

Hay que actuar lo más rápido posible, dicen especialistas

Cómo reaccionar si se da cuenta de que lo estafaron y le sacaron plata del banco

FRANCISCO LUCERO

“Recibí una llamada cuyo remitente aparecía individualizado como Banco Estado-Ejecutivo Samuel Escalante. Al contestar se presentó un hombre mencionando que era ejecutivo del área de ciberseguridad del Banco Estado, el cual me indicó que el motivo de la llamada era que se percataron de movimientos inusuales en mi cuenta Rut”.

Así Catalina Martínez detalla, en un recurso de protección que presentó contra BancoEstado, lo que vivió el pasado 31 de enero en Coyhaique. Según detalla el documento, a Catalina le dijeron en esa llamada que sus datos bancarios habían sido modificados y que debía acudir a una sucursal bancaria a bloquear su cuenta.

Pero además, el supuesto agente bancario le indicó que debía transferir \$778.482 a otra Cuenta Rut individual. Ahí fue cuando comprendió que se trataba de una estafa. Lo terrible fue que al revisar su cartola observó que había diversos movimientos de dinero que no había autorizado.

“No entregué información personal ni mucho menos autorice o realice algún tipo de movimiento”, detalla Catalina en el recurso. “Procedí a retirar todo el dinero que quedaba en efectivo para poder guardarlo y no pudieran seguir ocupándolo”, agrega.

Ordenó sus ideas, juntó los pantallazos y todo lo que explicaba el caso y partió a pedir que el banco le devolviera lo defraudado. Pero le fue mal. Lo que obtuvo fue una negativa. Por eso presentó el recurso que terminó ganando.

Sin demora

Catalina hizo exactamente lo que recomiendan los especialistas. Como Juan Ignacio Nicolossi, experto en ciberseguridad de la Universidad de los Andes. “En caso de fraude o movimientos no reconocidos, es importante seguir el procedimiento formal, que incluye recopilar y guardar todos los antecedentes posibles: correos electrónicos, capturas de pantalla, estados de cuenta, reclamos y comunicaciones con el banco”, afirma.

Romina Capetillo (@Romicapetillo en instagram), autora y creadora de contenido sobre educación financiera, explica que existe un marco jurídico para recuperar el dinero perdido. “La ley de fraudes cubre en caso de fraude, robo, extravío o hurto y para lograr la restitución, la víctima debe hacer una denuncia en la PDI en los plazos estipulados. Si se cumple con aquello, te devuelven el monto que hayas denunciado”.

Le fue bien

La negativa del banco se basó en el argumento de que la cliente había sido negligente.

Pero la Corte le dio la razón a ella, afirmando en su fallo que la entidad “actuó de manera ilegal pese a que la recurrente cumplió con las exigencias” legales. Debía devolver el dinero (35 UF) y además pagar las costas del juicio.

Capetillo dice que una de las formas más efectivas de evitar caer en fraudes es “tener claridad de las formas en que tu banco se comunica contigo. Los bancos siempre dicen ‘nunca te vamos a llamar y pedir las coordenadas de tu tarjeta’. Entonces, si te están pidiendo información que tu banco no debiera solicitar, hay que prender las alarmas”.

El oficial de Seguridad de la Información de la Universidad de La Serena, Marcelo Zepeda, advierte que hay que tener cuidado si te dicen “necesitamos que tomes una acción, ya sea depositar dinero, entregar una clave o datos personales. Son llamadas que apelan a la urgencia y hacen que las personas no tengan tiempo de pensar”.

Una cliente de Coyhaique se percató apenas le ocurrió. El banco se negó a devolverle la plata, pero ella presentó un recurso y ganó.

El banco tuvo que devolver el dinero.



MARILIA GUERRERO