

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS POR FRAUDE, ESTAFAS O REBAJOS NO AUTORIZADOS SEGÚN Ley 10889 “Protección a las personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica, ya sea pública o privada, autorizada para este fin”

1. Objetivo

Establecer el protocolo para recibir, registrar, investigar, resolver y comunicar reclamos presentados por personas usuarias financieras que aleguen haber sido víctimas de presuntas estafas, fraudes electrónicos, sustracción de dinero, rebajos no autorizados o uso indebido de sus cuentas.

La Ley 10889 reformó el artículo 35 de la Ley 7472 y estableció un nuevo procedimiento y requisitos para la atención de los reclamos presentados por clientes por presuntas estafas electrónicas, estableciendo una serie de obligaciones tanto para los clientes como para las instituciones financieras.

2. Alcance

Este protocolo aplica a:

- Reclamos de personas consumidoras financieras.
- Casos de presunta estafa, fraude electrónico, rebajos no autorizados o sustracción de fondos.
- Cuentas bancarias, canales digitales, transferencias, SINPE u otros mecanismos financieros.
- Entidades financieras públicas o privadas fiscalizadas conforme a la Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

3. Principios de atención

La atención del reclamo deberá regirse por los siguientes principios:

1. **Celeridad:** atender el reclamo dentro de los plazos establecidos por ley.
2. **Alta disponibilidad 24/7** -365 para reportar el fraude y registrar el número del caso
3. **Trazabilidad:** documentar cada actuación, comunicación y evidencia.
4. **Buena fe:** presumir la legitimidad inicial del reclamo mientras se investiga.
5. **Protección de la persona consumidora:** mantener un enfoque imparcial ante la investigación de cada cliente.
6. **Debida diligencia:** activar controles preventivos y correctivos.
7. **Confidencialidad:** proteger datos según el principio de secreto bancario y las disposiciones de la Ley 8968 y su Reglamento.

4. Definiciones operativas

Concepto	Definición para efectos del protocolo
Persona usuaria financiera	Titular de un producto financiero que presenta un reclamo.
Reclamo por presunto fraude	Manifestación formal mediante la cual la persona usuaria desconoce una operación.
Operación no autorizada	Movimiento, transferencia, rebajo o uso de cuenta que la persona usuaria afirma no haber consentido.
Tercero ilegítimo	Persona no autorizada por el titular que ejecuta o induce la operación.
Entidad financiera	Entidad supervisada conforme a la Ley 7558, pública o privada.
Denuncia OIJ	Documento o comprobante de denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, solicitado como parte del trámite de reclamo según análisis de la Ley 10889.

5. Protocolo de atención

Etapa	Pasos	Acciones
Servicio	Recepción del reclamo	Puede dirigir sus reclamos a los siguientes canales de atención: - Presencialmente en nuestras oficinas comerciales

Etapa	Pasos	Acciones
		- Por medio del formulario en nuestra página Web - Por medio de call center 22022020 (24/7 por 365 días) - Por medio del correo electrónico de Contraloría de Servicios
	Requisitos para registro	Deben ingresar sus reclamos en un plazo máximo de treinta días naturales posteriores a la afectación , según lo indicado para el procedimiento de la Ley 10889.
	Requisitos mínimos de atención	- Completar la Plantilla “Movimientos No reconocidos por el cliente” - Nombre completo de la persona reclamante. - Número de identificación. - Medio para notificaciones. - Producto financiero afectado. - Fecha y hora aproximada de los hechos. - Monto reclamado. - Descripción de la operación desconocida. - Comprobante, estado de cuenta o detalle del movimiento. - Denuncia ante el OIJ - Declaración expresa de que la operación no fue autorizada. Nota: En caso de no contar con la denuncia ante el OIJ, no se podrá dar trámite al reclamo hasta no adjuntar este requisito obligatorio.
	Recepción del reclamo	Una vez recibido el reclamo; deberá entregársele al cliente: - Un número único de caso. - Registro de fecha y hora de ingreso. - Identificación del canal de recepción. - Se emitirá una notificación de acuse de recibo - Informar el plazo legal de resolución. - Entregar copia del formulario o constancia del reclamo vía electrónica Se deberá gestionarse la aplicación obligatoria del bloqueo de las cuentas asociadas a los supuestos movimientos no reconocidos.
Investigación interna	Plazos de resolución	El Banco Popular deberá investigar el caso de forma integral e indicar en un plazo no mayor a 30 días naturales, la resolución según corresponda. Este plazo inicial de 30 días naturales podrá ampliarse, por una única vez, hasta por diez (10) días hábiles adicionales, lo cual deberá ser comunicado a la persona usuaria tres (3) días antes del vencimiento del plazo original.
	Proceso de Atención	Para la atención del proceso de resolución se establecen los siguientes plazos y responsables para cada etapa. La Contraloría de Servicios será la dependencia encargada de dar seguimiento integral al trámite, velando por la adecuada trazabilidad de los reclamos y por la realización oportuna de las notificaciones al cliente, a la SUGEF y al OIJ, conforme a los plazos y requisitos establecidos:

Etapa		Pasos			Acciones		
					Etapa	Responsable	Plazo Recomendado
					Recepción del reclamo	Canal seleccionado	Inmediato
					Revisión y asignación	Contraloría de Servicios	1 día hábil
					Investigación	Unidad de prevención y Monitoreo	8 días hábiles
					Análisis de legalidad	Dirección Corporativa Jurídica	3 días hábiles
					Dictado de la resolución	División de Innovación Digital	7 días hábiles
					Notificaciones	Contraloría de Servicios	1 día hábil
Notificaciones	Notificaciones a las figuras involucradas	La Contraloría de Servicios, recibirá la resolución final que contempla criterio técnico y legal, el cual posteriormente deberá ser notificado a: 1. OIJ: Verificar que se remitirá la información completa. 2. SUGEF 3. Cliente involucrado En aquellos casos que se concluya a favor del cliente, deberá incluirse en la notificación, la oficina que realizará el depósito de la suma reconocida al cliente.					

Documentación de referencia:

1. Ley 10889, Protección a las personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica, ya sea pública o privada, autorizada para este fin.
2. Resolución de Superintendencia General de Entidades Financieras SGF-RES-0017-2026