



PLAYBOOKS

Estafas telefónicas y bancarias

Una guía para mayores y para las familias que los acompañan. Cómo son las llamadas que más se ven en la Argentina, cuál es la única regla que hace falta recordar, y qué hacer en las primeras horas si ya diste los datos. Está pensada para imprimir y dejar al lado del teléfono.

Versión 1.0 · Agosto 2026

La llamada no suena a estafa. Suena a alguien del banco que te está haciendo un favor, apurado, preocupado por tu plata. Habla bien, sabe tu nombre, a veces sabe hasta los últimos números de tu tarjeta. Y por eso funciona.

Esta guía no es para desconfiar de todo el mundo. Es para tener una sola regla clara en la cabeza cuando suena el teléfono y del otro lado hay apuro.

1. Las llamadas que más se ven en la Argentina

Son cinco, y hace años que son casi siempre las mismas.

- “Detectamos un movimiento sospechoso en tu cuenta.” El supuesto operador te dice que hubo un consumo raro y que hay que “revertirlo”. Para eso te pide datos, claves o que hagas vos una operación en el homebanking.
- “Te llegó un código por mensaje, leémelo.” El código es de verdad: lo generaron ellos al intentar entrar a tu cuenta o a tu WhatsApp. Si lo dictás, les abris la puerta.
- “Tenés un beneficio o un reintegro para cobrar.” Se hacen pasar por un organismo, por el banco o por una obra social. El anzuelo es plata que te corresponde y que se pierde si no actuás ya.
- “Tu familiar tuvo un problema.” Un accidente, una detención, una deuda urgente. Juegan con el susto y con que no vas a poder verificarlo en el momento.
- “Instalá esta aplicación para que te ayude a resolverlo.” Es una app de asistencia remota. Con eso ven tu pantalla y operan tu teléfono como si lo tuvieran en la mano.

Hay una sexta que crece: el pago falso en ventas por Marketplace o redes, donde te mandan un comprobante truco y un link para “liberar el cobro”.

2. La regla de oro

Cortá la llamada y llamá vos

No importa quién dice ser. No importa lo urgente que suene. Cortás, esperás un minuto, y llamás vos al número que está atrás de tu tarjeta o en el resumen del banco. Nunca al número que te dieron ellos, ni devolviendo la llamada perdida.

1. Un banco de verdad nunca se enoja porque cortés. Si del otro lado te presionan para que no cuelgues, ahí ya sabés.
2. La urgencia es la herramienta. Todo lo que sirve para pensar —colgar, consultar, esperar— juega en contra del estafador. Por eso te apuran.

3. No hay trámite bancario que se pierda por esperar diez minutos. Ninguno.

3. Lo que tu banco nunca te va a pedir

- Tu clave de homebanking, de cajero o del token. Ninguna, nunca, por ningún medio.
- El código de seguridad de tres dígitos del dorso de la tarjeta.
- El código que te llegó por mensaje o por la aplicación.
- Que instales una aplicación para que te asistan.
- Que transfieras plata a una "cuenta segura". Esa cuenta no existe.
- Que saques un préstamo para "revertir" nada.

Si en una llamada aparece cualquiera de estas seis cosas, es una estafa. No hay excepción.

4. Frases que delatan la estafa

- "No cortes, quedá en línea conmigo."
- "No comentés esto en la sucursal, es un procedimiento interno."
- "Tenés cinco minutos antes de que se bloquee."
- "Leéme el código que te acaba de llegar."
- "Para tu seguridad, vamos a mover el dinero a otra cuenta."

El patrón común es apuro más secreto. Cuando aparecen los dos juntos, cortá.

5. Si ya diste los datos: las primeras horas

Que haya pasado no es culpa tuya. Estas maniobras están diseñadas por gente que hace esto todos los días. Lo que importa ahora es el orden.

1. Llamá al banco ya, al número del dorso de la tarjeta. Pedí el bloqueo de la tarjeta y del homebanking, y dejá asentado el desconocimiento de las operaciones.
2. Anotá el número de reclamo. La entidad tiene tres días hábiles para dártelo y diez días hábiles para responderte. Sin ese número no vas a poder escalar el caso después.
3. Cambiá las claves desde otro dispositivo: homebanking, billeteras y sobre todo el correo electrónico, que es la llave de todo lo demás.
4. Revisá si te sacaron un préstamo. Es de las maniobras más comunes y la que más tarda en aparecer. Preguntá explícitamente en el banco.
5. Sacá la app de asistencia remota si instalaste alguna, y revisá qué aplicaciones nuevas hay en el teléfono.
6. Hacé la denuncia en la fiscalía más cercana a tu domicilio. Si en tu jurisdicción hay una especializada en delitos informáticos, mejor.
7. Avisale a tu familia. Si tienen tu contacto, es probable que los llamen a ellos usando tu nombre.

Si pasaron los diez días hábiles y la respuesta de la entidad no te conforma, el reclamo se puede escalar al Banco Central, que tiene un formulario específico de reclamo por fraude o estafa. Te va a pedir el número de reclamo, el reclamo inicial y la respuesta recibida: por eso conviene guardar todo desde el primer día.

Guardá todo

Guardá capturas de la conversación, el número que llamó, la hora y los comprobantes. Es lo que sostiene el reclamo y la denuncia después.

6. Blindaje: qué hacer antes de que pase

- ☐ Activar la verificación en dos pasos en el correo, en la mensajería y en la billetera.
- ☐ Pedir alertas de consumo en el banco, para enterarte de cada movimiento.
- ☐ Bajar los límites de transferencia a lo que usás de verdad. Es un trámite gratis y corta el daño a la mitad.
- ☐ Acordar una pregunta de seguridad familiar: algo que solo ustedes sepan responder. Contra el cuento del familiar en problemas es lo más efectivo que hay.
- ☐ Descargar las apps del banco solo desde la tienda oficial del teléfono, nunca desde un link que te mandaron.

7. Para hijos y nietos: cómo hablarlo

La parte difícil de esta guía no es técnica.

- No arranques por “te van a estafar”. Arrancá contando un caso que le pasó a otro. Baja la defensa y no suena a que lo estás subestimando.
- Dejá la regla escrita al lado del teléfono, no en un mensaje que se pierde. Por eso este documento se imprime.
- Ofrecete como el segundo canal. “Si te llama el banco, llamame y lo vemos juntos” funciona muchísimo mejor que una lista de prohibiciones.
- Si ya cayó, no lo retes. La vergüenza es la razón principal por la que la gente tarda días en contarlo, y esos días son los que hacen la diferencia en el reclamo.

8. Una sola cosa para hacer hoy

Casi todas estas estafas se caen con el mismo gesto: cortar y llamar vos. No hace falta saber de tecnología ni desconfiar de todo el mundo. Imprimí esta hoja y dejala al lado del teléfono: es el único paso que no depende de acordarse en el momento justo.



Esto no termina acá

Si querés enterarte de las estafas que están circulando de verdad, qué revisar y los documentos nuevos, sumate al correo de CiberConscientes. Sin vueltas y con baja en un clic. www.ciberconscientes.io

Material orientativo elaborado por CiberConscientes con fines educativos. No reemplaza el asesoramiento legal, contable ni profesional para tu caso particular. La normativa aplicable, los plazos y los organismos competentes pueden cambiar: verificá las fuentes oficiales vigentes y consultá con un asesor legal ante un caso real.

Versión 1.0 · Agosto 2026 · Próxima revisión: Febrero 2027 · www.ciberconscientes.io