10 metode și canale bancare de fraudă. Ce reclamă consumatorii în cererile adresate CSALB și câte cazuri se soluționează?

29 octombrie, București. În ultimele luni **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** a primit zeci de cereri care aveau ca obiect frauda pe canale bancare. În fiecare dintre aceste solicitări, consumatorii apelează la ajutorul băncilor pentru a-și recuperara banii pierduți. Din păcate, în majoritatea cazurilor de fraudă, banii furați de infractorii informatici își pierd repede urma, fiind transferați rapid și repetat prin conturile mai multor bănci și/sau prin diverse instituții de plată.

Săptămâna viitoare este *Black Friday*, ziua cu cele mai mari reduceri din an, dar și cu cele mai multe tranzacții și plăți. În 2024, numai în acea zi, s-au înregistrat peste 1,15 milioane de tranzacții în valoare de 660 milioane de lei. Plățile online și volumul acestora îi atrag ca un magnet pe infractorii cibernetici. Unul dintre cei mai mari procesatori de plăți și carduri din România a spus că anul trecut numărul tranzacțiilor suspecte și blocate a depășit cu 159% nivelul anului precedent.

Fraudarea conturilor, sesizată și către CSALB

Doar în 8 cazuri de fraudă băncile au acceptat anul acesta cererile consumatorilor și au intrat în procedură de conciliere cu aceștia, în cadrul CSALB. În aceste cazuri excepționale băncile au restituit o parte din sumele fraudate, cu condiția returnării acestor sume către bancă, dacă Poliția reușește recuperarea prejudiciilor. Motivul invocat de bănci pentru acceptarea unor cereri în cazuri de fraudă este protejarea relațiilor comerciale cu acei consumatori.

Tipuri de fraudă și canalele folosite. Ce spun consumatorii în cererile trimise CSALB:

|COMERȚ ONLINE| *”Am fost victima unei fraude informatice prin intermediul unei platforme de comerț online. După ce am postat un anunț de vânzare, am fost contactată de o presupusă cumpărătoare care, sub pretextul efectuării plății, m-a direcționat către un link aparent legitim. După ce am completat datele cardului, am fost contactată telefonic de o persoană care s-a prezentat drept operator al magazinului online. Această persoană m-a indus în eroare, prin presiune verbală și psihologică, să-i furnizez informații personale, inclusiv coduri primite prin SMS, sub pretextul unei verificări bancare. Fără să înțeleg că, de fapt, autorizez tranzacții bancare, am făcut plăți în valoare de 14.972 de lei din contul meu. Am notificat banca după ce am constatat prejudiciul și am formulat plângere penală. Din fericire, banca și-a manifestat disponibilitatea de a-mi restitui suma pierdută, cu condiția să o returnez dacă Poliția va reuși recuperarea banilor. ”*

|FALS BROKER| *“Am fost victima unei înșelăciuni, fiind indus în eroare de către persoane necunoscute, sub pretextul realizării unor investiții la bursa de acțiuni. După înregistrarea datelor personale pe pagina de internet a unei firme de profil, am fost contactat de o persoană de gen masculin care mi-a prezentat diverse planuri de investiții și mi-a solicitat să transfer suma de 1.250 lei într-un cont bancar pus la dispoziție. După efectuarea transferului am fost iarăși contactat și îndrumat să-mi instalez aplicația Anydesk, pentru a putea primi instrucțiuni. După instalarea acestei aplicații, mi-a fost accesată în mod ilegal aplicația bancară și au fost realizate două transferuri în valoare totală de 19.900 euro. După încheierea discuției cu presupusul broker, am constatat cele două viramente neautorizate de către mine, am apelat call-center-ul băncii la un interval de câteva minute și i-am rugat să-mi blocheze contul și tranzacțiile respective. La îndrumarea reprezentantei băncii am depus imediat o petiție on-line.”*

|E-MAIL| *"Întâi am primit un mail pe care l-am deschis, apoi am primit un mesaj că mi s-a schimbat numărul de telefon în relație cu banca și am observant că nu mai puteam accesa aplicația de home bank. Când am reușit să accesez contul, acesta era gol. Deși am solicitat blocarea conturilor, tranzacțiile au continuat să se efectueze."*

|GRUPURI DE CHAT| *"Am fost apelată prin aplicația Whatsapp de o persoană care s-a dat drept un prieten din lista mea de contacte. De fapt, au fost infractori, pentru că am transferat și pierdut suma de 3.500 de lei. "*

|FURT DE DATE| *"Am fost fraudată cu suma de 5 mii de lei după ce am fost păcălită de cineva care a pretins că este fiul meu. M-a pus să îi trimit o fotografie cu cardul meu și să aprob o plată 3D-Secure. Am raportat imediat la bancă și la Poliție și am prezentat dovezile. Cu toate acestea banca refuză rambursarea motivând că eu am autorizat plata. Doresc să contest acest refuz, deoarece tranzacția a fost făcută prin fraudă dovedită de Poliție. "*

|APLICAȚII MOBILE| *"Timp de trei zile am fost victima unei forme complexe de fraudă în care persoane neautorizate au accesat contul meu bancar, folosindu-se de apeluri telefonice și de o aplicație ce părea a fi a băncii. Concret, am accesat un anunț publicitar online care pretindea că ar fi o ofertă de investiții a Bursei de Valori București. Ulterior, am descărcat o aplicație recomandată de acea sursă, iar apoi am fost contactat telefonic de oameni care au pretins a fi angajați ai băncii. Apelul apărea pe telefon ca fiind de la un număr oficial al băncii. Sub pretextul că mă asistă pentru o tranzacție de 950 de lei, aceste persoane au preluat controlul asupra contului meu. Fără acordul meu, infractorii au accesat un credit rapid de la un IFN, pe numele meu, în valoare de 54.000 de lei."*

|PLĂȚI NEAUTORIZATE| *"După ce mi-a fost furat telefonul mobil am constatat, în aceeași zi, folosirea fără drept a cardului înrolat în telefon. S-au făcut 10 tranzacții neautorizate din contul meu bancar în valoare totală de 50.071 de lei. Solicit băncii returnarea sumei pierdute în urma fraudei evidente."*

|REȚELE DE SOCIALIZARE| *"Am fost contactată pe rețeaua de socializare TikTok de către o persoană care derula un program de tranzacționare pe o platformă online și mi-a spus că dacă investesc 100 de lire pot câștiga 1.500 de lire, iar dacă investesc 600 de lire voi câștiga 176.000 de lire prin intermediul monedelor virtuale. De fapt, aceste sume nu au ajuns niciodată în contul meu și, mai mult, am pierdut 14.600 de lire."*

|DATE CARD| *"Din cont mi-au dispărut sume de bani prin intermediul unor tranzacții neautorizate făcute prin aplicația Google Pay. Am fost manipulat să ofer datele cardului și să autorizez înrolarea lui într-un dispozitiv străin."*

|LINK FALS| *"După ce am pus la vânzare biletele la un concert, un presupus cumpărător mi-a trimis un link fals cu interfața băncii, sub pretextul că prin accesarea linkului banii vor ajunge în contul meu. Crezând că primesc o plată sigură, am introdus codul 3D-Secure solicitat. Apoi am constatat efectuarea a două tranzacții de câte 4.902 lei fiecare. Am contactat banca și Poliția din orașul Voluntari. Conform datelor din cont, fondurile au rămas nedecontate timp de 3 zile, timp în care banca ar fi putut dispune blocarea sau anularea plăților. Cu toate acestea, de la bancă am primit un refuz de returnare a sumelor pe motiv că tranzacțiile ar fi fost autorizate de mine prin 3D-Secure."*

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„În fiecare zi conturile bancare ale consumatorilor sunt atacate prin intermediul rețelelor de socializare, e-mailurilor și linkurilor frauduloase, aplicațiilor de control de la distanță și chiar prin apeluri telefonice ale infractorilor care își arogă calitatea de reprezentanți ai băncilor sau ai unor autorități publice. Este folosită inclusiv inteligența artificială pentru falsificarea vocilor, iar rețelele de infractori au dezvoltat chiar și call-center-uri pentru a da o credibilitate și mai mare schemelor de fraudă. Un fenomen îngrijorător este acela că oamenii sunt ademeniți pe canale și prin metode tot mai diverse și greu de depistat, iar pierderile din conturile consumatorilor cresc îngrijorător.*
Pentru diminuarea riscurilor, consumatorii nu trebuie să-și expună toate economiile pe contul cu care fac tranzacții într-o zi de reduceri, de exemplu. Pot lăsa în cont doar o sumă dedicată cumpărăturilor, iar restul banilor îl pot transfera într-un cont neexpus tranzacțiilor online.
O altă metodă de prevenție este verificarea constantă a conturilor bancare și setarea alertelor pentru tranzacțiile efectuate. Ținând cont că doar 7% din banii proveniți din fraude pot fi recuperați la nivel mondial, responsabilitatea asupra conturilor și datelor personale trebuie să fie maximă în cazul utilizatorilor. Aceștia nu doar că nu trebuie să furnizeze sub nicio formă informații ale contului sau parolele de acces în conturi, dar trebuie să arate o prudență sporită pentru site-urile accesate, linkurile și emailurile pe care le deschid sau pentru convorbirile telefonice primite de pe numere suspecte.
Oamenii nu trebuie să uite că, oricând au îndoieli, există varianta de a apela numărul oficial al băncii sau, pentru o siguranță și mai mare, se pot deplasa într-o sucursală bancară pentru a verifica dacă informațiile primite sunt reale.”

***

Despre CSALB: CSALB este o entitate înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit și în mai puțin de trei luni negocierea dintre consumatori și bănci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice județ al țării pot trimite cereri către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 16 conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în Drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolvă amiabil, iar înțelegerea părților are puterea unei hotărâri în instanță. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).