



NOTA DE PRENSA

Los bancos deben responder por los robos sufridos por estafas bancarias

Es habitual que las entidades financieras no asuman responsabilidades alegando que es el cliente el que ha autorizado la operación o ha incurrido en una negligencia

Barcelona, 18 de junio de 2024. Quien tiene la responsabilidad de responder por los robos sufridos por estafas bancarias son los propios bancos. Así se desprende de la legislación vigente y de las últimas sentencias al respecto. “Las entidades financieras están obligadas a devolver el importe robado en estos fraudes y únicamente se eximen de esta responsabilidad si hay negligencia grave por parte del cliente que pueda ser demostrada por el banco”, explica Javier Sanguino, abogado de la compañía de Defensa Jurídica, ARAG.

Pero para Sanguino, esa negligencia sería difícil de demostrar porque “el Tribunal Supremo excluye la existencia de negligencia grave en caso de sufrir una estafa, por lo que los bancos no podrían utilizar este argumento para no devolver el dinero al cliente”.

El phishing y el vishing, dos delitos en auge

En 2023 los delitos informáticos sumaron el equivalente al PIB de Alemania, tercera potencia económica mundial, según el último informe 'Internet Crime Report' del FBI. En España se registraron 26.431 vulnerabilidades por parte de INCIBE-CERT, un 20% más que en 2021. El phishing y el vishing son dos de los delitos más frecuentes que se utilizan para acceder a los datos bancarios de los afectados.

En el phishing, se suplanta la identidad de una entidad bancaria a través de correos electrónicos o SMS. Según el informe de Tendencias en ciberseguridad 2024 de Sofistic, el 40% de los usuarios que recibe algún mensaje o email de suplantación de identidad accede a los enlaces que se incluyen y el 20% facilita datos personales.

Por el contrario, el vishing utiliza herramientas de IA para realizar llamadas en las que el estafador se hace pasar por personal del banco, incluso utilizando el mismo número de teléfono que utiliza la entidad. En la llamada se pide el número de cuenta y el código de seguridad para una comprobación rutinaria falsa.

Desde ARAG recomiendan precaución y ser desconfiado: “Si has recibido un correo que te genera cierta duda, no lo abras o no hagas click en los enlaces que hay dentro, y cuelga cualquier llamada sospechosa. Los bancos no suelen pedir tus datos por email o por teléfono, por lo tanto, no los des sin antes hacer comprobaciones con tu banco”.

Cómo reclamar si se ha sido víctima de fraude bancario

Al sufrir un fraude, se ha de presentar una denuncia y una reclamación ante ‘Atención al Cliente’ del banco solicitando el reembolso de los importes robados. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podemos optar por presentar una reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o una demanda en el juzgado.



“Esta última es la más efectiva, ya que es habitual que las entidades financieras declinen asumir responsabilidad alegando que es el cliente el que ha autorizado la operación o bien ha incurrido en negligencia”, indica Javier Sanguino.

Para más información:

Maria Llongueras
Comunicación Corporativa
mllongueras@arag.es
Tel. 93 485 73 34