La Defensoría de los Habitantes

Comunicado de prensa

Solicita a Sugef informe sobre nueva normativa
relacionada a la prevención y mitigación de estos hechos

Defensoría: Clientes bancarios requieren una mayor seguridad para prevenir estafas informáticas

Jueves 22 de Mayo 2025. En el mundo, centenares de personas son víctimas de estafas, fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas y Costa Rica no ha estado exenta a dicha problemática.

A partir del próximo 1° de junio de 2025, entra en vigencia el capítulo III, denominado Aspectos Mínimos de Control para Prevenir y Mitigar la Ocurrencia de Estafas Informáticas en Contra de los Usuarios Financieros, adicionado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) al Acuerdo de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) 10-07.

Ante la importancia que reviste esta nueva normativa, dado el aumento de casos de víctimas en el país, la Defensoría de los Habitantes solicitó a la SUGEF referirse a algunos aspectos que, sin duda son de interés para las y los habitantes, usuarios de los servicios bancarios y financieros, denominados consumidores financieros.

Entre los aspectos consultados a la SUGEF, dado que la Defensoría considera no se encuentra claramente definidos en la normativa o por ser de interés para el conocimiento de los consumidores financieros, se encuentra la solicitud de un criterio con el que se determine sí con la normativa que entra en vigencia, Costa Rica cumple con las recomendaciones emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en materia de fraudes, estafas electrónicas y transacciones electrónicas no autorizadas, de modo que podamos señalar con certeza, que nuestra legislación incorpora los más altos estándares en la materia, los cuales deberán atender los entes supervisados, a través de sistemas de TI que cumplan con dichos requerimientos; caso contrario, se solicitó a la SUGEF indicar que mejoras merece en su consideración dicha normativa.

Asimismo, la Defensoría de los habitantes solicitó el criterio de la SUGEF, ya que no queda claro de la normativa, como se aplicará el principio de la responsabilidad

objetiva, un derecho de los consumidores financieros, derivado de la aplicación de la Ley N° 7472, y que ha sido reconocido por jurisprudencia de tribunales de justicia.

La consulta toma relevancia, dado que la normativa en consulta, señala que de conformidad con el artículo 27, corresponde a la SUGEF dar el debido proceso "cuando los usuarios financieros presenten reclamos por la ocurrencia de transacciones electrónicas no autorizadas y dichos reclamos no sean atendidos por las entidades supervisadas de conformidad con lo establecido en la normativa".

Otro aspecto que ha sido bastante criticado por las víctimas de estafas, fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas, es el tema de los plazos para la atención por parte de los bancos y entidades del sistema financiero de las denuncias, que en algunas entidades, superan el plazo de los 120 días. En ese sentido se solicitó a la SUGEF, de cara a la obligación de los entes regulados de ajustase a la nueva normativa, cuál debe ser un plazo prudencial para la atención de dichos casos, sin que se determine una afectación a los derechos de los consumidores.

Finalmente, siendo que no es un tema que se mencione en la disposición normativa aprobada por la CONASSIF, se consultó si se cuenta con una posición de Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en relación a tema de la obligatoriedad del uso de "seguros" para los casos de estafas, fraudes electrónicos y transacciones electrónicas no autorizadas y cuál es la posición de la SUGEF sobre este tema.

+506 4000 8517
+506 4000 8518
comunicacion@dhr.go.cr
www.dhr.go.cr
Calle 22, Ave. 7.
Barrio México
San José, Costa Rica

Oficina de Comunicación Institucional
Defensoría de los Habitantes