

Checklist: reclamar al banco tras una estafa

Tarjeta • Transferencia • Bizum — versión imprimible (InfoEstafas.com)

■ Bloqueo (urgente)

- Bloquear tarjeta/cuenta/Bizum y pedir número de incidencia
- Cambiar contraseñas del banco y del correo asociado
- Activar doble factor (2FA) en correo y banca si está disponible

■ Pruebas (guardar ya)

- Capturas de SMS/emails/chats/anuncio y datos del estafador (teléfono/URL/IBAN)
- Justificantes de operaciones y pantallazos de la app del banco
- Cronología con horas exactas (mensaje/llamada/cargo y aviso al banco)
- Si hubo control remoto/malware: app instalada, permisos y acciones realizadas

■ Acción (reclamar y escalar)

- Presentar denuncia y guardar número de diligencias (si lo tienes)
- Reclamación formal al SAC del banco con el dossier adjunto
- Si no responden o rechazan: preparar escalado al Banco de España

■ “Qué decirle al banco” (5 frases)

- No he autorizado esa operación y solicito apertura de expediente.
- Aporto cronología, pruebas y denuncia (o la aportaré en cuanto la tenga).
- He comunicado el incidente sin demora y he bloqueado los medios de pago.
- Solicito reembolso/retrocesión y confirmación por escrito del número de expediente.
- Si no hay respuesta en plazo o no estoy conforme, escalaré la reclamación.