

Monto promedio de las transacciones creció casi 7% tras vigencia de nueva norma: Fraudes en el sistema financiero privado aumentaron el año pasado pese a reforzamiento de la ley

JOAQUÍN AGUILERA R.

A mediados del año pasado entraron en vigencia las últimas modificaciones a la Ley de Fraudes con tarjetas, y si bien la modificación permitió reducir los montos asociados a este tipo de operaciones en general, hay distintas realidades. De hecho, en el conjunto de emisores del sector privado, lo que se observa es un incremento.

Los cambios a la Ley 20.009, que pretendían reforzar la prevención de los fraudes —y autofraudes—, se publicaron en el Diario Oficial el 30 de mayo de 2024, período a partir del cual los montos asociados a transacciones desconocidas por los usuarios de medios de pago registraron un promedio mensual de \$12.701 millones, cerca de la mitad de los \$21.454 millones que se promediaron en todo 2023, de acuerdo con los registros de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Sin embargo, al excluir de esta medición a BancoEstado y centrarse solo en los emisores de medios de pago del sector privado, se observa que entre junio y octubre del año pasado el monto ascendió a un promedio de \$10.285 millones, un 6,8% más alto que el promedio mensual de 2023. Al comparar el mismo período, el alza es de 14,4% (ver infografía).

Estas cifras preocupan entre los emisores privados, donde la Asociación del Retail Financiero (ARF) advierte que “si bien la modificación a ley es un avance, aún es insuficiente. El hecho de que las denuncias asocia-

Aunque las cifras agregadas del sistema muestran un descenso en el monto de transacciones desconocidas por los usuarios, si se excluye a BancoEstado de la medición la tendencia es opuesta.



SERGIO ALFONSO LÓPEZ

das a BancoEstado hayan disminuido no significa que sea un tema superado, ya que las cifras del resto del sistema financiero muestran un crecimiento sostenido que sigue afectando la confianza en el sector”.

La reforma

Uno de los objetivos del cambio legal del año pasado era equilibrar la responsabilidad que les cabe a las instituciones financieras a partir de las denuncias, como también sumar herramientas para evitar el uso indebido de las mismas. Actualmente, la

Entre junio y octubre del año pasado, las operaciones desconocidas por los usuarios crecieron 6,7% frente al promedio de 2023.

normativa establece que en los casos en que el dueño de la cuenta desconozca haber autorizado una operación, corresponderá a la institución financiera probar que ella sí fue autorizada por el primero. Así, cuando el monto reclamado es igual o inferior a 35 UF, el emisor debe proceder a la restitución en un plazo de diez días hábiles desde la fecha del reclamo. Cuando los montos son más altos que este límite superior, se abre un período adicional de siete días para la restitución, o bien para que el emisor acredite la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario.

En el sector financiero aseguran que el grueso de los fraudes detectados sigue estando por debajo del umbral de las 35 UF —poco más de \$1,3 millones—, lo que apuntaría al uso indebido de la ley. “Modificar el régimen de responsabilidad en la ley y que los ministerios de Hacienda y Economía reduzcan el umbral de devolución establecido por decreto, además de mejorar la carga de la prueba y posibilitar el término de contrato, en caso de reincidencia en fraude, son materias que se deben resolver”, dicen en la ARF.

El monto máximo de la restitución es uno de los temas más cuestionados. Aunque la ley determinó que las autoridades podrán definir un umbral adecuado para asegurar el buen funcionamiento de la ley, entre un mínimo de 15 UF y un máximo de 35 UF, a mediados de diciembre los ministerios de Hacienda y Economía decidieron mantenerlo en el límite superior. Con esta decisión, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) cuestionaron la “inconsistencia” del Ejecutivo en el uso de esta atribución legal, “a pesar del deterioro del sistema financiero frente a los autofraudes, donde las operaciones desconocidas aumentaron 7 veces en menos de 12 meses”.

Asimismo, tanto la ABIF como la ARF instaron a que la CMF avance en dictar las normativas pendientes que complementan la ley, como el reglamento que explicita los factores de autenticación en las operaciones con medios de pagos, lo que facilita discernir entre fraudes y autofraudes.