

Contralorías de Servicio deben jugar un rol protagónico

## **Defensoría: Bancos deben agilizar atención de reclamos por fraudes electrónicos**

Martes 01 de Julio 2025. En el marco al seguimiento que la Defensoría de los Habitantes viene dando al tema de denuncias por Estafas, Fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas, etc., se tomó la decisión de ampliar la consulta hecha a la SUGEF en relación a las disposiciones del reglamento que entró en vigencia el 01 de junio 2025, a las Contraloría de Servicios de los Bancos Nacional, Banco de Costa Rica y Banco Popular y de Desarrollo Popular.

Si bien, en su transitorio III, el reglamento aprobado establece que “las entidades supervisadas dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de esta modificación, para poner a disposición de sus clientes el servicio para la recepción y resolución de quejas o reclamos, según lo dispuesto en la Sección II del Capítulo II de este Reglamento”, plazo que podrá ampliarse por una única vez y por un periodo no mayor a seis meses con una solicitud debidamente justificada de la entidad supervisada ante la SUGEF; lo cierto es que la problemática para los consumidores financieros ante la tramitación ante los bancos por denuncias por Estafas, Fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas, etc., lleva años con evidentes consecuencias hacia sus clientes.

Siendo que la Superintendencia informó que no actúa como órgano sancionador ni resolutor de conflictos en estas situaciones; sino que se limita a trasladar la queja o denuncia a la entidad correspondiente, la Defensoría de los Habitantes adoptó la decisión de solicitar a las Contralorías de Servicios de los bancos públicos mencionados un informe sobre la existencia o no de protocolos para la atención de las quejas por Estafas, Fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas, etc., en la que se aclare, en qué forma se ha

divulgado dicho protocolo y cómo se obtiene acceso por parte de las y los clientes de la entidad bancaria, así como la existencia o no de un programa de educación en ciber higiene digital para el uso de los servicios y canales digitales.

Para la Defensoría de los Habitantes, resulta de especial interés el que se detalle el modo en que los Bancos aplican, durante la tramitación de las denuncias, el principio de la “responsabilidad objetiva”, principio reconocido tanto a nivel normativo como judicial en favor del Consumidor Financiero, así como el garantizar que al momento de la resolución final de la investigación se haga acompañar del análisis forense elaborado por el Departamento de TI del Banco.

En este punto es importante para el cliente tener detalle, al menos, del proceso de la investigación que contenga las evidencias y pruebas que sirven para determinar si existen indicios razonables o no de la falta de diligencia por parte de la entidad bancaria o de la víctima o de ambos, así como evidencia en que el banco cumplió con los controles preventivos, de detección y correctivos para proteger las cuentas de fondos y la información de los usuarios financieros ante la ocurrencia de estafas informáticas por medio de canales digitales.

La Defensoría de los Habitantes, reitera la necesidad de que se dote al país de la normativa, con los más altos estándares a nivel financiero internacional, con el fin de garantizar la protección al Consumidor Financiero, y que corresponde a los Bancos garantizar la seguridad de sus clientes y adoptar las medidas preventivas y correctivas, en aras de atender esta problemática.