CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

Oficina Comarcal de Consum

QUÈ FER DAVANT EL PHISHING?

El *phishing* és un tipus de **ciberatac per aconseguir de forma enganyosa les dades personals i bancàries dels usuaris i realitzar càrrecs fraudulents.** Consisteix en enviar un correu electrònic trampa, un SMS, una trucada telefònica o falsificar un codi QR que redirigeixen cap a un duplicat fals d'una pàgina web o aplicació mòbil, amb aparença simulada de la d'una entitat bancària o d'empreses conegudes per l'usuari i aconseguir que introdueixi les contrasenyes i les dades bancàries per fer-ne un ús fraudulent. Aquesta pràctica, amplificada encara més amb la intel·ligència artificial, afecta cada cop a més usuaris que cauen en l'engany.

Com evitar-ho?

- **Desconfieu** si rebeu avisos d'urgències de bloqueig del vostre compte bancari, alertes de qualsevol mena, promocions precipitades o regals.
- **No obriu els enllaços** encara que imitin el logotip de la vostra entitat financera o d'altres empreses legítimes i conegudes. Elimineu directament els missatges.
- **Si teniu dubtes, contacteu amb l'empresa suplantada abans de fer res** per informar-vos si el missatge és legítim.
- **Si rebeu una trucada telefònica, no faciliteu mai les vostres dades confidencials** d'accés al compte bancari.
- És recomanable instal·lar l'**autenticació de doble factor** per operar en la banca electrònica, disposar de **programes de protecció en els vostres dispositius** (antivirus, spam, etc.) i mantenir-los actualitzats.

Com reclamar si heu estat víctimes del phising?

1/ Presenteu una denúncia en una comissaria dels **Mossos d'Esquadra**.

2/ Formuleu una **reclamació al Servei d'Atenció al Client de l'entitat financera**, adjuntant còpia de la denúncia. Segons la Llei de Serveis de Pagament, en cas que s'executi una operació de pagament no autoritzada, l'entitat ha de retornar l'import de l'operació immediatament, llevat que demostri que l'usuari ha actuat de forma fraudulenta o amb negligència greu.

3/ Si en el termini de 30 dies no heu obtingut resposta satisfactòria, **contacteu amb el nostre servei per intentar una mediació amb l'entitat.**

4/ Si la mediació no prospera, podeu adreçar-vos a la **via judicial.** Si l'import de la reclamació no supera els 2.000 euros, no us caldrà advocat, ni procurador.