

Protocolo de actuación para la liberación expedita de los fondos retenidos por entidades financieras

Desde el año 2007, pero agudizándose en los últimos años, las estafas informáticas han venido proliferando en el país, trayendo consigo una serie de daños y perjuicios económicos a los consumidores financieros, quienes son los que resultan más perjudicados. Según datos del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), durante el año 2020 se presentaron 894 denuncias por estafas informáticas, es decir, 243 más que en el mismo período del 2019¹.

Los delincuentes cada vez utilizan mecanismos más sofisticados para engañar al consumidor, al punto de que es posible hablar de toda una industria criminal, que de manera sistemática intenta obtener claves o códigos de los clientes, atacar cuentas de correo o incluso vulnerar los sistemas de seguridad que implementan las entidades financieras.

Ante esta situación, se hace necesario identificar las diversas condiciones en las cuales el consumidor está más expuesto a esa industria criminal, y en la medida de lo posible, definir procesos que doten de agilidad y eficacia las actuaciones de las entidades financieras, siempre apegados al ordenamiento jurídico costarricense.

En la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) se ha identificado que uno de los aspectos más sensibles de esta problemática, es la dificultad del consumidor de recuperar los fondos que le han sido sustraídos de manera fraudulenta, y que se dan las condiciones para poderlos recuperar en un plazo razonable.

En concreto, la OCF ha venido trabajando con los diversos sectores involucrados, para lograr la adopción de un procedimiento que permita una expedita reversión de los dineros bloqueados, provenientes de acciones fraudulentas. Ello resulta pertinente cuando la “entidad financiera destino” logra identificar por medio de sus

¹ Véase: ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL OFICINA DE PLANES Y OPERACIONES UNIDAD DE ANÁLISIS CRIMINAL. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 199-OPO/UAC/S-2021.

sistemas de seguridad, o bien, por notificación de la entidad financiera de la “cuenta origen”, que la transacción objeto de disputa proviene de una estafa informática.

Es oportuno señalar que no existe una disposición normativa que impida el bloqueo y la oportuna devolución de los fondos, por parte de la entidad financiera destino a la cuenta de la víctima. Inclusive, existen algunas entidades financieras que ya vienen aplicando protocolos internos para proceder de una manera similar con la devolución de los fondos retenidos. Una de las finalidades del presente Protocolo es precisamente unificar o generar un estándar básico de actuación por parte de las entidades financieras que lo acojan.

La importancia de promover un Protocolo como el indicado es que en la actualidad, la gestión común para que dicho dinero sea devuelto a la cuenta de la entidad financiera origen (en caso de que el dinero haya sido retenido), requiere una resolución de un juez penal que autorice tal movimiento a la entidad, proceso que resulta largo y tedioso para la víctima, junto con los costos asociados.

En la práctica, para lograr obtener dicha resolución pueden pasar varios años, provocando un grave e innecesario perjuicio al consumidor financiero, al no poder disponer del dinero que le fue sustraído, y además tener que incurrir en los costos de un proceso legal involuntario.

Por otro lado, hemos confirmado con los mismos miembros del sector, que los riesgos asociados a la devolución del dinero a las víctimas por parte de las entidades financieras, sin mediar esta resolución de un juez penal, pueden mitigarse, por cuanto el titular de la cuenta destino, en una abundante mayoría de los casos, es un mero testaferro del criminal, por lo que no tiene cómo demostrar el origen de los fondos, aunado al hecho de que se tiene a una persona reclamando en vía judicial el monto estafado.

Otra forma de acotar ese riesgo lo constituye la circular administrativa 02-ADM-2021 emitida por la Fiscalía General de la República y dirigida a los fiscales, que le otorga un peso determinante al oficio que genera la fiscalía, y constituye un respaldo esencial para las entidades financieras.

Conforme a lo anterior, la OCF propone el presente Protocolo de Actuación, para que las entidades financieras que lo acojan procedan de conformidad cuando se les presente una situación como la anteriormente señalada.

Protocolo de actuación para la liberación expedita de los fondos retenidos por entidades financieras

1. **Escenario 1.** Cuando una entidad financiera, mediante los procesos y mecanismos disponibles, detecte que se están produciendo movimientos de fondos que estima que podrían considerar fraudulentos, desde la cuenta de un cliente hacia una cuenta de otro cliente en otra entidad financiera. La entidad financiera de la **cuenta origen** le proporcionará al titular de la cuenta origen, información suficiente referente a la transacción objeto del reclamo. Dicha información deberá contemplar como mínimo: fecha, hora y monto de la transacción, número de la cuenta destino, nombre de la entidad financiera de la cuenta destino y el nombre del titular de la **cuenta destino**. Además, le indicará al titular de la cuenta origen la necesidad de presentar la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial o ante el Ministerio Público, con el fin de dar inicio con la investigación.

El departamento de prevención de fraudes (o el que corresponda) de la entidad financiera de la **cuenta origen** se comunicará, por el medio más idóneo, con el departamento de prevención de fraudes (o el que corresponda) de la entidad financiera de la **cuenta destino**, a fin de constatar si el dinero transferido se encuentra retenido o no, de manera total o parcial.

2. **Escenario 2.** El departamento de prevención de fraudes (o el que se tenga definido) de la entidad financiera de la **cuenta destino** se percató de que la transacción podría provenir de una estafa. El departamento de prevención de fraudes de la entidad financiera de la **cuenta destino** se comunicará con el departamento de fraudes (o el que se tenga definido) de la entidad financiera de la **cuenta origen** para notificarle sobre el movimiento sospechoso, y de esa manera se ponga en contacto con el cliente de la **cuenta origen** y se proceda según el punto 1.
3. En caso de que el dinero se encuentre retenido, la entidad financiera de la **cuenta origen** le indicará a su cliente que, para proceder con la reversión del dinero retenido, se requiere presentar como prueba ante éste la denuncia penal

- y el oficio del Ministerio Público, en donde se autoriza la reversión del monto retenido a la cuenta origen. La entidad financiera de la **cuenta origen** le hará llegar la prueba por el medio más idóneo a la entidad financiera de la **cuenta destino**, en un plazo máximo de **cinco días hábiles**, una vez recibida la información completa por parte del cliente, o bien la fiscalía correspondiente enviará el oficio de manera directa a la entidad financiera de la **cuenta destino**.
4. Con dicha prueba se entendería que es suficiente para que la entidad financiera de la **cuenta destino** reverse el dinero retenido y lo transfiera a la **cuenta origen**, o a la cuenta que se indique, en un plazo máximo de diez días hábiles, esto de conformidad con la circular administrativa 02-ADM-2021 de la Fiscalía General de la República.
 5. Cada entidad definirá si esta transferencia de retorno a la **cuenta de origen** tendrá costo o no.