



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA CIBERESTAFA FINANCIERA

Área de Consumidores y Usuarios

Índice

1. Objetivo	2
2. Definición de Ciberestafa	2
3. Que hacer al detectar la estafa - Primeros pasos	2
4. Denuncias a realizar ante una ciberestafa financiera	2
5. Canales de contacto útiles	3
5.1. Entidades Bancarias:	3
5.1.1. Banco de la Provincia de Buenos Aires:	3
5.1.2. Banco de Galicia y Buenos Aires SAU:	4
5.1.3. Banco Galicia Más (ex HSBC):	4
5.1.4. Banco Supervielle S.A.:	5
5.1.5. Banco Hipotecario:	5
5.1.6. BBVA (Banco Francés):	5
5.1.7. Banco Credicoop:	6
5.1.8. Banco Santander:	6
5.1.9. Banco Ciudad:	6
5.2. Billeteras virtuales:	7
5.2.1. Naranja X:	7
5.2.2. Brubank:	7
5.2.3. Mercado Pago:	7
5.3. Otros enlaces y contactos:	9
5.3.1. Banco de la Nación Argentina:	9
5.3.2. Banco Patagonia:	9
5.3.3. Banco Macro:	9
5.3.4. bind – Banco Industrial:	9
5.3.5. ICBC:	9
5.3.6. Banco Comafi:	10
5.3.7. Banco Columbia:	10
6. Recomendaciones de prevención	10



1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro, ordenado y eficaz para que las personas usuarias afectadas por ciberestafas financieras (ya sea en bancos o billeteras virtuales) sepan cómo actuar, a quién recurrir, y cómo proteger sus derechos.

2. Definición de Ciberestafa

Una ciberestafa es un tipo de delito informático en el que los delincuentes utilizan medios tecnológicos y plataformas digitales para engañar o manipular a sus víctimas con el fin de obtener un beneficio económico ilícito o información confidencial.

3. Que hacer al detectar la estafa - Primeros pasos

3.1. Inmediatamente:

- Bloquear cuentas y tarjetas: acceder a la app o contactar al banco/billetera virtual para bloquear el acceso y operaciones.
- Cambiar contraseñas: de todos los servicios asociados (email, home banking, billetera, etc.).
- Registrar evidencias: capturas de pantalla, números de teléfono, correos sospechosos, transferencias realizadas, etc.

3.2. Contacto con la entidad financiera:

- Seguidamente informar el incidente al área de atención al cliente de la entidad.
- Solicitar el bloqueo de operaciones sospechosas y la revisión del historial de transacciones.
- Pedir el número de reclamo y conservarlo.
- En el caso de que no puedas acceder a las mismas, intentar contactar telefónicamente y/o por correo electrónico al banco o billetera virtual.

4. Denuncias a realizar ante una ciberestafa financiera

4.1. Denuncia ante la entidad financiera, ya sea banco y/o billetera virtual.

4.2. Denuncia Penal:

- Denuncia policial: Realizar la denuncia en la Comisaría más cercana. Solicitar copia de la denuncia.
ò
- Denuncia judicial: Presentar la denuncia en la Fiscalía correspondiente al domicilio de la víctima o al lugar del hecho. Solicitar copia de la denuncia.

En caso de realizar la Denuncia judicial, en la Provincia de Buenos Aires, puede hacerse en:

- la Unidad Fiscal Especializada en Delitos y Contravenciones Informáticas.
- el Ministerio de Seguridad <https://seguridad.gba.gob.ar/#/home>
- el Ministerio Público Fiscal PBA: <https://mpba.gov.ar>

4.3. Denuncia ante organismos de protección del consumidor:

- OMICs - Defensa del Consumidor: Accede a los datos de contacto de estas a través de nuestro Mapa temático: <https://www.defensorba.org.ar/site/mapastematicos>
- Área de Usuarios y Consumidores Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Contactos: gestion.consumidores@defensorba.org.ar / 0800 222 5262 / WhatsApp: 221 358 1323
- Banco Central de la República Argentina (BCRA)
- <https://bcraweb.bcra.gob.ar/sitios/aplicacionespublicasbcra/proteccionusuarioweb/SitePages/Reclamos%20por%20fraude%20o%20estafa.aspx>

5. Canales de contacto útiles

Desde esta Defensoría solicitamos a las diferentes entidades bancarias y billeteras virtuales, que nos informen el protocolo de actuación para que un usuario realice la denuncia de ciberestafa. A continuación, se detallan las respuestas recibidas.

5.1. Entidades Bancarias:

5.1.1. Banco de la Provincia de Buenos Aires:

- a. Vías de contacto:

Centro de Contacto telefónico exclusivo por fraudes (24 hs)

- Línea Banco: Desde Argentina 0810-222-2776 (opción 0). Desde el exterior: (54-11) 4109-7501 o 2821-6201 (opción 0).
- Línea BIP: Desde Argentina 0810-122-0333 (opción 0). Desde el exterior: (54-11) 5559-5012 o 2821-6012 (opción 0).
- Línea CDNI: Desde Argentina: 0810-666-2364 (opción 0). Desde el exterior: (54-11) 5559 502 o 2821-6202 opción 0

Canales digitales:

- Instagram: banco_provincia (de lunes a domingo de 8 a 22 hs)
- Facebook: <https://www.facebook.com/bancoprovincia> (de L a D de 8 a 22 hs)
- WhatsApp 11-2821-6222 de lunes a domingos de 8 a 22 hs
- Asistente virtual: https://www.bancoprovincia.com.ar/home/?av_abrir=true (24 hs)

En la actualidad no se reciben reclamos vía correo electrónico ya que se requiere de la validación positiva del cliente previamente a la carga del desconocimiento.

- Presencial: Sucursales de lunes a viernes en horario bancario.

5.1.2. Banco de Galicia y Buenos Aires SAU:

a. Vías de contacto:

- A través de WhatsApp, mediante la plataforma GALA. 2.
- Vía telefónica, comunicándose con Fonobanco al 0810-444-6500 o 0800-888-4254.
- Por correo electrónico, enviando un mensaje a bancogalicia@bancogalicia.com.ar.

b. Documentación y/o procedimiento:

- La denuncia debe efectuarse de inmediato. De manera preventiva, el banco procederá al bloqueo de cuentas y tarjetas, requiriendo posteriormente el blanqueo de claves (generación de nuevas credenciales de acceso).
- Deberá acompañar la denuncia penal presentada ante una comisaría, proporcionando un detalle completo de los hechos.
- En casos de phishing, desde el sector de estafas se solicitará adjuntar el historial de navegación, donde se compruebe el acceso a la página fraudulenta, y/o la copia del correo electrónico fraudulento recibido.

5.1.3. Banco Galicia Más (ex HSBC):

a. Vías de contacto:

- Presencial: En sucursal con su oficial de cuentas.
- Teléfono: 0800-333-0003 ingresando con clave de atención telefónica, Disponible de lunes a viernes de 8 a 20hs.
- Digital: contactanos@galiciamas.com.ar
- Chat: Incluido en los canales digitales del banco o en el área de experiencia al cliente

b. Documentación y/o procedimiento:

- Formulario de reclamo:
- <https://www.galiciamas.com.ar/Formulario/formulariooriginal.html?form=consultasvarias&canal=PWSLINKTEXT>
- En el caso del robo de celular, deberá disociar la app del celular para que nadie acceda a su cuenta Galicia Más desde ese dispositivo. Deberá ingresar a Online Banking con su usuario de la App Galicia Más, dirigirse a menú > Seguridad > Dispositivos de Confianza y finalmente eliminar el celular robado/perdido. Adicionalmente, se recomienda cambiar la contraseña, y renovar la clave de acceso de su correo electrónico con frecuencia. Se destaca como importante que en caso de tener asociadas las tarjetas en alguna aplicación o billetera, deberá eliminarla y realizar la denuncia ante la procesadora.
- En caso de una sospecha de fraude, el consumidor deberá en primera instancia bloquear el usuario para que nadie acceda a sus cuentas: debe ingresar a Online Banking o en la app Galicia Mas desde cualquier celular, sin ingresar a la cuenta y presionar el botón SOS. Luego, ingresar tu tipo y número de DNI y se le enviará un código a su email registrado en el banco, que tendrá que ingresar cuando se lo soliciten. De esta forma, el usuario queda bloqueado y nadie puede acceder a sus cuentas ni desde la aplicación móvil ni desde la página web. Para desbloquear el usuario

- tandra que enviar un mail a contactanos@galiciamas.com.ar o acercarse personalmente a una sucursal de Galicia Más.
- Además, en caso de considerar que fue víctima de estafa, se debe comunicar con nuestros Centro de Atención al Cliente, y se detalla: "para iniciar una investigación, envíanos un e-mail a contactanos@galiciamas.com.ar con el asunto "URGENTE" detallando la situación y adjuntando la denuncia policial, o acércate a una sucursal con la misma."
- En caso de haber sido víctima de robo o extravío de las tarjetas, el cliente debe realizar la denuncia de sus tarjetas ante la Administradora de la tarjeta de crédito para bloquear las compras realizadas con ella. Se comparte en la sección los teléfonos a los que puede comunicarse para iniciar la denuncia.

5.1.4. Banco Supervielle S.A.:

- a. Línea exclusiva de estafas virtuales: 1168423330. Esta es una línea exclusiva para denuncias, todos los días, las 24hs.
- b. Atención virtual: Resolvé consultas por videollamada con una persona de su equipo desde Online Banking o App Supervielle. En el siguiente link se encontrará un tutorial <https://www.supervielle.com.ar/personas/serviciosdigitales/atencion-virtual>.
- c. Banca telefónica individuos: Los siguientes teléfonos de contacto 4959-4959 desde C.A.B.A y G.B.A o desde el interior del país al 0810-333-4959.

5.1.5. Banco Hipotecario:

- a. Vías de contacto:
 - Telefónicamente: 0810-222-7777; chat WhatsApp 11 4411-7777; desde cualquier lugar del país 0800-666-1009; desde el exterior del país + 54-11-4600-6926.
 - Personalmente: en cualquier Sucursal de esta Entidad.
 - Página web del Banco: www.hipotecario.com.ar ingresando en el link "Envianos tu consulta".
 - Home Banking: ingresando en el link "Mi cuenta está en riesgo".
 - Redes sociales: Facebook (redirecciona a la página web del Banco).
- b. Documentación y/o procedimiento:
 - Deberá completar y firmar el formulario F3587 de "Desconocimiento de Operaciones", el cual se encuentra en la web www.hipotecario.com.ar/personas/formularios/, y presentarlo, a través de los canales detallados anteriormente, junto con copia de su DNI y de la denuncia policial o penal correspondiente, más una nota manuscrita detallando los hechos ocurridos y especificando las operaciones desconocidas.

5.1.6. BBVA (Banco Francés):

- a. Telefónicamente a través del 0800-333-0303 ó 4346-4800.
- b. Formulario Electrónico (BBVA Argentina) o en nuestra Red de Sucursales.

5.1.7. Banco Credicoop:

a. Vías de contacto:

- Comunicarse con el teléfono 0800 222 8080 - Opción 1.
- Correo electrónico: Atencion de Reclamos calidad@bancocredicoop.coop // Prevención de Fraudes fraudes@bancocredicoop.coop
- Personalmente en la filial con la que opera habitualmente.
- Formulario de reclamos en el siguiente link:
<https://bancocredicoop.coop/personas/contacto>

b. Documentación y/o procedimiento: Por otra parte deberán enviar la correspondiente denuncia policial a calidad@bancocredicoop.coop .En la misma deberan constar el detalle de las operaciones desconocidas y demás circunstancias de lo sucedido.

5.1.8. Banco Santander:

a. Vías de contacto: los clientes que fueron víctima de una posible estafa, deben comunicarse con el banco a su línea exclusiva de Denuncia de Estafas Telefónicas y Digitales, 0800-666 0330, todos los días, las 24 horas.

b. Documentación y/o procedimiento:

La documentación que se le solicitará para analizar su reclamo es una denuncia Policial/ Judicial con el mayor detalle posible de los hechos ocurridos. La misma debe contener cada uno de los movimientos que desconoce de su cuenta (indicar fecha, tipo de operación, monto, CBU y CUIT destino). Vale aclarar que la documentación que se le solicita la debe presentar en la sucursal donde tiene radicada la cuenta.

Link de las recomendaciones del Banco para operar más seguro, entre otros artículos relacionados, que se encuentran en el centro de ayuda de la página WEB del Banco: Recomendaciones para operar más seguro - Centro de ayuda Santander

Recomendaciones de seguridad para operar desde Redes sociales - Centro de ayuda Santander
¿Cómo identifico un e-mail o SMS sospechoso? - Centro de ayuda Santander

5.1.9. Banco Ciudad:

a. Vías de contacto:

- el Banco informa que una víctima de una presunta ciber estafa, en cuanto a teléfonos de contacto, mails, y si estos tienen habilitado ingresar reclamos a través de redes sociales oficiales y el link para realizar la carga es la siguiente: <https://shorturl.at/QX22L>
- Tendrá que comunicarse a los canales habilitados: o Por teléfono, a través del Centro de Atención y Servicio al Cliente, 0800-222-0400, las 24 hs (posee derivación a Red Link fuera del horario de

- atención de la EF, de lunes a viernes de 8 a 20 hs). o Por WhatsApp, a través del BIT del Ciudad, 011-5150-5050, de lunes a viernes de 8 a 20 hs.

b. Documentación y/o procedimiento:

En cuanto a la documentación que deberá adjuntar el consumidor para que el reclamo sea tomado y analizado se detalla: Declaración jurada y Denuncia policial.

5.2. Billeteras virtuales:

5.2.1. Naranja X:

a. Vías de contacto:

- Chat y centro de ayuda.
- Contacto telefónico: 0810-333-6272
- Sucursales NX

b. Documentación y/o procedimiento:

- Documento Nacional de Identidad (DNI) del titular de la cuenta.
- Copia de la denuncia policial realizada ante las autoridades competentes.
- Comprobantes de las transacciones cuestionadas (por ejemplo, capturas de pantalla, números de operación, fechas y horas).
- Cualquier otra documentación que respalte el reclamo y permita a Naranja X realizar una investigación exhaustiva.

5.2.2. Brubank:

Los clientes de Brubank deben contactarse por el soporte dentro de la aplicación. En caso de no poder acceder o no ser cliente nuestro pueden escribirnos a ayuda@brubank.com.

5.2.3. Mercado Pago:

a. Vías de contacto:

- Acceso a Preguntas Frecuentes ("FAQs"), donde se detallan y explican las consultas más habituales realizadas por los usuarios. Para ello, el usuario en cuestión podrá dirigirse al Portal de Ayuda de Mercado Pago (ubicado en el margen superior derecho del Sitio Web o en la sección "Más" de la APP) y buscar allí las secciones relativas a "preguntas frecuentes" en donde podrá encontrar una respuesta a diversas consultas frecuentes.
- Reclamos y consultas a través del Portal de Ayuda. Ofrecen la posibilidad de presentar reclamos y consultas a través del mencionado Portal de Ayuda. Una vez que el usuario hubiese iniciado el reclamo en cuestión se le brindará un número de reclamo que luego le permitirá darle seguimiento con el personal de Atención al Cliente.
- Servicios de atención personalizada: mensajería online ("Chateá con nosotros") y contacto

- telefónico. Finalmente, el usuario tiene la posibilidad de tener una conversación online directa y en tiempo real con un operador del servicio de Atención al Cliente de la empresa: a- Servicio de mensajería online (“Chateá con nosotros”): el cual está disponible las 24 hs. del día y b- Servicio de contacto telefónico: el usuario puede solicitar ser contactado telefónicamente por la empresa, completando un formulario con su número de contacto fijo o móvil, sin incurrir en costos adicionales.

b. Documentación y/o procedimiento:

Cómo reportar un incidente de seguridad, los usuarios pueden ingresar a su perfil en la aplicación de Mercado Pago y seleccionar la opción “Reportar un problema de seguridad”. Allí podrán seleccionar entre distintas opciones según el tipo de incidente de seguridad. Los casos reportados son analizados por un equipo especializado, y en caso de detectarse un riesgo, se activan medidas de seguridad adecuadas. Alternativamente, pueden iniciar un chat directo desde la sección “Ayuda” de la aplicación.

Procedimiento ante robo o pérdida del teléfono celular.

Para estos casos, Mercado Pago ofrece mecanismos seguros y automáticos para bloquear el acceso a la cuenta:

1. Desde otra sesión activa (por ejemplo, una computadora): ingresar a la sección Ayuda > Seguridad y acceso a la cuenta > Problemas de seguridad > ¿Qué hago si me robaron o perdí el teléfono? y seguir las instrucciones.
2. Si no tiene ninguna sesión iniciada: ingresar desde el sitio web de Mercado Pago a la pantalla de inicio de sesión, seleccionar Ayuda > Seguridad y acceso a la cuenta > ¿Qué hago si me robaron el teléfono, computadora, tarjeta o cuenta? Allí, se solicitará la validación de identidad (por ejemplo, mediante un código enviado por correo) antes de proceder al cierre de sesiones y bloqueo de la cuenta. Posteriores accesos requerirán autenticación facial o validación adicional.
3. Función “Personas de confianza”: si el usuario activó esta opción, familiares o amigos previamente designados podrán reportar el incidente desde la aplicación accediendo a Perfil > Reportar un problema de seguridad > Le robaron a otra persona. Esta acción cerrará automáticamente todas las sesiones abiertas y desvinculará los dispositivos asociados a la cuenta. Adicionalmente, se recomienda bloquear el dispositivo móvil siguiendo las instrucciones del sistema operativo correspondiente (Android/iOS) y comunicarse con la operadora de telefonía para bloquear la línea y evitar usos indebidos.

Documentación necesaria para tramitar su reclamo: Con el fin de que Mercado Pago pueda analizar el reclamo necesitan:

- Relato de los hechos: detalle los hechos que motivan su denuncia, como también que especifique si ingresó a algún link, descargó software, recibió un llamado sospechoso y/o cualquier otra situación que pueda haber desencadenado el incidente.

-
- Datos de la cuenta: correo electrónico registrado en Mercado Pago, nombre de usuario y/o número de usuario.
 - Detalle de las operaciones desconocidas: se recomienda indicar los montos y las fechas de las operaciones, tratando de agregar el medio utilizado: Tarjeta de crédito, débito, transferencia, etc.
 - Copia de la denuncia policial, con el correspondiente relato de los hechos.

5.3. Otros enlaces y contactos:

Respecto de las siguientes entidades, solo se consignan los enlaces a sus páginas oficiales y los números telefónicos correspondientes, ya que no emitieron respuesta formal al pedido de informe remitido por esta Defensoría del Pueblo.

5.3.1. Banco de la Nación Argentina:

<https://www.bna.com.ar/Personas>

Centro de Atención al Cliente: Llama al 0810-666-4444, de lunes a viernes o en días hábiles, de 8:00 a 20:00.

Para realizar un reclamo por intermedio del formulario de la página web:

<https://www.bna.com.ar/RL/Reclamo>

5.3.2. Banco Patagonia:

<https://www.bancopatagonia.com.ar/personas/index.php>

CENTRO DE CONTACTO al CLIENTES

0800-777-8500

<https://www.bancopatagonia.com.ar/preguntas-frecuentes/contactos-utiles/reclamo-en-curso.php>

5.3.3. Banco Macro:

<https://www.macro.com.ar/home-page>

CENTRO DE CONTACTO al CLIENTES

INDIVIDUOS: Para obtener atención telefónica automática comunícate al 0810-555-2355 y seleccioná la opción 1, ingresando tu documento y tu Clave de Centro de Atención Telefónica, las 24 hs, los 365 días del año.

<https://www.macro.com.ar/conocenos/canales-de-atencion/centro-de-atencion-telefonica?d=Any>

5.3.4. bind – Banco Industrial:

<https://bind.com.ar/index.php#seccion-canales-de-atencion>

Escribí al 11 3420 9812

Llama 0810 666 0505

5.3.5. ICBC:

<https://www.icbc.com.ar/personas/contactanos>

Desde cualquier lugar del país 0810-444-4652 (HOLA) - (011) 3991-2000

Desde tu celular *4652 (HOLA)



Atención telefónica gratuita : 0800-777-7465
Desde el exterior al (54 11) 4820-2021 - (54 11) 3991-2000
Atención de lunes a viernes de 8 a 20 horas.

5.3.6. Banco Comafi:

<https://www.comafi.com.ar/>
Personas: 0810-999-2662 / 0800-999-2662
Comafi UNICO: 0800-444-3900

Denuncias por robo / extravío de tarjetas
Centro de Denuncias Visa: (54-11) 4379-3333
Centro de Denuncias MasterCard: (54-11) 4379-5488 Desde CABA y GBA
Centro de atención Banelco: (011) 4320-2500. Las 24hs, todo el año.
Denuncias por Fraudes:
0800-999-2662 Op. 2 (Lun a viernes 08 a 20hs. - sábados, domingos y feriados de 10 a 16hs.)

5.3.7. Banco Columbia:

<https://secure.bancocolumbia.com.ar/web/>
0800-222-0224 / 0810-222-0222

6. Recomendaciones de prevención

- No compartir claves ni datos por teléfono o redes sociales.
- Activar la doble autenticación en todas las plataformas.
- Verificar siempre que los sitios web sean seguros (<https://>).
- No ingresar datos desde links recibidos por mensajes o mails.
- Bloquear números de teléfono o whatsapp y usuarios de redes sociales que desconozcas.

