



Ministerio
de Economía
y Finanzas

2021/05/001/1906

Montevideo, 15 OCT 2021.

Señor Presidente de la
Cámara de Representantes
Alfredo Fratti
Presente.

De mi consideración:

En respuesta al pedido de informes (oficio N° 4930) de 20 de agosto del año en curso, presentado por el señor Representante Sebastián Cal, referente a diversas situaciones de reclamos a instituciones financieras, se remite copia de lo informado por el Banco Central del Uruguay.-

Atentamente,

Cr. Alejandro Irastorza
Ministro Interino de
Economía y Finanzas



N° 4930

Montevideo, 20 de agosto de 2021.

Señora Ministra de Economía y Finanzas,
economista Azucena Arbeleche.

Tengo el agrado de transcribir a la señora Ministra el siguiente pedido de informes presentado por el señor Representante Sebastián Cal: "Montevideo, 20 de agosto de 2021. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Alfredo Fratti. Amparados en las facultades que nos confiere el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Economía y Finanzas y, por su intermedio, al Banco Central del Uruguay (BCU). En virtud de los hechos de público conocimiento, relativos a vaciamientos de cuentas bancarias, retiros de saldos de tarjetas prepagas, así como solicitudes de préstamos y demás productos financieros -todos estos, sin consentimiento del titular-, que generan reclamos internos a las instituciones financieras, más denuncias ante el servicio de atención al usuario financiero, correspondiente al BCU, hemos recibido múltiples quejas e inquietudes por parte de damnificados. Por lo expuesto, solicitamos que se informe: 1) Cantidad de fraudes denunciados ante el BCU, desde el mes de junio de 2020 hasta el día de la fecha. En virtud de la carencia de tipificación sobre ciberdelitos, se emplea el término fraude, a los efectos de comprender maniobras tales como phishing, vishing, smishing y cualquier otra que implique suplantación de identidad u obtención de las credenciales del titular con el fin de realizar retiros, transferencias o solicitar productos, todos sin el consentimiento del titular (víctima). 2) Segregar por mes, tipo de maniobra fraudulenta e institución financiera. 3) Porcentaje de resoluciones favorables al cliente o denunciante. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) SEBASTIÁN CAL, Representante por Maldonado".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.


FERNANDO RIPOLL FALCONE
Secretario


ALFREDO FRATTI
Presidente

Banco Central del Uruguay

Expediente N° 2021-50-1-1633

Montevideo, 15 de setiembre de 2021.

AL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Atento a la providencia de 2 de setiembre de 2021 (2021/05/001/0000/0/1906) que antecede, con relación al pedido de informes del señor Representante Sebastián Cal sobre maniobras fraudulentas denunciadas ante el Banco Central desde junio del 2020, se adjunta informe elaborado por la Superintendencia de Servicios Financieros.

Se devuelven electrónicamente los antecedentes remitidos por ese Ministerio (su expediente original N° 2021/05/001/0000/0/1906).

Jorge Christy
Secretario General

Adjuntos 3 fojas
Ds

Id	MES	Año	Institución	TIPOLOGIA	Producto asociado	Estado	Resultado para el Usuario
2791	6	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2799	6	2020	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Concluido	Favorable
2812	7	2020	ECONSTAR SA	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
2823	7	2020	BANCO ITAU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2821	7	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Débito	Concluido	Favorable
2826	7	2020	BANCO ITAU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2834	7	2020	SCOTIABANK	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Favorable
2837	7	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2830	7	2020	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
2838	7	2020	BBVA	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2854	8	2020	SOCUR SA	FRAUDE	Préstamo	Concluido	Favorable
2850	8	2020	ECONSTAR SA	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	N/C
2868	8	2020	OTROS	FRAUDE	Otros	Concluido	Desfavorable
2866	8	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Favorable
2865	8	2020	BANCO ITAU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2876	8	2020	Microfin	FRAUDE	Préstamo	Concluido	Desfavorable
2888	9	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Débito	Concluido	Desfavorable
2892	9	2020	ECONSTAR SA	FRAUDE	Préstamo	Concluido	Desfavorable
2894	9	2020	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
2898	9	2020	ECONSTAR SA	FRAUDE	Préstamo	Abierto	
2903	9	2020	BANCO ITAU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Favorable
2904	10	2020	BANCO SANTANDER	FRAUDE	valores/desconoce en su estado de cuenta	Concluido	Desfavorable
2919	10	2020	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
2928	10	2020	CREDITOS DIRECTOS	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
2920	10	2020	OTROS	FRAUDE	Publicidad Engañosa	Concluido	N/C
2940	11	2020	BROU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
2955	12	2020	OTROS	FRAUDE	Otros	Concluido	N/C
2964	12	2020	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Concluido	Desfavorable
2972	12	2020	OCA SA	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Favorable
2965	12	2020	OTROS	FRAUDE	Publicidad Engañosa	Abierto	
2966	12	2020	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
3036	3	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Préstamo	Abierto	
3047	3	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3048	3	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3053	3	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3050	3	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3055	3	2021	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
3051	4	2021	ECONSTAR SA	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3068	4	2021	BROU	FRAUDE	Préstamo	Abierto	
3065	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3062	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3075	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3074	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3071	4	2021	BANCO ITAU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3078	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3087	4	2021	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3083	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3079	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3081	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3080	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3090	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3089	4	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3108	5	2021	SCOTIABANK	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3104	5	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	Favorable
3107	5	2021	FLODER	FRAUDE	Préstamo	Concluido	Favorable
3121	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3125	5	2021	BROU	FRAUDE	Préstamo	Abierto	
3139	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3138	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3137	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3132	5	2021	BROU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3142	5	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Abierto	
3144	5	2021	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3117	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3115	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3152	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3160	5	2021	BANCO ITAU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3167	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3162	5	2021	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3156	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Concluido	Favorable
3155	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3175	5	2021	BANCO ITAU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3154	5	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3174	6	2021	SCOTIABANK	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3181	6	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3173	6	2021	BROU	FRAUDE	Cajero automático	Abierto	
3183	6	2021	ANDA	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3178	6	2021	BROU	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	Desfavorable
3195	6	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3196	6	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3210	6	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Concluido	Favorable
3205	6	2021	FUCEREP	FRAUDE	Préstamo	Abierto	
3223	6	2021	Emprendimientos de Valor	FRAUDE	Préstamo	Concluido	Favorable
3221	7	2021	ANDA	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Abierto	
3231	7	2021	BANCO ITAU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3238	7	2021	BROU	FRAUDE	Cuenta Corriente /Caja de ahorro	Abierto	
3246	7	2021	Nummi SA (Red Pagos)	FRAUDE	Dinero Electrónico	Concluido	N/C
3245	7	2021	OCA SA	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	N/C
3244	7	2021	BANCO SANTANDER	FRAUDE	Tarjeta de Crédito	Concluido	N/C

Respuesta al pedido de información del Representante Sebastián Cal de 20 de agosto de 2021, en el marco del artículo 118 de la Constitución de la República.

Se da respuesta mediante la información incluida a fs. 8 y 9 del expediente N°: 2021-50-1-01633, a cuyos efectos se puntualiza:

- Se incluyen los trámites, asociados a la denuncia recibida con tipología "Fraude", no teniendo otra sub-apertura. La tipología fraude no implica que necesariamente la persona haya sido objeto de fraude sino que se tipifica de esa manera cuando los usuarios presentan su denuncia haciendo referencia a la ocurrencia de un presunto fraude.
- Se incluyen tanto los casos de estado "Concluido" como aquellos que se encuentran "Abiertos", que corresponden a los que aún se encuentran en trámite.
- El resultado discriminado entre "Desfavorable" o "Favorable", no implica una valoración de la actuación de la institución denunciada, sino que representa una conceptualización sobre el resultado de la denuncia respecto del usuario en relación a la operativa reclamada. El caso que se indica N/C es en lo que por la particularidad del caso no correspondió la valoración del resultado.
- "Id", es un dato indetificadorio de uso interno, no responde al número de expediente del tramitación del caso.
- "Otros" en tipo de institución, responde que a los fines del registro del que se obtuvo la información no correspondió la identificación de una institución en particular detallada.

Adicionalmente se señala entre las características de las denuncias más frecuentes, las siguientes:

- Desconocimiento de operaciones con tarjetas ya sea por presunta clonación o robo de datos de la tarjeta.
- Presunto fraude (presuntos casos de Phishing) en los que se ingresaba al sistema de la institución financiera, con clave correcta, y se transfería a cuentas de terceros, ya sea en la propia entidad u otra de plaza, o se efectuaban pagos a comercios. Las modalidades para captar los datos de clientes han sido diversas, particularmente se señalan los casos de recepción de correos o mensajes de servicios de mensajería donde se simula que se trata de la entidad financiera de donde el destinatario es cliente y se le solicita la actualización de datos o que ingrese a su cuenta. Cuando el usuario ingresa al link, o bien capturan sus datos o ingresa a un sitio que simula ser el de la institución financiera.
- Adicionalmente, se recibieron denuncias donde a las personas les hackeaban sus cuentas de correo electrónico u otro servicio y a partir de éstas, los hackers utilizaban las mismas claves para ingresar a las cuentas en entidades financieras (es común que las personas utilicen las mismas claves para varios usos o sistemas).

---o0o---