

13 de septiembre de 2026

Estafas bancarias: si te meten prisa, desconfía

Publicado en el Heraldo de Aragón

Alberto Ríos, director general de Relaciones Institucionales, Transparencia y Conducta del Banco de España

Recibir un mensaje de WhatsApp de tu hijo es un hecho cotidiano. Que en ese mensaje te pida dinero para un pago urgente es raro, pero podría entrañar cierta normalidad. Que la transferencia se solicite con mucha premura ya debería resultar sospechoso. Que tu hijo evite dar detalles o coger el teléfono ya tendría que disparar todas las alarmas de fraude. ¿O no?

La calma y distancia que da la lectura sosegada permite detectar claramente un intento de estafa, pero lo cierto es que caer en estas artimañas es más fácil de lo que parece y le puede pasar a cualquiera. De hecho, le pasa.

Tal y como recoge la Memoria de Reclamaciones 2025, que presentamos esta semana en Zaragoza ante actores clave del ecosistema financiero, el fraude es la principal causa de reclamación ante el Banco de España. En Aragón, los escritos presentados por este motivo han crecido un 27,5% en 2025 y es una de las comunidades autónomas donde más peso tienen (36,4% del total). Los datos de 2026 reflejan que la tendencia al alza se mantiene en todo el país.

Aunque los datos absolutos muestran que el fraude no es un problema de estabilidad financiera, debido a su ínfima incidencia respecto al elevado volumen de operaciones, el creciente uso de canales digitales hace que sea un fenómeno cada vez más relevante para los ciudadanos y los bancos. Una cosa es que el pago llegue al destino rápidamente, y otra que el destinatario sea de fiar y no un estafador.

Sobre todo, en un momento en el que la tecnología para cometer estos delitos es cada vez más barata, accesible y versátil gracias a la IA generativa, capaz incluso de hacernos creer, copiando la voz o el estilo de escritura, que el estafador es un ser querido.

Este hecho, unido al aumento de medidas de seguridad implantadas por las entidades, está llevando a los delincuentes a intentar "hackear" a las personas antes que a las máquinas. Así, se está registrando un auge de las técnicas de ingeniería social destinadas a manipular psicológicamente a las víctimas para que compartan contraseñas, instalen programas maliciosos, autoricen operaciones no deseadas o envíen dinero a los defraudadores.

No en vano, la principal causa de fraude en transferencias es la manipulación de la persona que envía el dinero, lo que permite sortear los sistemas autenticación reforzada.

Por ejemplo, a través del servicio de consultas del Banco de España se ha detectado una mayor incidencia de mensajes que simulan comunicaciones de entidades bancarias. En

ellos, los estafadores informan de un supuesto bloqueo de la cuenta o pago fraudulento que el usuario debe revertir de forma urgente dando sus datos o pinchando en un enlace inmediatamente.

Las interacciones están siempre rodeadas de un halo de urgencia por una situación que nos presentan como irreversible. Pero, recuerde, ningún trámite bancario requiere prisa. Tómese su tiempo, desconfíe de las presiones y tenga en cuenta que una transferencia, una vez realizada, no tiene marcha atrás.

Las consultas y reclamaciones ante el Banco de España cumplen una función que va más allá de la resolución de casos concretos. Constituyen una fuente privilegiada de información sobre los problemas, preocupaciones y dudas que afronta la ciudadanía en su relación con las entidades.

El análisis conjunto de estos escritos permite identificar tendencias, detectar riesgos emergentes y conocer cómo evolucionan los conflictos en un entorno financiero cada vez más digital.

En este sentido, aportan información valiosa para mejorar los mecanismos de prevención y protección y para orientar la estrategia de educación financiera, reforzando, por ejemplo, los contenidos para facilitar la detección de posibles fraudes o la toma de decisiones financieras fundamentadas.

Esta información también resulta fundamental para la supervisión y la adaptación de los criterios de buenas prácticas bancarias a la realidad del sector, una herramienta clave para promover comportamientos adecuados por parte de las entidades y reducir la conflictividad entre estas y sus clientes.

Y es que escuchar a la ciudadanía permite identificar desafíos, adaptar la actuación del Banco de España y avanzar hacia un sistema financiero más transparente, seguro y cercano a las necesidades de la sociedad.

El servicio de reclamaciones vela por los derechos de los usuarios bancarios y una relación equilibrada entre las entidades y sus clientes. Sin embargo, antes de acudir a él, es importante conocer qué funciones desempeña el Banco de España, qué requisitos deben cumplirse y en qué casos puede intervenir y en cuáles no.

Por ello, trabajamos para mejorar la información y facilitar el acceso a los mecanismos de consulta y reclamación. Pero la mejor protección sigue siendo la prevención. En cuestiones bancarias, mantener la calma ayuda a evitar el fraude.