

PREGUNTAS Y RESPUESTAS AFECTADOS CIBERESTAFAS



1- ¿Qué es lo primero que tengo que hacer cuando detecto transferencias/ pagos/ cargos / no autorizados en mi cuenta bancaria realizados a través de un enlace o banca on –line?

Inmediatamente el afectado / afectados que detecta este tipo de cargos realizados sin su consentimiento a través de Banca On-line, debe dejar constancia por cualquier medio o reclamación escrita; mensaje de voz; correo electrónico o copia de pantalla de la su **FALTA DE CONSENTIMIENTO** a dicho cargo o transferencia.

Es decir, aún cuando el cargo / transferencia se haya realizado y el consumidor haya entregado sus propias claves de seguridad al software malicioso ese “ consentimiento” es revocable, y por ello, debemos manifestar nuestra falta de consentimiento y engaño ante el Servicio de Atención al Cliente del Banco, o bien ante la Policía u otra Autoridad.

2- ¿Debe mi banco hacerse cargo de estas transferencias o pagos inconscientes?

En primer lugar, hay que diferenciar el tipo de “*modus operandi*”:

El “*Phishing*”, estafa o fraude bancario significa en acrónimo “*Password harvesting fishing*” que se utiliza genéricamente aunque en realidad es un delito de estafa o defraudación. En este tipo delictivo la técnica defraudadora consiste en el envío a usuarios de la banca on-line, bien de correos electrónicos, que es lo más habitual, bien de mensajes a través de SMS, -lo que se conoce como “*Smishing*”- o incluso a través de llamadas telefónicas -el denominado “*Vishing*”, en que los autores, haciéndose pasar por empresas o fuentes fiables, especialmente entidades bancarias, y alegando supuestas razones de seguridad, les **solicitan que faciliten aquellas contraseñas o datos confidenciales necesarias para operar telemáticamente en las webs bancarias, o bien les solicitan que pinchen en algún enlace que les redirecciona** a una página idéntica a la oficial de dichas entidades o les introducen virus informáticos capaces de apoderarse de sus claves. Por eso, también les denominamos “*de pesca de claves*”-

En cualquier caso, las técnicas de engaño, son muy variadas, a través de redes wifi abiertas, a través de la clonación de tarjetas de móviles, de hackeo de dispositivos, copias de bandas magnéticas, de ordenadores concretos o directamente a los servidores DNS.

Ocurre también otras estafas a través de páginas clonadas en las que el usuario introduce sus claves de acceso con la confianza de se trata de la página original de su entidad bancaria, facilitando de este modo y con consentimiento nuestras claves confidenciales.

3- ¿Qué hacemos cuando el banco rechaza la devolución del dinero?

Tras la primera reclamación / NOTICIA DE PAGO / TRANSFERENCIA INCONSENTIDA al SAC de la entidad financiera, y si recibimos comunicación verbal o escrita eximiendo el Banco su responsabilidad, tenemos que acudir a una Asociación de Consumidores u OMIC a los efectos de hacer constar nuevamente que el consumidor no debe asumir ningún tipo de culpa, aunque sea leve o negligente.

Por ello, insistir en el organismo ante el que hemos denunciado, si es la Policía pedir o insistir con diligencias de investigación proporcionando todos los datos al respecto y si es ante la entidad u organismo de mediación insistir que solo el Banco es el titular del riesgo al ser el depositario y custodio de nuestro dinero en sus cuentas corrientes, que tienen cada una.

4- ¿Es aconsejable reclamar al Banco de España o acudir ya directamente a la vía judicial? si reclamamos al Banco de España ¿cómo debemos plantear la reclamación?

ADICAE realiza a sus socios individuales y familiares las reclamaciones al Banco de España, y a los Servicios de Atención al cliente de las entidades financieras responsables de no haber puesto los medios de seguridad suficientemente para que terceros no accedan a sus plataformas.

Posteriormente, aún queda abierta la vía judicial para recuperar las cantidades defraudadas tanto en vía penal solicitando la responsabilidad civil, siempre además recopilando los contratos, los contactos recibidos para así probar la negligencia del banco en no activar los mecanismos de bloqueo y protección a sus clientes.

