



Necesario protocolo de comunicación entre banco y cliente tras falla de enero

Publicado el: 3 de febrero de 2016



SenadoPuertoRico



SenadoPR



senadopr



www.senado.pr.gov



gobierno

CAPITOLIO- La Comisión de Relaciones Laborales, Asuntos del Consumidor y Creación de Empleos que preside el senador Luis Daniel Rivera Filomeno, continuó hoy el proceso de vistas públicas sobre la Resolución del Senado 1321 que busca realizar una investigación exhaustiva sobre el sistema de procesamiento de transacciones electrónicas comerciales.

Durante el día de hoy, tanto al Asociación de Bancos de Puerto Rico (ABPR) como el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), coincidieron en que es necesario un protocolo de comunicación entre las procesadoras de transacciones electrónicas, sus clientes y el consumidor que a fin de cuentas es quien se ve afectado. Y es que el pasado 9 de enero, una falla en el sistema operativo de la compañía EVERTEC, dejó a miles de consumidores sin poder hacer transacciones con su dinero por espacio de dos horas.

"No tengo la información de los protocolos individuales, porque a pesar de que el banco ofrece la transacción, el banco subcontrata al procesador" dijo la vicepresidenta ejecutiva de la Asociación de Bancos de Puerto Rico, Zoimé Álvarez Rubio.

De hecho, aunque catalogó como atípica la falla, la licenciada Álvarez aseguró fue inaceptable el tiempo de duración del llamado apagón de EVERTEC. "El tiempo de recuperación fue demasiado extenso. A pesar que fue por dos horas, para un cliente, para un comerciante, fue demasiado tiempo" expresó en las vistas públicas.

De igual forma el secretario del DACO Nery Adames, no pudo precisar que el protocolo de comunicación exista entre banco y clientes.

En cuanto a las tarifas que fijan las procesadoras por el pago de trámite electrónico, el DACO sugirió que se lleve a cabo una investigación de la que participen la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras y la Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia. "Sin duda, es menester examinar las tarifas que cobra la o las compañías que ofrecen los servicios a los comercios y proveedores de servicios en Puerto Rico por el trámite de pago electrónico, para verificar si están ofreciendo tarifas razonables".

Por otro lado, el presidente de Centro Unido de Detallistas Rubén Piñero Dávila, reveló que un sondeo entre su matrícula arrojó que durante la avería, los comerciantes tuvieron pérdidas estimadas entre \$200.00 a \$7,000.00, siendo las gasolineras y los restaurantes los más afectados.

"El problema principal de esto es el por ciento de participación que tiene en el mercado EVERTEC, en particular en la economía de Puerto Rico. No es una cacería de brujas, los comerciantes confiamos en EVERTEC, pero queremos que esto se aclare. Tengo quejas hasta de farmacias porque los clientes tuvieron que esperar por sus medicinas debido a la falla."

Por su parte, el senador Rivera Filomeno solicitó a la Asociación de Bancos que entregue en un periodo de cinco días laborables, una lista de los protocolos existentes y cuáles son los procesadores subcontratados entre las instituciones bancarias que tienen bajo su tutela.

"Queremos validar con la OCIF el tema de las tarifas y atender la predominancia en el mercado y de lo que algunas personas llaman monopolio con la Oficina de Asuntos Monopolísticos, que mañana nos tendrá que decir si existe alguna investigación, si en efecto se debe investigar, si se cumple o no con los parámetros de un monopolio. Mañana tendremos una radiografía más amplia respecto al tema que estamos investigando" puntualizó el senador por Carolina.

XXX