

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%

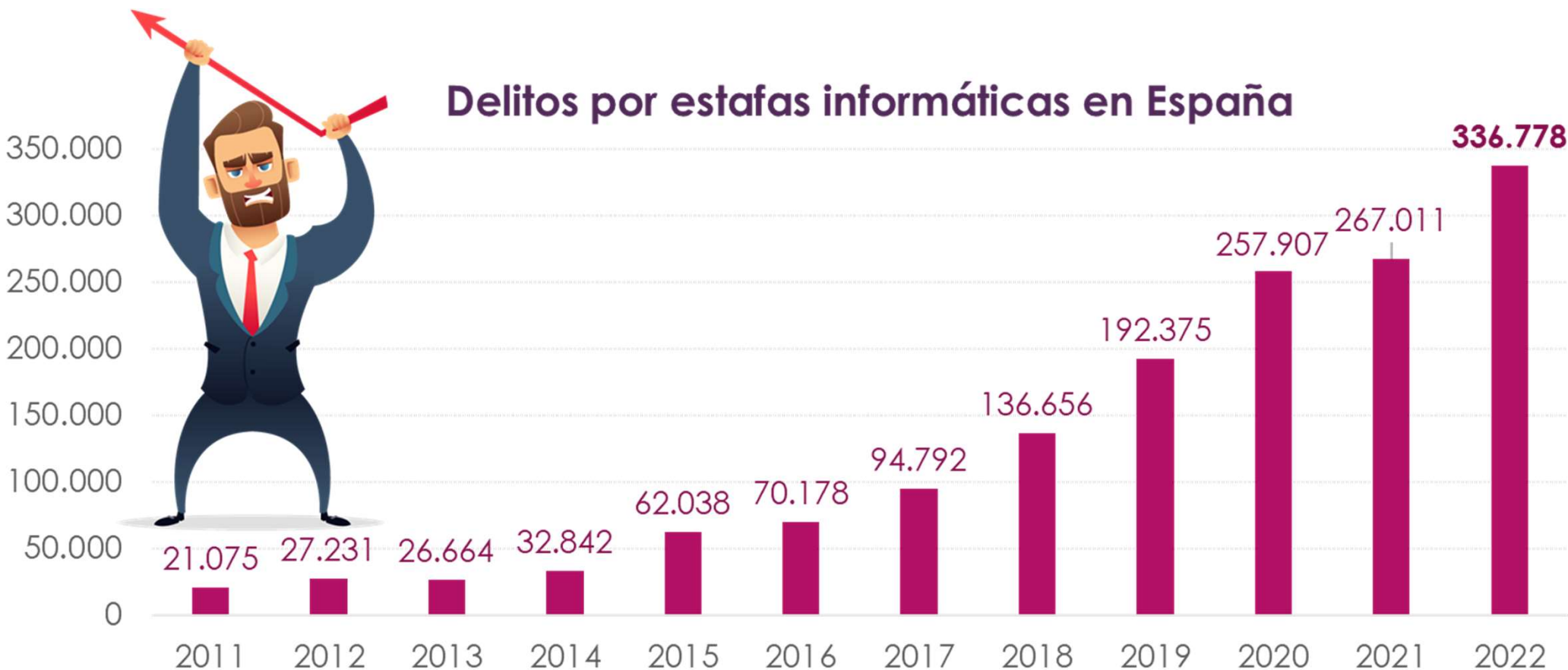
HAN CRECIDO LAS ESTAFAS INFORMÁTICAS EN ESPAÑA ENTRE 2019 Y 2022 (EN EL MISMO PERIODO, LA CRIMINALIDAD CONVENCIONAL HA BAJADO UN 1,6%)



1. FRAUDE

Datos

BANCODE **ESPAÑA**
Eurosistema



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

1. FRAUDE

Ingeniería social

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

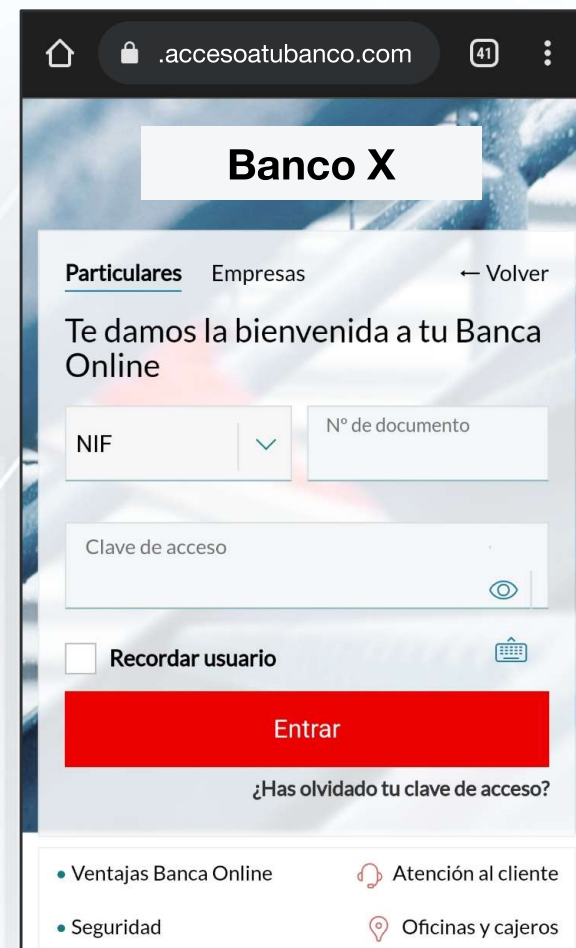
Combinado con otras técnicas

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

< 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/>

Su tarjeta ha sido limitada temporalmente por razones de seguridad, Para reactivarla, actualice su informacion desde aqui www.servicio-cliente.eu/bbva/ 05-08

< 2 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/>

[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>

< 499 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/>

Acceso no autorizado en su cuenta online. Si no reconoce este acceso, verifique inmediatamente: <https://bbva.accesos-seguridad.com>



1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales

SMS O EMAILS SUPLANTANDO A EMPRESAS DE MENSAJERÍA



Tury : Su paquete sigue pendiente. Por favor, pase a recogerlo hoy. Se necesita informacion:

<https://dobro.prostyeveschi.ru/pkge/?eh0vcl6e6r>



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

FALSOS REEMBOLSOS DE EMPRESAS DE TELEFONÍA O ELECTRICIDAD

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


Identifícate y podremos mejorar tu experiencia

Navega con tu usuario y contraseña y descubre ofertas exclusivas para ti



[Iniciar sesión](#)

[Elige tu banco](#)



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

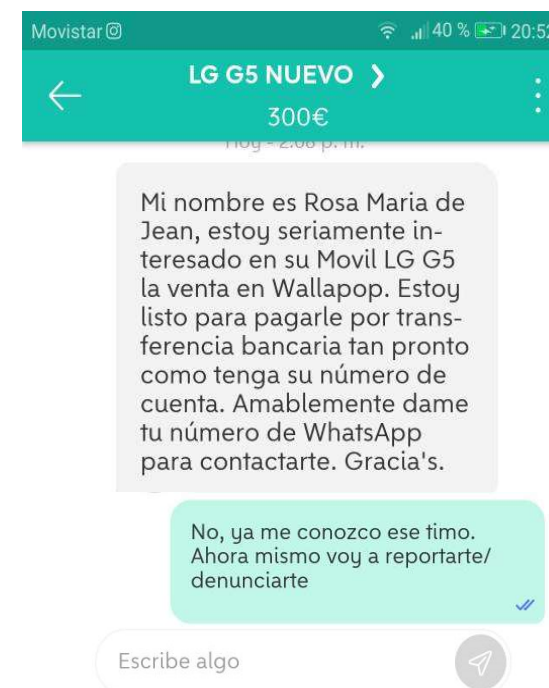


1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales



FRAUDE EN PLATAFORMAS DE SEGUNDA MANO COMO WALLAPOP O VINTED



1. FRAUDE

Tipos de fraude más habituales



FRAUDE DEL TÉCNICO INFORMÁTICO

VISHING

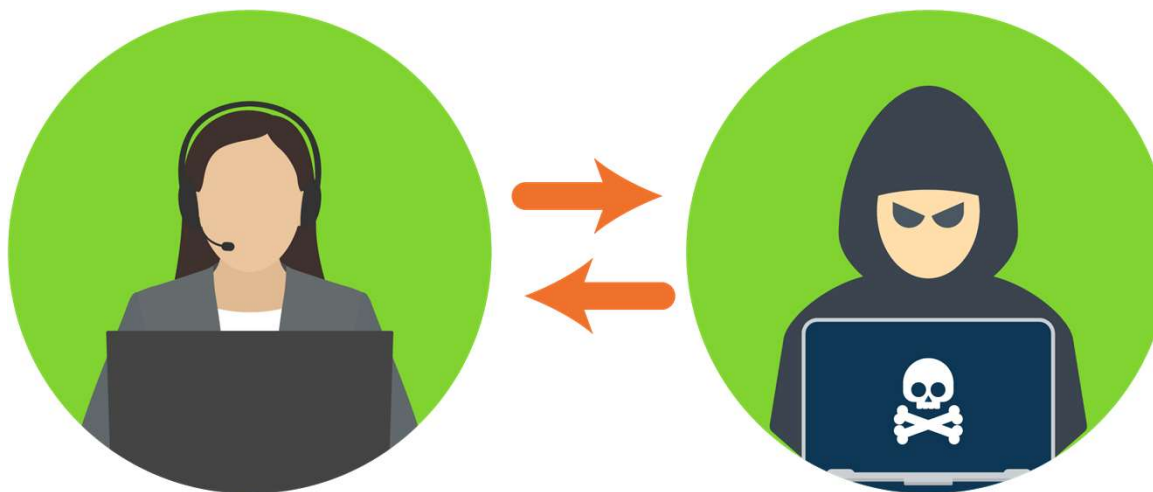


ESTAFAS A TRAVÉS DE BIZUM

QRISHING



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

BANCODE **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



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).

1. FRAUDE

¿Qué hago si ya he sido víctima?

¿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

PORTALCLIENTEBANCARIO
BANCO DE ESPAÑA

RECLAMACIÓN ONLINE
CONSULTAS

Productos y servicios bancariosPodemos ayudarteEducación financieraBlog

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

Videos, 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 cibercriminalidad

■ 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 chiringuito financiero

✓ Correos sospechosos

✓ Cómo evitar el vishing

BANCODE ESPAÑA
Eurosistema


SUCURSAL DE BADAJOZ

PÚBLICO

21


1. FRAUDE

Finanzas para todos. Nueva guía sobre fraudes y estafas

Descubre ▾ Participa ▾ Aprende ▾ Quiénes somos ActualidadEntrar ▾ Registrarse ▾ES ▾

Nueva guía sobre fraudes y estafas

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 incrementados 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 esos estafas y saber cómo identificarlos 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 prevenirlos**.

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

BANCODE **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:

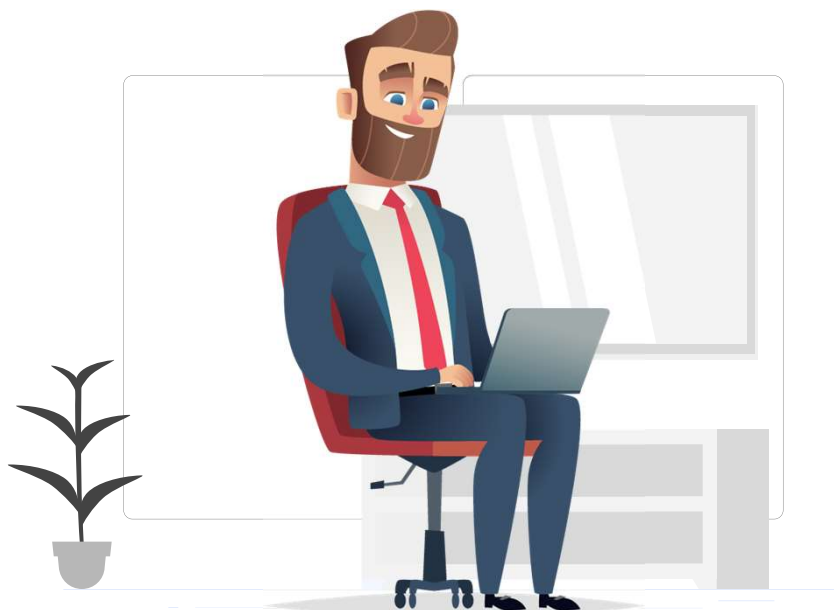
- Comprueba siempre que la entidad está autorizada para prestar los servicios financieros que ofrece.
- Pide información a la CNMV o al Banco de España.
- Consulta información adicional de la CNMV y del Banco de España.



2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

2. Estafa de “recovery room”



2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

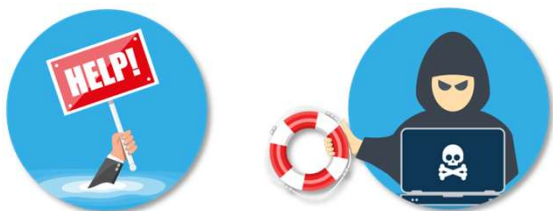
Fraude en operaciones de inversión



- ▶ 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

BANCODE **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.



4. Estafa piramidal o esquema Ponzi



2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

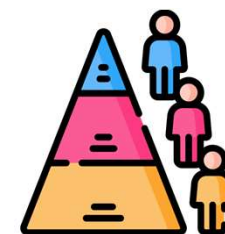
Fraude en operaciones de inversión

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

BANCODE **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

BANCODE **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.

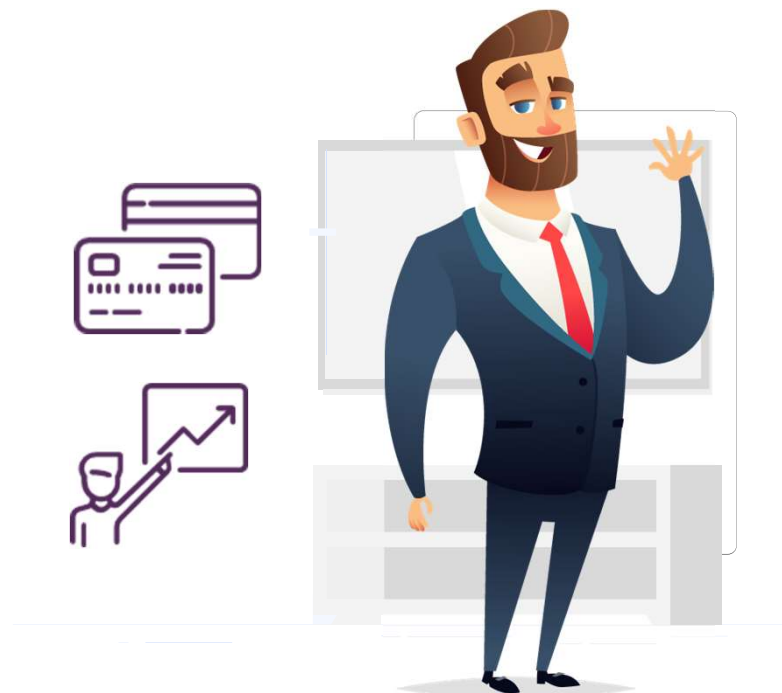


2. FRAUDE EN OPERACIONES DE INVERSIÓN

Fraude en operaciones de inversión

BANCODE **ESPAÑA**
Eurosisistema

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

BANCODE **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):



Atencion a las faltas de ortografía.

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

BANCODE **ESPAÑA**
Eurosisistema

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

Utilidad de las reclamaciones

[Español](#)

[English](#)

[Sobre el Banco](#)
[Eurostema](#)
[MUS](#)
[Servicios](#)
[Empleo y becas](#)
[Normativa](#)
[Publicaciones](#)
[Sala de prensa](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN
 Seleccione un área

CENTRAL DE EMISIÓN

BOLETÍN ECONÓMICO

ANNUAL REPORT

BOLETÍN DE RECLAMACIONES

LEGISLACIÓN DE ENTIDADES DE CRÉDITO

Publicaciones

[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.

Estadísticas 2021

Criterios

Presentación del Gobernador

35 Años

Memoria en breve

Videos

Todos los ficheros se ofrecen en **formato PDF**

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

INFORMACIÓN RELACIONADA

BUSCADOR DE PUBLICACIONES

Texto:
 Autor:
 Tipo:
 Fecha de:
 Fecha a:

Buscar

HERRAMIENTAS

- RSS de publicaciones
- Suscripción por correo electrónico

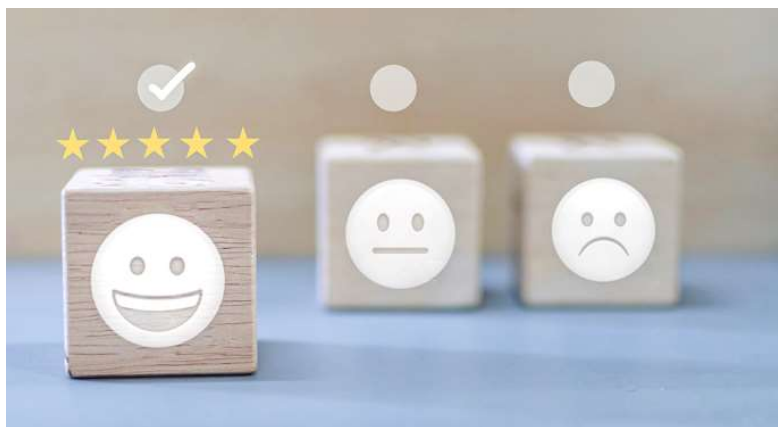
TAMBIÉN LE INTERESA...

- Departamento de Conducta de Entidades

3. RECLAMACIONES

Datos

- 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:

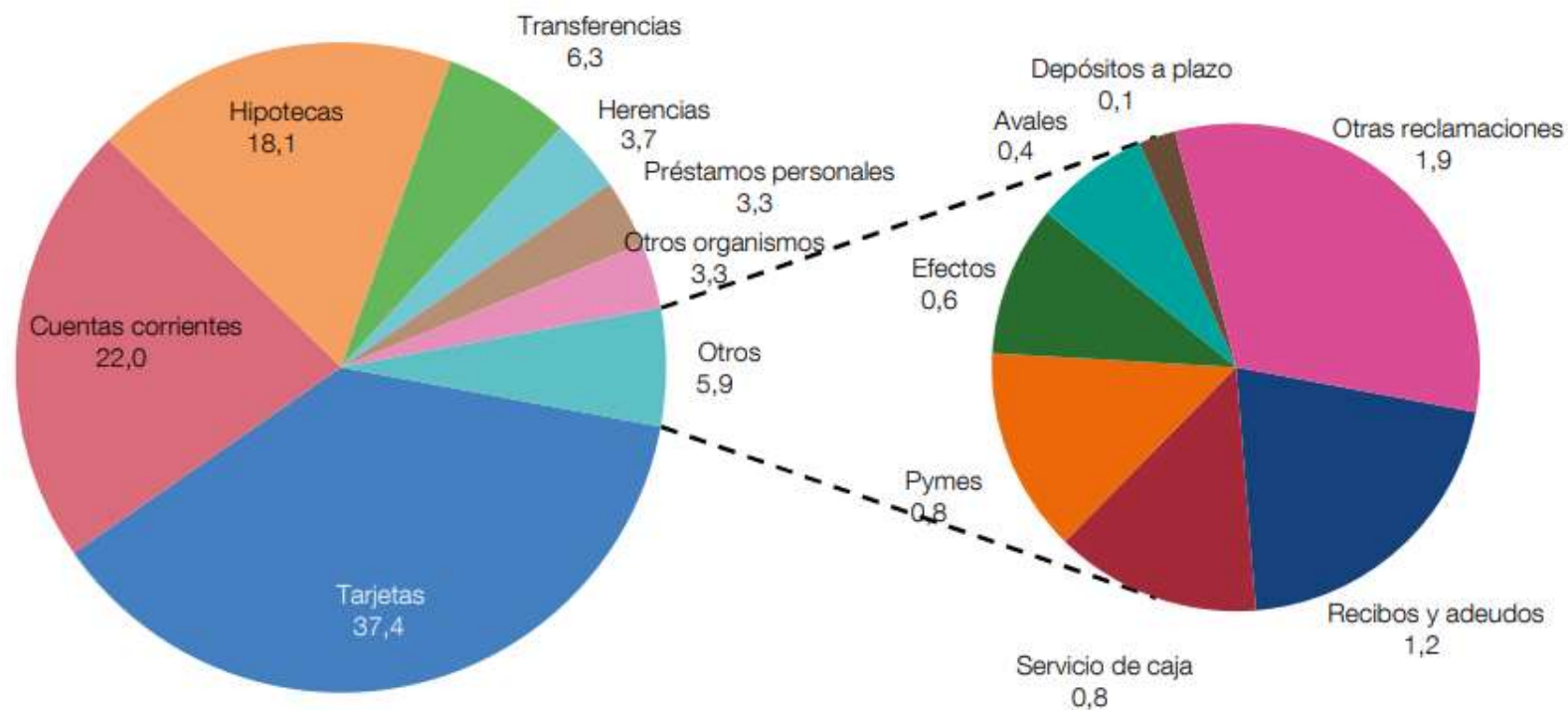
5.262.413 €



3. RECLAMACIONES

Datos

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2022 (%). MATERIAS

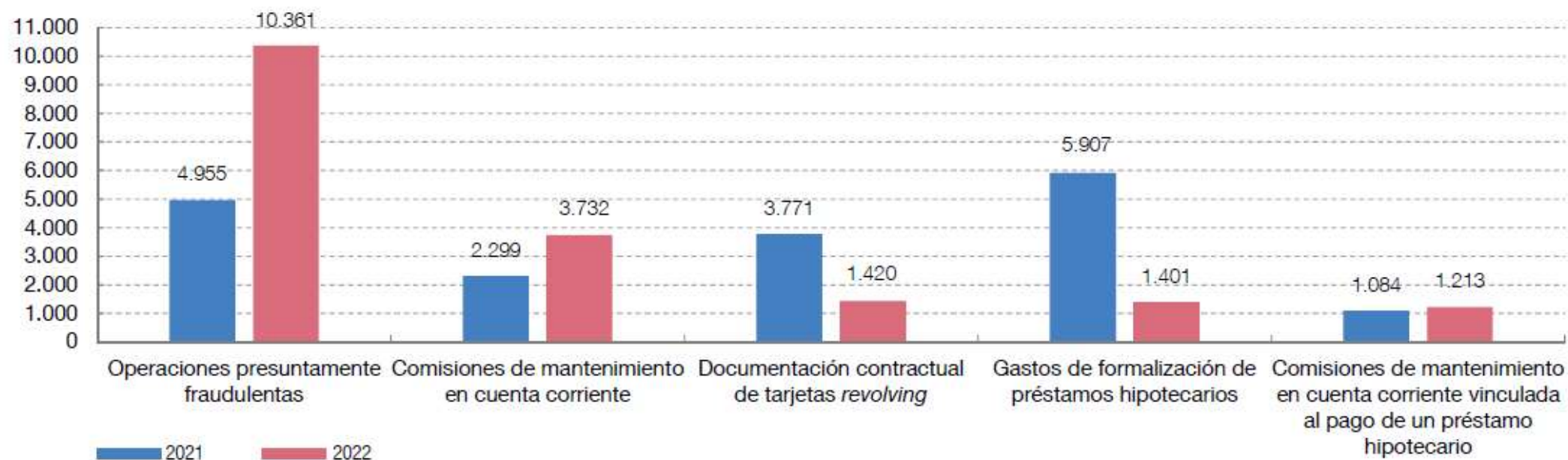


FUENTE: Banco de España.

3. RECLAMACIONES

Datos

MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022. COMPARACIÓN CON 2021

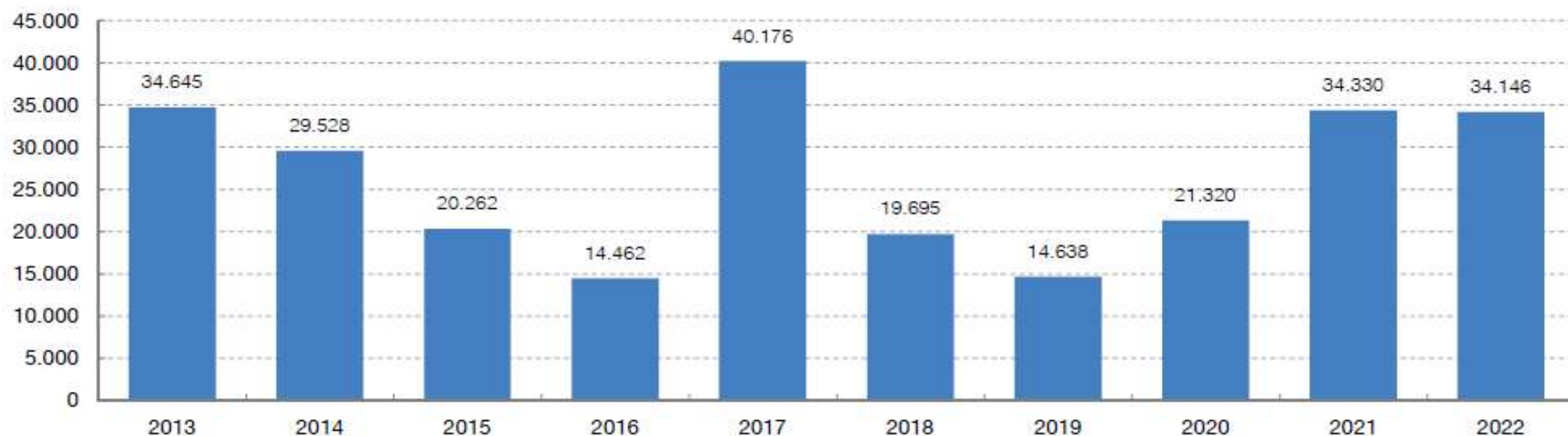


FUENTE: Banco de España.

3. RECLAMACIONES

Datos

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



FUENTE: Banco de España.

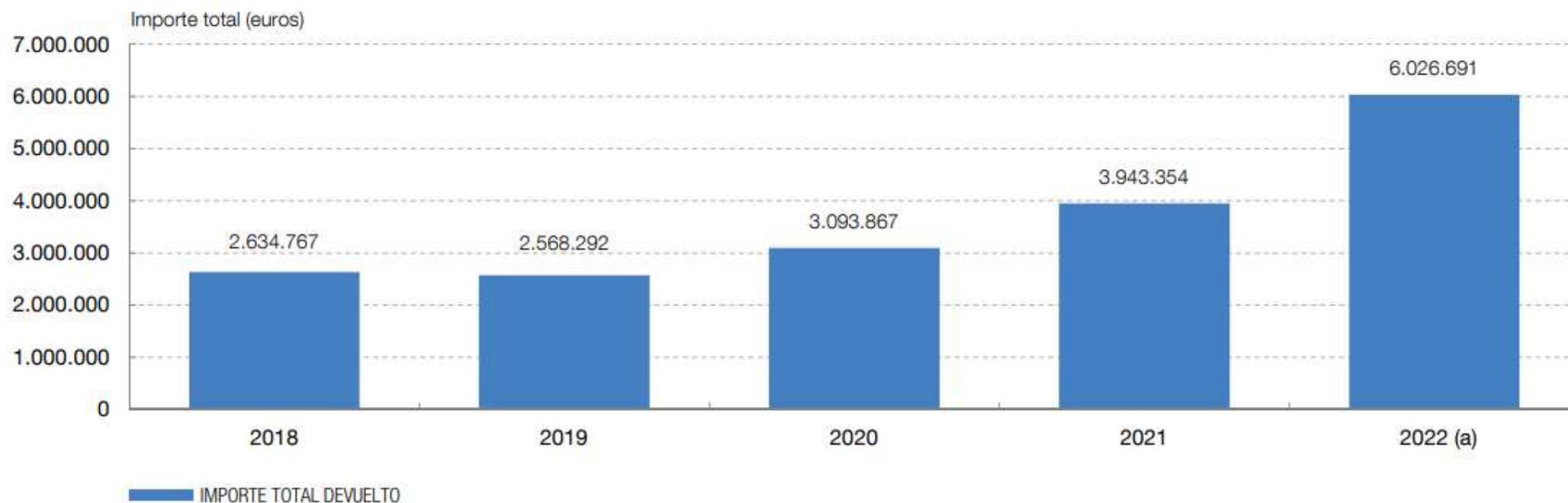
2013: “Cláusulas suelo”.

2017: Gastos de formalización de los préstamos hipotecarios

3. RECLAMACIONES

Datos

IMPORTES DEVUELTOS POR LAS ENTIDADES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

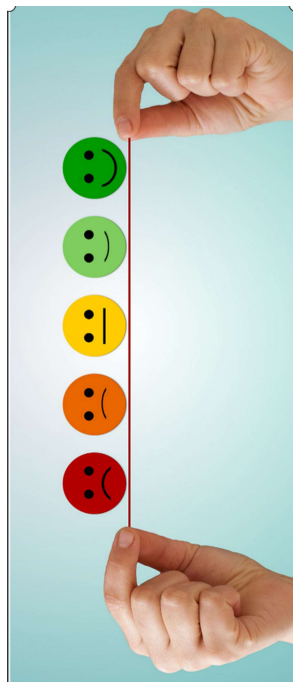


FUENTE: Banco de España.

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

Sede Central, en Madrid

Sucursales

- Por correo postal

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

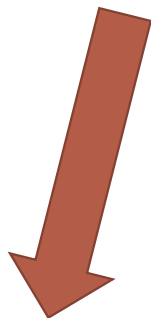
3. RECLAMACIONES

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</u> <u>ingresos en efectivo</u>	15 días hábiles	

3. RECLAMACIONES

¿Cómo reclamar?



3. RECLAMACIONES

Portal del cliente bancario. Cómo realizar una reclamación

PORTALCLIENTEBANCARIO
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

BANCODE **ESPAÑA**
Eurosisistema

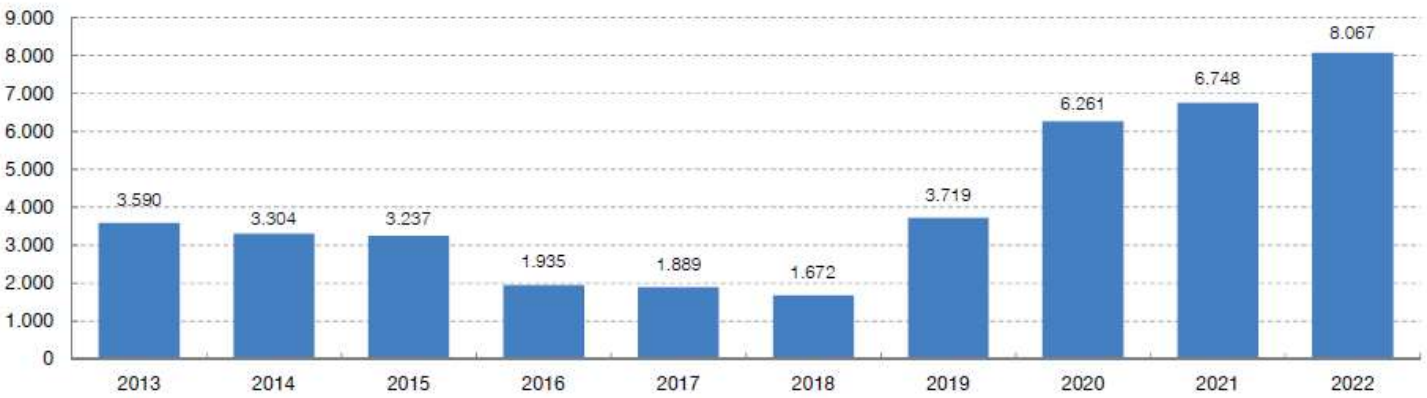
¿QUÉ CONSULTAR AL DCE?

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

¿Cómo presentar consultas?

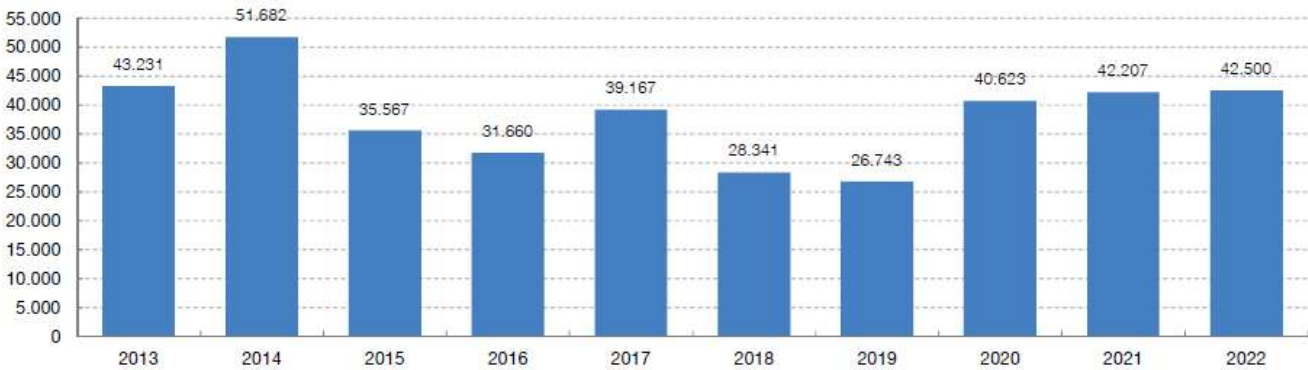
- Telemáticamente 
- Presencialmente
- Por correo postal
- Por correo electrónico
- A través del Portal del Cliente Bancario
- Atención telefónica

CONSULTAS ESCRITAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS



CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.



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



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

2 CONSULTAS TELEFÓNICAS



BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosisistema

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

SUCURSAL DE BADAJOZ

