

Editado por: Tatiana Arango tarango@larepublica.com.co

# ¿Por qué tienen éxito los ladrones de claves bancarias a través de celular?

**BANCOS. DELINCUENTES HAN SOFISTICADO SUS MÉTODOS DE CRIMEN: HAN LOGRADO CLONAR LOS CALL CENTER DE LOS BANCOS PARA GANAR LA CONFIANZA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**BOGOTÁ**  
Ante la aparente pérdida de efectividad de los enlaces por email o mensajes de texto (SMS) que lo invitan a actualizar sus datos para robarle las claves bancarias, los delincuentes han sofisticado tanto sus métodos que, literalmente, han gemeleado o clonado los call center de los bancos.

No se trata de una simple llamada en la que le piden abiertamente su clave virtual, sino de una puesta en escena completa, en la que las delincuentes ganan su confianza, usan trucos de baja tecnología y juegan con otros psicológicos muy efectivos.

¿Por qué se cae en la trampa? La respuesta más fácil, que dejará tranquilo al banco, es autoflagelarse y decir que uno es un completo idiota, y el responsable. Y seguro hay algo de eso. La verdad es que la respuesta es más compleja, y entenderla podría no solo evitar que usted sea la próxima víctima, sino obligar a los bancos a idear soluciones tecnológicas para erradicarlo.

La primera razón para caer en la trampa es que los bancos abruma a los clientes con llamadas auténticas ofreciendo-

## CIBERSEGURIDAD EN LA BANCA

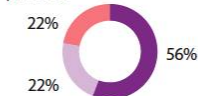
### Cómo percibe la ciberseguridad

- Posee una clara visión sobre la ciberseguridad en su negocio y cuenta con planes estratégicos
- Materializa planes estratégicos en ciberseguridad



### Uso de herramientas para fortalecer la seguridad

- Realiza la gestión de activos digitales (hardware y software) a través de herramientas específicas
- Realizan inventarios predominantemente de forma automática, aunque con algún componente manual
- Tienen definida, en su hoja de ruta, la mejora de dichos procesos



### Tecnología

- Está utilizando tecnologías para la respuesta ante incidentes
- Contempla estas soluciones en sus planes a corto/ medio plazo



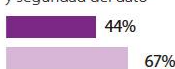
### Gestión de riesgos digitales

- Realiza una gestión exhaustiva de los riesgos digitales, identificándolos y llevando a cabo el análisis para establecer las medidas apropiadas que minimicen su impacto
- Considera que sus procesos clave están identificados y protegidos, pero tienen que mejorar en su análisis de riesgos



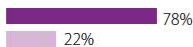
### Control de datos

- Lleva un control exhaustivo de datos, procedimientos de encriptación, clasificación y etiquetado de la información
- Presenta un buen nivel de madurez con planes para avanzar en la protección y seguridad del dato



### Talento humano detrás de la ciberseguridad

- Dispone de áreas internas especializadas en la prevención y lucha contra el fraude
- Está trabajando en la mejora de sus áreas para este fin



**Wilson Triana**  
Experto y consultor de banca y seguros

*“Los bancos no piden, por ningún motivo, el número del producto, sus saldos y, menos, las claves o su actualización en sus puntos de contacto para atender a sus clientes”.*



Siganos en:  
[www.larepublica.co](http://www.larepublica.co)  
Con los últimos desarrollos de los bancos en seguridad.

versa; es decir, conseguir que haga lo que quieren proponiéndole realizar exactamente lo contrario: “no estoy autorizada para pedirle datos personales o bancarios durante la llamada”.

Una vez ganada la confianza con esta introducción se lanza el anzuelo, el presunto beneficio.

Si a usted le dicen que le van a consignar \$1 millón, por la razón que sea, su cerebro reacciona inmediatamente: “de eso tan bueno no dan tanto”. Por eso, los delincuentes lanzan anzuelos con cifras razonables: tenemos que depositar \$75.000 de devolución del IVA, vamos a reducir o eliminar la cuota de manejo, que es una cifra que está entre \$20.000 y \$30.000.

Luego viene la parte más preocupante de la estafa, la supuesta funcionaria hace un proceso de validación de su identidad para poder entregar el beneficio, con información completamente verídica que solo debería tener el banco. Eso es lo que, precisamente, le dará más confianza.

Luego se introduce el elemento tecnológico para darle

la falsa sensación de seguridad: “Le recuerdo que la información brindada se reflejará sobre la pantalla de su teléfono móvil por motivos de seguridad... Para iniciar el proceso lo primero que debe hacer es dirigirse al teclado numérico y activando la tecla número 5 para ir directamente...”.

Y aquí viene la cereza del pastel del gomeleo del ‘call center’, usted escucha un audio, perfectamente sincronizado, que dice:

¡Bienvenido al Teléfono Rojo de Davivienda...!

Aquí es donde usted entrega su clave a través del teclado de su celular, siguiendo las instrucciones de la audiolínea, y arranca el saqueo de la cuenta.

Luego de que usted escucha la grabación del fraude del que ha sido víctima, se da cuenta de muchas inconsistencias. La explicación es que una cosa es ver los hechos desde afuera, y luego de que han ocurrido, y otra, muy diferente, estar dentro de ellos, en tiempo real.

Usted quedará inquieto no solo porque tienen toda su información, sino por la sensación de que es un delito que tiene un componente tecnológico que, teóricamente, permitiría rastrear a los responsables, pero no se hace, o no se cuenta porque pondría en evidencia las vulnerabilidades de los bancos.

También quedará con la sensación de que hay poco interés de las entidades por conocer los detalles de su caso.

¿Se puede hacer algo? El ‘anticliente virtual’, la desconfianza plena en las llamadas y los métodos virtuales, parecería ser en único antídoto efectivo para hacer frente a la pandemia de robo de claves bancarias.

\*LEA COMPLETO EN LA WEB



**GUILLERMO FRANCO**  
Colaboración especial

los productos. Entonces, ¿qué tendría de raro que lo llamaran para ofrecerle un supuesto beneficio? Nada.

Es probable que en un acto de sagacidad usted mire la pantalla de su celular para identificar el número del cual le marcan. Si bien muchos no han tenido esa precaución, algunos han caído precisamente por ella. Una mujer, en un audio distribuido en redes sociales, dice que lo que más le inspiró confianza es que era el 3383838 (Teléfono Rojo

de Davivienda), precedido del dígito 1.

Para ilustrar hemos escogido el caso de esta entidad, lo que no quiere decir que los delincuentes no suplantan a todas. Al hecho de que la víctima asuma que son normales las llamadas de los bancos, los delincuentes agregan el uso de protocolos de cortesía y la ‘plena’ identificación del funcionario.

Luego introducen el supuesto protocolo de seguridad y algo de psicología in-

**BOLSAS. WTI CAYÓ 1,11% A US\$69,22 EL BARRIL**

## Rezago de Ida debilitó precios del crudo

**BOGOTÁ**  
La producción de petróleo y gas en el Golfo de México, ubicado en Estados Unidos, se mantuvo detenido este viernes tras el paso del huracán Ida. Según la *Oficina de Seguridad y Cumplimiento Ambiental*, en total, 1,7 millones de barriles o 93% del bombeo diario de la materia prima, se vio afectado.

El crudo estadounidense WTI cayó cerca de 1,11% a US\$69,22 el barril, mientras que el petróleo Brent disminuyó 0,69% a US\$72,56 la carga.

Las empresas de energía están tardando más en recuperar la producción en esta temporada de huracanes en compara-

ción con años anteriores en medio de daños a infraestructura clave, cortes de energía y problemas logísticos.

La región representa aproximadamente 17% de la producción total de petróleo de EE.UU. y 5% de la producción total de gas natural seco de esa Nación.

Por ahora, el país norteamericano decidió acoger con beneplácito la medida adoptada por la *Organización de Países Exportadores de Petróleo (Opep)* y se comprometió a presionar al grupo de exportadores para que haga más para apoyar la recuperación económica.

### MOVIMIENTO DEL PETRÓLEO



Fuente: Bloomberg / Gráfico: LR-ER

**AVISO DE LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA**  
**SAFRAN SUCURSAL COLOMBIA EN LIQUIDACIÓN.**  
NIT. 900060804 - 6

Catalina Bueno Ramírez, obrando en su calidad de liquidadora de la sucursal **SAFRAN SUCURSAL COLOMBIA EN LIQUIDACIÓN**, sucursal de sociedad extranjera constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, domiciliada en Bogotá e identificada con NIT. 900060804 - 6, se permite informar a los posibles acreedores, de acuerdo con el artículo 232 del Código de Comercio, que desde el 31 de diciembre del año 2020 la sucursal **SAFRAN SUCURSAL COLOMBIA - EN LIQUIDACIÓN** fue declarada disuelta y en estado de liquidación ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Cualquier interesado puede dirigirse a la Dg. 92 # 17A - 42 Piso 13, de la ciudad de Bogotá, D.C.

(FIRMADO)  
**Catalina Bueno Ramírez**  
Liquidadora  
Safran Sucursal Colombia En Liquidación

**AGRONEGOCIOS**  
EL PERIÓDICO DE LOS EMPRENDEDORES RURALES

Encuentre nuevas oportunidades en [agronegocios.co](http://agronegocios.co)