



# **MoneyGram**

## **Curso sobre fraude al consumidor**

Actualizado: Agosto 2010

Propietario del documento: Formación EMEAAP

THE POWER IS IN **YOUR** HANDS™

**MoneyGram** 



# Curso de MoneyGram sobre fraude al consumidor

## Introducción

El objetivo de MoneyGram es ayudar al usuario mediante unos servicios de pago que son

- asequibles
- fiables
- prácticos
- seguros
- y protegidos contra el **FRAUDE**.



MoneyGram no desea que sus servicios financieros se utilicen con fines fraudulentos.

Se necesitan aproximadamente 30 minutos para completar este curso.

*Como agente de MoneyGram, usted y sus empleados deben saber cómo identificar y evitar que su empresa realice transacciones fraudulentas.*

# Objetivos de aprendizaje

- Ser capaz de reconocer los distintos tipos de fraude al consumidor
- Identificar los pasos que debe seguir cuando sospeche de fraude.
- Saber cómo puede ayudar a los clientes que podrían haber sido víctimas de fraude
- Conocer sus obligaciones como agente de MoneyGram

# Agenda

- ¿Qué hace MoneyGram para evitar el fraude?
- ¿Qué debería hacer usted para evitar el fraude al consumidor?
- ¿Qué es el fraude al consumidor?
- Signos de una posible actividad fraudulenta
- Tipos de estafas al consumidor
  1. Estafa en la compra por internet
  2. Estafa de persona necesitada
  3. Estafa de la lotería o sorteos
  4. Estafa de empleo o comprador secreto
  5. Estafa de préstamo e inversión
  6. Estafa de relación amorosa
- Respuesta ante el fraude al consumidor;
  - Del lado del remitente
  - Del lado del destinatario
  - Resumen
- Recursos virtuales
- Concurso
- Prevención del fraude

# ¿Qué hace MoneyGram para evitar el fraude?

- MoneyGram ha tomado medidas *contra las estafas*. Hemos actualizado nuestros formularios de envío, líneas de teléfono y sitios web con advertencias sobre estafas actuales. También hemos entregado documentación a agentes y clientes sobre las últimas estafas.
- Colaboramos con consumidores y patrocinamos campañas de formación como el *Grupo de trabajo de cheques falsos* y los *Centros de llamadas de AARP frente al Fraude* para fomentar la concienciación pública frente a estafas fraudulentas.
- Nos asociamos con las fuerzas del orden de los países del mundo para arrestar y condenar a los autores del fraude.
- Hemos implantado restricciones geográficas que limitan los lugares donde pueden recibirse las transacciones.
- Supervisamos a los agentes que reciben reclamaciones de fraude al consumidor, así como también ubicamos y analizamos tendencias en el fraude al consumidor obtenidas de las denuncias realizadas por fuentes diversas.

**MONEYGRAM SE TOMA LA ACTIVIDAD FRAUDULENTA MUY EN SERIO**

# ¿Qué debería hacer usted para evitar el fraude al consumidor?

Como agente MoneyGram, es importante que usted y *sus empleados* comprendan cómo:

- Detectar fraude al consumidor
- Asistir en investigaciones contra el fraude o dirigirlas
- Evitar, informar y gestionar transacciones sospechosas

**La incapacidad** para asistir en la prevención, denunciar e investigar el fraude al consumidor, podría suponer:

- Formación adicional obligatoria
- Reducción en los límites de transacciones de su ubicación
- Suspensión/cese de tu cuenta MoneyGram

# ¿Qué es el fraude al consumidor?

El fraude al consumidor es el robo potencial o real de fondos de un consumidor por medio de:

- ENGAÑO
- ARTIMAÑAS
- MANIPULACIÓN

Como agente de MoneyGram, se encuentra en la primera línea de defensa en la prevención de este fraude.

Evitar que se complete una transacción fraudulenta protege a:

- Su negocio
- El cliente objeto del fraude
- MoneyGram



# Señales que indican una posible transacción fraudulenta

- Las víctimas suelen ser personas de edad avanzada
- Los clientes pueden encontrarse especialmente entusiasmados o presentar cierta urgencia
- Los destinos no tienen mucho sentido. ¿A quién conoce el cliente en el lugar de destino?
- No existen ninguna conexión familiar aparente entre el remitente y el destinatario
- Un mismo destinatario utiliza distintas identificaciones
- El cliente tiene una identificación falsa o falsificada
- Un mismo destinatario que recibe múltiples transacciones de remitentes de todo el país
- Un destinatario que envía inmediatamente el dinero de muchas transacciones recibidas a una tercera persona
- Clientes que envían dinero a una persona que no conocen personalmente, para pagar un viaje
- Clientes que envían dinero para la compra de una "ganga" por internet

Si sospecha de la transacción, **HAGA PREGUNTAS**. Si tiene razones para creer que un cliente es víctima de un fraude o está perpetrando un fraude -

**¡NO procese la transacción!**

# Entre los tipos de fraude al consumidor se incluyen...

1. Estafas en la compra por internet
2. Estafas de personas necesitadas
3. Estafas de loterías o sorteos
4. Estafas de empleo o comprador secreto
5. Estafas de préstamo e inversión
6. Estafas de relación amorosa

En las siguientes diapositivas analizaremos en detalle cada una de ellas...

# 1. Estafas en la compra por internet

## ¿Cómo funciona?

Los clientes creen que están comprando un artículo de una empresa o vendedor legítimos en internet.

El cliente adquiere un artículo en internet y se le indica que realice un pago mediante MoneyGram.

El sospechoso recibe el dinero pero el cliente no recibe mercancía alguna...



# Estafas en la compra por internet

## - Escenarios



Ricardo ha estado buscando por internet para comprar discos para su colección. Se topa con una rareza y a un precio increíble. Ricardo se pone en contacto inmediatamente con el vendedor y le ofrece el precio completo más gastos de envío. Parece que el vendedor es un auténtico fan. Tras mantener correspondencia por correo electrónico, Ricardo empieza a confiar en el vendedor. Desafortunadamente para Ricardo, tras haber enviado el dinero, no se realizó envío alguno. El "vendedor" se ha largado, con el pago de Ricardo.

Rosario se casa dentro de dos meses. Todavía busca un vestido de bodas pero ya está sobrepasando el presupuesto. Mira en internet y encuentra un sitio de subastas en línea con un vestido de diseño increíble de su talla. Tras notificársele que ha ganado la puja, Rosario envía el dinero. Para su consternación, el vestido nunca llega y termina caminando hacia el altar con "algo prestado".



# Estafas en la compra por internet – Consejos y pasos a seguir

## Consejos para identificar una estafa en una compra por internet

- El cliente no conoce al destinatario.
- El cliente incluye un mensaje en la transacción, indicando que el dinero es para una compra por internet, quizá citando el sitio web y el número de artículo

## ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte si el cliente conoce al destinatario. ¿Cuál es la relación entre ellos?
- Pregunte al cliente cuál es la finalidad de la transacción.
- MoneyGram advierte ante el envío de pagos a vendedores por internet con los que el cliente no tenga una experiencia previa
- MoneyGram no es un servicio de fideicomiso
- MoneyGram no puede garantizar la recepción de bienes o servicios de vendedores.

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una estafa por compra por internet -  
**NO procese la transacción**

## 2. Estafas de personas necesitadas

### ¿Cómo funciona?

Se engatusa a los clientes para que envíen fondos de emergencia a una persona, que se hace pasar por familiar o amigo, que necesita fondos urgentemente...



# Estafas de personas necesitadas

## - Escenarios



Silvia recibe una llamada de teléfono de una joven que dice:  
"Hola abuela, soy yo"

Silvia cree que reconoce la voz pero no está segura. "Sara, ¿eres tú?"

"Sí, abuela, soy yo. Estoy en Canadá y he tenido un accidente de coche. No se lo digas a mamá y a papá. Estoy bien, pero necesito dinero para arreglar el coche. Ve a MoneyGram y envíame dinero para que pueda volver a casa."

Como se descubre después, la persona que llamaba no era la nieta de Silvia. Sara no está en Canadá y no había ninguna emergencia real. Pero los ahorros de Silvia se han esfumado.

Ignacio recibe un correo electrónico de alguien que dice que es un antiguo compañero de clase. El "compañero" le comenta que un amigo común padece un cáncer terminal. Al amigo le quedan tan solo unas semanas de vida. Una pequeña cantidad de dinero ayudaría al amigo a cumplir con sus últimos deseos.

Ignacio no está seguro de acordarse del compañero de clase pero desea realmente ayudar a un antiguo amigo, así que envía el dinero de sus ahorros.

Más tarde, Ignacio descubre que el "compañero" no fue nunca a su instituto.



# Estafas de personas necesitadas – Consejos y pasos a seguir

## Consejos para identificar una estafa de una persona necesitada

- La víctima suele ser de avanzada edad.
- El cliente está convencido de que conoce a la persona que le envía la petición, aunque parece que no sabe mucho sobre la razón de la misma.
- Las transacciones se envían habitualmente a Canadá.
- Las cantidades suelen ser inferiores a 3 000 dólares americanos.

## ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte si el cliente conoce al destinatario. ¿Cuál es la relación entre ellos?
- Pregúntele al cliente si ha confirmado que la persona necesitada que le hizo la llamada o le envió el correo electrónico es realmente quien dice ser. ¿Ha hablado el cliente con otros miembros de la familia o amigos para corroborar que el incidente es real?

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una estafa de una persona necesitada -

**NO procese la transacción**

### 3. Estafas de loterías o sorteos

#### **CÓMO FUNCIONA**

Se hace creen a los clientes que han ganado un premio de lotería o una apuesta, aunque ni siquiera compraron un billete de lotería ni un número para entrar en el sorteo.

Las víctimas reciben una notificación por correo electrónico indicando que su dirección de correo electrónico ha resultado ganadora de la lotería o de un sorteo.

Para recibir las ganancias, el cliente debe enviar dinero para pagar los gastos de tramitación, seguro, aduanas, etc...



# Estafas de loterías o sorteos

## - Escenarios



Jorge recibe un mensaje de correo electrónico notificándole que su dirección de correo electrónico ha sido seleccionada como ganadora de una lotería.

Está realmente entusiasmado porque no sabía si quiera que había entrado en el sorteo. Para recibir su premio, todo lo que Jorge tiene que hacer es enviar una tarifa para cubrir los gastos de tramitación y los impuestos.

Jorge envía entusiasmado el dinero, pero el cheque con el premio no llega nunca.

Marta recibe una notificación indicando que ha sido seleccionada como ganadora de un sorteo. Se adjunta un cheque con el premio.



Todo lo que Marta tiene que hacer es enviar una transferencia de dinero correspondiente a los gastos e impuestos, y ya podrá ingresar el cheque.

Tras enviar la transferencia de dinero, Marta ingresa el cheque. Después de unos días, el banco informa a Marta de que el cheque es fraudulento.

# Estafas de loterías y sorteos

## – Consejos y pasos a seguir

### Consejos para identificar una estafa de loterías o sorteos

- Las víctimas suelen ser personas de edad avanzada.
- El cliente puede parecer emocionado con la transacción.
- Parece que el envío del dinero es urgente.
- Es posible que el cliente le indique que ganó la lotería o un sorteo y que tiene que enviar una suma de dinero para hacer efectivo el premio.
- Un cheque o giro enviado a "ganadores" es, de hecho, fraudulento.
- Generalmente se indica a las víctimas que envíen dinero a Canadá, Países Bajos, Jamaica, Israel, Alemania, Costa Rica, Nigeria, España o Gran Bretaña. *Sin embargo, no todas las transacciones enviadas a estos países tienen carácter fraudulento.*
- El cliente no está seguro de a quién envía el dinero o por qué lo envía.
- El cliente revela que ya intentó enviar dinero mediante otro servicio pero que le fue denegado.

### ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte al cliente cómo se inscribió para el sorteo o en la lotería.
- Indique al cliente que:  
Para ganar, hay que jugar. A menos que el cliente comprara un décimo de lotería o se apuntara al sorteo, NO pudo ganar un premio.
- Las loterías legalizadas no notifican directamente a los ganadores. Los ganadores presentan sus décimos premiados para reclamar el premio.
- No es posible seleccionar a un ganador a partir de un "sorteo de direcciones de correo" aleatorio.
- Es ilegal que una lotería real cobre ningún tipo de suma por adelantado (gastos de envío, gastos bancarios, "certificados" varios, etc.). Las loterías legales *deducen* los gastos y los impuestos del importe total del premio.
- No está permitido que los sorteos legales soliciten una compra o soliciten dinero por adelantado.
- Pregunte si el cliente conoce al destinatario. ¿Cuál es la relación entre ellos?

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una estafa de la lotería o sorteos -  
**NO procese la transacción**

## 4. Estafas de empleo o comprador secreto

### ¿Cómo funciona...?

Se hace creer a los clientes que han encontrado el trabajo de sus sueños, a tiempo parcial y desde casa.

El contacto con las víctimas se realiza por correo electrónico o a través de sitios web con ofertas de trabajo. Los anuncios prometen ofrecer grandes sueldos con un mínimo esfuerzo.

Una famosa estafa del "trabajo de tus sueños" es una oferta para que los clientes actúen como Compradores secretos y envíen transacciones de transferencias de dinero para poner a prueba los procesos de la compañía para las transferencias.



# Estafas de empleo o comprador secreto

## - Escenarios



Eva lee los anuncios de trabajo, buscando un trabajo a tiempo parcial para mejorar sus ingresos, cuando ve el que parece el perfecto. El anunciante tiene una empresa de éxito en el extranjero y desea ampliar su negocio a EE. UU. El número de pedidos es tan elevado que ya no pueden hacerse cargo del volumen.

Todo lo que necesita es recopilar el dinero, conservar un porcentaje como "comisión" y reenviar el resto a la empresa mediante una transferencia de dinero.

Daniel recibe una carta que parece haber sido enviada por MoneyGram, invitándole a convertirse en "comprador secreto" para la empresa.

Todo lo que Daniel tiene que hacer es depositar el cheque de caja enviado por la "empresa", conservar una parte para sí mismo a modo de "comisión" y utilizar el resto para enviar transferencias de dinero a terceras personas desde diversas ubicaciones de agentes de MoneyGram.

Para cuando Daniel descubre que el cheque es fraudulento, las transferencias de dinero ya han sido recogidas por el autor.



# Estafas de empleo o comprador secreto – Consejos y pasos a seguir

## Consejos para identificar una estafa de empleo o comprador secreto

- Con frecuencia la víctima ha perdido hace poco su trabajo o está pasando dificultades, y por ello necesita ingresos adicionales con urgencia.
- Si suena demasiado bien para ser cierto, probablemente NO sea cierto.
- El cliente puede parecer emocionado con la transacción.
- Parece que el envío del dinero es urgente.
- Puede que el cliente le cuente que ha encontrado finalmente el trabajo de sus sueños.
- El cheque o giro enviado para cubrir los costes del cliente es, de hecho, fraudulento.
- Con frecuencia se indica a las víctimas que envíen dinero a Canadá, Jamaica, Alemania, Costa Rica, Nigeria, España o Gran Bretaña. *Sin embargo, no todas las transacciones enviadas a estos países tienen carácter fraudulento. A veces, las estafas de empleo se realizan dentro de los Estados Unidos.*
- El cliente no está seguro de a quién envía el dinero o por qué lo envía.
- El cliente revela que ya intentó enviar dinero mediante otro servicio pero que le fue denegado.
- Las estafas de los compradores secretos puede resultar difícil de detectar porque el remitente intenta voluntariamente mantener en secreto la naturaleza de la transacción.

## ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte al cliente cómo encontró el trabajo.
- Pregunte al cliente si recibió un cheque del empresario para cubrir la transacción que están intentando realizar.
- Pregunte al cliente cuál es su relación con la persona a la que está enviando la transacción.  
¿Cuál es la relación entre ellos?

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una estafa de empleo o comprador secreto -  
**NO procese la transacción**

## 5. Estafa de préstamo e inversión

### ¿Cómo funciona...?

Un cliente intenta asegurar un préstamo o una inversión, sin ser consciente de que la empresa con la que están en contacto es fraudulenta.

Un cliente responde a un anuncio en un periódico o en internet sobre un préstamo bajo de interés o una inversión con grandes porcentaje de beneficio. Tras responder al anuncio, se indica al cliente que debe enviar dinero mediante MoneyGram para pagar el seguro, el primer pago del préstamo o la adquisición de la inversión.



# Estafa de préstamo e inversión

## - Escenarios



Carlos está buscando un préstamo con buenas condiciones para comprar un coche usado. Hay varios anuncios en el periódico local, pero uno de ellos le llama la atención porque los intereses son los mejores que ha visto.

No se trata de una empresa local, pero es una oferta demasiado buena para dejarla pasar.

Cuando Carlos se pone en contacto con la empresa, le indican que debe enviar una transferencia de dinero a modo de tarifa de tramitación.

Aunque ha pagado las tarifas por adelantado, el cheque del préstamo nunca llega.

David ha invertido en línea durante años. Los tiempos ahora son duros y cuenta con algunos éxitos en su historial.

David busca una oportunidad para recuperar parte de lo perdido. Hay una empresa nueva que ofrece inversiones interesantes.

David envía el dinero inmediatamente. No solo no recibe los beneficios de la inversión, sino que el dinero de la compra también se pierde.



# Estafa de préstamo e inversión – Consejos y pasos a seguir

## Consejos para identificar una estafa de préstamo o inversión

- El cliente no conoce a la persona a la que está enviando el dinero.
- Es posible que la transacción se envíe a Canadá o a los Estados Unidos.
- El cliente incluye un mensaje en la transacción, indicando que el dinero es para un préstamo o una inversión.

## ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte si el cliente conoce al destinatario. ¿Cuál es la relación entre ellos?
- Pregunte al cliente cuál es la finalidad de la transacción.

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una estafa de préstamo e inversión -  
**NO procese la transacción**

## 6. Estafas de relación amorosa

### ¿Cómo funciona?

Hay varios tipos de estafas de relación amorosa, conocidas como citas en línea, redes sociales y servicios de "novia por correo".

Todas estas estafas consisten en engañar al cliente para que ofrezca fondos a una persona con la que el cliente cree que mantiene una relación.



# Estafas de relación amorosa

## - Escenarios



Tomás ha encontrado a su media naranja en internet. Tras haber estado chateando cada noche durante unos meses, Tomás y "Isabel" deciden conocerse en persona.

Desafortunadamente, Isabel no puede permitirse el billete de avión para ir a Estados Unidos. Tomás empieza a enviar un poco de dinero cada vez para que pueda pagarse el viaje.

Conforme va acercándose el día, Isabel no puede abandonar su país porque debe atender a su madre, que está enferma. Tomás accede a ayudar también a traer a su madre.

Cada vez que el viaje está próximo, surge una nueva historia para que Isabel no pueda marcharse todavía.

Cuando parece que Isabel ya ha acabado con todo el dinero de Tomás, se evapora y no vuelve a saberse de ella nunca más.

## Estafas de relación amorosa – Consejos y pasos a seguir

### Consejos para identificar una estafa de relación amorosa

- El cliente está emocionado con la transacción.
- Puede que el cliente haya enviado dinero al mismo destinatario en otras ocasiones.
- El cliente le indica que está enviando dinero a alguien que ha conocido por internet.
- Generalmente los pagos se envían a Jamaica, Nigeria, Ghana, Canadá, Países Bajos, Israel, Alemania, Costa Rica, España o Gran Bretaña. *Sin embargo, no todas las transacciones enviadas a estos países tienen carácter fraudulento.*

### ¿Qué debería hacer como agente de MoneyGram?

- Pregunte si el cliente conoce al destinatario. ¿Cuál es la relación entre ellos?
- Pregunte al cliente cuál es la finalidad de la transacción.

Si tiene motivos para creer que el cliente ha sido víctima de una Estafa de relación amorosa -  
**NO procese la transacción**

# Otras estafas



## Herencia

Se dice a los clientes que van a recibir una gran herencia de un familiar lejano y que deben enviar dinero para cubrir los gastos y los impuestos antes de recibir el dinero.

## Fraude del coyote

Suele darse en los Estados Unidos, a lo largo de la frontera de Estados Unidos y México. Un coyote es una persona que ayuda a las personas a cruzar la frontera a Estados Unidos de forma gratuita.



# Respuesta ante el fraude al consumidor – Lado del emisor

**Si sospecho de fraude al consumidor por parte del "remitente" de la transacción, ¿qué debería hacer?**

- Conozca a su cliente.
- Realice preguntas si sospecha acerca de la actividad.
  - “¿Conoce a la persona a la que está enviando dinero?”
  - “¿Ha comprobado la situación con otro miembro de la familia antes de enviar dinero de emergencia a la persona que se puso en contacto con usted? ¿Está seguro de que la persona que se puso en contacto con usted necesita ayuda?”
  - “¿Ha jugado a la lotería o ha participado en un sorteo? ¿Ha comprado un billete o ha participado en una rifa?”
  - “¿Se puso en contacto usted inicialmente con la persona a la que envía dinero o se pusieron ellos en contacto con usted?”
  - “¿Está seguro de que la persona a la que envía dinero trabaja realmente para la empresa a la que dice que representa? ¿Ha comprobado que se trata de una empresa seria?”
  - “¿Cuál es el motivo de la transacción?”

*Continúa...*

# Respuesta ante el fraude al consumidor

## – Lado del remitente *continuación...*

**Si sospecho de fraude al consumidor por parte del "remitente" de la transacción, ¿qué debería hacer?**

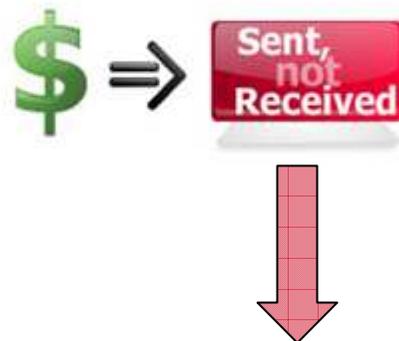
- Si cree que el cliente podría ser una víctima de un fraude al consumidor, **NO procese la transacción.**
- Informe del fraude al consumidor a MoneyGram.
  - Póngase en contacto con MoneyGram por teléfono (haga uso del centro de llamadas de MoneyGram que ofrece servicio a su zona geográfica) o por correo electrónico ([fraudalert@moneygram.com](mailto:fraudalert@moneygram.com)).
- Coopere con las investigaciones contra el fraude al consumidor que lleva a cabo MoneyGram.
  - Cuando MoneyGram así se lo solicite, proporcione los documentos de Envío y Recepción *inmediatamente*.
  - Su cooperación ayudará a evitar que los clientes, agentes y MoneyGram sean víctimas de los profesionales del fraude.

# Respuesta ante el fraude al consumidor – Lado del remitente



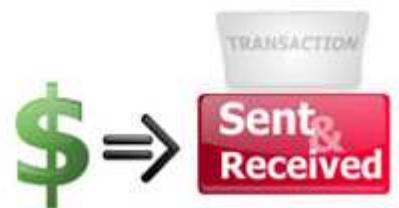
## ***Antes de enviarse la transacción:***

- Avise al cliente del fraude potencial y del riesgo que asume de perder todo su dinero.
- Aconseje al cliente que compruebe la situación con los miembros de la familia.
- Aconseje al cliente para que deje de estar en contacto con el sospechoso.
- **No procese la transacción.**



## ***Si ya se ha enviado la transacción pero aún no se ha recibido:***

- Llame a MoneyGram y solicite que se mantenga la transacción como **RETENIDA**.
- Aconseje al cliente que solicite un reembolso.



## ***Cuando se haya recibido la transacción:***

- Aconseje al cliente que se ponga en contacto con las fuerzas de seguridad.
- Ofrezca al cliente una lista de recursos para víctimas (disponible al final de este curso).

# Respuesta ante el fraude al consumidor – Lado del destinatario

## ¿Cómo identifico un fraude al consumidor “del lado del destinatario”?

Para toda aquella persona que haya sido víctima de un fraude al consumidor hay siempre un *autor* como destinatario que se hace con el dinero.

- Un individuo que recibe transacciones de forma repetida de varios destinatarios en distintas ubicaciones (estados / países)
- Un individuo intenta recoger una transacción en un estado distinto al que constaba en el envío (MoneyGram restringe las transacciones "redirigidas" para ayudar a prevenir el fraude al consumidor)
- Un individuo recibe numerosas transacciones y desea enviar inmediatamente todos los fondos a una nueva ubicación
- No parece haber ninguna conexión familiar entre el destinatario y el remitente (apellidos distintos)
- No parece haber ningún fin empresarial en la transacción
- Hay tantos remitentes que es poco probable que el destinatario conozca realmente a tal número de personas

# Respuesta ante el fraude al consumidor – Lado del destinatario

## Si sospecho de fraude al consumidor por parte del "destinatario" de la transacción, ¿qué debería hacer?

- Conozca a su cliente.
- Realice preguntas si sospecha acerca de la actividad.
  - o "¿Cuál es el motivo de la transacción?"
  - o "¿De qué conoce a los remitentes?"
  - o "¿Cuál es su profesión?"
- Si cree que el cliente destinatario podría ser el autor de un fraude al consumidor, **NO** procese la transacción.
  - o Indique al cliente que existe un problema y que tiene que ponerse en contacto con MoneyGram.
  - o *De forma inmediata* póngase en contacto con MoneyGram por teléfono (haga uso del centro de llamadas de MoneyGram que ofrece servicio en su zona geográfica) o por correo electrónico ([fraudalert@moneygram.com](mailto:fraudalert@moneygram.com)) para informar del incidente de fraude al consumidor.
- Coopere con las investigaciones contra el fraude al consumidor que lleva a cabo MoneyGram.
  - o Proporcione los formularios de Envío y Recepción *inmediatamente cuando se le soliciten*.
  - o Su cooperación ayudará a evitar que los clientes, agentes y MoneyGram sean víctimas de los profesionales del fraude.

# Respuesta ante el fraude al consumidor

## - Resumen



- Conozca a su cliente.
- Realice preguntas si sospecha acerca de la actividad.
- Si cree que el cliente podría ser una víctima de un fraude al consumidor, **NO** procese la transacción.
- Si cree que el cliente podría ser el *autori* de un fraude al consumidor, **NO** procese la transacción.
- Informe del fraude al consumidor a MoneyGram por teléfono (haga uso del centro de llamadas de MoneyGram que ofrece servicio en su zona geográfica) o por correo electrónico ([fraudalert@moneygram.com](mailto:fraudalert@moneygram.com)).
- Coopere en las investigaciones que MoneyGram lleva a cabo contra el fraude al consumidor.
- Ofrezca a su cliente una lista de recursos para víctimas (siguiente diapositiva).

# Recursos para víctimas

## Estados Unidos de América

- **FBI** (busque las oficinas locales en [www.fbi.gov](http://www.fbi.gov))
- **Comisión federal de comercio** (incluye un apartado internacional)
  - Sitio web de FTC [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)
  - Para temas relacionados con las prácticas empresariales o de una empresa, llame de forma gratuita al 1-877-FTC-HELP (382-4357)
  - Para temas relacionados con robos de identificaciones, llame de forma gratuita al 1-877-ID-Theft (438-4338)
  - Para temas relacionados con el correo basura o el phishing, reenvíe los mensajes de correo comerciales no deseados a [spam@uce.gov](mailto:spam@uce.gov)
- **Alertas al consumidor de AARP:**  
<http://www.aarp.org/money/consumer>
- **Internet Crime Compliant Center (Centro de reclamaciones para delitos en internet)** (alianza entre FBI, National White Collar Crime Center y Bureau of Justice Assistance): [www.ic3.gov](http://www.ic3.gov)
- **Alerta en línea** (consejos, pruebas y formación acerca de la seguridad en internet): [www.onguardonline.gov](http://www.onguardonline.gov)
- **Looks Too Good To Be True.com** (educación frente al fraude en internet):  
<http://www.lookstoogoodtobetrue.com/>
- **Fake Checks.org (cheques falsos)** [www.fakechecks.org](http://www.fakechecks.org)
- **Registro No Llame**
  - Regístrese en línea en [WWW.DONOTCALL.GOV](http://WWW.DONOTCALL.GOV)
  - Llame gratuitamente al 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236), desde el número que desee registrar.
  - Funciona con líneas de teléfono fijas y móviles.

## Reino Unido/Gran Bretaña

- Policía metropolitana:  
<http://www.met.police.uk/fraudalert/index.htm>
- Serious Fraud Office (SFO) (Oficina contra el fraude):  
<http://www.sfo.gov.uk/cases/guidance.asp>

## Unión Europea

- Oficina europea de lucha contra el fraude (OLAF):  
[http://ec.europa.eu/anti\\_fraud/index\\_es.html](http://ec.europa.eu/anti_fraud/index_es.html)

## Australia

- Policía federal de Australia:  
<http://www.afp.gov.au/>

## Canadá

- Phone Busters (Centro de llamadas contra el fraude de Canadá): 1-888-495 -8501 (gratis desde Canadá o Estados Unidos) o [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)

## Nigeria

- Sitio web de la coalición 419 de Nigeria:  
<http://home.rica.net/alphae/419coal>

## Sudáfrica

- Servicios de prevención del fraude:  
<https://www.safps.org.za>

**Cientes:** Informen a MoneyGram sobre los casos de fraude al consumidor que implican a productos MoneyGram en el número 800-MONEYGRAM

# Prevención del fraude

- El software de MoneyGram cuenta con funciones incorporadas de seguridad que reducen al mínimo el uso indebido y desalientan las transacciones fraudulentas
- Además, nuestras transacciones pueden registrarse y ser analizadas mediante un software especializado utilizado por las agencias de seguridad del estado de todo el mundo
- Supervisión del sistema
- MoneyGram no solicitará nunca ningún número PIN
  - **No revele su PIN a nadie**
  - **Aquí se incluyen los PIN utilizados en todo el software de MG**
- MoneyGram no le pedirá nunca que se dirija a ningún sitio web
  - **No visite nunca ningún sitio web para descargar software**
  - **El único sitio web autorizado es el sitio de descarga DeltaWorks, que está protegido mediante Nombre de usuario y Contraseña.**

## New Agent Consumer Fraud Quiz

If you identify consumer fraud after a transaction has been sent, but before it is received, there is nothing you can do to assist the customer.

- True
- False

### PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:

On failing, 'Finish' button:

Allow user to leave quiz:

User may view slides after quiz:

User may attempt quiz:

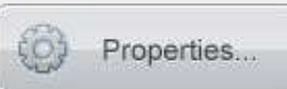
Goes to Slide

Goes to Slide

After user has completed quiz

At any time

Unlimited times



**Final del curso**

***¡Enhorabuena!***

Ha finalizado el curso sobre fraude  
al consumidor de MoneyGram

*Cierre esta ventana para continuar.*

## Volver al test

Debe conseguir una puntuación del 80% o superior para completar correctamente esta tarea de formación.

Revise el material del curso antes de volver a realizar la prueba.

[Haga clic aquí para volver a realizar la prueba](#)