

Incidente de seguridade que afecta os clientes de Yoigo

Recursos Afectados

Clientes de Yoigo que reciben o comunicado por parte da operadora de telefonía.

Descrición

A compañía de telecomunicacións, Yoigo, sufriu un incidente de seguridade polo que terceiras persoas alleas á compañía puideron acceder a algúns datos de carácter persoal dos seus clientes. Con todo, non se viron afectadas as credenciais de acceso á área privada dos mesmos, nin os seus respectivos contrasinais.

Solución

En caso de recibir o comunicado mencionado anteriormente, podes poñerche en contacto coa operadora directamente por medio do seu apartado de atención ao cliente (<https://www.yoigo.com/ayuda/como-contactar-con-atencion-al-cliente-de-yoigo>) ou o seu número de teléfono 900 622 434.

Evita ser vítima de fraudes deste tipo seguindo as nosas recomendacións:

- Nas próximas semanas e meses, presta maior atención a posibles intentos de fraude nos que che soliciten claves de acceso ou datos referentes a Yoigo.
- No caso de que che soliciten datos, contacta directamente coa operadora para confirmar a veracidade da mensaxe e garda evidencias diso, facendo capturas de pantalla ou axudándoche de testemuñas en liña para solicitar esas probas.
- Revisa os movementos das túas contas durante estes meses, e comproba que non se fan cargos non autorizados. Ponche en contacto co teu banco se isto ocorre.
- Se chegases a verche involucrado nunha fraude debida a este suceso, presenta unha denuncia nas FCSE (<https://www.incibe.es/ciudadania/ayuda/reporte-de-fraude>) coas probas recollidas durante o proceso.

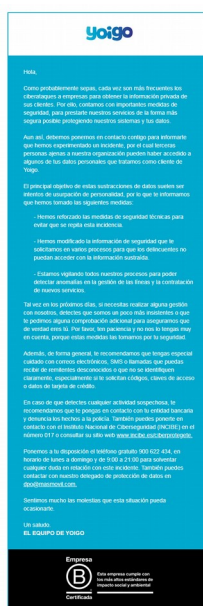
Outras recomendacións

- Cambia regularmente os contrasinais (<https://www.incibe.es/ciudadania/tematicas/contrasenas-seguras>) e elixe unhas que sexan únicas e robustas para cada conta.
- Non fagas clic en ligazóns que resulten sospeitosos, nin descargues arquivos adxuntos de descoñecidos.
- Desconfía de correos ou SMS de remitentes descoñecidos ou que soliciten iniciar sesión ou proporcionar datos.
- Mantén os teus dispositivos actualizados e protexidos cun antivirus.
- Aplicar as medidas específicas do artigo publicado na Oficina de Seguridade do Internauta (OSI), canle especializada en cidadáns de INCIBE, sobre filtración de datos persoais (<https://www.incibe.es/ciudadania/blog/mis-datos-personales-aparecen-en-una-filtracion-que-puedo-hacer>).

Detalle

O comunicado enviado aos clientes de Yoigo afectados realizouse a través do correo electrónico. No devandito correo, detállanse as accións adoptadas pola compañía para reforzar as medidas de seguridade e o aumento da vixilancia nos seus procesos.

Así mesmo, explícase que nas próximas semanas débese prestar máis atención ás solicitudes de información que se reciban de claves ou códigos de acceso tras este incidente, xa que os datos dos clientes poden verse afectados, e xa iniciaron medidas de protección para afrontar o incidente. O comunicado é o seguinte:



Hola,

Como probablemente sepas, cada vez son más frecuentes los ciberataques a empresas para obtener la información privada de sus clientes. Por ello, contamos con importantes medidas de seguridad, para prestarte nuestros servicios de la forma más segura posible protegiendo nuestros sistemas y tus datos.

Aun así, debemos ponernos en contacto contigo para informarte que hemos experimentado un incidente, por el cual terceras personas ajenas a nuestra organización pueden haber accedido a algunos de tus datos personales que tratamos como cliente de Yoigo.

El principal objetivo de estas sustracciones de datos suelen ser intentos de usurpación de personalidad, por lo que te informamos que hemos tomado las siguientes medidas:

- Hemos reforzado las medidas de seguridad técnicas para evitar que se repita esta incidencia.
- Hemos modificado la información de seguridad que te solicitamos en varios procesos para que los delincuentes no puedan acceder con la información sustraída.
- Estamos vigilando todos nuestros procesos para poder detectar anomalías en la gestión de las líneas y la contratación de nuevos servicios.

Tal vez en los próximos días, si necesitas realizar alguna gestión con nosotros, detectes que somos un poco más insistentes o que te pedimos alguna comprobación adicional para asegurarnos que de verdad eres tú. Por favor, ten paciencia y no nos lo tengas muy en cuenta, porque estas medidas las tomamos por tu seguridad.

Además, de forma general, te recomendamos que tengas especial cuidado con correos electrónicos, SMS o llamadas que puedas recibir de remitentes desconocidos o que no se identifiquen claramente, especialmente si te solicitan códigos, claves de acceso o datos de tarjeta de crédito.

En caso de que detectes cualquier actividad sospechosa, te recomendamos que te pongas en contacto con tu entidad bancaria y denuncia los hechos a la policía. También puedes ponerte en contacto con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) en el número 017 o consultar su sitio web [/ciberprotegete](#).

Ponemos a tu disposición el teléfono gratuito 900 622 434, en horario de lunes a domingo y de 9:00 a 21:00 para solventar cualquier duda en relación con este incidente.

También puedes contactar con nuestro delegado de protección de datos anonym@incibe.es1332.

Sentimos mucho las molestias que esta situación pueda ocasionarte.

Un saludo.

EL EQUIPO DE YOIGO

O INCIBE pon a túa disposición unha Línea gratuita de Ayuda en Ciberseguridad de INCIBE: 017 e as súas canles de mensaxería instantánea WhatsApp (900116117) e Telegram (@INCIBE017)