

Culpan clientes a BBVA de los llamados robos en línea

► En varios estados hay este tipo de acciones y condicionan la devolución del dinero a deslindar al banco del hurto
Para la institución fue normal realizar 119 operaciones en un día y retirar casi dos millones 900 mil pesos

ARTURO ORTIZ MAYÉN

Millonarias cantidades de dinero han sido robadas a decenas de clientes de BBVA-Bancomer en todo el país mediante el servicio de banca en línea sin que hasta la fecha la institución bancaria haya respondido por el desfalco.

Incluso, dinero que ha sido recuperado y que sería entregado a sus dueños se ha condicionado a la firma de un recibo en el que se deslinda de toda responsabilidad a la institución financiera, aseguró el representante legal de uno de los afectados.

Los casos tienen como común denominador el que de un día para otro, los clientes se percatan de que sus cuentas han sido saqueadas mediante una o varias operaciones y al pedir una explicación, les endilgan la responsabilidad con el argumento de que el cliente se descuidó en el manejo de sus claves confidenciales.

Incluso cuando los cuentahabientes han solicitado un informe detallado de operaciones el banco, éste lo niega aduciendo el secreto bancario pese a que se supone está obligado a proporcionar la información requerida por el cliente toda vez que se trata de sus propias cuentas, denunció el abogado Adolfo Posadas, quien lleva un litigio en contra de Bancomer.

Las cantidades desaparecidas son variables, los hay desde diez mil pesos hasta las de millones que han arruinado los planes inmediatos de los ahorradores y convertido su vida en un auténtico calvario al tratar de recuperar su dinero.

Las sospechas de los clientes consultados por DIARIO MONITOR apuntan a que el desfalco es realizado desde el interior de la institución financiera y niegan que ellos se hayan descuidado con el manejo de sus claves ya que incluso, en operaciones como la conocida como *spei*—traspaso de dinero de un banco a otro— en el estado de cuenta no registra comisión, cuando ésta transacción sí es sujeta de cargos.

“Porque no cobran comisión de una operación de este tipo, eso sólo se explica porque desde adentro la hicieron”, aseguró el empresario y ex comandante José Luis Rojo Arabí, uno de los afectados.

199 operaciones en un día

En julio de 2005, el empresario Alejandro Sánchez, quien vive en el Estado de México, recibió una llamada de la gerencia de la sucursal 3629 de Bancomer preguntándole si había realizado operaciones vía electrónica ya que habían detectado varios movimientos en un sólo día. Por esto, le pidieron su autorización para congelar sus cuentas.

Más tarde, se presentó en sus oficinas personal de esa sucursal sugiriendo que se trataba de un mal entendido; ahí, tras entregarle un cuestionario y una solicitud de aclaración, le informaron que un día antes, de sus cuentas retiraron casi dos millones 900 mil pesos en 199 operaciones.

“Todavía no tengo palabras para describir lo que sentí, soy una persona que se ha ganado cada peso con su trabajo y no estoy dispuesto a perderlo en un solo día y que todavía me echen a mí la culpa”, sostuvo.

Casi un mes después de esa reunión y tras varias llamadas telefónicas Alejandro Sánchez fue recibido en el Centro Bancomer por funcionarios de esa institución, entre ellos Tomas librado Galeana, quien a pesar del afectado, le endilgó la culpa.

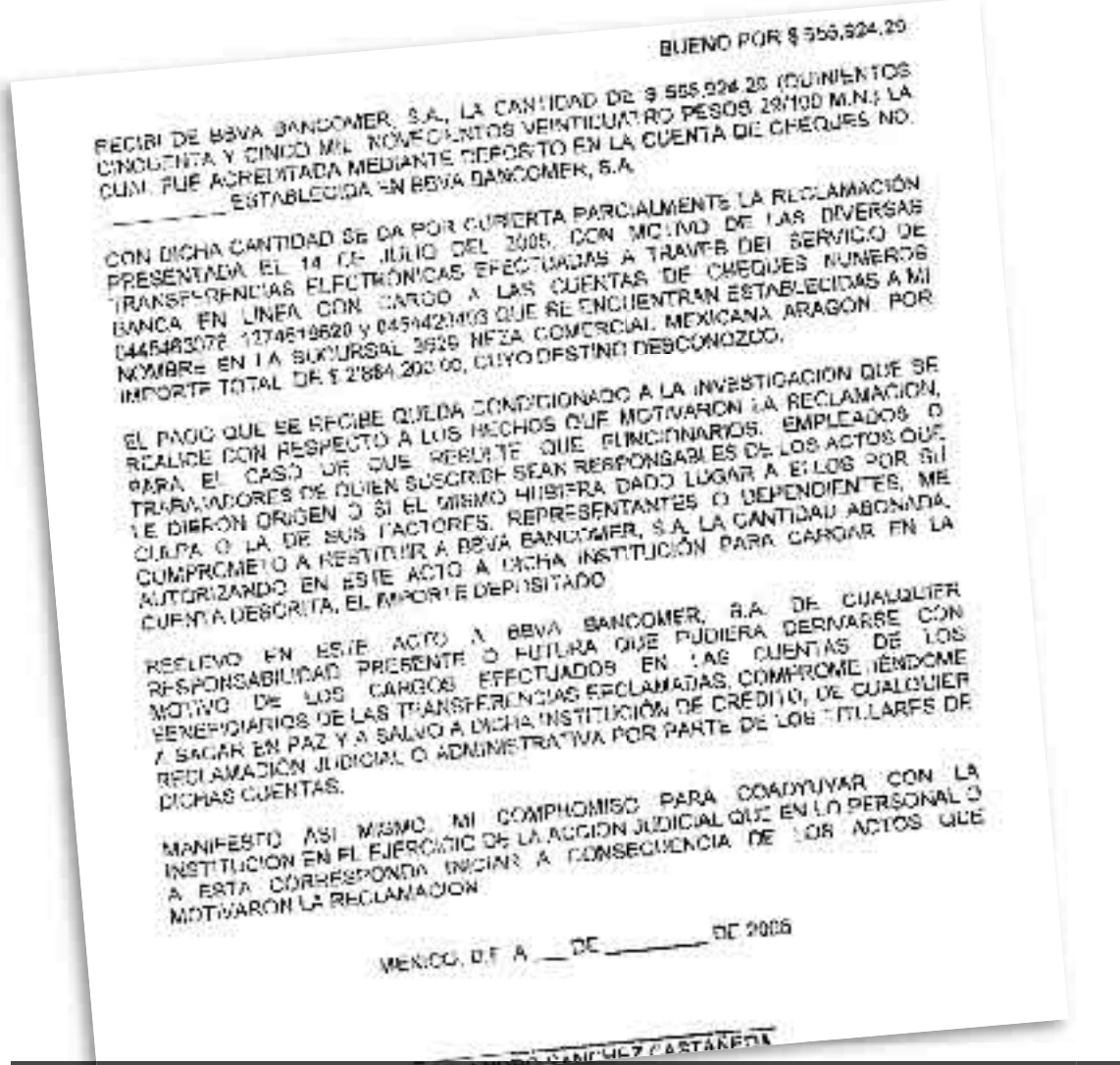
“Me dijo que en la actualidad hay bastantes *hackers* y que en Estados Unidos por 29 dólares se puede conseguir un programa que copia todo, que los fraudes cibernéticos están a la orden del día y que finalmente la responsabilidad era mía porque yo soy el único responsable de mis claves”, señaló.

Según el afectado, en esa misma reunión le aseguró que tras la investigación lograron rescatar 555 mil 924 pesos, mismos que le serían devueltos con la condición de no demandarlos por el resto del desfalco.

Ante la negativa del banco a entregarle un detalle de operaciones aduciendo el secreto bancario, el afectado levantó una averiguación previa—número CG/1/3260/05 en Nezahualcóyotl— que hasta la fecha se encuentra suspendida y una queja ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros



RESPALDO: La seguridad en los servicios en línea, internet, está garantizada al ciento por ciento, asegura la institución bancaria.



CONTRADICCIONES: Este documento de reembolso expedido por BBVA-Bancomer muestran datos del acuerdo que se pretende con los clientes afectados por el robo de su dinero mediante el servicio en línea.

Recomendaciones de BBVA-Bancomer para evitar fraudes por internet

- 1 No utilizar sitios públicos para hacer transacciones.
- 2 Cambiar los passwords y claves con frecuencia.
- 3 Equipar bien la computadora con programas antispyware y antivirus.
- 4 No compartir las claves confidenciales con ninguna persona.
- 5 Tener cuidado con correos *phishing* y descargas electrónicas.

FUENTE: BBVA-BANCOMER, CNBV

ros (Condusef), donde dice, tampoco le fue bien ya que esta instancia es simplemente decorativa.

Peritajes que no llegan

Llama la atención el caso del empresario José Luis Rojo Arabí, ex comandante de la policía federal y quien ahora encabeza una empresa de seguridad llamada Grupo Diamante a quien le desaparecieron de sus cuentas 262 mil pesos.

Fueron 11 cuentas en total las saqueadas y las cuales, según el empresario tenían acceso restringido, por lo que el banco culpó a la contadora de la empresa.

“Al entrar a las cuentas para hacer un movimiento nos damos cuenta de que habían sido saqueadas todas, hablamos de que los movimientos los hacemos de dos máquinas diferentes, con dos claves diferentes y aún así el banco asegura que el desfalco se hizo desde aquí, que fue mi contadora”.

Por esto y pese a que confían plenamente en la empleada, fue sometida al detector de mentiras y salió adelante. Empezó así, una batalla legal contra el banco, que insiste en que al titular le robaron sus claves y por eso no se hacen responsables del desfalco.

Rojo Arabí sostiene que en sus cuentas hubo movimientos que se

hicieron desde dentro de la institución financiera.

“Detectamos una llamada desde el sistema del banco hacia la IP—terminal o computadora del usuario— que no tendría porque haberse hecho y que deja ver que el fraude se hizo desde adentro”, dijo.

De acuerdo con Rojo Arabí, el banco quedó en mandar a personal para que se realizará un peritaje a las máquinas utilizadas para acceder a la banca en línea pero hasta la fecha esto no ha ocurrido. Señaló que pese a que el banco tiene plenamente identificada la cuenta del ladrón, éstas no se bloquean.

En Chiapas también

Héctor Francisco Villa Aguero, quien vive en Palenque Chiapas, sufrió un desfalco similar el 10 de noviembre de 2005.

Vía internet, traspasaron de su tarjeta de crédito a su cuenta de cheques, 90 mil pesos que sumados a los 65 mil que ahí estaban depositados, dan un total de 155 mil pesos que ese mismo día fueron enviados a una cuenta en Banamex a nombre de Octavio Salas Navarro, persona que dijo, desconoce.

“No he revelado nunca a nadie mis claves ni he prestado ni perdido mi tarjeta de acceso seguro con las claves aleatorias, ellos comen-

tan que yo hice los movimientos ya que su sistema indica que no se violentó la seguridad de las claves, sin embargo debo insistir en que he sido muy cuidadoso con éstas”, indicó.

Señaló que seis días después del desfalco, canceló el contrato de internet que inicialmente tenía, se le entregaron nuevas tarjetas tanto de débito como claves aleatorias y se le redujeron los límites de los montos para transferencias interbancarias y a terceros, que según el estaban en dos millones 500 mil pesos mensuales.

“El 29 de noviembre, al regresar para preguntar sobre el avance de mis reclamaciones con el gerente de sucursal nos percatamos que en la pantalla del sistema interno de Bancomer, los límites que previamente habían sido modificados fueron de nueva cuenta aumentados a dos millones 500 mil, pero en esta ocasión la clave del funcionario así como la terminal que se reflejaba en el reporte no existían”, dijo.

DIARIO MONITOR recibió varios reportes por escrito de casos similares en los que las cuentas del afectado fueron saqueadas mediante una o varias operaciones. Las hay de Veracruz, Tabasco, Estado de México y Distrito Federal, entre otros.

Bancomer: la seguridad, garantizada

■ Han asumido el costo de 85% de fraudes

ARTURO ORTIZ MAYÉN

BBVA-Bancomer aseguró que su infraestructura de seguridad es ciento por ciento segura y que la mayoría de los casos de fraude vía internet han sido producto del descuido de los clientes en el manejo de sus claves confidenciales o del abuso de confianza de sus empleados y hasta familiares.

Alejandro Pineda, director de canales de BBVA-Bancomer, dijo en entrevista con DIARIO MONITOR que pese a ello, en casi 85 por ciento de los casos de defraudación, el banco ha asumido el costo. En el resto no se ha pagado, porque dijo, al hacer la revisión de los casos y acudir a revisar las terminales del usuario, se han encontrado con que tenía las claves en postit en el monitor de la computadora o las tarjetas de acceso seguro, fotocopiadas.

El directivo indicó que tras un análisis detallado de los casos de desfalco han detectado que muchos de éstos se deben principalmente al abuso de confianza de empleados o familiares quienes han hecho uso de las claves del usuario. “Tuvimos un caso en el que la hija le robo al padre”, dijo.

El segundo patrón, precisó, es el robo de información en sitios públicos—café internet, centros de negocios, etcétera— mediante el uso de dispositivos físicos o programas de computo que hacen una copia de todo lo que el usuario realiza en la máquina. Una tercera forma, dijo, obedece a la delincuencia organizada que coloca personal en las empresas con la finalidad de robar información del cliente para después cometer el desfalco.

“Te garantizo al ciento por ciento que toda la infraestructura de Bancomer está protegida tanto de invasiones o ataques externos como de posibles filtraciones internas, porque se han invertido millones de dólares en nuestros sistemas de internet, en nuestros sistemas de computación, en nuestras paredes de fuego, dobles o triples, en *hackers* éticos para que ataquen y traten de vulnerar el sistema para probarlo”, aseveró.

Sostuvo que ante esto, los defraudadores se han trasladado al eslabón más débil de la cadena: el usuario, a quien recomiendan cambiar al menos cada mes sus claves confidenciales.

Pineda Mosiño indicó que en los últimos 24 meses el banco ha enviado miles de correos electrónicos alertando sobre los fraudes en línea y la forma para prevenirlos además de folletos y alertas en cajeros automáticos.

Manifestó que los casos presentados por este medio, han sido

Banca virtual

El número de usuarios que usa este tipo de servicio se ha incrementado notablemente en todo el país.

3

MILLONES

de usuarios en servicios en línea en todo el país.

7

MIL MILLONES

de pesos robados en el periodo 2000-2006

880

MIL

clientes con acceso de internet BBVA-Bancomer

5.1

MILLONES

de transacciones de dinero en un mes en ese banco

30

RECLAMACIONES

por mes por servicios en línea en BBVA

FUENTE: BBVA-BANCOMER, CNBV

analizados a profundidad y que en todos se ha encontrado robo de información ya que los traspa-

sos se hicieron con las claves del cliente. Aseguró que han buscado conciliar con ellos y negó que se escuden en el secreto bancario para no entregarles información, “las cuentas son de ellos, la información se les entrega”.

Banca en línea en aumento

Alejandro Pineda señaló que las transacciones vía internet de esa institución representan 18 por ciento de las operaciones financieras que hace Bancomer. Hasta junio de este año, dijo, tenían 880 mil clientes registrados en el servicio de banca en línea.

De éstos, 740 mil 220 usaron los servicios de internet realizando 21.7 millones de operaciones, de las cuales 5.1 millones fueron transacciones financieras, que significaron un movimiento de 120 mil millones de pesos en un solo mes.

“Cada mes en promedio tenemos entre 20 y 30 reclamaciones de cargos no reconocidos por internet, si comparas 30 contra 5 millones de transacciones veras que es mínimo el margen de reclamación, de alrededor de 0.001 por ciento”, dijo.

Aseveró que en tarjeta de crédito—donde tienen el menor índice de fraude de México y América Latina— tienen un índice de 0.12 por ciento, es decir todavía mayor que en internet. “Se ha satanizado muchísimo la banca en internet pero ahí no ocurren más ni menos fraudes que en el mundo real”, dijo.

El directivo señaló que en el último año, la institución financiera ha invertido entre 10 y 15 millones de dólares en sus sistemas de seguridad y que el balance general de los seis años de funcionamiento de *bancomer.com* es difícil de cuantificar debido a que cuando se fusionó con BBVA, se invirtieron grandes cantidades en todas las áreas. Preciso que a partir del próximo año todos sus clientes, personas físicas y morales tendrán nuevas medidas de seguridad para ingresar y hacer movimientos vía internet.

Alas personas físicas se les entregará una nueva tarjeta de acceso seguro que en lugar de contar con 32 claves aleatorias que pide el sistema aparte de la clave y el *password*, al momento de hacer un movimiento—tendrá mil y que no se repetirán ni una sola vez.

Entanto, para las empresas entregarán llaves de acceso seguro, las cuales al presionar un botón, mostrarán en su pantalla el número de de ingreso válido. Cada operación requerirá un número diferente, que será el que aparezca en la llave.