

Un SMS dins del fil del banc: 23 minuts i 3.000 €

Cas minut a minut d'un frau per smishing seguit d'una telefonada amb el número del banc suplantat. L'alumnat reconstruïx la línia de temps, assenyalant els moments en què es podia haver tallat, aplica la llei de servicis de pagament i redacta l'escrit de reclamació.

DURADA

50 min · 1 sessió

AGRUPAMENT

grups xicotets (3-4)

UNITAT 8

Economia personal II: bancs, crèdit, inversió i assegurances

MATERIALS

- Fitxa del cas impresa, una per grup
- Fitxa «El que diu la llei» impresa
- Calculadora i calendari (o el del mòbil) per als terminis
- Pissarra per a la votació final sobre la negligència greu

ENCAIX CURRICULAR · **Sabers** La primera cuenta bancaria y los medios de pago, Seguridad ante el fraude digital, El crédito, el TIN y la TAE, La hipoteca y el euríbor, Rentabilidad, riesgo y liquidez, Los seguros y el presupuesto de la vida adulta · **Comp. específiques** CE3 · **Comp. clau** CCL, CD, CC

Plantejament

Quasi ningú no perd hui els diners per un atracament. Es perden per un missatge, i quasi sempre en menys de mitja hora. El 2023 es van registrar a Espanya al voltant de **470.000 ciberdelictes**, quasi un de cada cinc delictes del país, i prop del **90 %** van ser estafes informàtiques (Ministerio del Interior, Balance de Criminalidad i informe sobre cibercriminalitat).

Treballareu amb el cas de Núria, de 24 anys (**cas inventat però versemblant**, construït amb les regles i els terminis reals que s'apliquen a Espanya). L'important no és indignar-se amb l'estafador: això és fàcil. L'important són dos coses que sí que podeu controlar: **on es podia haver tallat** la cadena i **quins drets té** qui ja ha picat, perquè la llei espanyola està més del vostre costat del que la gent creu.

Al final redactareu l'escrit de reclamació al banc. És la part que quasi ningú no sap fer i la que recupera els diners.

Objectius didàctics

- Reconstruir la seqüència d'un frau digital i identificar-ne els senyals d'alarma.
- Distingir la dada que cap banc no demana mai de les que sí que pot demanar.
- Aplicar la normativa de servicis de pagament sobre operacions no autoritzades i càrrega de la prova.
- Redactar una reclamació amb fets, imports, dates i petició concreta.

El cas, minut a minut

HORA QUÈ PASSA

19:42 Li arriba un **SMS dins del fil de missatges del seu banc**, entre avisos veraders: «Detectat accés no autoritzat. Verifique la seua identitat o el seu compte serà bloquejat en 24 h», amb un enllaç

19:44	Obri l'enllaç. La pàgina és idèntica a la del seu banc; l'adreça, no: bancoxx-seguridad.com . Escriu usuari i contrasenya
19:47	La telefonen. El mòbil mostra el número real del seu banc . Una veu tranquil·la diu que hi ha càrrecs sospitosos i que li arribarà un codi per a bloquejar-los. Li demana que el llija. Ella el llig
19:52	Compra en un web per 1.500 €
19:58	Segona compra per 900 €
20:05	Transferència immediata de 600 € a un compte desconegut
20:10	Arriba l'avís autèntic del banc. Núria telefona al número del revers de la targeta i bloqueja tot
Dia 15 de març	Denúncia a la Policia Nacional i reclamació per escrit al banc
Dia 24 d'abril	El banc contesta que hi va haver «negligència greu» perquè va facilitar el codi, i es nega a tornar-li els diners

El que diu la llei

NORMA	QUÈ ESTABLIX
Real Decreto-ley 19/2018 , de servicis de pagament	Davant d'una operació de pagament no autoritzada, el banc torna l'import immediatament , com a molt tard el dia hàbil següent, llevat que demostre frau o negligència greu de la persona usuària. La càrrega de la prova és del banc
Mateix text	La persona usuària disposa de 13 mesos des del càrrec per a comunicar l'operació no autoritzada
Normativa de transparència bancària	El banc té dos mesos per a resoldre la reclamació; després es pot acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España
INCIBE	Línia gratuïta 017 d'ajuda en ciberseguretat, tots els dies de l'any

Passos (sessió de 50 min)

- 1. Lectura i línia de temps (10 min).** Llegiu el cas en grup i dibuixeu la seqüència en una línia amb les hores.
- 2. Els tres punts de tall (10 min).** Assenyaleu els tres moments en què l'estafa es podia haver parat i escriviu, en una frase cada un, què hauria bastat fer.
- 3. La dada impossible (5 min).** Responen: què li van demanar que cap banc no demana mai? I per què no servix de res que en la pantalla apareguera el número del banc?
- 4. Imports i terminis (6 min).** Calculeu el total defraudat i la data límit per a reclamar. Anoteu també fins quan té el banc per a contestar.
- 5. L'escrit (12 min).** Redacteu la reclamació amb la plantilla de baix, completa i sense adjectius.
- 6. Votació i tancament (7 min).** Va ser «negligència greu» donar el codi? Cada grup defén una postura en trenta segons i la classe vota. Tancament del professorat amb la regla d'or de la unitat.

Model d'escrit de reclamació

A L'ATENCIÓ DEL SERVICI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE _____

Títular: _____ DNI: _____

Compte / targeta: **** * Data: ___/___/_____

FETS

- El dia ___/___/_____ vaig rebre un SMS/telefonada que suplantava l'entitat, segons es detalla: _____

operacions següents, que NO vaig autoritzar:

___/___/___ € ___/___/___ € ___/___/___ €

TOTAL: _____ €

3. Vaig bloquejar targeta i banca en línia a les ___ i vaig presentar denúncia davant _____ el ___/___/____ (còpia adjunta).

SOL·LICITE

La devolució íntegra de _____ €, d'acord amb el Real Decreto-ley 19/2018 sobre operacions de pagament no autoritzades, perquè no en vaig autoritzar cap.

Documents adjunts: denúncia · captures de l'SMS · moviments

Firma: _____

Criteris d'avaluació

CRITERI	DESCRIPCIÓ	PES
Línia de temps	Reconstruïx la seqüència completa amb hores	15 %
Punts de tall	N'identifica els tres i proposa una acció concreta en cada un	25 %
Aplicació de la norma	Explica qui torna els diners, qui prova i en quins terminis	25 %
Imports i dates	Total i data límit correctes	10 %
Escrit de reclamació	Complet, amb fets, imports, dates, petició i documents	25 %

Variants i extensions

- **Amb suport:** entregueu la línia de temps ja dibuixada i treballeu només els punts de tall i l'escrit.
- **Per a qui va sobrat:** compareu este cas amb el frau del «fill en apuros» per WhatsApp i expliqueu per què en eixe no hi ha cap operació no autoritzada: la víctima ordena la transferència ella mateixa. Això li canvia el dret que li ho tornen?
- **Versió curta (25 min):** només la línia de temps i els tres punts de tall.
- **Connexió:** amb la Unitat 7, on vau treballar el full de reclamacions del consumidor; el mecanisme és el mateix i canvia l'organisme. I emporteu-vos a casa el número **017** de l'INCIBE: és gratuït i servix per a preguntar abans de picar, no només després.

Solució orientativa

Per al professorat: passos de la resolució de l'exercici.

1. **Pregunta 3 (import):** $1.500 + 900 + 600 = 3.000 \text{ €}$ en operacions no autoritzades.
2. **Pregunta 3 (termini):** el termini per a reclamar és de **13 mesos des del càrrec**. Amb el càrrec del **14 de març**, Núria pot reclamar fins al **14 d'abril de l'any següent**. El termini del banc per a respondre la seua reclamació és de **dos mesos**; passats eixos dos mesos sense resposta satisfactòria, pot acudir al Banco de España.
3. **Pregunta 4 (qui torna els diners):** segons el **Real Decreto-ley 19/2018, de servicis de pagament**, davant d'una operació que el client no ha autoritzat el banc ha de tornar l'import **immediatament**, i com a molt tard al final del dia hàbil següent, llevat que **demostre** frau o negligència greu de la persona usuària. **La càrrega de la prova és del banc**, no de la víctima.
4. **Els tres punts de tall:** **1)** l'SMS: cap banc no envia enllaços per a «verificar la identitat», i la pressa («24 hores») és el senyal; n'hi havia prou amb entrar per l'app pròpia. **2)** el web: l'adreça no era la del banc, encara que el disseny sí; n'hi havia prou amb mirar l'URL. **3)** la telefonada: **cap banc no demana mai el codi de l'SMS**, i el número que apareix en la pantalla es falsifica amb facilitat; n'hi havia prou amb penjar i telefonar al número del revers de la targeta.

Material obert de profedeeconomia.es · Llicència Creative Commons BY-NC-SA · Currículum LOMLOE