29/10/2026

La banca afronta una factura millonaria al tener que devolver el dinero a sus clientes víctimas de fraude

Las entidades tendrán que reembolsar en 24 horas el dinero de las operaciones no autorizadas y pleitear luego si quieren recuperarlo. El fraude europeo asciende a 4.200 millones anuales



El cliente siempre tiene la razón, también en cuestiones relacionadas con fraudes bancarios. La justicia europea ha puesto el punto finala las disputas entre las entidades y las víctimas de fraudes, incluso aunque hayan cometido una negligencia grave, como llevar anotada la clave en la tarjeta de crédito, dictar por teléfono el código de un solo uso o instalar una aplicación de control remoto en el ordenador a solicitud de un desconocido. De entrada, las entidades financieras no podrán aducir ese motivo para denegar la devolución del dinero, como hacían hasta ahora, de acuerdo con una reciente sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). Los bancos tendrán que reclamarle, a posteriori, el dinero al cliente.

La resolución abre un frente económico para el sector, tanto por los fraudes futuros como por las reclamaciones anteriores que todavía puedan reabrirse. El importe de las estafas en el Espacio Económico Europeo (los 27, más Islandia, Liechtenstein y Noruega) alcanzó los 4.200 millones, con más de 300 millones solo en España en 2024, según los últimos datos del Banco Central Europeo (BCE), la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y el Banco de España.

El importe potencial para las entidades españolas puede rozar los 1.000 millones, según fuentes del sector, por reclamaciones de hasta cinco años. No llegará a la cuantía de las devoluciones por las cláusulas suelo (de 2.300 millones de euros). “La cantidad es muy relevante, y daña la última línea de la cuenta de resultados de las entidades financieras”, explica una fuente financiera conocedora del procedimiento. Y esto, además, tiene un fuerte impacto de cara al futuro. “Tienen que tener en cuenta que deberán reponer ese dinero de inmediato”, añaden.

Hasta el momento, las entidades han tratado de sacudirse las responsabilidades y, de hecho, el 80% de los importes de fraudes por transferencias corren a cargo del cliente. En las tarjetas, los bancos asumen casi el 60%, y en las retiradas en efectivo, la responsabilidad se reparte prácticamente a partes iguales. El último informe del BCE y la EBA revela que las transferencias lideran el ranking de fórmulas con las que se estafa a los clientes (153 millones de euros), seguidas de las tarjetas (141 millones) y las retiradas de efectivo (17 millones). El resto se reparte entre domiciliaciones y operaciones con dinero electrónico.

En el conjunto del Espacio Económico Europeo, los 4.200 millones defraudados en 2024 representan un incremento del 17% respecto al año anterior. De esa cantidad, el 61% correspondió a transferencias y el 31% a tarjetas. Los usuarios asumieron la mayor parte, con cerca de 2.500 millones, frente a los 830 millones que asumieron las entidades y los 450 millones de otros implicados (esencialmente, plataformas tecnológicas). El tribunal europeo marca jurisprudencia y ya no hay dudas de que la entidad debe devolver sin dilación el dinero al cliente, en un contexto en el que el número de engaños evoluciona al alza, junto al importe defraudado. En los supuestos en los que existan sospechas de fraude cometido por el propio cliente, el banco deberá reclamar el dinero posteriormente.

La sentencia llega en un contexto en el que los engaños son cada vez más sofisticados. El Banco de España aporta uno de los datos más recientes y apunta que el importe medio de las transferencias fraudulentas aumentó un 42% durante el primer semestre de 2025, hasta los 2.347 euros por operación, según su última memoria de supervisión.

Las campañas de los bancos conminando al cliente a tomar medidas para evitar el fraude, son cada vez más intensas. Abanca así lo especifica en una de sus últimas comunicaciones por correo electrónico a sus clientes sobre este tema: “Dedicamos muchos esfuerzos y recursos para proteger tu dinero y tus datos, pero no podemos hacer todo por ti. Tú puedes evitar el fraude online”, indica al final del correo, con el asunto *Un nuevo propósito: proteger tus datos*. “En realidad, las entidades se están blindando a sí mismas ante la nueva situación”, explica otra fuente del sector.

En cuanto a los plazos, el cliente cuenta con 13 meses desde el cargo para comunicar una operación no autorizada; la entidad, con 15 días hábiles para contestar a la reclamación y desde esa respuesta se abre un año para acudir al Banco de España. Y la clave está en que la capacidad de actuar judicialmente prescribe a los cinco años. Carol Rodríguez, directora de Regulación Financiera de finReg360, señala que la sentencia del TJUE “refuerza reclamaciones anteriores que sigan vivas, pero no reabre de forma automática los procedimientos ya firmes”. “Los clientes a los que se les hubiera denegado el reembolso por una supuesta negligencia grave podrían volver a plantear su reclamación, siempre que se cumplan los requisitos legales y no hayan transcurrido los plazos aplicables”, agrega.

Negligencias graves

La sentencia del pasado 15 de octubre resuelve el caso de una clienta de un banco polaco a la que contactó un estafador haciéndose pasar por un comprador de un artículo que previamente ella había puesto a la venta en una plataforma de internet. Le envió un enlace que llevaba a una web que simulaba la de su banco y allí la víctima introdujo sus claves de banca electrónica. El defraudador transfirió unos 700 euros a su propia cuenta. La clienta avisó al banco al día siguiente y la entidad se negó a devolver el dinero, aduciendo que la estafada había incumplido su “obligación de conservar el instrumento de pago con la debida diligencia y de no ponerlo a disposición de personas no autorizadas”, según la sentencia.

Hasta el momento, las entidades invocaban ese tipo de situaciones para negarse a reembolsar el dinero provocado por fraudes. La experta de finReg360 explica que “la alegación de negligencia grave del cliente ha sido uno de los argumentos utilizados por las entidades financieras y proveedores de servicios de pago para denegar el reembolso de operaciones no autorizadas”. Ahora el banco debe devolver primero el dinero y luego, si considera que el cliente cometió una negligencia grave, demostrarlo para reclamar el dinero. La directora de Regulación Financiera del despacho añade que en España “el Tribunal Supremo (...) recordó que corresponde a las entidades acreditar la negligencia grave del cliente y que la utilización de sus credenciales o de mecanismos de autenticación reforzada no basta, por sí sola, para demostrarla”. El TJUE desarma cualquier argumento de las entidades.

A partir de ahora, es previsible que se incrementen las controversias relacionadas con la responsabilidad del cliente, de acuerdo

con finReg360, aunque también anticipa la puesta en marcha de medidas que permitan mitigar el impacto. En concreto, la revisión de las políticas y procedimientos internos, de las cláusulas contractuales, así como de los criterios de investigación y conservación de pruebas.

Telecos y tecnológicas

Fuentes financieras expresan que la prevención no puede recaer solo en los bancos, porque buena parte de las estafasse construye fuera del entorno bancario, mediante llamadas telefónicas, SMS, correos electrónicos o plataformas digitales que los delincuentes utilizan para suplantar identidades y engañar a los clientes. Por ello, defienden que las obligaciones de prevención deben extenderse a todos los actores que intervienen en la cadena del fraude.

Bruselas ya ha comenzado a avanzar en esa dirección. El futuro Reglamento europeo de Servicios de Pago contempla la colaboración entre compañías y ampliar las exigencias preventivas a tecnologías y telecos. Lo que se persigue es que las empresas con capacidad para detectar o impedir una estafa intervengan antes de que los estafadores roben el dinero.

España también ha dado pasos en este sentido. Los operadores de telecomunicaciones están obligados a bloquear algunas llamadas y mensajes que usan numeraciones manipuladas para suplantar al banco. A ello se suma el Registro de Alias gestionado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), para impedir que los delincuentes usen identificadores como el nombre de un banco para hacerse pasar por él en mensajes de texto. Fuentes financieras defienden que estos avances respaldan un modelo en el que bancos, operadoras de telecomunicaciones y grandes tecnológicas compartan obligaciones de prevención para frenar el fraude.

Fuente: Cinco Días

https://cincodias.elpais.com/mercados-financieros/2026-10-22/la-banca-afronta-una-factura-milmillonaria-al-tener-que-devolver-el-dinero-a-sus-clientes-victimas-de-fraude.html?utm_source=chatgpt.com