

INFORME SOBRE  
EL ESTADO DEL  
**FRAUDE EN  
ESPAÑA**  
**2020-2021**



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE EMPRESAS  
CONTRA EL FRAUDE

El 2020 y 2021 han estado marcados por la pandemia. La emergencia sanitaria ha afectado todos los aspectos de nuestras vidas, tanto desde la perspectiva social como de la económica, dejando consecuencias negativas en millones de empresas que han visto sus recursos mermados por la reducción de la actividad. Esa inestabilidad ha dejado en situación de vulnerabilidad a muchas de ellas, generando un aumento del fraude en el mercado. Al menos así lo han reportado los asociados de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude (AEECF) en el informe sobre la situación actual del fraude en España, un

documento que por quinto año consecutivo se ha logrado realizar gracias al aporte de cada uno de sus miembros.

Lamentablemente y, pese a los esfuerzos de los últimos años, este acto ilegal sigue estando presente en algunas zonas más que en otras, siendo Andalucía la región con más casos registrados en este periodo, como se puede apreciar en el estudio que les presentamos a continuación. Aunque son muchas las empresas que consideran la prevención del fraude como una prioridad, aún algunas prestan una escasa atención a esta peligrosa realidad que pro-

duce en las compañías cuantiosas pérdidas; por ello es muy importante tomar las precauciones necesarias para minimizar su impacto.



**Rita Estévez Luaña**

*Presidenta de  
la AEECF*

## « Anualmente ayudamos a prevenir 1.000 millones de euros en pérdidas por fraude. »

El Covid-19 y el acelerado proceso de digitalización que hemos vivido en los últimos meses ha complicado aún más la situación, haciendo el desafío aún mayor. Para combatir este flagelo, la compartición de datos sigue siendo un elemento clave; sin duda, la mejor estrategia para reducir las pérdidas debido al fraude es la prevención, identificando a los defraudadores en el momento de la solicitud de crédito; un hecho para el que la compartición de datos se convierte

en una acción clave. Hoy más que nunca se hace necesario un trabajo conjunto como el que desde hace años realizamos desde la AEECF con nuestros asociados, porque solo unidos podremos combatir este problema que tanto daño hace a la sociedad y a la economía española.

### ¿QUÉ ES LA AEECF ?

La Asociación de empresas españolas contra el Fraude se crea en 2014 como una entidad sin ánimo de lucro con el objetivo de dar respuesta a una necesidad en España: la lucha contra el fraude, un hecho delictivo que produce importantes pérdidas tanto a empresas como a consumidores. Anualmente ayudamos a prevenir 1.000 millones de euros en pérdidas por fraude.

Para lograr este objetivo, la principal misión de la AEECF es el establecimiento de una plataforma colaborativa para coordinar un sistema español antifraude entre los asociados.

# Introducción

## EL INFORME SOBRE EL ESTADO DEL FRAUDE, UNA VALIOSA RADIOGRAFÍA ANUAL

Desde el 2016 la Asociación Española de Empresas contra el Fraude (AEECF) consulta con sus asociados cuál es el marco del fraude en España para establecer una fotografía actualizada de la situación de este tipo de delitos a nivel nacional en el seno de las organizaciones. Tras la realización de una encuesta minuciosa, la entidad publica el Informe anual del Fraude, un documento de valor que recoge estadísticas, tendencias y últimos avances en los sistemas de prevención del fraude en el último año.

En este 2021 llega a su quinta edición, un dossier informativo que ha recopilado valoraciones de empresas integrantes en la asociación correspondientes a diferentes sectores: **Financiera de consumo** (29%), **Financiera de automoción** (25%), **Telecomunicaciones** (25%), **Banca** (13%), **Empresas de micro préstamos** (4%) y **Fintech / Insurtech** (4%).

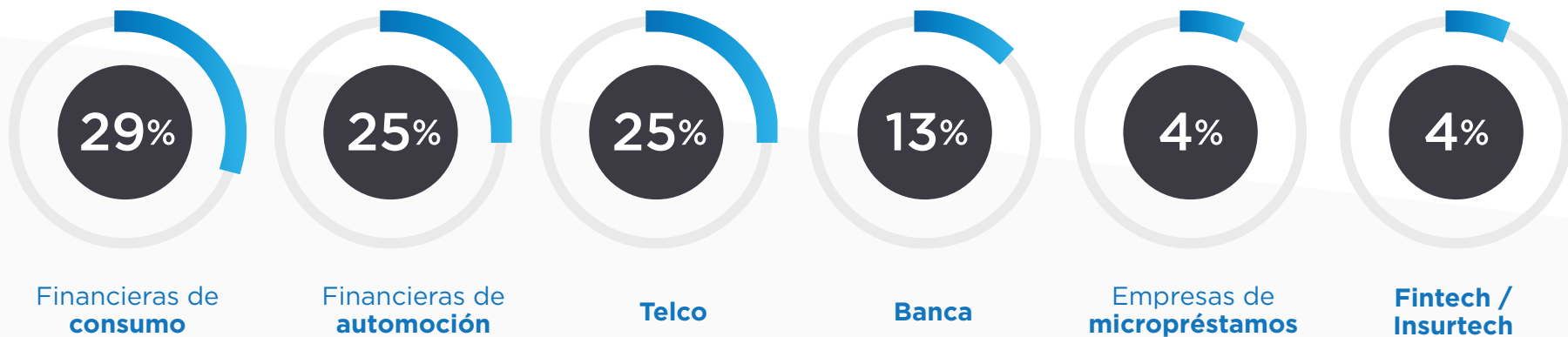
El 58% de los encuestados pertenece al **departamento de Fraude**, encargados de asegurar y proteger a la empresa de cualquier operación fraudulenta. Un 17% está asociado al **departamento de Operaciones**, donde se centra toda la actividad económica, y un 13% corresponde al **de-**

**partamento de Riesgos**. A su vez, un 8% está enmarcado en el **departamento de Finanzas**, con la función de ocuparse de las responsabilidades económicas de la empresa; y el 4% restante trabaja en **otro tipo de departamentos** diferentes a los mencionados.

En cuanto a la posición que ostentan los encuestados de este sondeo, un 71% presenta el cargo de **Manager**, un 21% es **Director** y el 8% restante pertenece al área **de Staff**.



« Una fotografía actualizada del marco del fraude en España en el seno de las organizaciones »



# Situación actual del fraude

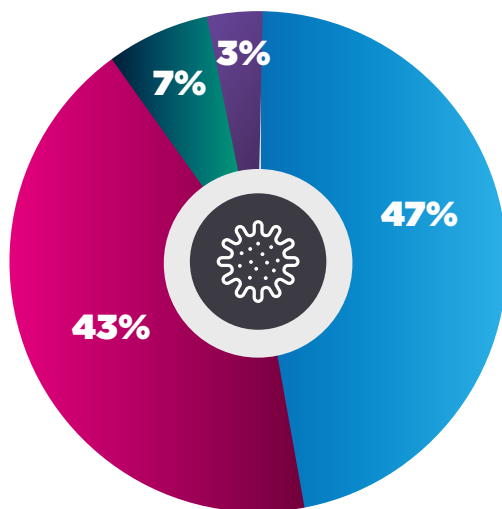
## LOS EFECTOS DE LA COVID -19 EN EL FRAUDE

La **irrupción de la pandemia en 2020** y su continuación en el 2021 ha generado no solo una crisis en el ámbito sanitario sino también en el entorno económico y social. Mientras millones de negocios han tenido que cerrar sus puertas debido a la emergencia sanitaria generada, muchas empresas se han percatado del incremento del fraude a causa del coronavirus. Un 46% de los socios consultados afirma que la pandemia ha aumentado los casos de fraude menos de un 10%, mientras que el 42% estima que lo han hecho entre un 10 y un 25%. Por su parte, el 12% asegura que han crecido entre un 25 y un 40%.

La crisis sanitaria, inesperada y exigente con la adaptación corporativa, ha dejado una realidad cambiante, que obliga a las empresas a concentrar todos sus **esfuerzos en recuperar el negocio**

**y velar por el cuidado por la seguridad corporativa**, especialmente las pymes. En este contexto, **el fraude se ha incrementado durante esta situación excepcional**, atraído por la elevada inseguridad laboral y la incertidumbre.

Así lo confirman el 47% de los encuestados. También, un 43% atribuye a esta situación un aumento de la vulnerabilidad de los ciudadanos frente al fraude; mientras que un 7% considera que el virus ha desviado la atención de la organización hacia otro tipo de problemas dejándolas aún más desvalidas. Por otro lado, solo un 3% opina que la pandemia no ha tenido efectos sobre el fraude.



## « El fraude se ha incrementado durante esta situación excepcional »

*Opinión de los encuestados sobre los efectos de la COVID-19 en el fraude:*

- Ha incrementado el fraude
- Ha aumentado la vulnerabilidad de los ciudadanos frente al fraude
- Se ha desviado la atención hacia problemas dejando otros aún más devalidos
- La pandemia no ha tenido efectos sobre el fraude

## FALTA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, EL MAYOR PROBLEMA EMPRESARIAL EN LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Cada año, debido a factores económicos, sociales y tecnológicos, se detecta una evolución en el impacto y manifestación de los delitos por fraude que tienen una repercusión importante en las empresas.

En esta ocasión, el 25% de los asociados coincide en que **el principal problema al que se ha enfrentado su empresa en el último año en la lucha contra el fraude ha sido la falta de asignación de recursos**, tanto humanos como económicos, seguido del desconocimiento por parte de los ciudadanos de los riesgos del fraude (19%), la falta de integración de las diferentes soluciones de lucha contra el fraude en una única plataforma (18%), las barreras al uso/compartición de datos (16%), o la tecnología insuficiente para hacer frente a los fraudes actuales (12%). Por su parte, un 5% de los encuestados indica que el mayor problema sería la adaptación propia y de los proveedores a la regulación (PSD2, SCA, GDPR, e-IDAS, AMLD6, etc.), una cifra similar a los que

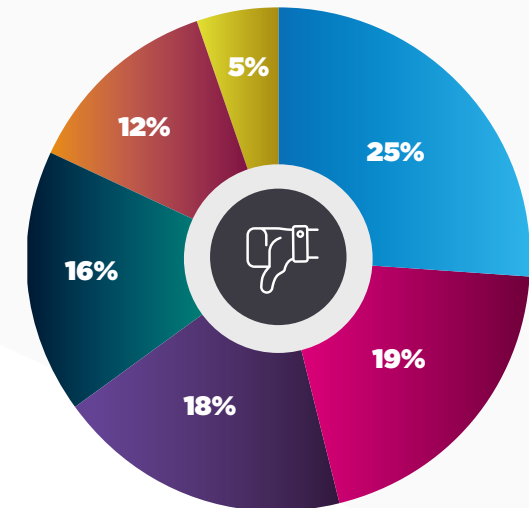
aseguran que el principal inconveniente para combatir este delito lo constituye la no compartición y aprovechamiento de análisis, indicadores y resultados entre departamentos.

Siguiendo la tendencia de años anteriores la **falta de recursos** para la lucha contra el fraude ha sido señalada como el principal obstáculo. En el informe de 2020-2019, un 67% de directivos coincidió en que sus departamentos de prevención contaban con un máximo de cinco integrantes. Mientras que, en el informe de 2018, se destacaba que dichos departamentos no llegaban a contar con diez integrantes.

Por otro lado, **el aumento del fraude ha generado que muchos aspectos de las empresas se vean afectados**, siendo el empeoramiento de la tasa de conversión el que más se ha repetido, según el 34% de los encuestados. Le sigue la inversión en equipos de investigación, acorde con el 27% de los consultados. A continuación, se encuentran los costes de atención al cliente, según 7%, y, finalmente, los costes de fidelización y retención, de acuerdo con el 6% de los sondeados.

### Principal problema para enfrentrar el fraude

- Falta de asignación de recursos
- Desconocimiento ciudadanos del riesgo de fraude
- Falta de integración de soluciones
- Barreras en la compartición de datos
- Tecnología insuficiente
- Adaptación a la regulación





## FRAUDE DE IDENTIDAD DE CLIENTE, EL QUE MÁS SE REPITE

Los casos de fraude en las organizaciones son una desafortunada realidad que afecta a su patrimonio y cada vez son más frecuentes en España. Las consecuencias del fraude se traducen en pérdidas, sin embargo, no todas las empresas consideran la prevención del fraude una de sus principales prioridades hoy en día. Un 4% de los asociados lo coloca en el puesto número 1 de sus prioridades empresariales, aunque el 46% sí que lo introduce dentro del top 5. Por su parte, el 42% de los encuestados considera que se encontraría dentro del top 10, mientras que el 8% afirma no ser una prioridad para su empresa.

## Tipos de fraude que más sufren las empresas

El fraude de identidad a cliente, los ataques de phishing/smishing, duplicación de SIM, robo de datos, fraude documental, fraude interno y fraude amigo son los tipos de fraude más comunes en las empresas. El **fraude de identidad a cliente**, por el que los estafadores utilizan los datos legítimos de un cliente para suplantar su identidad, **es el más recurrente en las empresas**, según el 58% de los asociados. Este tipo de fraude lleva repitiéndose como el más recurrente durante los diferentes años que se ha realizado el informe, por ejemplo en 2016 el 70% de los fraudes eran de esta tipología. El segundo tipo de fraude que más se ha registrado ha sido el **fraude documental** (29%), que consiste en la modificación de datos reales de un documento, seguido de los **ataques de phishing/smishing** (27%), un método para engañar y hacer que se compartan contraseñas, números de tarjeta de crédito y otra información confidencial.

Por otro lado, gran parte de los encuestados considera que **el fraude interno ha sido el que menos ha sufrido su empresa, seguido de de la duplicación de SIM**, que consiste en obtener una copia de la tarjeta SIM haciéndose pasar por el titular de la línea. El **fraude amigo**, realizado por el propio usuario o su entorno, y el **robo de datos**, es considerado poco común en las empresas en las que trabajan.



**58%**

Fraude de  
identidad de cliente



**29%**

Fraude  
documental



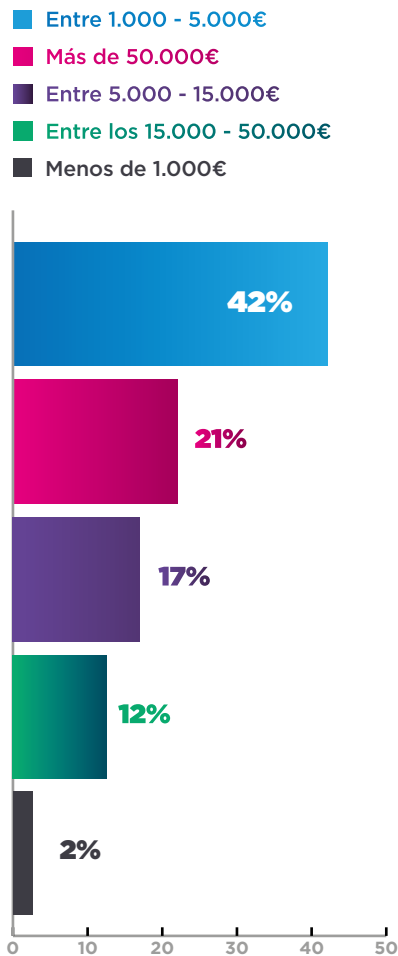
**27%**

Phishing  
Smishing

### ENTRE 1.000 Y 5.000 EUROS, EL VALOR MEDIO DE LOS FRAUDES

Los fraudes conllevan un impacto económico importante a nivel corporativo. Preguntados por cuál ha sido **el valor medio de los fraudes** detectados por su organización en el último año, el 42% de los encuestados ha revelado que más de 1.000 euros y menos de 5.000. La cuantía es mucho mayor para el 21% de los consultados, que manifiesta que la cifra media supera los 50.000 euros. Por su parte, el 17% de los asociados mantiene que el valor se sitúa por encima de los 5.000 y los 15.000 euros; un número que aumenta para el 12% de los encuestados, que estaría en la horquilla entre los 15.000 y menos de 50.000 euros. En último lugar, se sitúan los fraudes estimados en menos de 1.000 euros, según el 2% de los miembros de la asociación.

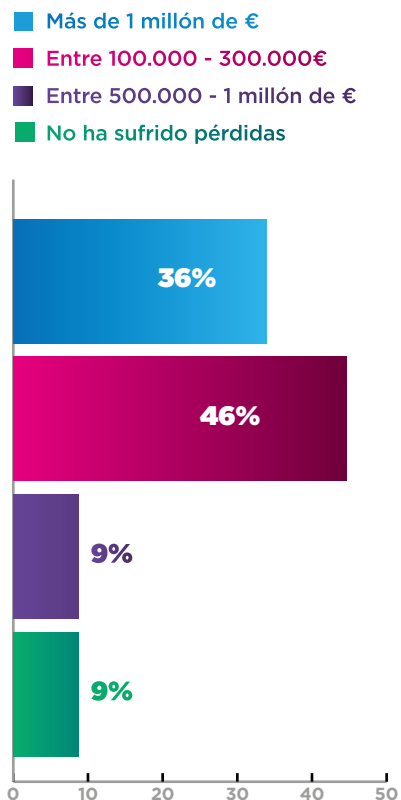
#### Importe medio defraudado



Si contabilizamos **el total de las pérdidas por fraude** registradas en las organizaciones, destacan las cuantiosas cifras que reportan estas actuaciones. El 46% de los encuestados sostiene que estas cantidades oscilan entre más de los 100.000 euros y menos de los 300.000 euros, mientras que para el 36% de los mismos este número alcanzaría más de un millón de euros. Para el 9% de los consultados, la cuantía está entre más de 500.000 euros y menos de un millón de euros. Por su parte, solo un 9% también que no ha sufrido pérdidas por fraude en su compañía.

En comparación con los datos obtenidos en el informe del año anterior, el impacto que han sufrido las empresas se ha reducido considerablemente. Los datos previos reflejaban que el importe total de pérdidas del 50% de ellas fue de un millón de euros mientras que el del 33% oscilaba entre los 100.000 y 300.000 euros.

### Importe total pérdidas por fraude



### ANDALUCÍA, CATALUÑA Y MADRID, LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS CON MÁS CASOS REGISTRADOS

Las regiones donde más casos de fraude se han registrado este año han sido, confidencialmente también las que mayor densidad de población tienen: Andalucía, Cataluña y la Comunidad de Madrid. De acuerdo con los encuestados, Andalucía se sitúa como la Comunidad Autónoma que ocupa el puesto número uno en la detección de casos de fraude, seguida por Cataluña y Madrid, que se coloca en el segundo y tercer lugar, respectivamente.

Comparando el año 2020 con respecto al 2019, **la región donde se ha producido un mayor incremento de casos de fraude ha sido Cataluña**, según el 35% de los encuestados. A continuación, está Andalucía, según el 25% de los consultados. Por su parte, la Comunidad Valenciana y la Comunidad de Madrid ocupan las siguientes posiciones, según el 10% de los preguntados. Canarias, Ceuta y Melilla, Castilla La Mancha y Murcia, por su parte, también han registrado un aumento en casos de fraude, acorde con el 5% de los asociados.



Las cuatro regiones líderes en entradas de turistas extranjeros y nacionales: Andalucía, Cataluña, la Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana han coincidido en los diferentes informes que ha realizado la asociación en los últimos años como las zonas donde más casos de fraude se registran.

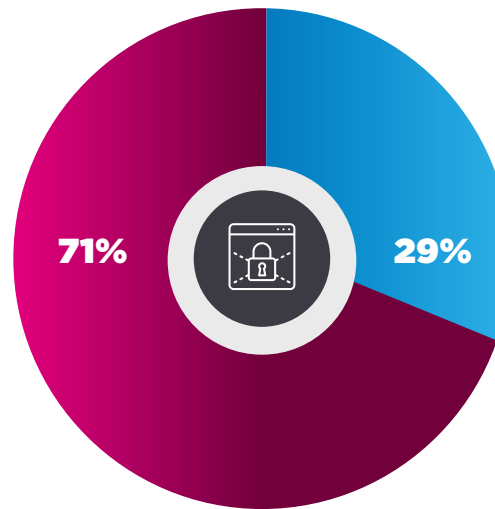
### CRECEN LOS INTENTOS DE FRAUDE CON RESPECTO A 2020

La evolución del fraude en España se mantiene al alza tanto en relación a las tentativas como en los hechos delictivos cometidos.

El 71% de los encuestados asegura que en los últimos meses se han producido más intentos de fraude que el año pasado, mientras que el 29% afirma que no se ha detectado una variación significativa de estas tentativas. Por su parte, la valoración de los encuestados en relación a los fraudes sufridos en las corporaciones también revelan un aumento de estas actuaciones. Así lo afirma el 54% de los sondeados, que indica haber experimentado más casos que el año pasado. Por su parte, un 9% señala que se han mantenido sin variación significativa, mientras que un 8% sostiene haber sufrido menos casos que el año pasado.

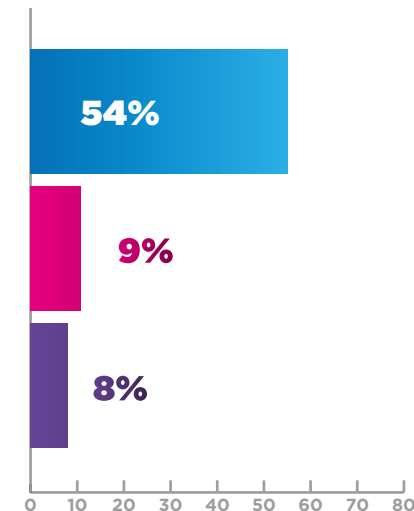
#### Fraude evitado

- Se ha mantenido
- Ha aumentado



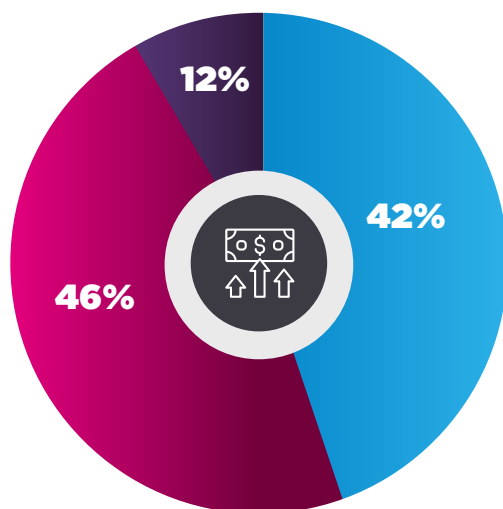
#### Encuestados que afirman que los intentos de fraude se incrementaron respecto a 2020

- Ha aumentado
- Se ha mantenido
- Ha descendido



### Impacto económico del fraude

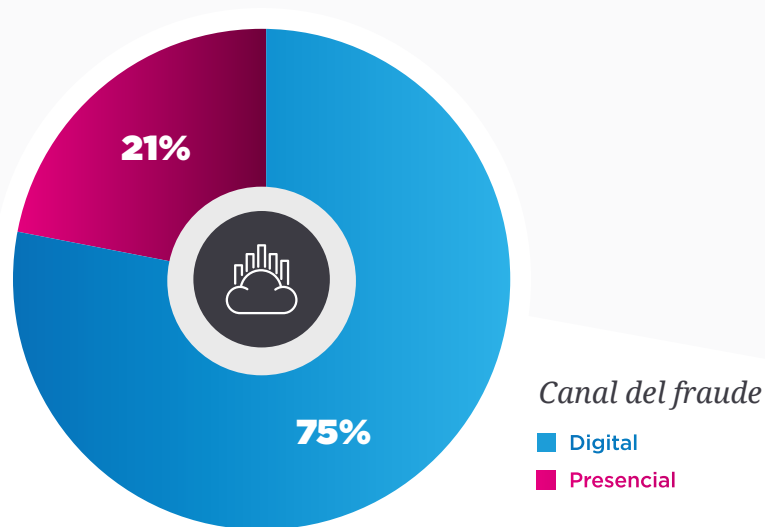
- Ha aumentado
- Se ha mantenido
- Ha descendido



El impacto económico continúa siendo un motivo preocupante en las actuaciones de fraude a las empresas. El 46% de los asociados afirma que ha sufrido más pérdidas que el año pasado, frente a un 42% que dice no haber detectado cambios al respecto. Además, un 12% de los encuestados señala que sus empresas han registrado menos pérdidas que en el ejercicio anterior.







### FRAUDE ONLINE, EL CANAL MÁS COMÚN

A pesar de los numerosos beneficios que aporta internet a los usuarios, este entorno se ha convertido en un escenario propicio para poner en marcha diferentes tipos de fraudes. **La mayoría de los encuestados (75%) considera que el fraude online es el canal por el que reciben más fraude sus empresas.** Esto se debe a un mundo cada vez más conectado y digital que convierte la ciberdelincuencia en el canal más común en intentos de fraude mientras que el presencial se considera como el segundo más frecuentado, según el 21% de los encuestados. El fraude a terceros es el que menos expuesto a riesgo se encuentran las empresas, de acuerdo con el 58% de los entrevistados y se produce cuando un deudor incumple su obligación de pago frente al acreedor al no disponer de los bienes necesarios para hacer frente al crédito existente, declarándose así insolvente

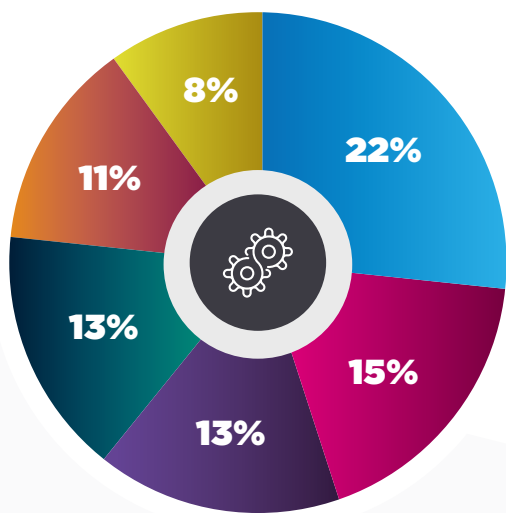
### LA COMPARTICIÓN DE DATOS, UNA SOLUCIÓN PARA PREVENIR EL FRAUDE

La necesidad de blindarse ante cualquier amenaza externa, en especial derivada de entornos digitales, obliga a las empresas a poner en marcha determinadas soluciones corporativas. Así, el 22% de los encuestados sostiene que la compartición de datos de solicitudes de préstamo es uno de los sistemas de prevención implantados en su organización. En este contexto, un 15% de los entrevistados señala que su empresa cuenta con inteligencia del dispositivo, mientras que un 13% afirma que dispone de **herramientas de analítica avanzada para evaluar el riesgo de fraude.** Por su parte, el 13% indica que su empresa tiene implantada una plataforma de decisión que conecta todas las soluciones de prevención de fraude. Otra solución puesta en marcha por las empresas para blindarse en esta materia son los sistemas de información y verificación del número de teléfono, que han sido mencionados por el 11% de los encuestados; mientras que el 6% de los mismos ha citado como herramientas disponibles las que ayudan en la información y verificación del mail.

Por su parte, un 25% de los preguntados considera que la compartición de datos de solicitudes de préstamos es una solución que resulta básica para prevenir el fraude en su organización. La misma cifra de consultados piensa lo mismo de las herramientas biométricas para la validación de la identidad. Por su parte, el 21% de los consultados considera que es esencial la analítica avanzada para evaluar el riesgo de fraude; mientras que un 8% piensa de la misma forma en relación al acceso a fuentes de datos alternativas (geolocalización, tarjetas SIM duplicadas).

### Soluciones corporativas ante el fraude

- **Compartición de datos**
- **Inteligencia del dispositivo**
- **Herramientas de analítica avanzada**
- **Plataforma de decisión conectada**
- **Sistemas verificación número telefónico**
- **Sistemas verificación email**



### ¿NECESITAN MEJORAR LOS SISTEMAS DE COMPARTICIÓN DE DATOS FRAUDULENTOS?

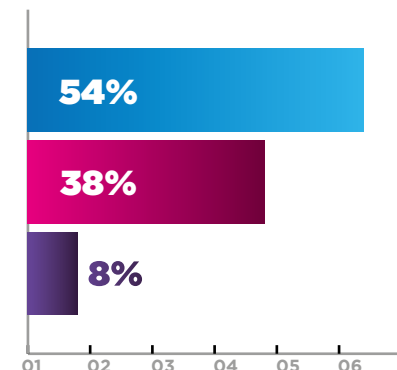
Como se ha visto en este informe, **la compartición de datos se ha convertido en una herramienta esencial en la lucha contra el fraude**; permitiendo detectar posibles irregularidades. La Asociación Española de Empresas Contra el Fraude lleva trabajando desde el 2014 en establecer y profundizar esa plataforma colaborativa que coordine un sistema español antifraude.

La AEECF es responsable del fichero Hunter, una plataforma que consiste en que los datos de una determinada solicitud serán comparados con otros de solicitudes de bienes, productos, financiación o servicios que figuren en el fichero Hunter, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado por las entidades que han aportado al sistema los datos de su solicitud.

En este aspecto, el 54% de los asociados considera que todavía queda un largo recorrido de mejora en la compartición de datos de fraude, pues es fundamental la participación de más entidades y un 38% estima que falta tecnología más avanzada para mejorar el análisis de los datos. Por su parte, un 8% de los encuestados afirma que es una solución lo suficientemente robusta y no es necesaria ninguna mejora.

### ¿Necesitan mejorar la compartición de datos fraudulentos?

- **Queda un largo recorrido de mejora**
- **Falta tecnología más avanzada**
- **No es necesario mejorar**



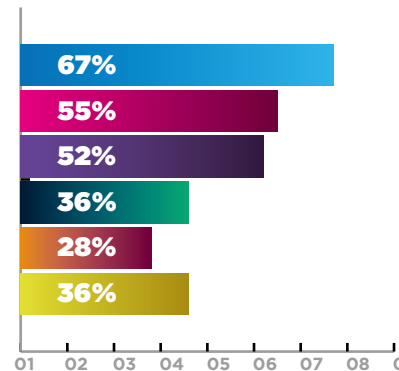
## EL 67% DE LAS EMPRESAS ESTÁ IMPLANTANDO BUREAUS DE FRAUDE

Las herramientas tecnológicas constituyen una solución esencial para prevenir los delitos de fraude en las empresas. En la actualidad, las compañías están avanzando para poner a punto sus sistemas y blindarse ante posibles amenazas futuras.

Entre las iniciativas que las empresas mantienen en curso, se encuentra la incorporación de bureaus de fraude para compartir información, según el 67% de los encuestados, mientras que el 55% de los consultados señala, en este sentido, la tecnología avanzada para la verificación de identidad o la biometría. Por su parte, el 52% menciona el **enriquecimiento de información con nuevas fuentes de datos** (geolocalización, análisis del dispositivo, bureau, etc) como las herramientas que están incluyendo en sus empresas para evitar los delitos por fraude. Asimismo, el 36% de los encuestados cita la incorporación de analítica avanzada, **Inteligencia Artificial y/o Machine Learning** como soluciones tecnológicas que están en implantación.

No obstante, según las respuestas ofrecidas por los mismos encuestados, estas

mismas técnicas aún están pendientes de implantar o no cuentan con un plan de implantación en muchas empresas. Cabe destacar que el 28% de los preguntados afirma que tiene pendiente incorporar la Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial (incluyendo técnicas de machine learning) entre las soluciones de prevención de fraude, mientras que el 36% sostiene que su empresa no cuenta aún con un plan de implantación de estos sistemas.



### Herramientas tecnológicas

- Bureaus de fraude
- Verificación identidad y biometría
- Enriquecimiento de la información
- Analítica avanzada, IA y/o Machine Learning
- No cuentan con herramientas de IA
- No cuentan con ningún sistema antifraude

« El 67% de las empresas incorporan bureaus de fraude para compartir información»

## EL EMPEORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO, UNA CONSECUENCIA DEL FRAUDE PARA LAS EMPRESAS

### Los consumidores, víctimas que necesitan información para evitar el fraude.

Es fundamental que los consumidores dispongan de información para evitar ser víctimas de cualquier delito por fraude. No obstante, ¿cuentan con datos suficientes para hacer frente de forma resolutiva a un delito de estas características? El 91% de los encuestados afirma que los consumidores no tienen información suficiente para evitar ser víctimas de los distintos tipos de fraude que acontecen en la actualidad.

### Las consecuencias del fraude en las empresas cuyas víctimas son los consumidores.

Métodos de ciberdelincuencia como el phishing, smishing o vishing son cada vez más frecuentes. Estas técnicas de imitación y manipulación informativa que afectan directamente a los consumidores tienen, a su vez, una repercusión en la actividad empresarial. El 46% de los usuarios encuestados para este informe considera que una de las consecuencias para las compañías que conlleva el fraude cometido a través de estas herramientas es que empeora la experiencia de usuario. Para el 20% de los preguntados, otra de las repercusiones de este tipo de fraudes es que aumenta el tiempo de adquisición del producto o servicio; mientras que el 17% refiere que uno de los efectos es que impacta en la conversión. Además, el 11% de los consultados asegura que otra de las consecuencias de estos delitos es que encarece el precio final; y un 6% revela que disminuye la oferta de producto o servicio.

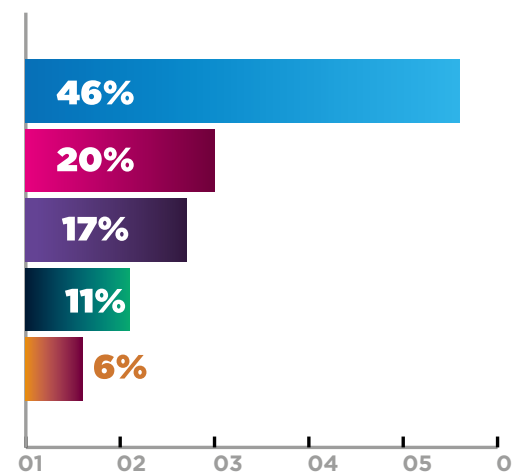


# 91%

El consumidor no tiene información suficiente sobre fraude

### Consecuencias del fraude para el consumidor

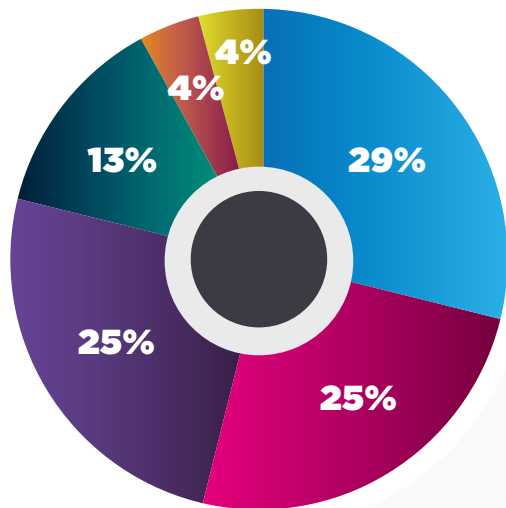
- Empeora la experiencia de usuario
- Aumenta el tiempo de adquisición del producto/servicio
- Impacta en la conversión
- Encarece el precio final
- Disminuye la oferta del producto/servicio



## PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

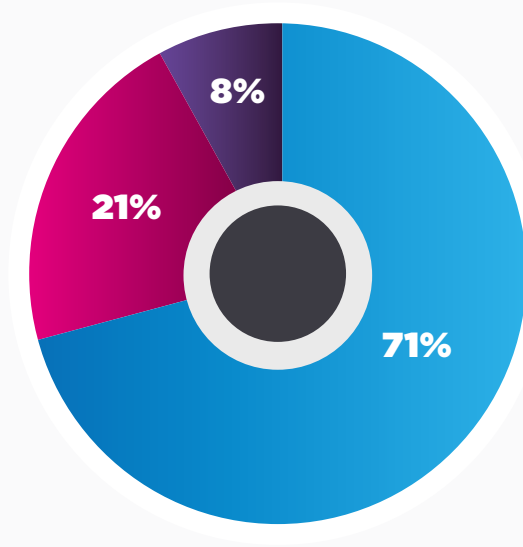
### Sector

- Financiera de consumo
- Telecomunicaciones
- Financiera de automoción
- Banca
- Empresas de micropréstamos
- Fintech / Insurtech



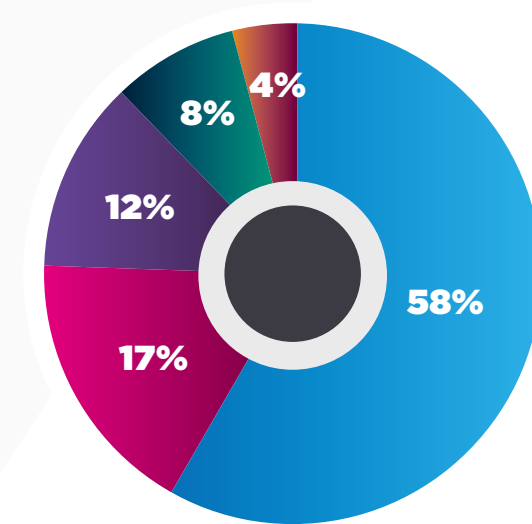
### Cargo

- Manager
- Director
- Staff



### Departamento

- Fraude
- Riesgos
- Operaciones
- Finanzas
- Otros



### CONTACTO:

Mail: [contacto@asociacioncontraelfraude.com](mailto:contacto@asociacioncontraelfraude.com)

Tfno: 91 793 36 83

Dirección: C/ María de Molina no 39, plantas 7 y 8.  
28006 Madrid





ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE EMPRESAS  
CONTRA EL FRAUDE

[asociacioncontraelfraude.com](http://asociacioncontraelfraude.com)