

| | | | | | | | | | | | |
|----------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------------|------------------|------|-----------------------------|
| Economía | Negocios & Empresas | Banca & Finanzas | Dinero & Inversión | Mercados & Tendencias | Mercado Automotriz | Internacional | Libre Competencia | Tecnología & Negocios | Estrategia Legal | País | Innovación & Emprendimiento |
|----------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------------|------------------|------|-----------------------------|

Buscar...



[Twitter](#)
[Compartir 0](#)

Jaime Lorenzini: Fraude bancario y protección al consumidor

ESTRATEGIA LEGAL

Jaime Lorenzini: Fraude bancario y protección al consumidor

La práctica evidencia una lamentable situación: que los propios consumidores no adoptan conductas que los protejan frente a intentos de fraudes en el uso de tarjetas de crédito.

lunes, 14 de noviembre de 2016 17:13

Cada cierto tiempo se destacan en la agenda noticiosa casos de clonaciones de tarjetas bancarias y fraudes bancarios. Los métodos para conseguir ilícitamente el acceso a las cuentas de los clientes se han ido perfeccionando, y resulta un desafío para las autoridades, los proveedores de productos financieros y los propios clientes procurar anticipar y evitar estas conductas que implican acceder a fondos o efectuar transacciones suplantando la identidad del titular de la respectiva tarjeta.

Esta situación obliga a tener en cuenta al menos estas dos aproximaciones: el estándar para calificar responsable de estas conductas al proveedor de la tarjeta (banco comercial) y los necesarios cuidados que deben tomarse para evitar estos fraudes por parte de los consumidores.

La Ley de Protección al Consumidor establece deberes de conducta de los proveedores para responder en muchas situaciones en las que se generan daños a los consumidores. El menoscabo al consumidor por un obrar negligente del proveedor le impone a las instituciones bancarias responsabilidad en los casos de fraudes bancarios.

Los proveedores por su parte tienen la responsabilidad de mantener niveles de control y vigilancia de los medios dispuestos para que los clientes desarrollen transacciones. Las instituciones bancarias deben cautelar la seguridad y el oportuno procesamiento y validación de las transacciones. Deben asimismo velar por las obligaciones económicas que se originen ante errores y transacciones indebidas.

Los cajeros tienen especial importancia por tratarse de un blanco muy codiciado por los defraudadores. Los servicios de cajeros están ubicados tanto en las instalaciones del propio banco y en locaciones de otros establecimientos comerciales. Pesa un mayor nivel de custodia y control sobre los cajeros ubicados en las dependencias bancarias, ya que es razonable suponer que el banco no puede menos que vigilar adecuadamente los cajeros que están en sus propias oficinas para evitar fraudes. En términos generales la debida diligencia de los bancos implica adoptar medidas de seguridad física y lógica para las operaciones que realicen los titulares de sus cuentas, la seguridad de sus comunicaciones y redes, planes y políticas de seguridad, verificación de la identidad del cliente, planes de contingencia, y la práctica periódica de auditorías de seguridad. Esto significa que en caso de mediar un fraude bancario (ya sea puntual, o bien general a una serie de instituciones bancarias, de origen nacional o internacional) si un banco no puede acreditar estos estándares habrá incurrido en la infracción del artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor. Pero dado el claro tenor literal de la norma, esta defraudación no implica una responsabilidad automática por la sola existencia de un daño al consumidor, ya que siempre debe acreditarse una negligencia del proveedor. Habrá casos por consiguiente en que la defraudación no conlleve responsabilidad infraccional al banco por cuanto éste habría actuado legítimamente. La jurisprudencia ha marcado esta importante diferencia.

Sin embargo, los resultados en esta materia no se logran sólo por las medidas de control y vigilancia que puedan implementar las instituciones bancarias sino que resulta necesaria la colaboración directa de los propios consumidores. Existen estándares implícitos que todos los consumidores deben adoptar para contribuir de esta forma al objetivo común: controlar el fraude. Estas conductas son principalmente mantener bajo buen resguardo las claves de seguridad; utilizar password que pongan una real dificultad para el tercero que pretenda acceder a ésta, y el cambio periódico de estas claves de seguridad. La práctica evidencia una lamentable situación: que los propios consumidores no adoptan conductas que los protejan frente a intentos de fraudes en el uso de tarjetas de crédito. Entre las conductas que deben ser modificadas por los usuarios están conectarse a la Web desde un PC desconocido, ingresar a la página Web del banco a través de links entregados vía mail, no instalar ni mantener actualizados buenos programas de antivirus en el PC, mantener –por facilidad de recordación– la clave y emplear códigos sencillos de adivinar por terceros (fecha de cumpleaños o domicilio). Dado que los defraudadores se han sofisticado en forma significativa, la conducta descuidada de los usuarios facilita en extremo estos fraudes.

Tanto los consumidores como las instituciones bancarias deben adoptar medidas para procurar impedir los resultados que conlleva el fraude bancario o clonación de tarjetas. Resultaría en extremo valioso que el Estado (principalmente vía la Superintendencia de Bancos y Sernac) contribuyera a través de una efectiva política de educación e información de los consumidores en el manejo de los productos financieros para reforzar buenas prácticas en su utilización. Resulta relevante que los bancos desarrollen campañas comunicacionales dirigidas a sus clientes, orientándolos en la utilización de los mecanismos que la banca pone a su disposición para prevenir fraudes y recordándoles que es su obligación hacer uso de dichos mecanismos.