

## **CECU pide al Banco de España una mayor protección de las personas consumidoras frente a los fraudes bancarios**

- La organización ha detectado casos graves de fraude mediante técnicas de phishing y considera que las entidades bancarias no están tomando las medidas necesarias de protección a las personas consumidoras.

**Madrid, 24 de febrero**

Ante las nuevas técnicas de fraude en línea y la gravedad casos detectados desde las entidades miembro de CECU, la entidad urge a las instituciones a que tomen medidas para proteger a las personas consumidoras. En concreto, ha pedido en una carta dirigida al órgano supervisor del sector bancario en nuestro país, el Banco de España, que investigue la actuación de las entidades bancarias ante estos casos y si están ofreciendo la protección suficiente.

En la carta CECU manifiesta que, si bien el aumento del acceso a los servicios de comercio electrónico ocurrido tras la pandemia ha facilitado en muchos casos la adquisición de bienes y servicios para las personas consumidoras, también ha originado un mayor tráfico de datos de carácter personal y de operaciones bancarias por internet, que ha motivado a los ciberdelincuentes a aumentar su actividad ilícita. De esta forma, muchas personas se han encontrado con la desagradable situación de ver cómo les han quitado dinero de sus cuentas bancarias desconociendo el motivo **y al plantear sus reclamaciones a sus entidades bancarias se les ha dicho que ha sido problema de ellas por una falta de diligencia.**



CECU pide al Banco de España que al amparo de sus atribuciones legales y en virtud del derecho constitucional de protección de los consumidores que impone a los poderes públicos la adopción de medidas para hacerlo efectivo:

- **Recabe información respecto de la actuación de las entidades bancarias en este aspecto**, cuáles son sus protocolos de seguridad y si aplican estándares por encima de lo dispuesto en las normas de aplicación.
- **Valore si la regulación aplicable es insuficiente**, tal y como se está comprobando por el mero aumento de los ciberdelitos, en cuyo caso, se haría preciso proponer una regulación más protectora de las personas consumidoras en general y de las vulnerables en particular.

La aparición constante de nuevas técnicas de fraude y la depuración de las existentes, hacen que cada vez resulte más complicado a las personas consumidoras protegerse de estas prácticas y entendemos que, si bien la labor de información al consumidor para que sea cauteloso y que por ejemplo no facilite sus contraseñas por correo electrónico o por teléfono es importante, hay que ir más allá. A la vista de los casos recibidos y que se están detectando, no está siendo suficiente para resolver el problema.

**Ponemos a vuestra disposición portavoces para declaraciones.**

Nieves Rodeiro -Comunicación, CECU

**Más info: [comunicacion@cecu.es](mailto:comunicacion@cecu.es) / 657 50 47 12**

