

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, PARA EXHORTAR A LA CONDUSEF A ESCLARECER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS CRECIENTES DENUNCIAS DE CUENTAHABIENTES SOBRE FRAUDES A TRAVÉS DE LA BANCA ELECTRÓNICA SANTANDER, A CARGO DEL DIPUTADO EMMANUEL REYES CARMONA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

Quien suscribe, diputado Emmanuel Reyes Carmona, integrante del Grupo Parlamentario de Morena en la LXIV Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 58 y 60 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a consideración de esta asamblea proposición con punto de acuerdo al tenor de las siguientes

Consideraciones

El fraude bancario es una de las principales actividades delictivas en el mundo. Este delito junto al blanqueo de capitales es una de las principales preocupaciones de las autoridades en todo el mundo. Miles de personas se ven afectadas por este tipo de actividades y millones de euros son registrados como pérdidas producto de estos crímenes. Afortunadamente gracias al crecimiento y evolución de la tecnología han nacido herramientas para combatir con eficiencia el fraude bancario.

El fraude bancario es un delito, estafa que se realiza mediante prácticas ilegales por parte de funcionarios internos de bancos o grupos externos para obtener información y datos privados de terceros, posibilidad de usurpar identidades o directamente robar dinero de usuarios de una entidad bancaria¹.

Este tipo de prácticas se remontan a tiempos antiguos con el inicio de la banca y han evolucionado rápidamente aprovechando las tecnologías disponibles obligando a los bancos y otras instituciones responsables en la materia a crear instancias y estructuras tecnológicas más robustas y adaptables.

Los tipos más comunes de fraude bancario que podemos encontrar en la actualidad son violaciones a la seguridad, privacidad y obtención de datos bancarios de terceros por medio de software malicioso o estrategias complejas de defraudación. Existen diversos tipos de fraudes electrónicos en el sector bancario que debemos conocer para ser perjudicados.

Entre ellas podemos encontrar el *Phishing*. Este es un tipo de fraude que ocurre a través de plataformas en línea en las que un tercero viola nuestros patrones de seguridad para obtener información valiosa como claves de usuarios bancarios, cuentas bancarias, número de tarjetas de crédito y códigos de autorización para utilizar nuestras herramientas financieras para su beneficio.

Exposición del problema

En sólo unos días, las personas que demandarán de manera colectiva a Santander por haber sido defraudadas a través de la banca electrónica pasaron de 60 a 550 en un grupo de Facebook.

Ante los señalamientos de cuentahabientes de Santander México de haber sido defraudados en la banca electrónica, el banco manifestó que colaborará ante las autoridades que lo soliciten y negó que su sistema haya sido “hackeado”.

A través de una comunicación escrita, Santander informó que “actúa con seriedad y responsabilidad en cada caso relacionado con nuestros clientes, y dispone de la evidencia documentada de las operaciones y las credenciales con las que se realizaron, misma que presentará las veces que sea necesario y ante la autoridad que así lo solicite”.

En un desplegado que apareció en las redes sociales el martes 13 de octubre, varios clientes que sufrieron sustracción de dinero de sus cuentas a través de la banca electrónica en los últimos meses, quienes señalaron que sus reclamos fueron declarados “improcedentes” por Santander.

Algunos de los afectados dijeron que los supuestos fraudes en Santander estaban “desatados” y manifestaron estar seguros de no haber compartido su información, por lo que dedujeron que personal del banco podría estar involucrado.

A esto, el banco también respondió: “No existe ningún elemento que sustente la participación de personal del banco en estos eventos como se señala sin prueba alguna”.²

En octubre de este año, *Emeequis* publicó testimonios³ de miembros de ese colectivo: “Defraudados por Santander México”. Tras el eco de sus historias, muchos comenzaron a buscarlos para formar parte de la acción legal que se está organizando contra el banco.

Los clientes demandan que el banco se haga responsable de la vulnerabilidad de su seguridad y de la fuga de información. La semana pasada Santander les respondió que sus reclamaciones son improcedentes, porque los movimientos se hicieron con sus accesos y credenciales y no hay evidencia que sustente la participación de su personal.

Pero esto no dejó conformes a las víctimas, que incluso ya se han denominado como “Movimiento de Resistencia contra Santander”. Reiteran que el garante del dinero es el banco.

El problema es general, hay gente defraudada en: estado de México, Ciudad de México, Baja California, Baja California Sur, Sinaloa, Nayarit, Jalisco, Colima, Michoacán, Nuevo León, Guanajuato, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo. Con cantidades que van desde los 15 mil al millón y medio de pesos, es lo que han podido observar en la lista que están integrando.

Al no ser clara la respuesta de Santander, se debería estar promoviendo una audiencia de conciliación muy detallada. Es vital que haya una reunión entre afectados y bancos, Eso es la primera aproximación. Pero la segunda se tiene que analizar mucho los perfiles de consumo, incluso después de esto se puede solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) un dictamen.

El banco debe saber, en todo caso, cómo salió el dinero, a dónde se envió el dinero, a qué cuenta, de qué bancos. En la queja formal la Condusef puede pedir esta información a Santander y demás bancos que cuenten con denunciar formales para iniciar dichos trámites.

En un llamado a hacer justicia para quienes representamos y defendiendo su patrimonio así como los ahorros que tanto trabajo les ha costado a muchas personas que se vieron víctimas de fraudes realizados por personas sin escrúpulos, este exhorto busca brindarles una respuesta y, en su caso, darles una solución a este problema que tiene a los afectados en una incertidumbre por la que hoy en día estamos atravesando a nivel nacional, hasta mundial.

Por los argumentos anteriormente expuestos, someto a consideración de esta honorable asamblea la siguiente proposición con

Puntos de Acuerdo

Primero. La Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a promover una audiencia de conciliación para

esclarecer y dar seguimiento a las crecientes denuncias realizadas por cuentahabientes que acusan haber sido defraudados a través de la banca electrónica de Santander.

Segundo. La Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión exhorta a la Fiscalía General de la República a que, trabajando de la mano con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros refuerce los métodos de investigación con el fin de dar con los responsables de realizar dichos actos fraudulentos, toda vez que se procede legalmente contra quien resulte responsable.

Notas

1 Graph Everywhere. “Que es el fraude bancario y como evitarlo”. Disponible en: [https://www.grapheverywhere.com/que-es-el-fraude-bancario-y-como-evitar lo/](https://www.grapheverywhere.com/que-es-el-fraude-bancario-y-como-evitar-lo/)

2 Liberal Metropolitano. “Vacían cuentas de Santander a cuentahabientes, siendo millones de pesos”. Disponible en: <https://liberalmetropolitanomx.com/2020/10/15/vacian-cuentas-de-santander-a-cuentahabientes-siendo-millones-de-pesos/>

3 *Emeequis* . “Ya Van Más De 500 Personas Que Quieren Demandar A Santander” Disponible en: <https://www.mx.com.mx/al-dia/ya-van-mas-de-500-personas-que-quieren-de-mandar-a-santander>

Palacio Legislativo de San Lázaro, sede de la Comisión Permanente, a 7 de enero de 2021.

Diputado Emmanuel Reyes Carmona (rúbrica)