Protéjase de ser estafado NUNCA enviando dinero a alguien que no conoce o con quien no tiene una relación comercial legítima.

El objetivo de Broxel es ayudar a prevenir el fraude al consumidor sensibilizándolo sobre los diferentes tipos de fraude/estafas al consumidor.

## Tipos de fraude/estafas

**A continuación, se presentan algunos de los tipos comunes de fraudes/estafas que debe conocer:**

### ***Robo de identidad***

Los ladrones de identidad utilizan información personal (por ejemplo, números de seguridad social, números de identificación, información de cuentas bancarias, números de tarjetas de crédito, etc.) para hacerse pasar por otra persona. Es probable que utilicen esta información para enviar una transferencia no autorizada, abrir una cuenta de acceso de prepago o vaciar la cuenta de un cliente existente. A continuación, se muestran algunas de las señales de alerta más comunes sobre el tema de robo de identidad.

Indicios para saber que alguien ha robado su información

- Detecta retiros de sus cuentas que no puede explicar.
- No recibe sus facturas u otro tipo de correo.
- Los comerciantes rechazan sus cheques y/o tarjetas de crédito/débito.
- Los cobradores de deudas te llaman por deudas que no son tuyas.
- Descubre cuentas o cargos desconocidos en su informe crediticio.
- El IRS le notifica que se ha presentado más de una declaración de impuestos a su nombre, o que tiene ingresos de un patrón para el que no trabaja.
  - Se le notifica que su información se ha visto comprometida por una vulneración de datos en una compañía con la cual haces negocios o tienes una cuenta.

Desafortunadamente, el robo de identidad ocurre. No obstante, hay ciertas medidas que puede tomar para

evitar que su información personal caiga en las manos equivocadas. Las siguientes son formas de controlar su identidad e información personal para minimizar el riesgo de ser víctima de un robo de identidad:

- Lea sus estados de cuenta de manera detenida y con frecuencia.
- Conozca las fechas de vencimiento de sus pagos. Si una factura no aparece cuando lo espera, busque el motivo.
- Lea las declaraciones de su plan de seguro médico. Asegúrese de que las indemnizaciones pagadas coincidan con la atención que recibió.
- Triture cualquier documento con información personal y financiera.
- Revise cada uno de sus tres informes crediticios al menos una vez al año. Es fácil y es gratis.

Para obtener más información y consejos sobre cómo detectar y prevenir el robo de identidad, visite [www.consumer.ftc.gov](http://www.consumer.ftc.gov). Para denunciar el robo de identidad, visite [www.IdentityTheft.gov](http://www.IdentityTheft.gov) a fin de obtener instrucciones e información sobre cómo presentar una denuncia.

### ***Estafas de extorsión de IRS/ de impuestos***

¿Ha recibido una llamada telefónica de una persona que dice ser de una institución gubernamental pidiendo dinero para cubrir "deudas atrasadas" que se adeudan al IRS? Es probable que le digan que puede transferir el dinero o enviar una tarjeta de débito prepagada para saldar esta cantidad adeudada, y si no lo hace, se enfrentará a la cárcel. A pesar de que estas llamadas pueden tener un código de área de Washington, D.C. o información engañosa en el identificador de llamadas, tenga la seguridad de que cualquier "empleado del gobierno" que se ponga en contacto con usted y le pida dinero es de antemano un estafador.

A la víctima la contacta una persona que dice representar una institución gubernamental, argumentando que se adeuda dinero por impuestos y que se deben pagar de inmediato para evitar el arresto, la deportación o la suspensión de la licencia de manejo/pasaporte. La víctima recibe instrucciones de transferir fondos o comprar una tarjeta de débito precargada para pagar los impuestos. Las instituciones gubernamentales nunca exigirán el pago inmediato ni llamarán para exigir el pago de impuestos sin antes haber enviado por correo una factura.

### ***Estafas sobre reembolsos***

¿Recibió una llamada de alguien que dice trabajar con la FTC (Comisión Federal de Comercio)? ¿La persona que llamó prometió ayudarle a obtener un reembolso de dicha institución? Esto es una ESTAFA. Nunca envíe dinero o proporcione datos de cuentas bancarias ni ninguna otra información confidencial a quienes le prometen reembolsos. Recuerde: la FTC no realiza llamadas salientes para contactar a las personas, no les solicita a los consumidores que proporcionen información bancaria o sensible, tampoco le solicitan que envíe dinero, y si los reembolsos son parte de un acuerdo de la FTC, la misma FTC proporciona los fondos mediante cheque. Incluso si el identificador de llamadas mostrara el nombre de una institución que usted reconoce o en la que confía, sea escéptico. Los estafadores usarán tecnología que puede mostrar números legítimos que le obliguen a responder.

### ***Estafas de caridad***

La víctima suele ser contactada por correo electrónico, correo postal o teléfono por alguien que pide que se envíe una donación por transferencia de fondos a una persona para ayudar a las víctimas de un suceso reciente, como un desastre o una emergencia (por ejemplo, una inundación, ciclón o terremoto). Las instituciones de beneficencia constituidas conforme a la ley nunca pedirán que se envíen donaciones a una persona a través de un servicio de envío de dinero.

En tiempos de desastre, es importante ser consciente de las estafas de caridad. Hay muchas maneras lícitas de proporcionar apoyo para ayudar a las personas afectadas por inundaciones, terremotos, incendios, otros desastres naturales o incluso desastres provocados por el hombre. Si está interesado en realizar una

donación, hágalo de una manera en que lo haya hecho antes o a través de una institución o compañía de confianza en la que comprenda plenamente cómo se están recaudando y utilizando los fondos. Es importante que nunca envíe fondos a alguien que no conozca.

### ***Estafas de loterías internacionales***

Muchos gobiernos a nivel local han lanzado recientemente una advertencia nacional sobre la continua estafa a los ciudadanos que tiene lugar a través de una lotería o sorteo en el extranjero. Tenga en cuenta que, si recibe un aviso sobre ganar una lotería, no importa lo oficial que parezca, y se le exige que pague un cargo para reclamar su premio, esto se trata de una estafa.

### ***Lotería/ sorteos***

Las loterías o sorteos lícitos NUNCA solicitan que la gente pague dinero por adelantado. ¿Recibió una carta, llamada o correo electrónico diciendo que ha ganado algo (dinero o un premio), pero antes de que pueda recoger o cobrar el premio necesita enviar dinero para pagar los impuestos, aranceles o cualquier otro cargo? Pero no compró un boleto ni entró en un sorteo. Esto es una ESTAFA. No envíe dinero por transferencia a la gente que dice que ha "GANADO" algo, pero que para recoger o cobrar su premio debe enviarles fondos.

Se le dice a la víctima que ha ganado la lotería, un premio o un sorteo y que el dinero debe enviarse para cubrir los impuestos o derechos por el premio. La víctima puede recibir un cheque por el premio y una vez que el cheque se deposita y el dinero se envía, el cheque rebota.

### ***Estafas de compras por Internet***

La víctima envía dinero para la compra de artículos pedidos en línea (por ejemplo, mascotas, coches). Los artículos se anuncian a menudo en Craigslist, eBay, Alibaba, etc. Después de que se envía el dinero, la víctima nunca recibe la mercancía.

¿Ha encontrado algo en línea que le interese? ¿Un cachorro, coche, departamento para alquilar o cualquier artículo para su venta? ¿Parece que el precio del artículo es demasiado bueno para ser verdad y le piden que pague por éste mediante transferencia? Desafortunadamente, esto es una ESTAFA. No envíe dinero por dicho artículo al vendedor. Es probable que incluso le envíen una carta o un correo electrónico de autenticación diciéndole que ha comprado el artículo pero que primero tiene que transferir los fondos. No envíe el dinero. Se trata de una ESTAFA. No recibirá ninguna mercancía. Una vez que el dinero se transfiere y se recibe no podrá recuperarlo y, desafortunadamente, tendrá una pérdida por cualquier dinero transferido.

### ***Compra de un vehículo***

¿Ha encontrado un gran vehículo en Internet o en un anuncio con un precio demasiado bueno para ser verdad? ¿Se le ha pedido que envíe el pago inicial a través de una transferencia? Desafortunadamente, se trata de una ESTAFA. No envíe el dinero del vehículo al vendedor o a un representante de pagos. El estafador de la compra de vehículos puede tratar de convencerle de que pague a través de MoneyGram para evitar el impuesto sobre la venta y obtener un buen precio. Incluso pueden enviarle una carta o un correo electrónico de autenticación diciéndole que ha comprado el artículo, pero para poder entregarlo necesita transferir los fondos primero. No recibirá ni un coche ni una camioneta. Una vez que el dinero se transfiere y se recibe, no podrá recuperarlo y, lamentablemente, tendrá una pérdida por cualquier dinero transferido.

### ***Estafas de emergencia***

Se hace creer a la víctima que está enviando fondos para ayudar a un amigo o un ser querido en urgencia. La víctima envía el dinero con urgencia ya que su preocupación natural por un ser querido es explotada.

### ***Familiares en necesidad***

¿Recibió una llamada telefónica de un nieto o de un familiar? ¿O de un "abogado" o un "policía" sugiriendo que están con su familiar? ¿Están desesperados porque se les ha detenido? ¿Han tenido un accidente automovilístico? ¿Están pidiendo dinero para pagar multas o para reparar el automóvil? ¿Llamó un pariente porque necesita dinero para un familiar con necesidades médicas o medicamentos? ¡ESTO SE TRATA DE UNA ESTAFA! Tenga cuidado al enviar dinero en cualquiera de estas situaciones. Estas personas que llaman pueden solicitar que envíe dinero a cualquier parte del mundo. Si no puede verificar con su familiar (llamando al número que tenía antes de esta llamada, no al "nuevo número" que le da la persona que llama) que están solicitando dinero y no está seguro de la transacción, no envíe el dinero. Usted tendrá pérdidas por cualquier dinero que se envíe.

### ***Estafas del abuelo***

**Esta estafa es una variación de la estafa de Emergencia.** La víctima es contactada por una persona que finge ser su nieto en apuros, o una persona con experticia como un médico, policía o abogado. El estafador describe una situación urgente o de emergencia (fianza, gastos médicos, fondos para viajes de emergencia) que involucra al nieto y que requiere el envío inmediato de una transferencia de fondos. No se ha producido ninguna emergencia, y la víctima que realizó la transferencia de fondos para ayudar a su nieto ha perdido su dinero.

### ***Préstamos***

¿Recibió una carta o un correo electrónico sobre la obtención de un préstamo? ¿Le pidieron que enviara dinero para las comisiones por préstamo, impuestos, cargos por servicios, pagos por adelantado o cualquier otra razón? Esto se trata de una ESTAFA. No envíe dinero a una compañía de préstamos para obtener un préstamo. Si el dinero se transfiere y se recibe no podrá recuperarlo. Usted tendrá una pérdida por el dinero que ha enviado.

### ***Cheque o giro postal***

¿Recibió por correo un cheque o un giro postal con instrucciones para cobrarlo primero en su banco y luego enviar parte de los fondos a otra persona a través de una transferencia de fondos? Si es así, el cheque o giro postal es falso y su banco le exigirá cubrir la pérdida. Tenga presente que los cheques falsos son muy difíciles de identificar. Es posible que le hayan prometido un porcentaje del cheque para su empleo o por un pago en exceso. Esto se trata de una ESTAFA. No envíe el dinero y no cambie el cheque.

### ***Estafas sobre romances y relaciones amorosas***

¿Conoció a alguien a través de un anuncio personal, correo electrónico, sala de chat o un mensaje instantáneo? ¿Le pidieron que les enviara dinero para viajar o para ayudarles económicamente? No envíe el dinero, esto se trata de una ESTAFA. Cualquier dinero que reciba esta persona no podrá recuperarlo y usted tendrá una pérdida por cualquier dinero que haya enviado.

Se hace creer a la víctima que tiene una relación personal con alguien que conoció en línea, a menudo a través de las redes sociales, en un foro en línea o en un sitio web de citas. La víctima suele estar involucrada emocionalmente, a menudo refiriéndose al receptor como un(a) prometido(a).

### ***Anuncios en periódicos***

¿Ha encontrado algo a la venta en los clasificados o en algún tipo de anuncio de periódico? ¿Le pidieron que pagara por el artículo mediante una transferencia de fondos de MoneyGram? Esto se trata de una ESTAFA. No realice una transferencia de fondos para comprar artículos de un extraño. No es seguro emplear un servicio de transferencia de fondos cuando se intenta comprar un artículo.

### ***Estafa de abuso financiero contra los ancianos***

Un extraño comienza una relación cercana con usted y se ofrece a administrar sus finanzas y activos. O bien, las firmas de los documentos no se parecen a la suya. No se deje engañar ni que lo despojen de su dinero a través de estafas de abuso financiero. Los estafadores tratarán de manipularlo para que entregue sus bienes y/o dinero, lo que resultará en que su dinero en efectivo, su cuenta corriente o incluso sus ahorros de toda la vida desaparezcan por completo en una sola transacción. Las estafas de abuso financiero pueden tomar muchas formas, incluyendo fraude de ventas telefónicas, robo de identidad, irregularidades en el proceso de otorgamiento de crédito y estafas relativas a mejoras en el hogar y planeación del patrimonio. Nunca confíe su dinero a alguien que no conozca.

Todos los demás tipos de fraude al consumidor mencionados anteriormente también podrían dirigirse a personas de edad avanzada o adultos mayores.

### ***Estafas de pagos por adelantado/ prepagos***

Se pide a la víctima que pague por adelantado los honorarios por los servicios financieros que nunca se proporcionan. Las víctimas suelen enviar una sucesión de transacciones para el pago de diversos honorarios iniciales. Los métodos comunes podrían incluir: tarjeta de crédito, subvenciones, préstamos, herencia o inversión.

### ***Estafas relativas a antivirus***

La víctima es contactada por alguien que afirma formar parte de una conocida empresa de informática o software y se le comunica que se ha detectado un virus en su computadora. Se informa a la víctima que es posible eliminar el virus y que también es posible proteger la computadora, lo anterior por un cargo mínimo mediante pago con tarjeta de crédito o una transferencia de fondos. En realidad, no había ningún virus en la computadora y la víctima acaba de perder el dinero que envió para dicha protección.

### ***Estafa de ofertas de empleo***

La víctima responde a un anuncio de trabajo y es contratada para el supuesto trabajo y se le envía un cheque falso para los gastos relacionados con éste. El monto del cheque excede los gastos de la víctima y ésta devuelve los fondos restantes mediante una transferencia de fondos. El cheque rebota y la víctima debe responder por el monto total.

### ***Extorsión***

Amenazas de muerte, arresto u otras exigencias de los estafadores para obtener ilegalmente dinero, bienes o servicios de una víctima a través de la coacción que supuestamente adeuda y amenazan si no coopera.

### ***Estafa de cheques falsos***

A menudo se envía un cheque a las víctimas como parte de una estafa y se les dice que lo depositen y utilicen los fondos para gastos de empleo, compras por Internet, compras misteriosas, etc. El cheque es falso (falsificado), y la víctima es responsable de los fondos usados del cheque. Recuerde, los fondos de un cheque depositado en una cuenta no deben ser utilizados hasta que éste se haya cobrado oficialmente, lo que puede llevar semanas.

### ***Estafas contra inmigrantes***

La víctima recibe una llamada de alguien que dice ser un oficial de inmigración indicando que hay un problema con su registro de inmigración. Se puede proporcionar información personal y sensible relacionada con el estado de inmigración de la víctima para que la historia parezca más legítima. Se exige

un pago inmediato para solucionar cualquier problema con el historial de la víctima y es probable que se le amenace con su deportación o encarcelamiento si el pago no se efectúa inmediatamente por transferencia de fondos.

### **Estafa mediante multiplicación de dinero “*flipping money*”**

Las redes sociales se utilizan para atraer a nuevas víctimas para que caigan en una vieja estafa para hacerse ricos rápidamente, en dicha estafa los usuarios anuncian formas de convertir 100 dólares en 1000 dólares mediante la "multiplicación de dinero". El planteamiento sugiere que los inversores pueden aprovechar las irregularidades del sistema monetario para apalancar dinero adicional y convertir unos pocos cientos de dólares en miles. Una vez que los estafadores tienen acceso al dinero, a menudo bloquean a la víctima para que no se ponga en contacto con ellos a través de las redes sociales o un número telefónico.

### **Servicio militar**

Los miembros del servicio militar son un blanco atractivo para los estafadores por varias razones. Abusan de la amplia admiración que se les tiene a los militares, haciéndose pasar por hombres y mujeres del servicio militar para engañar a la gente para que les envíen dinero.

### **Estafa de compras misteriosas**

El estafador se comunica con la víctima a través de un sitio web de empleo o la víctima responde a un anuncio sobre una oportunidad laboral para evaluar un servicio de transferencia de fondos. El estafador suele enviar a la víctima un cheque para que lo deposite y le da instrucciones para que envíe una transferencia de fondos, quedándose con una parte del cheque para su pago. La víctima envía el dinero, el estafador lo cobra y cuando el cheque rebota la víctima debe responder por el monto total.

### **Estafa de pago en exceso**

El estafador envía a la víctima un cheque que parece ser válido como pago por concepto de un servicio o producto. Generalmente, el importe del cheque excede lo que la víctima espera recibir y el estafador le comunica a ésta devolver el excedente mediante una transferencia de fondos. Cuando el cheque rebota, la víctima debe responder por el monto total.

### **Suplantación de identidad electrónica**

Se trata de una comunicación en la que se hacen pasar por una institución de confianza, por ejemplo, un banco o una compañía hipotecaria, con la intención de engañar a la víctima para que proporcione información personal o contraseñas. Una suplantación de identidad electrónica es un intento fraudulento, generalmente realizado a través del correo electrónico (aunque también se puede hacer vía telefónica o por texto), para robar su información personal o propagar un código o software malicioso en su computadora.

### **Estafa del inmueble en alquiler**

La víctima envía dinero para el depósito de un inmueble en alquiler y en ningún momento tiene acceso a éste o la víctima puede ser también el dueño del inmueble a quien se le envía un cheque del inquilino y se le pide que devuelva una parte del cheque mediante una transferencia de fondos y el cheque rebota.

### **Estafa en redes sociales**

Si un ciberdelincuente accede a sus cuentas de redes sociales, también puede acceder a la de sus amigos y familiares cercanos. Los delincuentes y estafadores pueden aprovechar la cantidad de información personal que la gente comparte en línea y luego usarla para publicar discursos hábiles y específicamente dirigidos a sus amigos y familiares, que generalmente involucran solicitudes de dinero.

### **Mensajes de texto/ suplantación de identidad mediante mensajes de textos**

Sea precavido con los textos que solicitan un estado de urgencia pidiéndole que haga clic en un enlace,

dirigiéndole a un sitio comprometido o que le hagan revelar involuntariamente alguna información personal que pudiera utilizarse en su contra.

### **Ventas telefónicas**

Las ventas telefónicas abarcan por lo general casi toda transacción comercial que implique el uso de un teléfono para hacer o recibir llamadas entre un consumidor y un vendedor telefónico o vendedor para la transferencia de fondos, tal como transferencias en efectivo o fondos cargados en una tarjeta de prepago, como pago de bienes o servicios ofrecidos o vendidos mediante venta telefónica, generalmente relacionados con una promoción para recibir paquete vacacional "gratuito" o con grandes descuentos, estafas de premios o sorteos o venta de revistas con "liquidaciones".

### Sensibilización sobre el fraude:

Protéjase del fraude. Sólo envíe dinero a amigos y familiares. Nunca envíe dinero a alguien que no conozca personalmente. Nunca comparta información de su tarjeta de prepago con nadie. Además, si conoce a la persona que solicita el dinero, verifica siempre que sea quien dice ser. Si no reconoce el número del que le están llamando, llámelo a su número telefónico conocido para verificar su identidad.

Muchas veces, los estafadores crean una sensación de urgencia para persuadir a la gente de que transfiera dinero rápidamente sin tener tiempo de verificar su historia. Nunca envíe dinero a nadie antes de verificar quiénes son o confirmar que la solicitud es legítima.

- Siempre confirme cualquier situación de emergencia con otra persona cercana a la situación o con la misma persona llamándola a un número telefónico conocido.
- Nunca envíe dinero por transferencia para una compra en línea. Los comerciantes oficiales tendrán métodos de pago disponibles en su sitio web.
- Nunca envíe dinero por transferencia para un depósito o pago de un inmueble en alquiler si se trata de una persona o negocio que no conoce o con el que no ha establecido una relación comercial.
- Nunca envíe dinero por transferencia para reclamar la lotería o los premios, especialmente si nunca ha jugado a la lotería y no recuerda haber participado en un sorteo o una lotería. Dude en todo momento de los avisos de ganadores de loterías internacionales.
- Nunca envíe dinero por transferencia para pagar impuestos. El IRS nunca enviará a un contribuyente una solicitud por correo electrónico o realizará una llamada telefónica solicitando el pago de los impuestos a través de una transferencia de fondos.
- Nunca envíe dinero por transferencia para una donación a la caridad. Las organizaciones benéficas legalmente constituidas tendrán diferentes opciones de pago disponibles que no requieren la necesidad de enviar una transferencia de fondos.
- Nunca envíe dinero por transferencia para un encargo de compras misteriosas o una oferta de trabajo. Las oportunidades de empleo oficiales nunca requerirán que envíe dinero antes de realizar un encargo o tomar una oferta de trabajo.
- Nunca envíe dinero por transferencia de fondos para una tarjeta de crédito o un préstamo. Las empresas constituidas no solicitarán una transferencia de fondos para el pago de cargos. Tendrán otras opciones de pago disponibles para sus clientes.
- Nunca envíe dinero por transferencia para resolver un asunto de inmigración. El gobierno nunca llamará o enviará un correo electrónico a alguien para solicitar un pago por transferencia de fondos para un asunto de inmigración.
- Nunca envíe dinero por transferencia para pagar algo en respuesta a una llamada de ventas telefónicas. Es ilegal que los vendedores telefónicos le soliciten el pago por transferencia de fondos a cualquier persona en los EE. UU.

Su dinero no es el único objetivo del fraude. Sus datos personales también son un objetivo. ¿Por qué? Es simple. Los estafadores rara vez actúan bajo su propio nombre. La mayoría de las veces utilizan datos de terceros. Para ello, los adquieren robando la identidad de otras personas.

Otro método es simplemente robar una identificación personal. Por tal motivo, en caso de pérdida o robo de la identificación personal o del pasaporte, debe presentar inmediatamente una denuncia. También debe informar a su banco. Tomar estas medidas le ayudará a evitar desagradables sorpresas como descubrir que alguien solicitó un préstamo o cometió un delito utilizando sus datos.

### **Correos electrónicos de suplantación de identidad**

Las contraseñas y las identificaciones tienen un alto valor para los ciberdelincuentes. Enviar correos electrónicos de suplantación de identidad a muchas direcciones de correo electrónico al azar es una forma fácil de que los estafadores roben información de personas desprevenidas. Probablemente se trate de un correo electrónico de suplantación de identidad si:

- Dicho correo electrónico está mal redactado, muestra faltas ortográficas y gramaticales o el nombre de una empresa familiar está mal escrito.
- Su nombre no está en la línea "Para". Es probable que este correo electrónico haya sido enviado a miles de personas.
- La dirección de correo electrónico del remitente es sospechosa; podría tener una empresa familiar u institución gubernamental mal escrita.
- El correo electrónico no usa su nombre. Cualquier institución financiera con la que tenga una cuenta sabe su nombre. Un correo electrónico que comience con "Querido y apreciado cliente", "A quien corresponda", o incluso "Hola", podría ser una señal de estafa.
- La URL es falsa. Pase el cursor sobre el enlace "haga clic aquí" o "entre ahora" con el ratón. Si observa una URL extraña en lugar de un sitio web oficial de la empresa, no haga clic en ella.
- Se le informa que ha habido una vulneración de seguridad en su cuenta y si no se realiza la acción recomendada en el correo electrónico, ésta será suspendida.
- El correo electrónico solicita la información de su tarjeta de crédito o de su cuenta en línea o lo dirige a un sitio web que la solicita. Las compañías legalmente constituidas que manejan su información financiera no le solicitarán que haga esto.

Si recibe un correo electrónico sospechoso:

- No lo abra; bórralo de inmediato y por completo. Asegúrese de eliminarlo también de su carpeta de correos electrónicos eliminados.
- Nunca haga clic en ninguno de los enlaces del correo electrónico, incluso si es para "cancelar la suscripción" del remitente. Además, no abra ningún archivo adjunto al correo electrónico sospechoso.
- Recuerde en todo momento que Broxel nunca le enviará un correo electrónico solicitándole su identificación, contraseña o información personal. Si no está seguro si un correo electrónico es de nuestra parte o no, contáctenos para verificar la solicitud de tal información. Mientras tanto, no abra ningún enlace, no haga clic en ningún archivo adjunto ni proporcione ninguna contraseña o identificación de usuario hasta que verifique la legitimidad de la solicitud.

Otra técnica de extorsión de dinero es la acción de los estafadores que intentan instalar malware en su computadora. Esto les permite controlar el dinero cuando usted está realizando una transferencia de fondos en línea. El malware puede instalarse inconscientemente abriendo un archivo adjunto a un correo

electrónico de un destinatario desconocido. Este tipo de software puede cambiar el número de cuenta bancaria del destinatario cuando se envía una transferencia de fondos en línea. Puede contrarrestarse comprobando minuciosamente los detalles de la transferencia durante su autorización, por ejemplo, mediante un mensaje de texto.

#### Protección contra el fraude al consumidor

¿Cómo se protege de los estafadores/defraudadores que quieren tomar su dinero? Debe aprender sus trucos, emplear el sentido común y seguir los consejos que se enumeran a continuación. Depende de usted si los estafadores pueden tomar su dinero. Recuerde siempre que el estafador podrá tener éxito o fracasar basándose en si usted forma parte en la estafa. A continuación, le ofrecemos algunos consejos que debe tener presente con el objeto de protegerse del fraude en las transferencias de fondos:

- Siempre sepa con quién está tratando, especialmente si se trata de un premio u oferta de regalo no solicitado. No confíe en los mensajes que provengan de personas o entidades desconocidas.
- Siempre investigue una oferta para estar seguro de que es real. Si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo sea.
- Recuerde siempre que enviar una transferencia de fondos es como enviar dinero en efectivo. Una vez que lo envía y que ha sido recibido por el beneficiario, no podrá recuperarlo.
- Nunca envíe una transferencia de fondos a alguien que no conoce.
- Nunca envíe una transferencia de fondos a alguien que le solicite que deposite un cheque y luego le devuelva una parte del dinero sin esperar a que el cheque se acredite en su cuenta bancaria primero.
- Nunca envíe una transferencia de fondos a un pariente en situación de crisis sin comprobar primero la historia. Formule preguntas para verificar la identidad de la persona.
- Nunca envíe una transferencia de fondos para recibir dinero o algo de valor a cambio después de que el dinero ya ha sido enviado.

#### Preguntas frecuentes sobre el fraude:

Cuanto más sepa, menores serán las probabilidades de ser víctima de un fraude. A continuación, las preguntas más frecuentes relacionadas con el fraude:

1. ¿Qué hago si me han estafado?

Contacte inmediatamente a la policía local.

Informe de los presuntos incidentes de fraude telefónico o por Internet enviando un informe en línea al Centro de Fraude de la Liga Nacional de Consumidores.

Presente una queja a la Comisión Federal de Comercio o llame gratis al 1-877-FTC-HELP

Presente una queja ante su Procurador General.

Si utilizó Broxel para enviar dinero o utilizó su cuenta de tarjeta de prepago como resultado de una estafa, póngase en contacto con nosotros al teléfono 1 855-279-2720 o por correo electrónico, o informe del fraude a través de nuestro formulario en línea.

2. ¿Qué hago si he sufrido una estafa en línea?

Si fue víctima de un fraude a través de Internet, presente una denuncia a la policía local y al Centro de Denuncias contra Delitos en Internet (*Internet Crime Complaint Center, CCCC*), una asociación entre el FBI y el Centro Nacional de Crímenes de Cuello Blanco (*National White Collar Crime Center*).

Si ha utilizado Broxel para enviar dinero o ha usado su cuenta de prepago como resultado de una estafa, contáctenos al teléfono 1 855-279-2720 o por correo electrónico, o informe del fraude a través de nuestro formulario en línea.

3. ¿Cuáles son los tipos de fraude más comunes?

Revise en la sección [Tipos de fraude/estafas](#) para ver los diferentes tipos de fraude/estafas.

4. ¿Cuáles son las señales de advertencia de fraude en las transferencias de fondos?

Alguien que no conoce le solicita que le transfiera dinero.

Alguien le solicita que deposite un cheque y le envíe una parte del dinero.

Alguien se hace pasar por un amigo o pariente y llama en una situación de crisis pidiéndole que le envíe dinero de inmediato.

Alguien le dice que ha ganado un premio o un concurso en el que no recuerda haber participado y le solicita que envíe dinero para pagar los cargos, impuestos o aranceles.

5. ¿Existe algún riesgo en el envío de transferencias de fondos?

Sí, cuando no sabe a quién le está enviando el dinero. Enviar una transferencia de fondos es lo mismo que enviar dinero en efectivo. Una vez que lo envía, no podrá recuperarlo ya que los estafadores suelen cobrar el dinero en minutos.

6. ¿Cuáles son las señales de advertencia del fraude con tarjetas de prepago?

Alguien que no conoce le solicita que le proporcione la información de su cuenta de prepago.

Ofertas que anuncian se pague un cargo por adelantado utilizando su cuenta de prepago para cobrar un premio o sorteo.

Se le pide que proporcione la información de su cuenta de prepago para una compra en línea.

### [Informe de fraude:](#)

Póngase en contacto con Broxel si alguien intenta estafarle o defraudarle o si ha sido víctima de un fraude:

Llámenos al: 1 855-279-2720

O puede enviarnos un correo electrónico a: [reportfraud@broxel.com](mailto:reportfraud@broxel.com)

También puede considerar la posibilidad de denunciar el fraude ante las siguientes autoridades:

Póngase en contacto con su departamento de policía local y presente una denuncia.

Formulario de reclamación en línea de la FTC

Línea telefónica gratuita de la FTC: 877-FTC-HELP (877-382-4357)

Centro de Fraude de la Liga Nacional de Consumidores

Centro de Denuncias contra Delitos en Internet (CCCC)