

# Manual de capacitación para la prevención del fraude en POS

---





## Verificación de Identidad del Personal Externo

Se han reportado casos de personas que se hacen pasar por representantes de Evertec para acceder a terminales POS de manera fraudulenta.

### Por tu seguridad:

- No permitas el acceso a tu terminal a personas no autorizadas.
- Nunca entregues tus dispositivos, contraseñas ni información sensible sin antes realizar una verificación.

### ¿Qué debes hacer?

1. Solicita la identificación oficial de cualquier persona que diga representar a Evertec.
2. Verifica su información comunicándote con nuestro equipo al número oficial de servicio al cliente: (787) 759-9999

**Este procedimiento es esencial para evitar fraude.**

## 1. Identificación del Fraude en POS

### Señales de Skimming en Terminales POS

- Presencia de dispositivos externos o modificaciones en el lector de tarjetas.
- Lector de tarjetas flojo, con piezas que parecen añadidas recientemente.
- Mensajes de error recurrentes al procesar pagos.
- Necesidad de deslizar la tarjeta varias veces antes de completar la transacción.

### Características de una Transacción Fraudulenta

- Múltiples intentos fallidos de pago con diferentes tarjetas.
- Compras inusuales en volumen o monto.
- Cliente que evita ingresar códigos de seguridad o firma digital.
- Actitud nerviosa o evasiva del comprador.

## 2. Procedimientos en Caso de Sospecha de Fraude

Si un empleado identifica señales de fraude en un POS, deberá seguir estos pasos:

### Paso 1:

No Alertar al Posible Delincuente

- Mantén la calma y evita confrontaciones directas.
- No hagas preguntas que puedan alertar al sospechoso sobre el fraude detectado.

### Paso 2:

Informar de Inmediato al Supervisor

- Contacta al supervisor de turno para reportar el incidente.
- Describe con precisión los hechos y las señales sospechosas.

### Paso 3:

Registrar Detalles del Incidente

- Anota la fecha, hora y descripción de la posible actividad fraudulenta.

- Si es posible, guarda imágenes o video de la transacción (siguiendo normativas de privacidad).

#### **Paso 4:**

##### Inspección del Terminal POS

- Revisa físicamente el dispositivo POS en busca de alteraciones o componentes extraños.
- Si se detecta manipulación, desconecta el terminal y notifícalo al proveedor de seguridad.

#### **Paso 5:**

##### Reportar a las Entidades Bancarias

- Comunica el caso al banco o proveedor de tarjetas afectado.
- Suministra los datos necesarios para que puedan bloquear tarjetas comprometidas si es necesario.

### 3. Medidas Preventivas para Empleados y la Empresa

#### **Para Empleados**

- Verificar regularmente el estado físico de los terminales POS.

- Evitar compartir información confidencial sobre el sistema de pagos.
- Reportar cualquier actividad sospechosa sin demora.

#### **Para la Empresa**

- Implementar software actualizado con sistemas de seguridad en POS.
- Realizar auditorías periódicas de los dispositivos de pago.
- Mantener programas de capacitación continua en detección de fraudes.
- Fomentar la comunicación y el reporte de sospechas dentro del equipo de trabajo.

### 4. Contactos de Seguridad

En caso de emergencia o dudas, los empleados pueden comunicarse con:

- Supervisor de turno: [Contacto]
- Equipo de seguridad: [Contacto]
- Proveedor del sistema POS: [Contacto]
- Entidad bancaria de referencia: [Contacto]
- Servicio al cliente de Evertec: (787) 759-9999

