FINTECH · OPERACIONES NO RECONOCIDAS

LE VACIARON LA CUENTA EN TRES DÍAS. Y LA PLATAFORMA SE NEGÓ A RESPONDER.

TRES TRANSFERENCIAS CRECIENTES, UN BENEFICIARIO NUEVO: EL PATRÓN QUE CUALQUIER MONITOREO DECENTE MARCA

> **SI LA PLATAFORMA NO DETECTÓ EL PATRÓN, ESO MISMO ES PRUEBA DE QUE SUS SISTEMAS DE MONITOREO FALLARON — Y LA LEY LE EXIGE TENERLOS FUNCIONANDO.**

Reclamación en tiempo y forma, con folio: la llave de toda la responsabilidad posterior.

EL PROBLEMA

Una usuaria de una de las plataformas de pagos más grandes del país descubrió que su cuenta había sido vaciada en tres días consecutivos, con transferencias crecientes a un mismo beneficiario que ella desconocía por completo y que nunca había registrado en su cuenta.

Hizo lo que debe hacerse: bloqueó la cuenta ese mismo día, llamó a la plataforma y presentó la reclamación formal con su folio. La respuesta fue la negativa: no hubo devolución. El caso llegó a demanda, y es un modelo de cómo se construye hoy la reclamación contra una fintech.

LA INTERVENCIÓN

La ley que rige a estas plataformas les obliga, una por una: implementar medidas de seguridad robustas, usar al menos dos factores de autenticación en operaciones monetarias, notificar de inmediato cualquier operación, contar con mecanismos efectivos de reclamación y responder por las operaciones no autorizadas. Las obligaciones incumplidas se contaron igual de claro: transferencias sin consentimiento expreso, sin los factores registrados por la usuaria, a un beneficiario desconocido que debió activar alertas, sin notificación, y en un patrón creciente que debió encender el monitoreo.

El punto que decide estos casos: la jurisprudencia pone sobre la institución la carga de demostrar que se siguieron los procedimientos para acreditar la fiabilidad de la operación. La plataforma no podía acreditar autorización con los mecanismos pactados, ni doble factor, ni notificación oportuna, ni identidad del ordenante, ni la seguridad reforzada que exigen las operaciones de alto monto.

Y el expediente documentaba lo que hace verosímil la reclamación desde el primer párrafo: el estado de cuenta del periodo, los identificadores de cada operación fraudulenta, el folio de la reclamación en tiempo y forma, y el historial sin ese beneficiario jamás registrado.

Caso anonimizado para proteger la identidad de las partes. Los detalles técnicos se describen a nivel general.

LA CARGA DE LA PRUEBA NO ES SUYA: ES DE LA INSTITUCIÓN QUE COBRA POR MOVER SU DINERO.

CUANDO NO PUEDE PROBAR LA FIABILIDAD, LA LEY PONE EL DINERO DE VUELTA DEL LADO DEL USUARIO

QUÉ SE LOGRÓ

Gracias a la reclamación documentada y a la carga probatoria de la institución, la usuaria construyó su defensa con el patrón como prueba: tres días consecutivos, montos crecientes, beneficiario nuevo y ninguna alerta — incumplimientos que la ley castiga con la responsabilidad de la plataforma.

> **Las tres enseñanzas para cualquier usuario: el patrón importa; reclame el mismo día y guarde el folio; y exija que la institución demuestre que movió su dinero con su permiso y con seguridad.**

POR QUÉ DURIVA ES LA MEJOR OPCIÓN

≡

EFICIENCIA

Metodología propia probada en miles de dictámenes, con equipos que trabajan en paralelo sobre la evidencia.

TIEMPO

Respuesta ágil en escenarios de urgencia procesal, con la misma calidad técnica y documentación completa.

18

TRAYECTORIA

Más de 18 años de cómputo forense en México y América Latina. Creador del primer sistema operativo forense latinoamericano, presidente del Consejo Americano de Ciberseguridad y Cómputo Forense, autor de seis libros especializados.

Si su plataforma le vació la cuenta y se lavó las manos, el patrón es su prueba. Somos su aliado digital.

Caso anonimizado para proteger la identidad de las partes. Los detalles técnicos se describen a nivel general.