

## SEGURIDAD FINANCIERA EN ACCIÓN

Leopoldo López-Francos  
Director

SEMANA DE LA ADMINISTRACIÓN ABIERTA

Sucursal de Badajoz  
10-14 de junio de 2024

SUCURSAL DE BADAJOZ





# ÍNDICE

- 1. PREVENCIÓN DEL FRAUDE**
- 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN**
- 3. RECLAMACIONES – CÓMO RECLAMAR**



# FRAUDE

## 1. PREVENCIÓN DEL FRAUDE

- Datos
- Ingeniería social
- Tipos de fraude más comunes
- Combinado con otras técnicas
- Decálogo de prevención
- ¿Qué hago si ya he sido víctima?

## 1. FRAUDE

Datos

1

**94,5%**

DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA DE 16 A 74 AÑOS USA HABITUALMENTE INTERNET (2022)



2

**62,6%**

DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA DE 16 A 74 AÑOS HABÍA HECHO COMPRAS ONLINE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES (2022)



3

**69,6%**

DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA USA LA BANCA ONLINE



4

**75,1%**

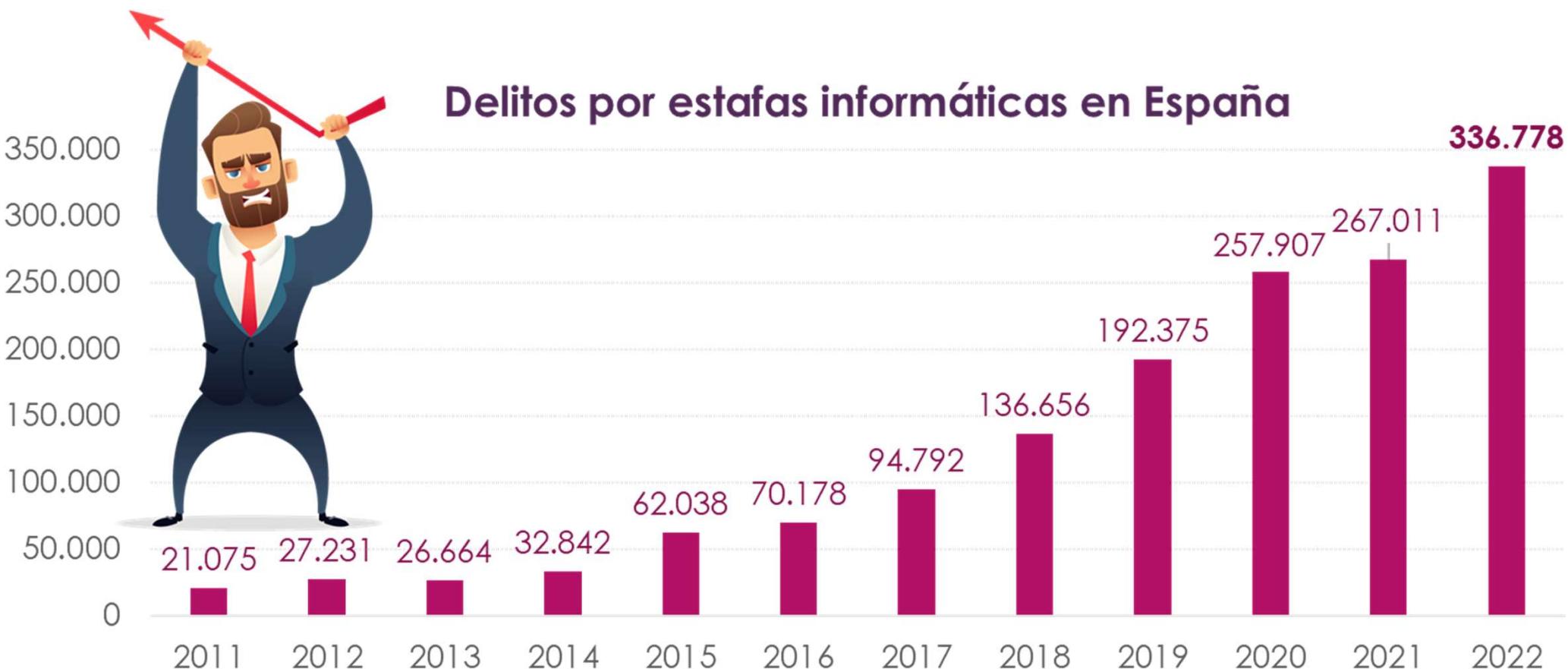
HAN CRECIDO LAS ESTAFAS INFORMÁTICAS EN ESPAÑA ENTRE 2019 Y 2022 (EN EL MISMO PERÍODO, LA CRIMINALIDAD CONVENCIONAL HA BAJADO UN 1,6%)



## 1. FRAUDE

Datos

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



Fuente: Balance de Criminalidad del Ministerio del Interior (4T 2022)

Obtener información de los usuarios para realizar algún acto que perjudique o exponga a la persona u organismos a riesgos y abusos.

## INDICIOS

- Alguien conocido te envía un mensaje inesperado.
- Un desconocido te hace una oferta demasiado buena para ser cierta.
- Falsa sensación de urgencia para forzarte a actuar rápido sin pensar dos veces.

*«El usuario es el eslabón más débil»*



## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más comunes

### ***Phishing***



### ***Smishing***



### ***Vishing***



## 1. FRAUDE

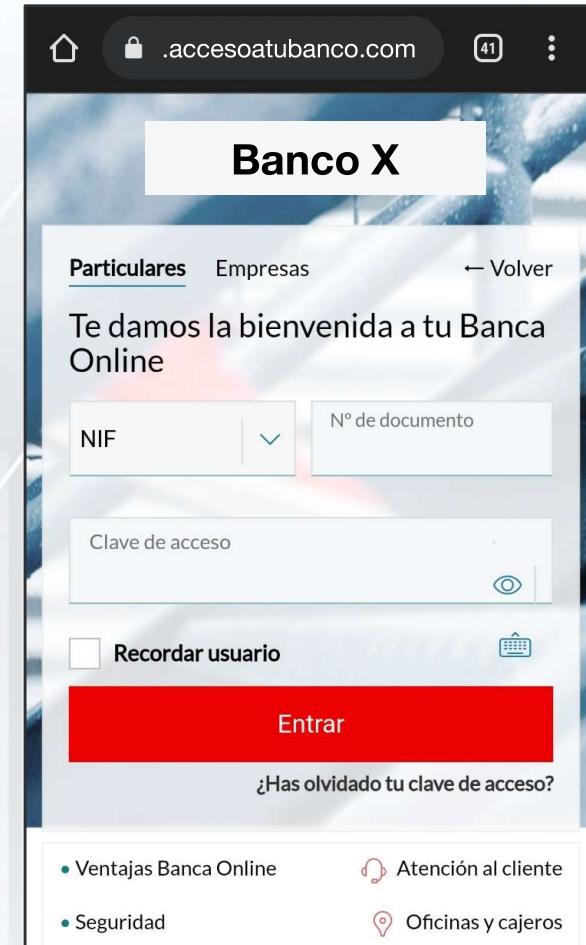
Combinado con otras técnicas

### EJEMPLO 1

Smishing más web spoofing  
(suplantación de la web de  
banca electrónica)

**¡Cuidado!** Si introducimos la  
clave de acceso permitimos al  
estafador realizar cualquier  
operativa bancaria  
(transferencias, préstamos)

**¡No “abrir la puerta”!**



## 1. FRAUDE

Combinado con otras técnicas

### EJEMPLO 2

Smishing más SMS spoofing  
(suplantación de remitente)

El SMS falso o fraudulento se recibe junto con el resto de SMS fidedignos de la entidad.



# 1. FRAUDE

## Tipos de fraude más habituales

### SMS O EMAILS SUPLANTANDO A LOS BANCOS

The image displays three mobile device screens, each showing a fake message from a bank (Unicaja, B\_SANTANDER, and BBVA) claiming unauthorized access or account limit issues. The messages include a URL to verify the access and a link to reactivate the card.

**Unicaja:** Mensaje de texto hoy, 21:42. Hemos detectado un acceso no autorizado en su banca online por favor verifique: <https://unicaja.acceso-online.co/>

**B\_SANTANDER:** Mensaje de texto ayer, 23:59. Has iniciado sesion en tu banca online desde un nuevo dispositivo. Si no has sido tu, verifica tu actividad en <https://bancosantander.one/>

**BBVA:** Mensaje de texto hoy, 19:28. Acceso no autorizado en su cuenta online. Si no reconoce este acceso, verifique inmediatamente: <https://bbva.web-seguridad-esp.xyz/>

**Bottom Left Text:** Su tarjeta ha sido limitada temporalmente por razones de seguridad. Para reactivarla, actualice su informacion desde aqui [www.servicio-cliente.eu/bbva/05-08](https://www.servicio-cliente.eu/bbva/05-08)

**Bottom Middle Text:** [Banco Santander] : A Partir del 13/09/2022, No puede utilizar su tarjeta .Tienes que activzar el nuevo sistema de seguridad web: <https://bit.do/SANTANDERbanco>



## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



### SMS O EMAILS SUPLANTANDO A EMPRESAS DE MENSAJERÍA

Tury : Su paquete sigue pendiente. Por favor, pase a recogerlo hoy. Se necesita información:  
<https://dobra.prostyeveschi.ru/pkge/?eh0vcl6e6r>

← Correos

Estimado cliente, su paquete no se ha podido entregar el 02/09 porque no se han pagado las tasas de aduanas(?) 1). Siga las instrucciones:  
<http://67m.us/9OYpR>

## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### FALSOS REEMBOLSOS DE EMPRESAS DE TELEFONÍA O ELECTRICIDAD

Particulares   Autónomos   [Ir a Telefónica Empresas >](#)   Buscar   5

Identifícate y podremos mejorar tu experiencia  
Navega con tu usuario y contraseña y descubre ofertas exclusivas para ti

[Iniciar sesión](#)

NIF, NIE, Pasaporte, Usuario o Tarjeta Anónima

Clave de acceso

Elige tu banco

Selección de banco

Entrar

VISA   

[Aviso legal](#) | [Accesibilidad](#) | [Telefónica](#) | [Contratos](#) | [Privacidad](#) | [Centro de Transparencia](#) | [Disputas online](#) | [Fondos públicos](#) |  
[Cookies](#) | [Seguridad](#)



## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



### FRAUDE EN PLATAFORMAS DE SEGUNDA MANO COMO WALLAPOPO VINTED



No, ya me conozco ese timo.  
Ahora mismo voy a reportarte/  
denunciarte

Escribe algo

## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



**FRAUDE DEL TÉCNICO INFORMÁTICO**



**VISHING**

**ESTAFAS A TRAVÉS DE BIZUM**



**QRISHING**

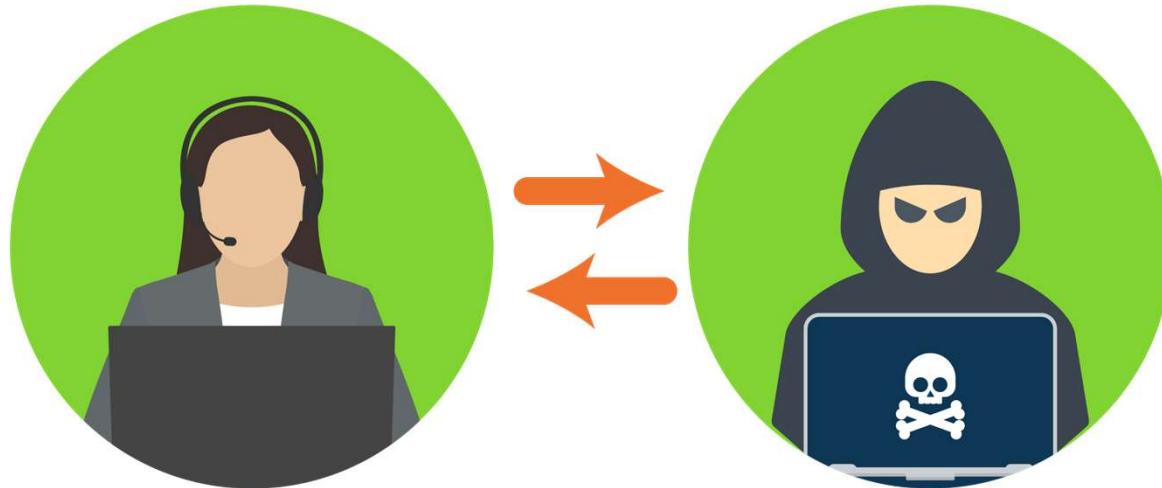


## 1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### Estafa del técnico informático



- ✓ Se hacen pasar por soporte técnico.
- ✓ Utilizan un programa o una *app* para conectarse a tu equipo remotamente.
- ✓ Acceden a tus cuentas, roban tus datos personales o hacen compras con tu tarjeta de crédito.

## 1. FRAUDE

Otras medidas de seguridad - DNI

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



# ¿Cómo enviar el DNI?

- Envíalo en blanco y negro
- Pixela imagen y firma  
Así como datos sin interés
- Inserta texto con el motivo por el que se envía

# 1. FRAUDE

Decálogo de prevención

1 CUIDA TUS CLAVES PERSONALES

2 VERIFICA LOS ENLACES CON EL CURSOR ANTES DE PINCHAR

3 BUSCA ESTO EN EL NAVEGADOR



4 ATENCION A LAS FÁLTAS DE HORTOGRAFIA

5 PROTEGE TUS ACCESOS ELECTRÓNICOS



# 1. FRAUDE

Decálogo de prevención

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



**6 UTILIZA TARJETAS PREPAGO EN COMERCIOS ONLINE**

**7 OJO CON LOS DESCUBIERTOS**

**8 TEN UN SALDO APROPIADO EN TU CUENTA DE USO DIARIO**

**9 CONSULTA LOS MOVIMIENTOS DE TU CUENTA CORRIENTE**

**10 Y LO MÁS IMPORTANTE DE TODO...**

#### 10 Y LO MÁS IMPORTANTE DE TODO...

# Sentido común



#### Cuando

- te contacten a ti desconocidos por mail, SMS, teléfono, etc,
- metiéndote prisa por cualquier situación urgente y
- te pidan que realices una acción relacionada con tus claves o tus dispositivos....

#### Reacciona y toma el control

- piensa unos segundos,
- interrumpe esa comunicación (no sabes de verdad con quién estás hablando) y
- llama a tu banco o a la entidad en nombre de la que se dirijan a ti, (así sabrás con quien hablas).

# ¿Qué hago si he sido víctima?

1. **Comprueba los cargos** en tu cuenta por el uso fraudulento de la tarjeta.
2. Solicita el **bloqueo** de la tarjeta a la entidad. Modifica la clave de acceso a la banca electrónica.
3. Presenta la **denuncia** ante la Policía, Guardia Civil o en el Juzgado.
4. Acude a la entidad y cumplimenta el **formulario de cargos** no reconocidos.
5. En su caso, plantea **reclamación** ante el Servicio de Atención al Cliente, y en última instancia, ante el Banco de España.



# 1. FRAUDE

## Portal del cliente bancario

**PORTALCLIENTEBCANCARIO**  
BANCO DE ESPAÑA

[RECLAMACIÓN ONLINE](#) 

[CONSULTAS](#) 

[Productos y servicios bancarios](#) [Podemos ayudarte](#) [Educación financiera](#) [Blog](#)

| [Inicio](#) | [Educación financiera](#) | [Iniciativas de educación financiera](#) | [Educación financiera en el Banco de España](#)

[Educación financiera en el Banco de España](#)

**Tus finanzas en tiempos de incertidumbre**

- [Comparadores y simuladores](#)
- [Ayuda a tus mayores con sus finanzas](#)
- [El Universo Financiero](#)
- [La detective Sara Gómez](#)
- [Digitalización financiera](#)
- [Protégete contra el fraude](#)

**Talleres educativos sobre billetes y monedas en euros**

- [Concurso Generación Euro](#)
- [Vídeos, cómics y otros materiales](#)
- [Jeroglíficos financieros](#)
- [Serie tarjetas revolving](#)

**Protégete contra el fraude**

La digitalización de los servicios y productos bancarios es una realidad cada vez más común y, como usuarios, nos es de utilidad conocer sus oportunidades y también los nuevos riesgos que pueden surgir. El Portal del Cliente Bancario publica posts relativos al fraude por internet:

- [Normas básicas para prevenir la ciberdelincuencia](#)
- [Fraude del técnico informático: ¿fuera virus o fuera tu dinero?](#)
- [¿Qué es el \*phishing\* y cómo evitarlo?](#)
- [\*Vishing\*: llamada telefónica no deseada](#)
- [Cómo proteger tu móvil contra un duplicado de la tarjeta SIM](#)
- [Estafa del CEO: ¿sabes cómo funciona este fraude?](#)
- [Cuidado con las estafas en las plataformas de segunda mano](#)
- [No bajes la guardia contra el \*skimming\*](#)
- [Cómo evitar estafas en Bizum](#)
- [Fraude por internet: te puede pasar a ti](#)
- [Sara Gómez y el fraude por internet](#)
- [Suplantación de SMS y del identificador de llamadas](#)
- [Qué tipos de \*malware\* existen y cómo actúan en los fraudes más frecuentes](#)
- [¿Qué hacer contra el \*malware\*?](#)
- [Cómo protegerte de la estafa del pago de las facturas](#)

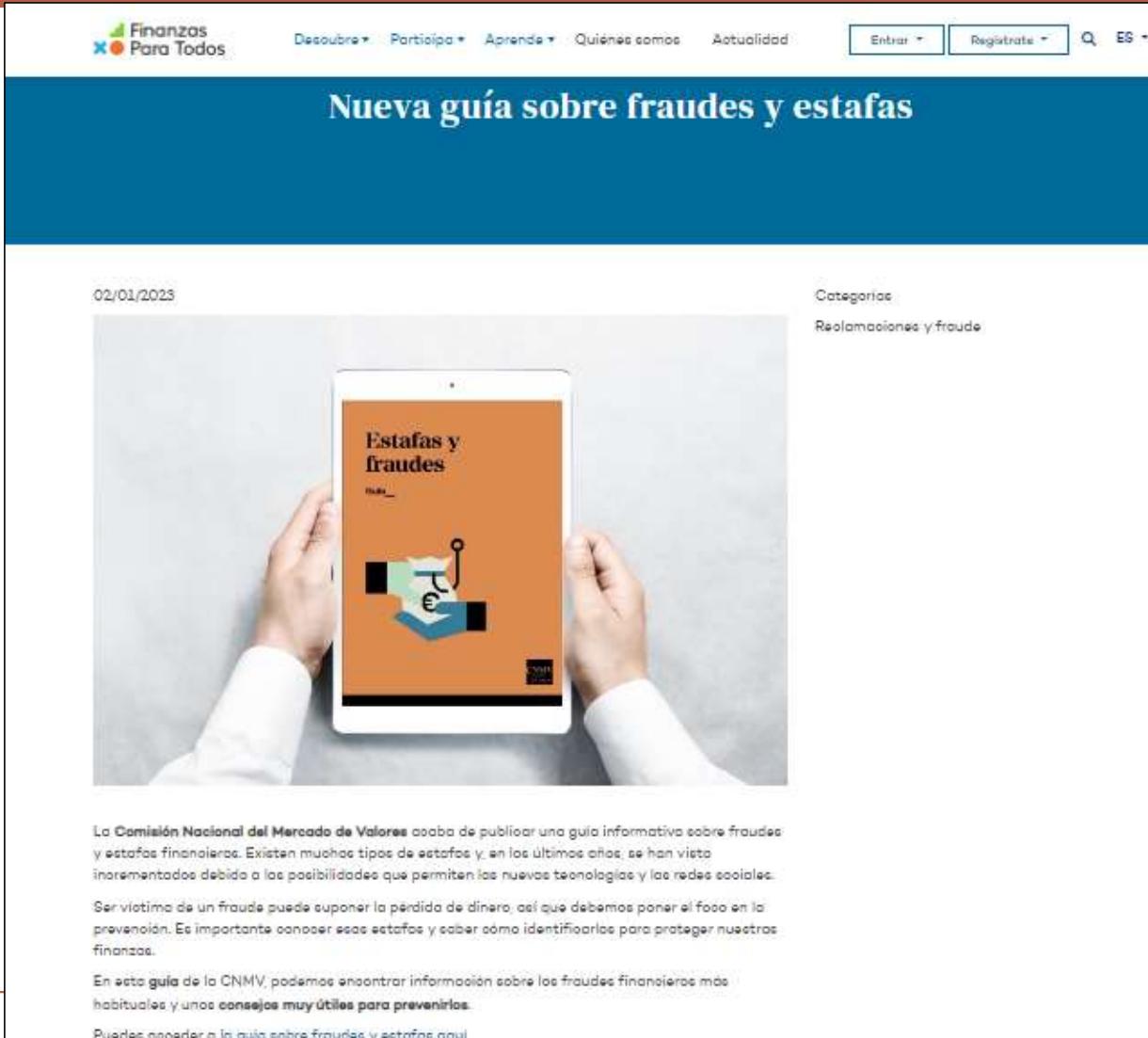
**Consejos de la Policía Nacional:**

- ✓ Criptoactivos
- ✓ Cómo prevenir el *smishing*
- ✓ Cómo reconocer un chiriguito financiero
- ✓ Correos sospechosos
- ✓ Cómo evitar el *vishing*

## 1. FRAUDE

Finanzas para todos. Nueva guía sobre fraudes y estafas

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



The screenshot shows the homepage of the 'Finanzas Para Todos' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Descubre', 'Participa', 'Aprende', 'Quiénes somos', 'Actualidad', 'Entrar', 'Registrarse', a search bar, and a language selector set to 'ES'. The main title 'Nueva guía sobre fraudes y estafas' is displayed in a large, bold, white font on a blue header. Below the title, there is a date '02/01/2023' and a category 'Reclamaciones y fraude'. The central image is a photograph of a person's hands holding a white tablet. The tablet screen shows a book cover titled 'Estafas y fraude' with a cartoon illustration of a hand holding a euro coin. Below the image, there is a short text summary of the guide's purpose and content, followed by a link to access the full guide.

02/01/2023

Categorías

Reclamaciones y fraude

La Comisión Nacional del Mercado de Valores acaba de publicar una guía informativa sobre fraudes y estafas financieras. Existen muchos tipos de estafas y, en los últimos años, se han visto incrementadas debido a las posibilidades que permiten las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Ser víctima de un fraude puede suponer la pérdida de dinero, así que debemos poner el foco en la prevención. Es importante conocer esas estafas y saber cómo identificarlas para proteger nuestras finanzas.

En esta guía de la CNMV, podemos encontrar información sobre los fraudes financieros más habituales y unos consejos muy útiles para prevenirlas.

Puedes acceder a la guía sobre fraudes y estafas [aquí](#)





## FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### 1. Chiringuitos financieros



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión

- ▶ Ofrecen servicios de inversión o financiación sin estar autorizados.
- ▶ ¡Estafadores muy peligrosos!
- ▶ Actúan al margen de la ley.
- ▶ Sus víctimas carecen de protección.

**¡Confiar en un chiringuito financiero es una forma segura de perder tu dinero!**



### Precauciones:

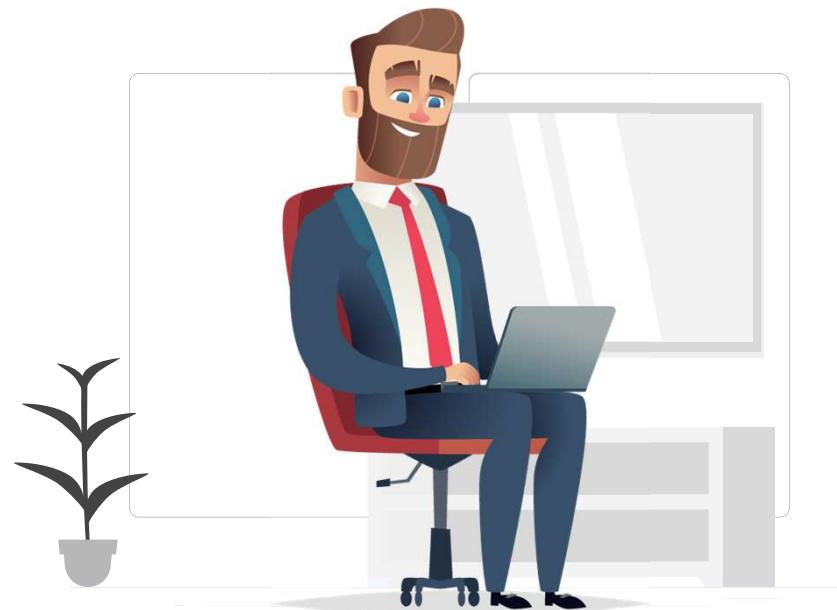
- Comprueba siempre que la entidad está autorizada para prestar los servicios financieros que ofrece.
- Pide información a la CNMV o al Banco de España.
- Consulta información adicional de la CNMV y del Banco de España.

## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### 2. Estafa de “recovery room”



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión



- ▶ Ofrecen gestionar la recuperación de pérdidas por estafas anteriores.
- ▶ Pueden intentar que vuelvas a invertir dinero.

### Precauciones:

- Nunca hagas un pago adelantado para este servicio.
- Puedes volver a ser víctima de fraude.
- Desconfía si te contactan en nombre de la CNMV. Es señal de estafa.



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

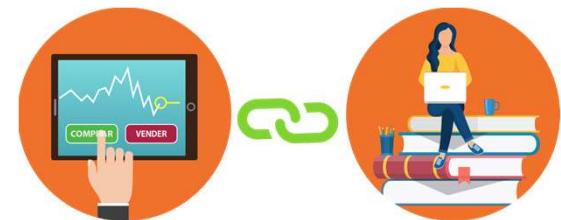
## 3. Cuentas de trading ligadas a cursos de formación



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión

- ▶ Se trata de actividades en las que se exige pagar por adelantado un curso para aprender a operar.
- ▶ Suele ser una estafa.



### Precauciones:

- Antes de entregar dinero, ten en cuenta que puede tratarse de un fraude.
- Estos cursos y la apertura de las citadas cuentas no entran dentro del ámbito de actuación/supervisión de la CNMV.



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### 4. Estafa piramidal o esquema Ponzi



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

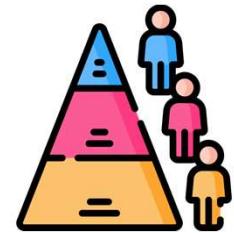
### Fraude en operaciones de inversión

Es una estafa que atrae a inversores con promesas de altas rentabilidades. El dinero aportado no se invierte o se invierte solo en parte. El chiringuito financiero paga “beneficios” a los primeros clientes, utilizando para ello el dinero de los nuevos inversores.



### Precauciones:

- Desconfía siempre del reclamo principal: rentabilidades demasiado altas con respecto a las que ofrece el mercado.
- No bases las decisiones de inversión únicamente en la confianza o recomendaciones de amigos o familiares.
- Utiliza las recomendaciones personalizadas de inversión de profesionales o entidades autorizadas para ello.



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

## 5. Fraudes con criptoactivos



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión

- ▶ Publicidad agresiva en muchos canales (RRSS, anuncios en páginas web, etc.).
- ▶ Promesas de grandes rentabilidades.
- ▶ Presión para tomar decisiones.
- ▶ Información poco clara y llena de tecnicismos.



### Precauciones:

- Desconfía de promesas de grandes ganancias en poco tiempo.
- Comprueba si la empresa figura en la lista negra de advertencias.
- Nunca inviertas en algo que no entiendes.
- Recuerda: los criptoactivos quedan fuera de la protección que ofrecen las normas vigentes sobre servicios financieros.



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

## 6. Fraudes en redes sociales



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión

- ▶ Multitud de estafadores operan en redes sociales.
- ▶ Diseminan información engañosa en Telegram, Tik Tok, Instagram, X, Facebook...creando perfiles falsos.
- ▶ Las estafas propagadas por redes sociales incluyen todos los fraudes ya vistos.
- ▶ Precaución con los denominados “finfluencers” (influencers financieros), pueden recomendar estrategias de inversión que hacen caer en estafas

### Precauciones:

- Desconfía de ofertas de inversión no solicitadas que te llegan a través de redes sociales.
- Asegúrate de verificar la fuente de cualquier información sobre inversiones que encuentras en Internet.
- Nunca tomes decisiones de inversión basadas únicamente en recomendaciones de celebridades.
- Acude a un intermediario autorizado para recibir recomendaciones personales que encajen con tu perfil, objetivos y tolerancia al riesgo.

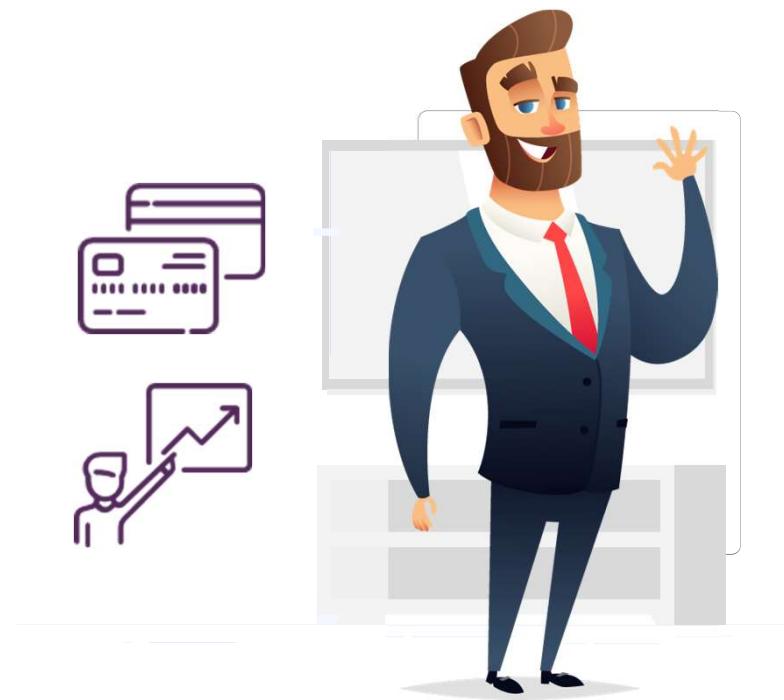


## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### 7. Cuentas “mula”



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

### Fraude en operaciones de inversión

- ▶ Las organizaciones criminales necesitan mover sus beneficios de forma muy rápida.
- ▶ Para pasar desapercibidos, necesitan ayudantes o muleros que captan directamente o en redes sociales con ofertas muy atractivas. ¡Todo es tan fácil!
- ▶ Cuidado: eres mulero si a cambio de dinero regalas tus datos identificativos o de tu cuenta bancaria o aceptas recibir y emitir fondos desde tu cuenta.

**No te dejes cegar por el brillo del dinero fácil porque es un delito.**



### Precauciones:

- Desconfía siempre de ofertas atractivas que dan dinero o criptos (que es lo que mola ahora) a cambio de no mover un dedo. Demasiado fácil ¿no?
- Nunca des tus datos personales o tu número de cuenta a desconocidos en redes sociales.
- No te creas el cuento de que otros colegas lo hacen y no pasa nada.
- No pinches enlaces raros ni respondas a mensajes sospechosos.
- Informa rápido a un adulto de confianza si te lo ofrecen.

**¡Tú también puedes ser un criminal!**

## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

# 8. Consejos para protegerte



## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Consejos para protegerte

Comprueba que la entidad financiera figura en los registros de la CNMV o del Banco de España.

Desconfía de ofertas de entidades en países remotos

Desconfía siempre de personas o empresas que intentan hacerse pasar por la CNMV, haciendo recomendaciones o vendiendo productos de inversión.



Desconfía de entidades con datos de contacto incompletos o con números de móvil cuyo prefijo no es español.

Desconfía siempre de promesas de grandes rentabilidades, sin riesgo.

¡Cuidado con los influencers financieros! Sin saberlo, pueden ser cómplices de estafadores.

## 2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Consejos para protegerte

**¡Protege tus datos personales!**

**Desconfía siempre de los correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas que solicitan estos datos.**

**No sigas enlaces sin haber verificado su procedencia.**

**Busca esto en el navegador (https):**



***Atension a las fáltas de ortografia.***



**Utiliza tarjetas prepago en comercios online y establece un límite en tu tarjeta de crédito.**



## RECLAMACIONES

### 3. RECLAMACIONES

- Utilidad de las reclamaciones
- Otros datos de las reclamaciones
- Principales motivos por los que se reclama
- Evolución de las reclamaciones en los últimos 10 años
- ¿Cómo reclamar?
- Cuando no reclamar
- Utilidad de las consultas
- Datos de las consultas

### 3. RECLAMACIONES3

Utilidad de las reclamaciones

Sistema de  
resolución pionero en  
Europa

Atención  
individualizada de  
controversias

Elaboración de  
criterios de buenas  
prácticas bancarias.  
Memoria anual

Contribución a la  
regulación de  
transparencia  
bancaria

Adaptación a un  
entorno financiero  
cambiante

Aportación valiosa  
para la función  
supervisora

Instrumento de  
educación financiera

Herramienta para  
evitar litigiosidad  
judicial

Opinión autorizada  
con alto grado de  
cumplimiento

Entidades pueden  
autocorregir su  
conducta

BdE emite  
requerimientos y  
recomendaciones a  
las entidades

Posibilidad de  
procedimiento  
sancionador

### 3. RECLAMACIONES

#### Utilidad de las reclamaciones

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

Español | English | [Palabra Clave](#)

Sobre el Banco | Eurosystema | MUS | Servicios | Empleo y becas | Normativa | Publicaciones | Sala de prensa

ÁREAS DE ACTUACIÓN | Seleccione un área | [ANNUAL REPORT](#) | [BOLETÍN ECONÓMICO](#) | [BOLETÍN DE RECLAMACIONES](#) | [LEGISLACIÓN DE ENTIDADES DE CRÉDITO](#)

Inicio | Publicaciones | Informes y memorias anuales | Memoria de Reclamaciones

## Memoria de Reclamaciones

 La memoria anual de Reclamaciones presenta un análisis estadístico de los expedientes tramitados cada ejercicio. Se indican, entre otras cuestiones, las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas por las mismas, y se expone la normativa de transparencia y criterios de buenas prácticas aplicados en las resoluciones emitidas durante el año correspondiente.

El 1 de septiembre de 2022, se cumplieron 35 años de la puesta en marcha del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, uno de los pioneros y de mayor actividad a nivel europeo.

En esta sección puede consultar las memorias publicadas desde el año 1999; los años anteriores están disponibles en la Biblioteca del Banco de España.

**INFORMACIÓN RELACIONADA**

**BUSCADOR DE PUBLICACIONES**

Texto:  Autor:  Tipo:  Fecha de:  Fecha a:  **Buscar**

**HERRAMIENTAS**

RSS de publicaciones |  Suscripción por correo electrónico

**TAMBIÉN LE INTERESA...**

**SERVICIOS RELACIONADOS**

Departamento de Conducta de Entidades

**Estadísticas 2021** | **Presentación del Gobernador** | **35 Años**  
**Criterios** | **Memoria en breve** | **Vídeos**

Todos los ficheros se ofrecen en formato PDF 

19/09/2022 - Memoria de Reclamaciones 2021 (13 MB)

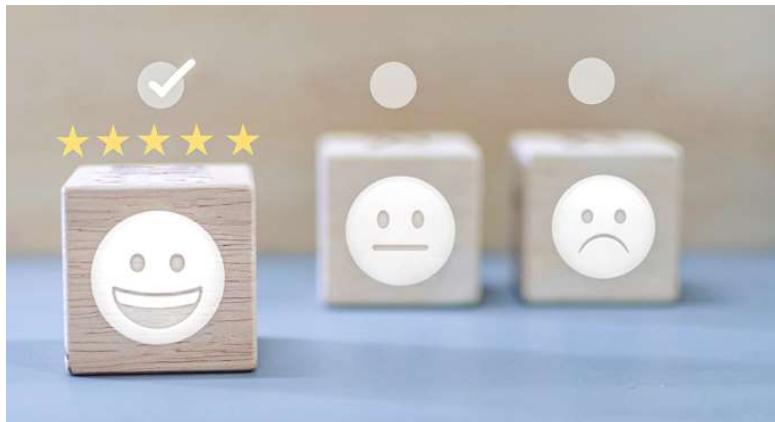


### 3. RECLAMACIONES

Datos

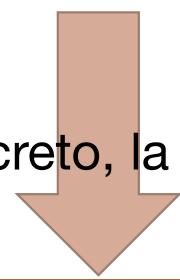
BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

- En 2022 se han recibido 34.146 reclamaciones (datos 2023 no disponibles).
- Tras la intervención del BdE, las entidades han devuelto a los reclamantes en 2022 más de 5 millones de euros.



En concreto, la cantidad de:

5.262.413 €

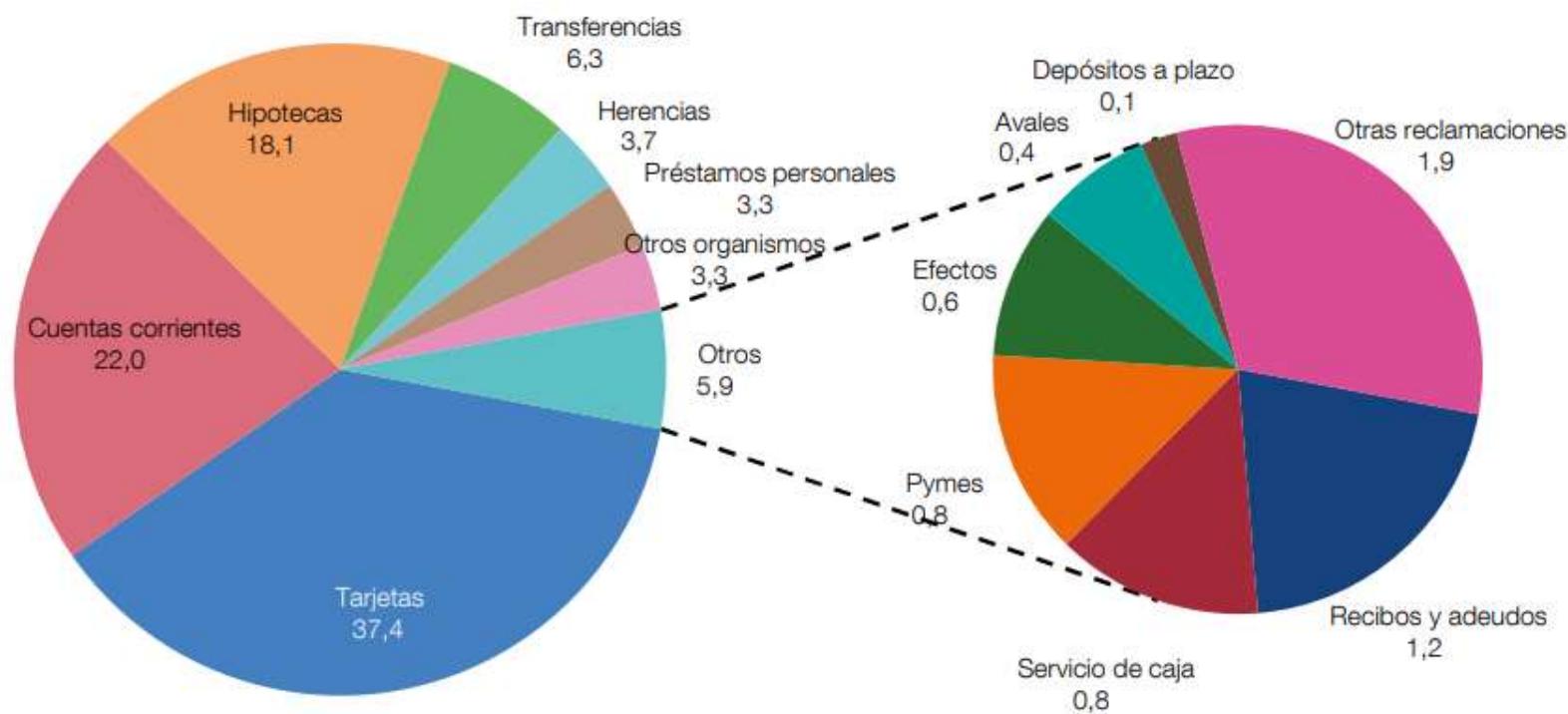


### 3. RECLAMACIONES

Datos

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

#### RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2022 (%). MATERIAS



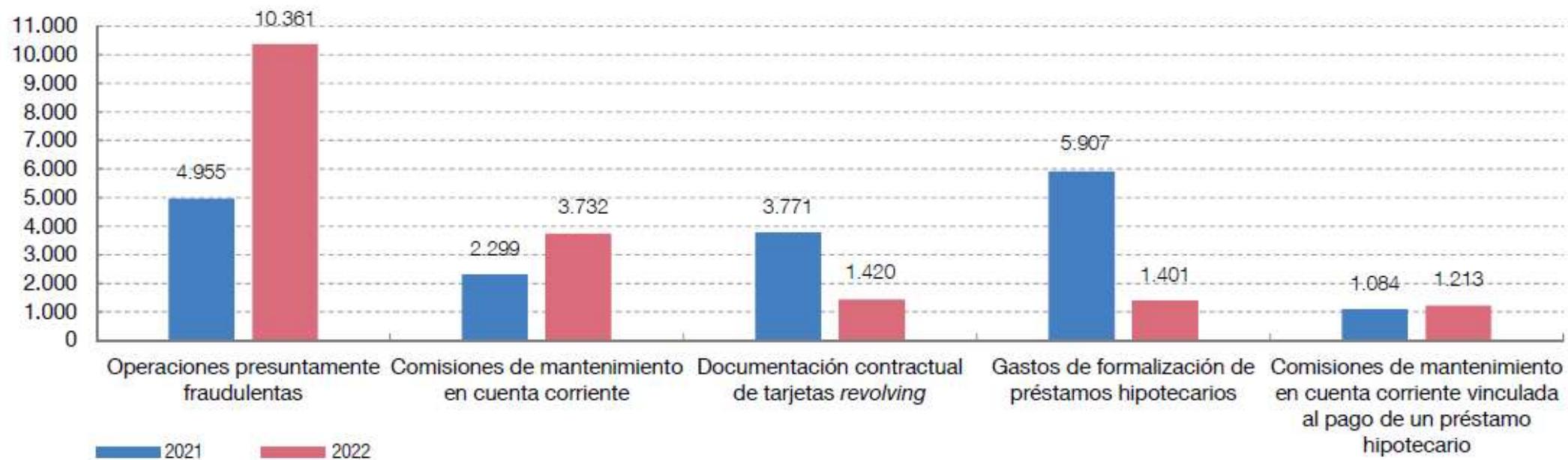
FUENTE: Banco de España.

### 3. RECLAMACIONES

Datos

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

#### MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022. COMPARACIÓN CON 2021



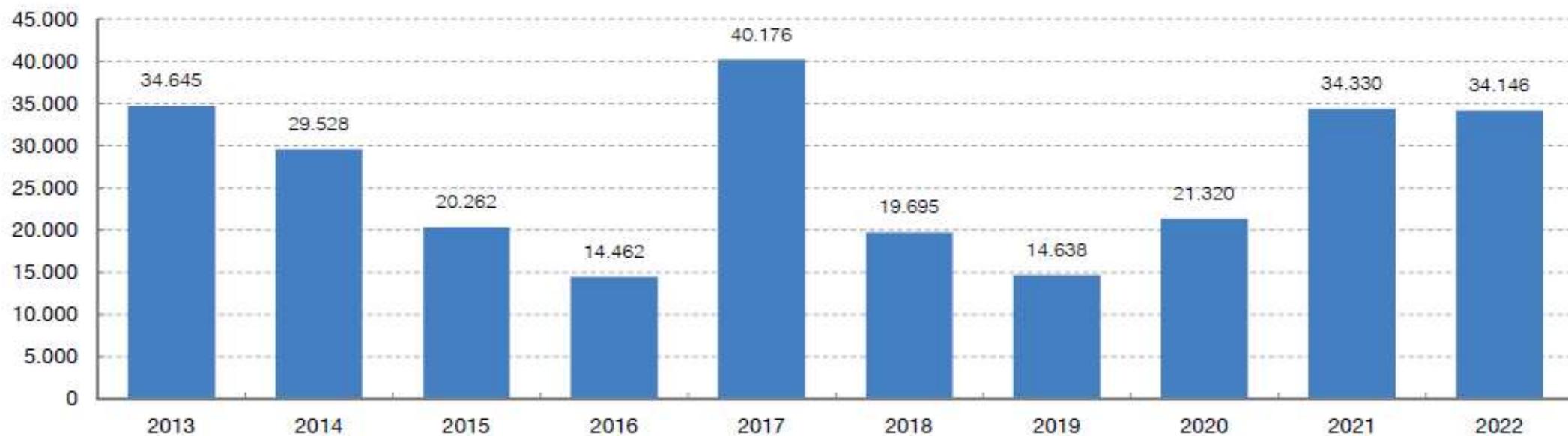
FUENTE: Banco de España.

### 3. RECLAMACIONES

Datos

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

#### RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

2013: "Cláusulas suelo".

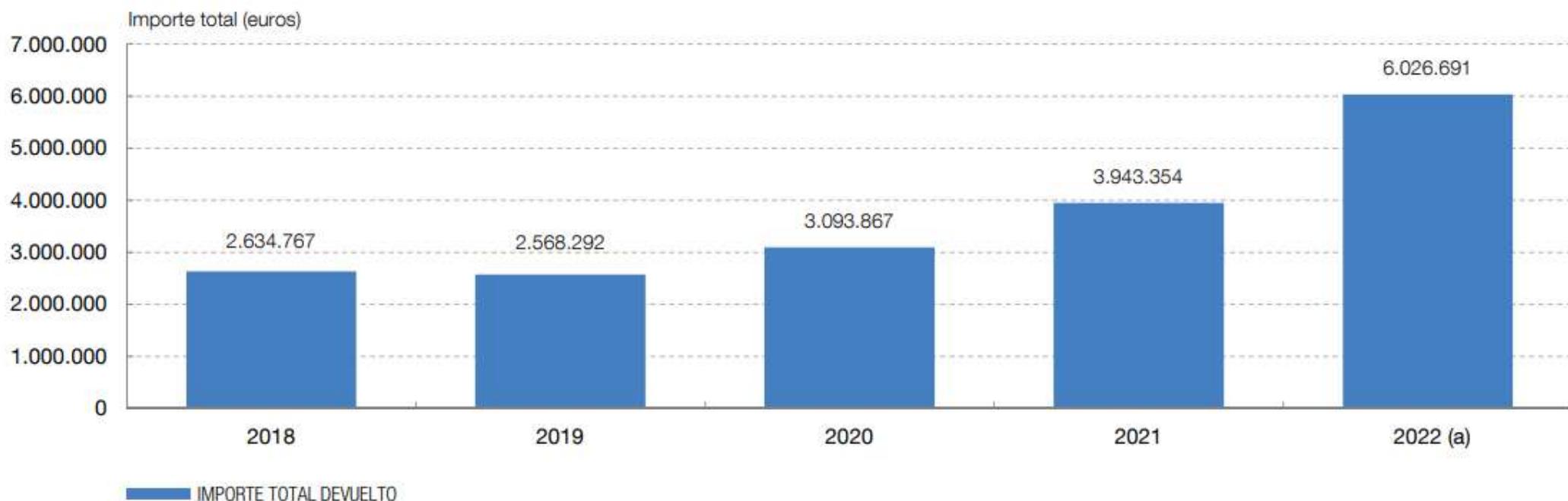
2017: Gastos de formalización de los préstamos hipotecarios

### 3. RECLAMACIONES

Datos

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

#### IMPORTE DEVUELTO POR LAS ENTIDADES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

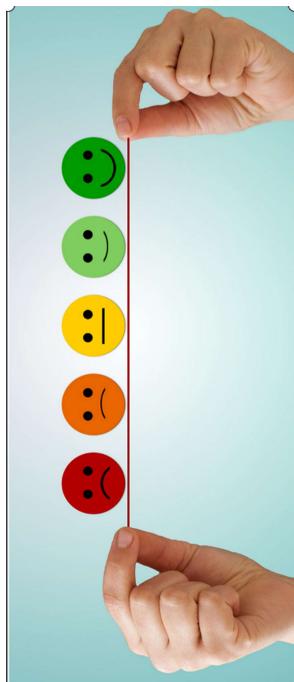


FUENTE: Banco de España.

a Para el año 2022, también se consideran las reclamaciones finalizadas con desistimiento.

### 3. RECLAMACIONES

¿Cómo reclamar?



#### TELEMÁTICAMENTE

Sistema Cl@ve:  
Disponible para  
personas físicas

Certificado electrónico:  
Disponible para personas  
físicas y jurídicas



#### POR ESCRITO

- De manera presencial, de lunes a viernes, de 8.30 a 14 h
- Por correo postal

Sede Central, en Madrid

Sucursales

Departamento de Conducta de Entidades  
C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid

Por correo electrónico **NO** es posible

A través del Portal del Cliente Bancario **NO** es posible

**Por teléfono**  
**NO** es posible

### 3. RECLAMACIONES

Cuando no reclamar

PERO....

## RECLAMACIONES NO COMPETENCIA

¿POR QUÉ?

ALGUNOS MOTIVOS:

- NO SE HA ACUDIDO AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD (SAC)
- NO HAN PASADO PLAZOS
- + 1 AÑO DESDE SAC (CONSUMIDORES)
- ÚNICAMENTE SE PLANTEA LA CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA DE DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS
- CUANDO LA RECLAMACIÓN ES INFUNDADA
- MATERIA TRIBUNALES
- POLÍTICA COMERCIAL
- TRASLADOS A OTROS SUPERVISORES

### 3. RECLAMACIONES

¿Cómo reclamar?

#### Cómo poner una reclamación: PASOS

##### **1er: RECLAMAR ANTE LA ENTIDAD**

**PERO SI SE TRATA DE PEDIR DOCUMENTACION O  
INFORMACIÓN: IR A LA OFICINA, ANTES DEL SAC**

##### **2º PASO: AGOTAR PLAZOS PARA QUE ENTIDAD CONTESTE.** (15 DÍAS HÁBILES, 1 MES, 2 MESES)

##### **3er PASO: ACUDIR AL BdE**



### 3. RECLAMACIONES

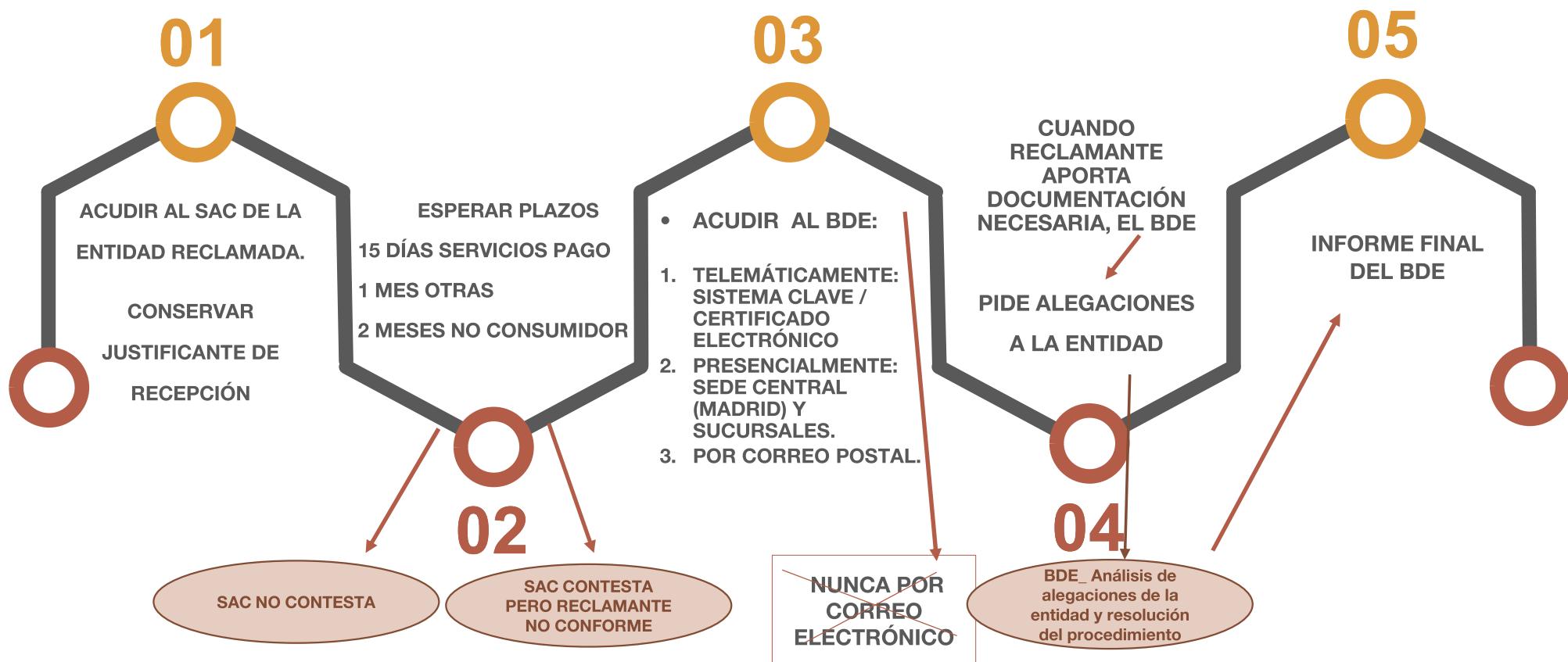
¿Cómo reclamar?

## PLAZOS PARA ACUDIR AL BANCO DE ESPAÑA

	CONSUMIDOR	NO CONSUMIDOR (EMPRESAS)
Con carácter general	1 mes 	2 meses 
Servicios de Pago <u>Tarjetas</u> ; <u>Traspasos y transferencias</u> ; <u>Adeudos domiciliados</u> ; <u>Cajeros</u> ; <u>Dinero electrónico</u> ; <u>Pagos inmediatos</u> ; <u>Retirada e ingresos en efectivo</u>		15 días hábiles

### 3. RECLAMACIONES

¿Cómo reclamar?



### 3. RECLAMACIONES

Portal del cliente bancario. Cómo realizar una reclamación

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

**PORTAL CLIENTE BANCARIO**  
BANCO DE ESPAÑA

**RECLAMACIÓN ONLINE**   
**CONSULTAS** 

Productos y servicios bancarios | Podemos ayudarte | Educación financiera | Blog

| Inicio | Podemos ayudarte | Consultas y reclamaciones | Cómo realizar una reclamación

## Cómo realizar una reclamación

---

 **PASO 1**

**Reclamar a la entidad**  
**REQUISITO OBLIGATORIO**

- Presentar un escrito ante los **Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad.** 
- Si no estás de acuerdo con la resolución o no te contestan en el plazo **15 días hábiles** (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago) - **un mes** (para otras reclamaciones, si eres consumidor) - o **dos meses** (para otras reclamaciones si no eres consumidor) puedes acudir al Banco de España.

 **PASO 2**

**Presentar la reclamación ante el Banco de España**

- Vía telemática 
- Por escrito , directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:

 Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/Alcalá 48  
28014 Madrid

- O a través de cualquiera de sus **sucursales** 

---

**IMPORTANTE**

Preparar la documentación requerida por el Banco de España

### 3. RECLAMACIONES

Utilidad de las consultas

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

## ¿QUÉ CONSULTAR AL DCE?

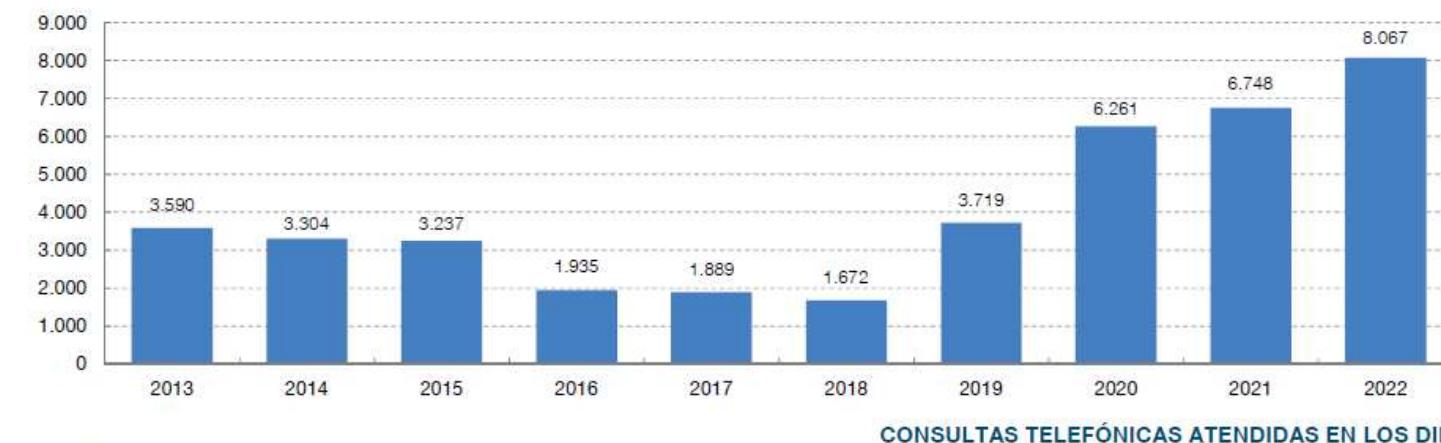
- Conocer derechos en materia de transparencia y protección
- Ayudar a tomar decisiones sobre operaciones bancarias más habituales

## ¿Cómo presentar consultas?

- Telemáticamente
- Presencialmente
- Por correo postal
- Por correo electrónico
- A través del Portal del Cliente Bancario
- Atención telefónica

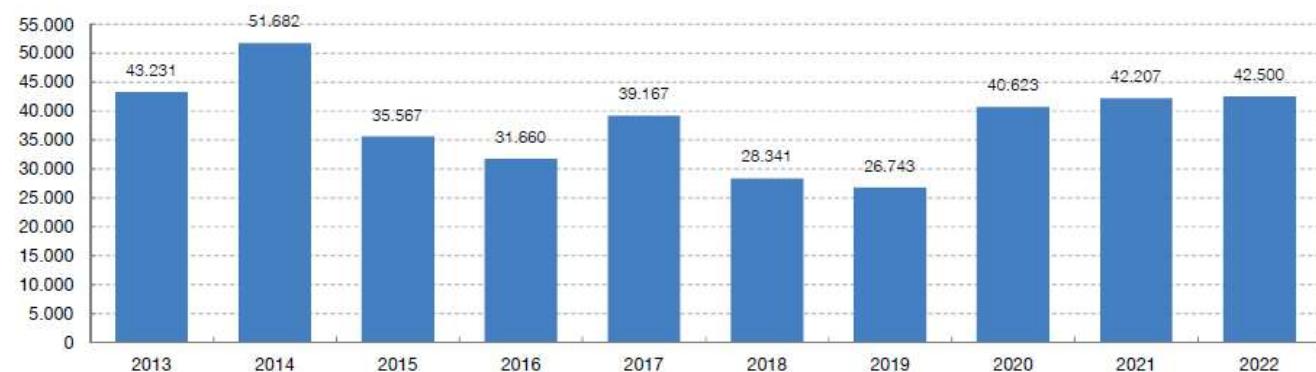


CONSULTAS ESCRITAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

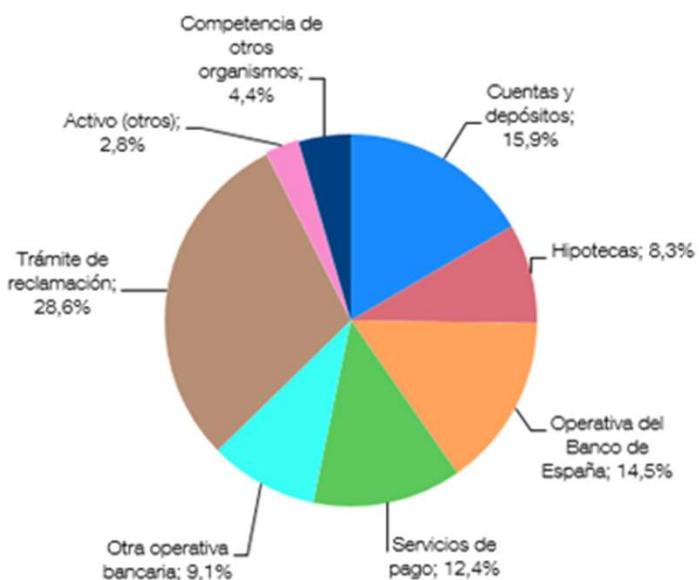
**50.566 consultas 2022**  
(42.500 telefónicas y 8.066 escritas).

CONSULTAS ESCRITAS Y CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2022

**1 CONSULTAS ESCRITAS**



**2 CONSULTAS TELEFÓNICAS**



Fuente: Banco de España  
Datos provisionales a 31 de diciembre de 2022



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

SUCURSAL DE BADAJOZ

