

Recomendaciones de seguridad con tarjetas de crédito y débito

信用卡和借记卡的安全建议

Muchos de estos consejos son de sentido común y otros son trucos que hay que tener en cuenta al momento de realizar cualquier transacción, ya sea en cajeros, restaurantes y establecimientos comerciales.

这些建议，有的是常识，有的是在进行任何交易时都必须知道的一些小技巧，不论是在自动柜员机（ATM）、餐厅还是商店。

Cuide su clave 照顾好您的密码

- Tape siempre el teclado cuando digite la clave. 在输入密码时，都要盖住键盘。
- Nunca revele su número de clave. 绝不透露您的密码。
- No la tenga escrita o grabada en su celular ni en papelitos dentro de la cartera. 不要把它记录在您的手机里或是写在纸条放在钱包里面。
- Cambie su clave periódicamente. 定期变更您的密码。
- Siempre que le entreguen una tarjeta nueva, fírmela en el momento de recibirla, verifique frecuentemente que la tarjeta que porta corresponde a la suya. 當把一个新卡交给您时，请务必在接收时签名，并时时确认您持有的卡是您本人的。
- Nunca asigne la misma clave para diferentes productos (Ahorros, Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito, etc.) o medios (audio, Internet, cajeros automáticos, etc.). 绝不给产品（储蓄、帐户、信用卡、等等）和媒介（音频、网路、自动柜员机（ATM）、等等。）设定相同的密码。

Nunca pierda de vista su tarjeta 不要让您的卡离开您的视线

- Jamás entregue por ningún motivo su tarjeta a personas extrañas. 不管任何原因都绝不把您的卡交给陌生人。
- Nunca permita que le deslicen su tarjeta por dispositivos diferentes a los definidos para tal fin. (Cajeros automáticos y datáfonos). 绝不让他人在不被允许的装置上刷您的卡（自动取款机和数据电话）
- Siempre que utilice su tarjeta verifique que sea deslizada en su presencia (no la pierda de vista, principalmente en restaurantes o bares) y que solamente lo hagan una vez. 每當要使用您的卡时，请确认对方是在您面前进行刷卡的动作（别让它离开您的视线，尤其是在餐馆或酒吧），并且只有刷一次。
- Siempre bloquee su tarjeta en caso de robo, pérdida o si es retenida por un cajero automático. 若卡被偷、遗失、或是卡在自动取款机里头，请勿必要封锁您的卡。

Use una red segura para transacciones en Internet 使用安全的网路来进行线上交易

- No use redes públicas (cafés Internet, por ejemplo).
不要使用公共网络（例如网咖）。
- Digite siempre la dirección de la página de su banco.
输入您的银行页面上所提供的网址。
- Siempre busque la salida segura en la página oficial de su entidad bancaria.
请务必在您的银行的官方网站上寻找安全的登出选项。

Cajeros automáticos 自动提款机

- Use cajeros que conozca, de lo contrario busque los que estén bien iluminados y en una ubicación donde se sienta seguro. 使用您熟悉的提款机，若不方便也要选择拥有良好照明，或是一个位于自己感觉安全地方的提款机。
- Mire bien los alrededores del cajero automático antes de acercarse y no lo use si ve personas sospechosas alrededor.
在走近提款机前，要先注意四周，若发现可疑人物就不要使用提款机。
- No abra su cartera o monedero mientras está en la cola del cajero.
在提款机前面排队时，请勿打开钱包或零钱包。
- Lleve su tarjeta lista antes de acercarse al cajero.
在接近提款机时请先把您的卡准备好。
- Revise si hay algún objeto extraño en las aberturas del cajero o en el teclado.
检查是否有任何异物在自动取款机的开口处或是键盘上。
- Evite ayuda de extraños. 必免陌生人的帮助。
- No siga instrucciones ni indicaciones en avisos adjuntos al cajero que le ordenen marcar la clave de su tarjeta varias veces.
不要遵循提款机四周，要您重覆键入密码的指示或警告。
- Siga únicamente las instrucciones en la pantalla del cajero.
请遵循提款机屏幕上的指示就好。
- No marque su clave hasta que el cajero no se lo solicite.
請勿在提款機还未向您要求密码前，输入您的密码。
- Si cree que el cajero automático no está funcionando correctamente, oprima la tecla 'Cancel' o Cancelar, retire su tarjeta y diríjase a otro cajero.
若您觉得自动提款机的运作不正常，请按'Cancel' 或 Cancelar（取消），把您的卡退出并使用其他提款机。
- Nunca fuerce su tarjeta en la ranura donde se inserta la misma. 请勿强行把卡插入插槽中。

- Si su tarjeta se traba, se retiene o se pierde, o si alguien interfiere con usted en el cajero automático, repórtelo inmediatamente al banco o a la policía mediante la línea de asistencia proveída o el teléfono más cercano.
如果您的卡被卡住、保留或遗失，或如果有人自动取款机前干扰您，请藉由客服电话或最近的电话，向银行告知或向警方报案。
- Siempre asegúrese de terminar su operación presionando la tecla CANCELAR, antes de retirarse del Cajero Automático.
离开自动取款机前，请务必确保在完成交易后按取消键。
- No se apure durante la transacción, y guarde su tarjeta y efectivo cuidadosamente en cartera o bolsillo antes de retirarse del cajero automático.
不要急于进行交易的，并且在离开自动取款机前，把您的现金和卡都小心地收在钱包或口袋里。
- Siempre espere hasta que el cajero le indique que su operación ha finalizado.
请务必等到提款机告知，您的操作已进行完毕。
- Verifique su saldo de cuenta y estados de cuenta regularmente y reporte cualquier discrepancia al banco de manera inmediata.
定期检查您的帐户余额和账单，若有任何差异请立即向银行报告。

En las oficinas bancarias 在银行里

- Identifique plenamente los funcionarios del banco. 确认提供服务的人员，为银行的员工。
- Entregue su dinero solamente en la ventanilla. 只在窗口才把您的钱交出来。
- Cualquier anomalía que observe dentro de la entidad, comuníquela en forma inmediata a un funcionario de la entidad identificado con carné.
若在银行里有看见任何异状，请立即向持有识别证的银行员工告知。
- Si retira efectivo, evite contarlos en presencia de otras personas y guárdelo en un lugar seguro.
若要提取现金，避免在其他人面前说出来，并且把钱存放在一个安全的地方。

Después de salir del banco o cajero 在离开银行或自动提款机后

- Evite desplazarse en tramos largos a pie, observar vitrinas durante largo tiempo o hablar en la calle.
避免行走遥远的路途、在店铺的橱窗注视太久的时间或是在街道上交谈。
- Si ha realizado transacciones de grandes sumas de dinero, solicite a una persona de confianza que lo acompañe, o pida acompañamiento a la autoridad competente.
如果您做了大笔资金的交易，请一位您信任的人陪同，或要求相关主管人员陪同。

Internet 网路

- Siempre haga sus transacciones bancarias en equipos de uso personal; no use cafés Internet, salas de sistemas u otros sitios públicos.
永远都使用您的个人电脑做银行交易，不要去网咖，或是公共场所的网路设备。
- Siempre escriba la dirección de su banco `www.nombre de la página del banco.com.co` directamente en el navegador (browser).
永远都直接在浏览器的网址列上写出银行的网址`www.银行网页的名称.com.co`
- Nunca ingrese usando un link que aparezca escrito en un correo, aunque el correo provenga de alguien conocido. No crea en aquellos mensajes de correo que le sugieren entrar a su cuenta o dar información. Esto se conoce como 'phishing', una práctica ilegal en la que los delincuentes montan páginas web similares a las de la entidad bancaria para allí robarle sus claves y luego desocuparle la cuenta.
切勿进入在电子邮件中显示的一个链接，就算电子邮件是来自您所认识的人。不要相信那些要您登录到您的帐户或提供信息的电子邮件。这就是所谓的“网络钓鱼”，这是非法的，因为犯罪分子会架设一个跟银行相似的网页，並藉此偷您的密码然后掏空您的帐户。
- Dirección electrónica presentada en la parte superior de la pantalla sea `https://` -en lugar de la habitual `http://`- y que el navegador muestre el símbolo del candado cerrado en la parte inferior de la misma.
要注意屏幕上方的网址列，所提交的必须是`https://`，而不是通常的`http://`- 并且浏览器要显示挂锁符号在它的底部。
- Evite diligenciar formatos incluidos en mensajes de correo electrónico, las cuales preguntan por información financiera personal.
不要填写任何包含在电子邮件中索取您个人金融信息的表格。

Robo de identidad o suplantación 身份被盗用或被假冒

- Revisar permanente el estado de sus cuentas en las centrales de riesgo para validar posibles reportes negativos.
经常在安全中心查看您帐户的状态，以便验证可疑的负面报告。
- Reportar a las centrales de riesgo en caso de pérdida o robo de documentos de identificación.
若身分证遗失或被偷窃，要向安全中心报告。
- No entregar información personal o comercial en encuestas telefónicas o por otros medios.
不在电话调查或其它媒介中提供个人的资讯或商业资讯。

Medidas de Seguridad al recibir la tarjeta de crédito en casa 在家中接收信用卡的安全措施

- **Firme su tarjeta:** Fírmela cuanto antes. Recuerde que de esta manera obtendrá mayor seguridad en caso de pérdida o sustracción.
在您的卡上签名：尽快在您的卡上签名，如此在丢失或被盗的情况下会提高安全性。
- Si la Tarjeta es una renovación, recuerde que sólo podrá utilizarla cuando caduque su tarjeta actual. En este caso, **destruya siempre la antigua tarjeta cortándola por la mitad**
如果卡是换新，记得您必须要等到现有的卡到期了才能使用新的卡，当您开始使用新的卡后，必须把旧的卡销毁，把卡减对半。

Medidas de Seguridad con el PIN PIN 码的安全措施

- Memorice el número secreto (PIN). **Nunca apunte su número de identificación personal (PIN, siglas en inglés).**
熟记您的密码（PIN）。绝不要另外记录您的密码（PIN）
- **Nunca dé su PIN a nadie.** 千万不要把你的密码给任何人。
- **No escriba** su número del PIN en su tarjeta. 请勿将您的PIN号码写在你的卡上。
- No escriba el número de su cuenta de tarjeta de crédito en una tarjeta postal o por fuera de un sobre que va a enviar por correo.
请勿把您的信用卡帐户号码写在明信片上或是要邮寄的信封外部。
- **No guarde su número del PIN en el mismo lugar que su tarjeta de crédito o de cajero automático.**
不要把您的PIN码跟您的信用卡或提款机的卡存放在同一个地方。
- **Nunca proporcione su número de tarjeta de crédito u otra información personal por teléfono,** a menos que usted pueda verificar que está hablando con su institución financiera de confianza o con un comerciante honrado.
千万不要把您的信用卡号码或其他个人信息通过电话提供给任何人，除非您能确认您正在跟自己信赖的金融机构或信誉良好的商家通话。

Medidas de Seguridad en los Cajeros 在提款机的安全措施

- **Si usted ha notado alguna vez algo sospechoso** cerca de un cajero automático, o si el cajero retiene su tarjeta sin razón aparente, **informe al banco inmediatamente.** Si esto resulta imposible, por las noches por ejemplo, telefonee a su compañía de tarjetas de crédito y cancele su tarjeta de inmediato.
如果您在提款机附近有发现任何可疑的情况，或者提款机没有明显的理由扣留您的卡，请立即通知银行。若没有办法，例如晚上的时候，请打电话给您的信用卡公司，并立即取消您的卡。
- Si detecta cualquier anomalía en el cajero, como por ejemplo un **dispositivo extraño, póngalo de inmediato en conocimiento de la entidad bancaria,** y como medida preventiva, no realice ninguna operación en ese cajero automático.

如果在提款机前发现任何异常，例如一个奇怪的装置，请立即通知银行，请他们关注，并为了以防万一，请不要在该提款机做任何动作。

- **Actúe con rapidez en caso de bloqueo de la tarjeta** en el cajero automático.
若卡被提款机封锁了，要迅速的采取行动。
- Solicite inmediatamente la presencia de un profesional de la entidad financiera donde se encuentre el cajero y no acepte la ayuda de personas ajenas a dicha entidad: pueden estar esperando la oportunidad de sustraer su tarjeta o conocer su número secreto.
立即寻求一个银行的专业人员到达提款机所在的位置，并且不要接受银行专业人员以外的协助：因为其它人可能在等待一个机会要窃取您的卡，或者想要知道您的密码。

Medidas de seguridad con los robos 预防盗窃的保安措施

- Mantenga sus cosas bien vigiladas. 关注好您的物品。
- **Nunca lleve todas sus tarjetas; sólo lleve una o dos como mucho.**
切勿携带所有的信用卡出门，只需要携带一个或最多两个。
- **Lleve sus tarjetas de crédito fuera de su billetera**, en un estuche para tarjetas de crédito o en otro compartimiento de su bolsa.
请把信用卡放在钱包以外的地方，像是信用卡专用的卡套里或著随身包的隔层里。
- Si le roban su cartera o la bolsa, llame a la entidad emisora inmediatamente.
如果您的钱包或随身包被偷了，请立即打电话给发行卡的公司。
- Sea particularmente **cuidadoso en aeropuertos y otros lugares públicos.**
在机场和其他公共场所要特别小心。

Medidas de Seguridad para el fraude de suplantación de identidad 预防身分被假冒的安全措施

- **No le preste su tarjeta a nadie**, porque usted es responsable por todos los cargos. Usted no estará protegido contra el uso desautorizado si los cargos los hace alguien a quien usted le dio la tarjeta a sabiendas y de buena gana, incluso familiares y amigos.
请勿将您的卡借给任何人，因为所有的责任都是您的。若您是在知情和自愿的情况下把卡给予他人，那您不会因未经授权的使用而受到保护，包括家人和朋友。
- No le dé su número de cuenta a nadie que lo llame por teléfono o le envía un correo electrónico.
任何經由電話或一封电子邮件跟您要银行帐户号码的人都不要给予。
- **Verifique siempre cuidadosamente los pagos detallados en su estado de cuenta y compárelos con las copias de los recibos de sus compras.**
请仔细检查经由您的帐户所支付的帐单，并与他们的购买收据副本做比较。
- Mantenga un registro de sus números de cuenta de las tarjetas de crédito y débito para que, en caso de extraviarse su tarjeta, pueda informarle rápidamente a la entidad financiera.
记录您信用卡和借记卡的帐户号码，这样若卡被偷窃的时候就可以迅速通知所属的金融机构。

- Llévase siempre usted todos los recibos de los cajeros automáticos, supermercados y gasolineras. Verifique que el importe en la copia del recibo que le entreguen en el establecimiento de comercio sea el mismo que aparece en el extracto de la entidad financiera.

每次都要把自动提款机、超市和加油站的收据副本收好，并且检查收据副本上的金额跟银行的对帐单相符。

- Asegúrese de saber quién tiene acceso a sus tarjetas. Si se utilizan sin su conocimiento, es posible que tenga que pagar de todas maneras.

您必须确认有谁能使用您的卡，若未经允许而被拿去盗刷，您可能也要支付所有花费。

Cuidado con las Llamadas Telefónicas y Correos Electrónicos Fraudulentos

小心电话和电子邮件的诈骗

En Banco Cathay lo primordial es su seguridad, por lo que aprovechamos esta oportunidad para alertarle sobre una modalidad de fraude en telefónico y por correo electrónico que se está efectuando en nuestro país.

在国泰银行，最重要的就是您的安全，所以我们要借此机会提醒您有关我国一种藉由电话和电子邮件欺诈的形式。

¿Cómo está operando? 如何运作？

Mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos, personas desconocidas que se hacen pasar por personal de una Entidad Financiera, tratando de obtener información confidencial de clientes, como identificación, usuario y clave del sitio de Internet, número de tarjetas, números de cuenta, direcciones, teléfonos o direcciones de correo electrónico, aduciendo que es por un tema de actualización de información que la Entidad necesita o que es para formalizar algún crédito aprobado.

藉由电话或电子邮件，身份不明的人假冒金融机构的工作人员，试图获取客户的机密信息，如身分证、网站的用户名还有密码，包括信用卡号码、帐户号码、地址、电话或电子邮件地址，并且他们会告诉您这是因为金融公司需要更新客户的资讯或著要正式批准某个贷款。

Algunos consejos para evitar este tipo de llamadas y correos

一些忠告让您避免这类型的电话和电子邮件

- No responda a llamadas telefónicas ni a correos en los que le soliciten bajo algún pretexto ingresar al sitio de Internet de la Entidad Financiera. Estos correos pueden llegar a parecer legítimos al igual que las llamadas.

不要回复任何藉由电话或电子邮件，用某个藉口要求您进入某个金融机构的网站。这些电子邮件和电话可以看起来像是合法的通话。

- El contacto entre Banco Cathay y sus clientes se realiza por medio de su Ejecutivo (a) asignado, por lo que si tiene dudas sobre la identidad de su ejecutivo asignado puede consultar en cualquiera de nuestras Sucursales.

国泰银行和其客户之间的联系都是藉由已分配好的的人员去执行，因此，若您想知道负责联络您的行政人员的身分，可在任何一间分行询问。

- Banco Cathay NUNCA pedirá a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos información confidencial como: usuario, claves, números de cuenta, números de tarjeta.

国泰银行**绝不会**藉由电话或电子邮件要求：用户名、密码、帐户号码、信用卡号码等机密信息。

- Siempre que vaya a utilizar nuestros servicios de Internet escriba directamente las direcciones correspondientes en el navegador. Nunca ingrese a través de vínculos o "links" recibidos por cualquier medio.

每当您要使用我们的线上服务时，请在浏览器中直接输入我们的网址。不要藉由任何链接或以任何方式收到的链接进入我们的网站。

- Procure no utilizar sitios públicos (como cafés Internet) para realizar transacciones financieras de cualquier tipo ya que su información confidencial podría ser capturada.

避免使用公共场所（如网咖）来进行任何形式的金融交易，因为如此您的机密信息被盗取的机会更高。

¿Cómo detectar una llamada o correo electrónico fraudulento?

如何分辨欺诈电话或电子邮件？

Normalmente, un correo electrónico fraudulento contiene nombres de remitentes ("From" "De") que parecen legítimos y tiene logotipos copiados de la página web de la Entidad Financiera.

通常情况下，一个欺诈的电子邮件中包含发件人的名字（“从”），看起来像是合法的，并且还会从该金融机构的网站上复制他们的标志。

Los elementos que lo identifican son:

这些邮件的特点如下：

- El correo tiene un tono de alarma, que exige actuar rápidamente.
这些邮件有警报声，并要求您必须迅速的采取行动。
- Incluye una link (acceso a una página Web) que indica que le de clic y valide o actualice su información personal.
电子邮件中包括一个链接（网路页面的链接），表明您必须单击并确认或更新您的个人信息。
- Frecuentemente presenta errores gramaticales, que no son usuales en la comunicación habitual de la institución.
常出现语法错误，这不是本银行寻常的沟通方式。
- El correo electrónico llega varias veces a su buzón el mismo día (repetido).
在同一天多次收到相同的电子邮件（重复的）

Mientras tanto las llamadas telefónicas fraudulentas la hacen personas desconocidas que se hacen pasar por funcionarios de la Entidad Financiera, incluso pueden dar nombres reales de funcionarios. 同时，诈骗电话是由陌生人假冒金融业人员拨打的，他们甚至可以给您负责人员的真实姓名。

Los elementos que las identifican son:

这些诈骗电话的特点如下：

- La llamada se recibe de teléfonos privados que no se pueden identificar.
电话是从一个私人电话所拨打出来的，因此无法识别。
- Solicitan al cliente que responda algunas preguntas para confirmar su identificación.
他们会要求客户回答几个问题，以确认其身份。
- Normalmente la llamada es rápida y sin entrar en detalles, por lo que “apresuran” al cliente a responder.
通常，通话都是快速又简短的，并不会进入任何细节，引此会催促客人尽快回答。
- Las llamadas fraudulentas pueden hacerlas varias veces al día al mismo número hasta encontrar al cliente.
这些诈骗的电话，同一天会拨打许多次，给相同的号码，直到找到客户为止。

¿Cómo reportar una posible llamada o correo fraudulento?

如何举报一个可疑的欺诈电话或电子邮件？

Si en algún momento cree que ha recibido una llamada o correo electrónico fraudulento de parte de Banco Cathay, contáctatnos de inmediato llamando al teléfono 2527-7725 las 24 del día, los 365 días del año.

若在任何时候，您觉得自己收到了来自国泰银行的欺诈电话或电子邮件，请立即联系我们，拨打以下的电话号码：2527-7725，每天 24 小时全天候，一年 365 天无休。