

Proyecto de ley sobre estafas electrónicas

Defensoría: Aprobación fortalece protección y seguridad de personas usuarias de servicios financieros

** Estándares de seguridad se sustentan en obligaciones y buenas prácticas ya incorporadas en el marco regulatorio*

Jueves 05 de Marzo 2026. La aprobación en segundo debate del proyecto de ley 23908 el día de ayer en la Asamblea Legislativa, genera un importante avance para garantizar la defensa efectiva de los derechos de los consumidores financieros.

La Defensoría de los Habitantes participó con todas las partes involucradas en el proceso de construcción del proyecto de ley, en aras de alcanzar una redacción equilibrada y dirigida al interés público que interesa tutelar: la protección de los consumidores financieros en el marco de las obligaciones de los bancos, definida por la propia SUGEF en su normativa interna y las mejores prácticas internacionales, con el uso actualizado de las Tecnologías de Información.

El proyecto de ley no crea nuevas obligaciones para los bancos, sino que retoma el fundamento técnico y operativo a partir de, entre otros aspectos, la normativa aprobada por la propia SUGEF en la resolución 10-07, que ya obliga a los bancos a contar con tecnología que utilice elementos de ingeniería social relacionados con los usos y perfiles de cómo el cliente usa su dinero y así evitar estafas. Estrategia ampliamente utilizada como un estándar alto en la prevención de los ciber fraudes. En este sentido, la iniciativa no debería generar aumento de los costos de operación y repercusión en perjuicio de los clientes.

El perfilamiento a través de la tecnología que, se reitera, ya solicitó la SUGEF a los bancos, permite crear la huella digital del cliente, de modo que el banco pueda avanzar en la generación de factores de seguridad y disminuir los riesgos de ciber fraudes.

En casos de estafas, el primer filtro de responsabilidad que se genera para las entidades financieras en términos de responsabilidad, es precisamente contar con la

tecnología suficiente, para garantizar los aspectos definidos por la propia SUGEF y que la ley le obliga a actualizar cada año, de modo que se cuenten con los más altos estándares de seguridad según las mejores prácticas internacionales.

Esta Defensoría recuerda que a la luz de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, la participación de las empresas privadas y empresas del Estado como los bancos, no debe ser meramente pasiva, sino que implica la responsabilidad proactiva de respetar los derechos fundamentales en toda su cadena de valor. Esto exige que las corporaciones implementen procesos de debida diligencia para identificar, prevenir y mitigar cualquier impacto negativo de sus actividades, además de establecer mecanismos de reparación efectivos ante posibles vulneraciones.

Más allá del cumplimiento legal, la Organización de Naciones Unidas (ONU) instó al sector privado y empresas estatales a actuar como un actor clave en la promoción de la dignidad humana, integrando la transparencia y la rendición de cuentas como pilares de su modelo de negocio para asegurar que el desarrollo económico no ocurra a expensas de los derechos de las personas.

Oficina de Comunicación Institucional
Defensoría de los Habitantes