



Fraude en la cuenta: cuándo está obligado el banco a reembolsarte por ley

Autore: Francesco Zinghini | **Data:** 24 Novembre 2025

Un SMS sospechoso, un correo electrónico que parece auténtico, una llamada alarmante: los fraudes en línea se han convertido en una trampa cotidiana, capaces de vaciar una cuenta corriente en pocos minutos. Ante una operación no autorizada, la primera reacción es el pánico, seguido de una pregunta crucial: ¿me reembolsará el banco? La respuesta, arraigada en las normativas europeas y españolas, es más clara de lo que se piensa y se inclina a favor del consumidor. Entender cuándo la responsabilidad recae en la entidad de crédito y cómo hacer valer los propios derechos es el primer paso para transformar la ansiedad en una acción consciente.

La creciente digitalización de los servicios financieros, aunque ofrece comodidad e inmediatez, ha ampliado el campo de acción de los estafadores. Técnicas como el [phishing](#), [el smishing](#) y [el vishing](#) son cada vez más sofisticadas, lo que dificulta a cualquiera distinguir una comunicación legítima de un engaño. Afortunadamente, la ley establece un principio fundamental: la seguridad de las transacciones es un deber primordial del banco. Esto no exime al cliente de toda responsabilidad, pero traza una línea clara entre un desafortunado descuido y una negligencia grave, sentando las bases para un derecho al reembolso casi siempre garantizado.

El marco normativo: la directiva PSD2

El pilar de la protección de los consumidores en materia de pagos digitales es la Directiva europea sobre servicios de pago, conocida como **PSD2 (Payment Services Directive 2)**, transpuesta en España a través del Real Decreto-ley 19/2018. Esta normativa ha revolucionado el sector bancario, imponiendo estándares de seguridad más elevados y aclarando las responsabilidades en caso de fraude. El objetivo es doble: promover la innovación y, sobre todo, reforzar la confianza de los usuarios en los pagos electrónicos. La directiva establece que, en caso de una operación no autorizada, la carga de la prueba recae en el proveedor de servicios de pago, es decir, en el banco. En otras palabras, es la entidad de crédito la que debe demostrar que la transacción fue autenticada y autorizada correctamente por el cliente.

Uno de los elementos clave introducidos por la PSD2 es la **Strong Customer Authentication (SCA)**, o autenticación reforzada del cliente. Esta medida de seguridad obliga a los bancos a verificar la identidad del usuario a través de al menos dos factores independientes, elegidos entre tres categorías: *conocimiento* (algo que solo el usuario sabe, como una contraseña o un PIN), *posesión* (algo que solo el usuario tiene, como el smartphone en el que recibe un código OTP) e *inherencia* (algo que el usuario es, como una huella dactilar o el reconocimiento facial). La adopción de estos sistemas es una obligación para el banco; su ineficacia o falta de aplicación juega un papel determinante en la atribución de la responsabilidad.

Cuándo es responsable el banco

En principio, la ley establece que el banco está **siempre obligado a reembolsar** al cliente por una operación de pago no autorizada. El artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018 establece que la entidad de crédito debe devolver el importe sustraído «de inmediato» y, a más tardar, al final del día hábil siguiente a la notificación. Esta responsabilidad es casi objetiva y se deriva del «riesgo empresarial» que el banco asume al ofrecer servicios de pago electrónico. El Tribunal Supremo ha reiterado en varias ocasiones que la posibilidad de fraudes, incluidos los realizados con técnicas sofisticadas como el phishing, es un evento previsible que entra en la esfera de control del intermediario.

La responsabilidad del banco se manifiesta de forma aún más clara cuando no adopta todas las medidas de seguridad adecuadas para prevenir los fraudes. Esto incluye no solo la implementación de sistemas de autenticación reforzada, sino también la monitorización constante de las transacciones para detectar actividades anómalas. Por ejemplo, una transferencia de importe elevado a un beneficiario extranjero, totalmente inusual para los hábitos del cliente, debería hacer saltar una alarma. Si el banco no dispone de sistemas de alerta eficaces o no interviene para bloquear operaciones sospechosas, su negligencia es evidente y el derecho al reembolso del cliente está plenamente justificado.

Las obligaciones del cliente: qué hacer para no perder el reembolso

Si bien la ley protege ampliamente al consumidor, también le impone a este algunos deberes fundamentales. La primera obligación es la de **custodiar con diligencia** sus credenciales de acceso (PIN, contraseñas, códigos). Esto no

significa ser infalible, sino adoptar un comportamiento prudente. Por ejemplo, nunca se deben comunicar los códigos a terceros, ni siquiera a quien se presente como un operador del banco. También es esencial proteger los dispositivos con software de seguridad actualizado y prestar atención para no caer en trampas evidentes. La conciencia de los riesgos, como los relacionados con el uso de [redes Wi-Fi públicas no seguras](#), forma parte de esta diligencia.

La segunda obligación, igualmente crucial, es la **rapidez**. En cuanto se detecta una operación sospechosa o la pérdida de las credenciales, es imperativo contactar inmediatamente con el banco para [bloquear el instrumento de pago](#) (tarjeta, cuenta online). Posteriormente, es necesario formalizar el desconocimiento de la operación por escrito, a través de un medio fehaciente como un burofax o correo certificado, y presentar una denuncia ante las autoridades competentes, como la Policía Nacional. Por ley, el cliente tiene 13 meses desde la fecha del cargo para impugnar una operación, pero actuar sin demora es fundamental para reforzar su posición y facilitar la recuperación de los fondos.

El concepto de ‘negligencia grave’ del cliente

La única excepción que puede eximir al banco de la obligación de reembolso es la «negligencia grave» del cliente. Este concepto, sin embargo, es interpretado por la jurisprudencia de manera muy restrictiva. No es suficiente un simple descuido, como haber hecho clic en un enlace de phishing bien diseñado. La negligencia grave se configura como una **conducta extraordinariamente negligente e inexcusable**, un descuido que va más allá de la prudencia normal. Por ejemplo, escribir el PIN en la tarjeta de crédito o comunicar telefónicamente un código OTP a un supuesto operador después de haber recibido numerosas advertencias del banco podría considerarse negligencia

grave.

Corresponde siempre al banco la carga de demostrar de manera inequívoca la negligencia grave del titular de la cuenta. La entidad de crédito debe probar no solo que sus sistemas de seguridad eran adecuados, sino también que el cliente actuó con una ligereza tal que anuló cualquier medida de protección. Las resoluciones del Banco de España y las sentencias de los tribunales suelen estar orientadas a proteger al consumidor, reconociendo que las técnicas de ingeniería social de los estafadores son cada vez más insidiosas. En muchos casos, incluso cuando el cliente ha contribuido involuntariamente al fraude, la responsabilidad se reparte, lo que lleva a un reembolso parcial.

El procedimiento para solicitar el reembolso

Si descubres una transacción fraudulenta en tu cuenta, la palabra clave es actuar de inmediato. El primer paso es contactar con el número de atención al cliente de tu banco y solicitar el **bloqueo inmediato** de la tarjeta o del acceso a la banca online para prevenir daños mayores. Este gesto es fundamental y demuestra tu prontitud para mitigar el riesgo.

Inmediatamente después, es necesario formalizar la solicitud de reembolso. Envía una **reclamación por escrito** a tu banco, preferiblemente a través de un medio que deje constancia, como un correo electrónico certificado o un burofax. En la reclamación, desconoce formalmente las operaciones fraudulentas, describe lo sucedido y adjunta una copia de la denuncia presentada ante la Policía Nacional o la Guardia Civil. El banco tiene 15 días hábiles para responder a una reclamación relativa a servicios de pago.

Si el banco deniega el reembolso: el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

¿Qué sucede si el banco rechaza la reclamación, alegando una negligencia grave por tu parte? No todo está perdido. Tienes a tu disposición un instrumento de protección eficaz, rápido y económico: el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**. Este es un organismo independiente e imparcial que resuelve las controversias entre clientes y entidades financieras sin necesidad de acudir a los tribunales. La reclamación se presenta online, es gratuita y el procedimiento es relativamente rápido.

El Banco de España examina la documentación aportada por ambas partes y decide sobre la base de la normativa y de los criterios consolidados. Sus resoluciones suelen ser favorables a los consumidores, especialmente en los casos de phishing y otros fraudes sofisticados, donde la negligencia grave del cliente es difícil de demostrar. Aunque la resolución del Banco de España no es vinculante como una sentencia judicial, la práctica totalidad de los bancos la acata para evitar un informe desfavorable y el consiguiente daño a su reputación. Presentar una reclamación ante el Banco de España es un movimiento estratégico que aumenta notablemente las probabilidades de obtener el reembolso.

Conclusiones

En la era digital, la seguridad financiera es una responsabilidad compartida. Si bien por un lado es indispensable que los clientes adopten comportamientos prudentes, utilizando contraseñas complejas y activando sistemas de [autenticación de dos factores](#), la ley pone la carga principal de la protección sobre los hombros de los bancos. La normativa europea PSD2 y la

jurisprudencia española confirman un principio claro: en caso de fraude, el banco está obligado al reembolso, a menos que demuestre una negligencia grave del cliente. Este marco normativo representa una sólida red de seguridad para los consumidores.

Ser víctima de un fraude es una experiencia estresante, pero conocer tus derechos es el primer paso para reaccionar con eficacia. Actuar con rapidez, bloqueando los instrumentos de pago y presentando una denuncia, y formalizar la solicitud de reembolso son acciones cruciales. Si el banco denegara el reembolso, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ofrece una vía accesible y autorizada para hacer valer tus razones. Recuerda: la ley está de tu parte y las herramientas para defenderte existen y funcionan.

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer de inmediato si noto una transacción sospechosa en mi cuenta?

Debes actuar con la máxima rapidez. En primer lugar, contacta inmediatamente con tu banco para bloquear la tarjeta, la cuenta o el acceso a la banca online. A continuación, envía una reclamación formal a la entidad desconociendo las operaciones fraudulentas. Por último, presenta una denuncia ante las autoridades competentes, como la Policía o la Guardia Civil, y guarda una copia. Este paso es fundamental para iniciar el procedimiento de reembolso.

¿El banco está siempre obligado a reembolsarme en caso de estafa online?

En general, sí. La normativa europea PSD2 establece que, en caso de una operación no autorizada, el banco debe reembolsar al cliente. La responsabilidad recae en la entidad de crédito, que debe garantizar la seguridad de los sistemas de pago. La obligación de reembolso solo decae si el banco logra demostrar que el cliente actuó con dolo (intención de estafar) o con «negligencia grave».

¿Qué se entiende por ‘negligencia grave’ del cliente y cuándo se aplica?

La ‘negligencia grave’ se produce cuando el cliente tiene un comportamiento extraordinariamente negligente, descuidando las normas de seguridad más elementales. Por ejemplo, guardar el PIN junto a la tarjeta, comunicar sus credenciales a terceros o ignorar avisos de seguridad evidentes. Sin embargo, caer víctima de técnicas de fraude sofisticadas como el ‘spoofing’, donde las comunicaciones parecen auténticas, generalmente no se considera negligencia grave. Es importante subrayar que corresponde al banco demostrar la negligencia grave del cliente, y no al revés.

¿En qué plazo debe el banco devolverme el dinero?

La ley es muy clara en este punto. Una vez recibida la notificación de una operación no autorizada, el banco está obligado a reembolsar el importe sustraído de inmediato y, en cualquier caso, antes de que finalice el día hábil siguiente. El banco solo puede suspender el reembolso si tiene una sospecha fundada de fraude por parte del cliente y lo comunica por escrito a la autoridad de supervisión (el Banco de España).

¿Qué puedo hacer si el banco se niega a reembolsarme?

Si el banco deniega el reembolso, el primer paso es enviar una reclamación por escrito al servicio de atención al cliente de la entidad. Si no recibes una respuesta satisfactoria en el plazo previsto (generalmente 15-30 días), puedes dirigirte al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Este es un organismo independiente que ofrece una solución a las controversias más rápida y económica que un proceso judicial. Para presentar la reclamación, basta con rellenar un formulario online.