

Ante tercera ola de COVID-19

Bancos piden a clientes usar los servicios digitales y evitar visita a sucursales

- *Entidades tienen disponibles cerca de 100 tipos trámites en los sitios web y 35 en las aplicaciones móviles.*
- *Oficinas aplican estrictas medidas de seguridad y protocolos para reducir el riesgo de contagio.*

Abril, 2021. Los bancos públicos y privados, afiliados a la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), se unen al llamado de las autoridades de salud para que la ciudadanía no baje la guardia ante la llegada de la tercera ola de COVID-19. Por eso instan a los clientes a no visitar las sucursales físicas y realizar sus trámites bancarios por medio de los sitios web o aplicaciones móviles de las entidades.

“Ante el aumento de casos, desde la ABC, de manera responsable, solicitamos a los clientes que visiten los sitios web de las entidades y verifiquen los trámites que pueden realizar sin tener que salir de casa, esto les ahorrará tiempo y reducirá el riesgo de contagio”, manifestó María Isabel Cortés, Directora Ejecutiva de la ABC.

Los bancos han realizado importantes inversiones en sus sitios web para ofrecer a sus clientes una mayor cantidad de trámites virtuales. Las visitas a los sitios web de las entidades bancarias reportaron un incremento del 42% al pasar de 190.4 millones en 2019 a 269.8 millones en 2020.

El año pasado se podían realizar en promedio 97 trámites de manera digital (sitios web), siendo los más frecuentes: el pago de servicios y las transferencias; seguido por la consulta de saldos y movimientos, pago de tarjetas, apertura de cuentas, solicitud de crédito y tarjetas, así como servicio al cliente.

Prácticamente el 100% de las entidades cuentan también con aplicaciones móviles, que permiten realizar hasta 35 trámites, como transferencia de fondos, pago de servicios, consulta de saldos y movimientos, utilización de SINPE Móvil y pago de tarjetas. Además; bloqueo de tarjetas, recargas celulares y la solicitud de seguros.

Es importante que al usar los servicios digitales los clientes busquen los tutoriales que los bancos tienen disponibles para que aprendan a navegar en el respectivo sitio web, así podrán realizar sus transacciones de una manera ágil y segura. Además; deben seguir las recomendaciones básicas:

- Asegurarse de digitar siempre la dirección correcta URL del sitio web, no hacer clic en hipervínculos de ningún tipo que redireccionen a sitios de banca en línea.
- No ingresar el usuario y contraseña en ningún sitio al que haya accedido desde un hipervínculo o que le hayan dictado.
- Cambiar la contraseña de acceso de forma periódica (mínimo cada 2 meses).
- No brindar datos confidenciales a ningún tercero tales como: claves de acceso, clave del cajero automático, códigos de seguridad o tokens.
- Recordar que el banco nunca solicitará pines, claves, números completos o fotografías de tarjetas.
- Mantener el software actualizado.

Estrictos protocolos en sucursales

La Asociación Bancaria Costarricense ha trabajado con los bancos en el establecimiento de los debidos protocolos y cada entidad a su vez cuenta con estrictas medidas internas, en aras de velar por la salud de los colaboradores y de los clientes.

Quienes necesariamente deban acudir a una sucursal deben cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, como el uso obligatorio de mascarilla y mantener el distanciamiento, así como utilizar alcohol en gel y permitir que el personal le tome la temperatura.

“Es preciso que todos seamos responsables en la aplicación de los protocolos, por eso le insistimos a los clientes de que en caso de presentar algún síntoma es mejor que permanezcan en sus hogares o visiten el centro de salud más cercano, para reducir el riesgo de contagios. Esta misma indicación la aplican las entidades con sus colaboradores”, indicó Cortés.

En este momento los bancos mantienen sus horarios normales de atención al público, los cuales pueden ser consultados en los diferentes sitios web.