



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

| | |
|----------------------------|-------------|
| CÁMARA DE DIPUTADOS | |
| MESA DE MOVIMIENTO | |
| 19 OCT 2020 | |
| Recibido..... | 955.....Hs. |
| Exp. N°..... | 40719..... |

PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, gestione ante el Poder Ejecutivo de la Nación y por su intermedio ante el Banco Central, refuerce la seguridad de los sistemas bancarios virtuales y, profundice las acciones en defensa de los usuarios de bancos que son víctimas de estafas, dando una respuesta y contención más rápida, eficiente, certera, cuando los usuarios se comunican o intentan gestionar ante esta problemática, que cada vez afecta a más ciudadanos, que se sienten totalmente desamparados, vulnerados en sus derechos y en estado de crisis por la situación.

Lic. Juan Argañaraz
Diputado Provincial

Walter Ghione
Diputado Provincial



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

De repente una persona joven que usualmente realiza trámites a través del servicio de homebanking se sorprende y, peor aún, entra en crisis cuando descubre que le vaciaron las cuentas de caja de ahorro que tenía en dos sucursales bancarias de Rafaela. A esa altura toma conciencia de que fue víctima de una estafa cuyo mecanismo desconoce, pero a medida que avanza en la revisión de sus movimientos advierte que los delincuentes anónimos fueron más allá de arrebatarle todo el dinero: también le dejaron una deuda por pagar con créditos personales superiores a los 500 mil pesos tomados en un abrir y cerrar de ojos sin ninguna defensa por parte del sistema informático financiero.

El caso sucedió el jueves pasado en la ciudad y la denuncia fue formulada en la sede de la Fiscalía Regional, ese mismo día, que ahora deberá acelerar la investigación para tratar de esclarecer la modalidad de la estafa y en lo posible encontrar a los responsables de la misma.

Lamentablemente los bancos donde los denunciados tiene sus cuentas, no han dado su mejor primera respuesta. Cierta destrato, trabas, desconfianza y una lentitud exasperante fueron las reacciones del personal de las sucursales locales de ambas entidades financieras ante una clienta vulnerable, superada por la situación.

Sin siquiera un grado mínimo de empatía ante la desesperación de la víctima de la estafa, los empleados de banco toman el planteo y solo se comprometen a enviar un correo electrónico a una autoridad superior para que evalúe la situación. Ni siquiera brindan certeza sobre los créditos otorgados automáticamente sin pedir un mínimo requisito.

Evidentemente si esta modalidad de estafas está en aumento, la seguridad de los sistemas bancarios deja mucho que desear con una vulnerabilidad llamativa que, a esta altura, exige una revisión. Así como alguna vez el Banco Central de la República Argentina obligó a las entidades a adoptar medidas



para proteger a los clientes cuando realizan operaciones en caja, con la instalación de sistemas de protección que mejoran la privacidad, quizás ahora sea el turno de reparar en la seguridad virtual.

Desde el otro lado del mostrador, los bancos dejan un margen para desconfiar de sus clientes. Deben comprobar, oficinas adentro, si el cliente no ha sido responsable de una operación opaca, es decir que haya transferido los fondos a otra cuenta y luego denuncie ser víctima de una estafa. Se entiende un poco desde esta posición. Es decir, las entidades financieras tienen dos alternativas: la primera es creer que el cliente es el estafador; la segunda es creer que el cliente es víctima. Al parecer se inclinan por la primera opción. Es que advierten un crecimiento preocupante de las estafas digitales a clientes bancarios. Los mecanismos que utilizan los delincuentes son variados, pero todos coinciden en un punto: hacerse pasar por representantes del banco para pedir contraseñas o información y, con esos datos, robar el dinero que tienen depositado o solicitar préstamos inmediatos que transfieren a cuentas en el exterior.

Si bien no hay cifras oficiales, diversas fuentes del sector financiero confirmaron a la agencia Télam que el incremento de este tipo de delitos fue "exponencial" en los últimos meses y que, en algunos bancos, llegó a registrar un incremento del 500% respecto a los niveles de enero.

Por todo lo dicho solicitamos acompañamiento a la presente.

Lic. Juan Argañaraz
Diputado Provincial

Walter Ghione
Diputado Provincial



Firmas del autor o los autores del proyecto