

## Prevención de estafas bancarias: Defensa del Consumidor se reunió con representantes del banco Nación



La directora de Defensa del Consumidor de la Provincia, Mónica Lucero, mantuvo una nueva reunión con representantes de entidades bancarias, esta vez del Banco Nación, en medio de un contexto preocupante por el aumento de los casos relacionados con estafas a usuarios financieros. Del encuentro participó también parte del cuerpo de abogados del organismo público provincial.

“Estuvimos reunidos con asesores legales y gerente de la sucursal Villa Nueva del banco Nación, encuentro motivado por las reiteradas estafas que se producen muchas veces por desconocimiento de los consumidores y otras tantas por acción directa de terceros, sin intervención de los clientes bancarios”, indicó Lucero.

Y agregó que “este y todos los bancos deben velar por la seguridad de sus clientes, y por esto considero y consideramos que tienen responsabilidad en la protección de los datos personales de los usuarios que poseen cuentas en estas entidades”.

### Medidas de seguridad

Las partes en la reunión coincidieron en la necesaria denuncia penal que debe formalizar el usuario que detecta una presunta estafa, acudiendo por esto a la fiscalía más próxima a su domicilio o bien realizándola a través del sitio web correspondiente.

Con esa denuncia penal, la entidad bancaria podrá reforzar la investigación interna que

---

permita establecer el origen y/o destino del dinero sustraído al cliente, junto con definir si hubo o no participación de empleados/as del banco en la maniobra ilícita.

Además, la funcionaria provincial señaló que si bien los fondos reclamados en una sucursal del banco Nación (Villa Nueva) ya fueron restituidos a los clientes, el proceso de investigación continúa abierto para establecer responsabilidades penales frente a los hechos ocurridos.

Por esto, es sumamente importante que las y los usuarios financieros revisen periódicamente sus cuentas bancarias desde el home banking y/o alertas de consumos para detectar en forma rápida cualquier situación irregular como, por ejemplo: compra no realizada, descuento desconocido y no autorizado, transferencia efectuada sin consentimiento del titular de la cuenta.

Para el caso de las cuentas bancarias de jubiladas y jubilados, estos deberán revisar con atención su bono de jubilación para saber si los descuentos corresponden con compras hechas o pagos consentidos por créditos u otros fines. Caso contrario, deberán solicitar información al banco donde poseen su cuenta y/o conectarse con la ANSES para denunciar un descuento desconocido.

En este marco, vale mencionar que el Banco Central de la República Argentina comparte en su sitio web recomendaciones prácticas para proteger la información personal del usuario financiero y prevenir estafas virtuales.

#### Consultas y denuncias

Si el banco donde se posee cuenta no diera respuesta al pedido de información o reclamo por compras no realizadas, descuentos desconocidos, las vías de asesoramiento y trámite de denuncias de la Dirección de Defensa del Consumidor son las siguientes: 148 opción 3 (en días hábiles y horario de 8 a 14); 148@mendoza.gov.ar; App 148 Mendoza; Oficinas municipales de Defensa del Consumidor.