

Orange, comprometida con la seguridad de sus clientes

En días pasados, uno de nuestros proveedores nos notificó que había sido objeto de un ciberataque que derivó en un acceso no autorizado a sus sistemas. Como consecuencia de este incidente se puede haber visto comprometida la seguridad de cierta información personal de un número limitado de clientes de Orange.

Dependiendo de los casos, los datos afectados pueden ser más o menos sensibles: nombre, apellidos, dirección postal, teléfono, correo electrónico, nº de Documento de Identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad o código IBAN de la cuenta corriente.

En Orange, estamos decididamente comprometidos con la privacidad y seguridad de nuestros clientes, así como con la transparencia en todas las relaciones que mantenemos con ellos en el marco de nuestra actividad. Por esta razón, desde el momento en que tuvimos conocimiento de esta situación, se puso en marcha un plan de emergencia para limitar su alcance, procediéndose de inmediato al corte del acceso a los sistemas de la compañía.

Asimismo, se activó un protocolo de actuación, tanto interno como externo, con objeto de informar de forma urgente a los clientes afectados de las medidas de prevención a adoptar para evitar cualquier problema derivado de esta acción delictiva. Además, todos nuestros profesionales especializados en ciberseguridad siguen trabajando de forma continua para vigilar nuestras redes y garantizar la máxima protección de los datos de nuestros usuarios.

De forma paralela, los hechos se han notificado a la Agencia Española Protección de Datos, así como a la Brigada Central de Investigación Tecnológica (BCIT) de la Policía Nacional, en cumplimiento de la legalidad vigente y de la normativa de protección de datos personales.

A continuación, exponemos algunas cuestiones y consejos que pueden interesar a nuestros clientes en relación a este incidente:

1. ¿Cómo sé si se han publicado mis datos?

Solo estarían afectados ciertos datos personales de aquellos clientes que hayan recibido comunicación al respecto de este incidente por parte de Orange ya sea por SMS o email.

2. ¿Qué tipo de datos se han visto afectados por este incidente?

Los datos son los identificados en la comunicación que el cliente haya recibido por parte de Orange, y que pueden ser, dependiendo de los casos: datos identificativos, de facturación, de características personales y/o datos comerciales.

3. ¿Se ha visto expuesto el dato de mi cuenta bancaria?

Solo si en la comunicación que ha recibido el cliente consta dentro de la categoría de datos afectados el código IBAN. Le informamos, que en ningún caso se han visto comprometidos los datos relativos a tarjetas de débito o crédito, ni contraseñas u tras credenciales de acceso.

4. ¿Qué consecuencias puede tener este acceso no autorizado a información?

Debido a la naturaleza de la información, esta podría utilizarse, en el caso más leve, para enviar publicidad sin el consentimiento de la víctima. Los casos de gravedad incluyen vender estos datos personales a terceros, realizar una suplantación de identidad o estafa a nombre de la persona afectada e incluso robar dinero con la información obtenida de su cuenta bancaria o sus tarjetas de crédito.

5. ¿Qué medidas he de adoptar para evitarlo?

Como medida de precaución, aconsejamos a los clientes afectados:

- Extremar la precaución sobre cualquier transacción o comunicación que pudiera recibir, y asegurarse sobre su veracidad durante los próximos meses.
- En el caso de que su código IBAN se haya visto afectado, contactar con su banco y explicarle lo sucedido para que pueda tomar las medidas oportunas.
- En caso de detectar cualquier actividad sospechosa, denunciar a la policía y/o consultar al INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad) a través del siguiente enlace [Tu Ayuda en Ciberseguridad | INCIBE](#).

Orange también pone a disposición de todos clientes afectados el número de teléfono gratuito **900901564** para solventar cualquier duda que pueda surgir sobre este incidente. Igualmente, desde la Oficina del Delegado de Protección de Datos de Orange, se atenderán las consultas que se envíen por email a orangeproteccion.datos@es.orange.com

6. ¿Qué medidas ha adoptado Orange para poner remedio a esta violación de seguridad y mitigar sus efectos?

Desde el momento en que el proveedor tuvo conocimiento del ciberataque, Orange procedió de inmediato al corte del acceso a los sistemas de la compañía.

7. ¿Cómo puede haberse visto comprometida la información de quien no es cliente de Orange?

Todos los datos afectados están relacionados con la interacción que Orange tiene o ha tenido con estos usuarios como consecuencia de su actividad comercial.

8. Consejos y medidas de seguridad para proteger tus datos

Como siempre ante cualquier potencial incidente de seguridad, se recomienda seguir estos consejos:

- No acceder a sitios no seguros, ni abrir enlaces ligados a mensajes de correo electrónico o SMS, a menos que se tenga plena confianza sobre su origen.
- Nunca proporcionar información privada y sensible (como el PIN de una tarjeta de crédito o las claves de acceso a plataformas o servicios) si esta es solicitada a través de correos o mensajes cuyo remitente no esté debidamente identificado.
- Cambiar las claves de acceso si se cree que estas pueden haberse visto comprometidas.
- Contactar con su entidad bancaria en el caso de detectar alguna anomalía.
- Denunciar ante las Fuerzas de Seguridad del Estado si tiene sospechas razonables de robo de identidad o suplantación. Igualmente se puede consultar al INCIBE a través del enlace <https://www.incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad>