

## Información importante al cliente sobre estafas.

Estimado/a cliente:

Su confianza y seguridad son nuestra prioridad.

En ocasiones, nos encontramos con casos en los que un tercero presiona, coacciona o manipula a un cliente para que realice una transacción financiera. En algunos casos, los responsables de estos actos acompañan a un cliente a una sucursal o dan instrucciones por teléfono para asegurarse de que se realiza la transacción.

Estas estafas pueden adoptar muchas formas, algunas muy sofisticadas. Los clientes deben estar alerta y atentos e informar de cualquier actividad sospechosa.

### Señales de alarma.

A menudo, los estafadores tratan de crear una sensación de urgencia. Lo hacen presionando a los clientes con plazos ajustados de tiempo, falsas emergencias, amenazas de interponer acciones legales o haciéndose pasar por representantes de la policía, de un banco o de un departamento gubernamental.

### Tipos de estafas.

**Algunos de los tipos de estafa más frecuentes son:**

- informática y acceso remoto (a su computadora, teléfono móvil u otro dispositivo electrónico)
- inversiones
- citas y romance
- dinero o premios inesperados
- falsas organizaciones benéficas
- compraventa
- ofertas de trabajo y empleo
- amenazas y extorsión
- otros intentos de obtener sus datos personales

Nunca le pediremos su PIN, contraseña ni código SMS de NetBank por teléfono ni por correo electrónico. Si alguien se pone en contacto con usted diciendo ser de CommBank y pidiéndole esta información, o si no está seguro de que esa persona sea quien dice ser, no prosiga y llámenos para verificarlo antes de hacer nada.

### Dónde se puede obtener más información.

Hay varios recursos en Internet que ofrecen más formación e información sobre las estafas que circulan en estos momentos, entre ellos [www.commbank.com.au/scams](http://www.commbank.com.au/scams) y [www.scamwatch.gov.au](http://www.scamwatch.gov.au)

También puede buscar "Safe & Savvy" en el sitio web de CommBank para obtener una copia de nuestra guía, pensada para ayudar a los clientes de edad avanzada a entender y evitar los abusos, estafas y fraudes a las personas mayores. Si necesita ayuda para acceder a cualquiera de estos recursos, visite cualquiera de las oficinas de CommBank.

### Estamos aquí para ayudar.

Si detecta alguna transacción no autorizada o movimiento sospechoso en sus cuentas, o si desea confirmar si es CommBank quien se ha puesto en contacto con usted, nos puede llamar a cualquier hora al **13 2221 (+61 2 9999 3283 desde otros países)**, o **acudir a su oficina más cercana.**

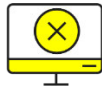
También puede llamar al equipo de estafas del banco al 1800 023 919. Seleccione la opción 2 y a continuación la opción 1 (de lunes a viernes de 8 a. m. a 7 p. m. y sábados y domingos de 8 a. m. a 4 p. m.).

Si necesita apoyo emocional o psicológico, llame a nuestro Servicio de Apoyo al Cliente al 1300 360 793 para pedir una cita.

El Servicio de Apoyo al Cliente es un servicio telefónico y confidencial de apoyo, disponible para los clientes de Commonwealth Bank y Bankwest con domicilio en Australia.

Gracias,  
CommBank

Para obtener un resumen de los tipos de estafa más habituales, consulte la página 2.



#### Estafas informáticas y de acceso remoto

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Recibir una llamada inesperada de alguien que dice ser de una institución financiera, una compañía de telecomunicaciones o un servicio de asistencia informática. Puede que tengan ya sus datos.
- Que alguien le pida que instale un programa o lea en voz alta un código específico. Esta técnica se usa a menudo para facilitar el acceso remoto, de modo que el estafador pueda ver y controlar su dispositivo.
- Que alguien se ponga en contacto con usted pidiéndole ayuda para atrapar criminales.



#### Estafas de inversiones y ofertas de trabajo

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Recibir una oferta de productos de inversión, como acciones o criptomonedas, que garanticen una excelente tasa de rentabilidad de la inversión.
- Recibir una oferta de trabajo que parezca demasiado buena para ser verdad. Puede consistir en recibir dinero de un negocio o de sus «clientes» y transferirlo a otras cuentas.
- Que alguien le pida que reclute a otras personas para un empleo o inversión.



#### Estafas románticas

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Haber entablado una relación con alguien que ha conocido en citas por Internet o en las redes sociales y que ahora le pida dinero urgentemente.
- Que alguien le pida que se registre para realizar transferencias internacionales y le den instrucciones sobre cómo enviar dinero al exterior. La descripción que figure en la transferencia internacional puede no coincidir con los datos del destinatario.



#### Estafas de dinero inesperado

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Recibir una carta, un correo electrónico o un mensaje emergente en su computadora donde se le informe de que ha ganado la lotería, ha recibido una herencia o situación similar.
- Que alguien le diga que tiene derecho a una suma de dinero pero primero tiene que pagar para que se la entreguen, p. ej., costes legales.



#### Estafas de amenazas y multas

##### Posibles situaciones de riesgo:

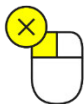
- Que alguien se ponga en contacto con usted diciendo que es del departamento contra el fraude de un banco, de la policía, de inmigración o de la oficina de impuestos.
- Que alguien le diga que tiene facturas o multas sin pagar, o que tiene un pago de impuestos atrasado.
- Recibir amenazas de ir a la cárcel o de deportación si no realiza un pago.



#### Estafas de falsa factura/correo electrónico comprometido.

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Recibir un aviso o factura para pagar a un proveedor conocido a través de una cuenta nueva.
- Recibir aviso de su proveedor indicando que no recibieron un pago.



#### Compraventa

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Comprar artículos en línea pero no recibirlos después de pagar.
- Comprar un cachorro u otra mascota por Internet pero no recibirlo después de pagar.



#### Falsas organizaciones benéficas

##### Posibles situaciones de riesgo:

- Que alguien se ponga en contacto con usted diciendo ser de una organización benéfica o necesitar dinero para ayudar a un niño enfermo.