

OPINIÓN

Nueva Ley de Fraudes: más certeza en el sistema de pagos



**ALEJANDRO
PUENTE,**
COORDINADOR
DE MERCADO DE
CAPITALES DEL
MINISTERIO DE
HACIENDA

Han pasado más de cuatro meses desde la publicación de la Ley 21.673, para combatir el sobreendeudamiento, que, entre otras, modificó la Ley 20.009, llamada "Ley de Fraudes", por lo que resulta conveniente evaluar su efecto.

El antecedente es la modificación al mismo cuerpo legal en 2020, luego del gran malestar ciudadano ante la insuficiente iniciativa de las instituciones financieras para frenar el aumento de fraudes en transacciones y, especialmente, para responder por aquellos consumados. En ese entonces, se advirtió que obligar a las instituciones financieras a restituir fondos por transacciones no reconocidas hasta 35 UF —unos \$1,3 millones— en máximo cinco días podía generar externalidades negativas.

La clave: la ley obligaba a las instituciones a restituir ante el solo desconocimiento por parte del cliente, aun cuando no hubiere pruebas de fraude.

Los datos al primer trimestre de 2024 ratificaron las aprehensiones, pues en

marzo las pérdidas de la banca asociadas al fraude externo superaron los US\$70 millones, un salto enorme respecto a los cerca de US\$5 millones que se pagaban por este concepto en marzo de 2023.

Fueron varios los cambios a la Ley 20.009 para enfrentar el riesgo que implicaba este aumento explosivo en el desconocimiento de transacciones financieras para el sistema de pagos: entre otros, se facultó a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para regular, a través de Norma de Carácter General (NCG), estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación; se extendieron los plazos para la restitución de los fondos bajo el umbral de 35 UF, de 5 a 10 o 15 días, dependiendo del canal (digital o físico, respectivamente); se acortó el plazo para desconocer transacciones pasadas, de 120 a 60 días; se introdujo como requisito para el reembolso o restitución de fondos y cargos la obligación de presentar una denuncia ante cualquier autoridad penal; y, por último, se creó un catálogo de

hipótesis de presunciones de dolo o culpa grave por parte del usuario, que recoge los casos más frecuentes —incluso burdos— observados entre 2020 y la modificación a la ley.

Uno de los aspectos más relevantes de las políticas públicas debe ser el seguimiento de su implementación y la evaluación del avance respecto de los objetivos planteados. En este sentido, los efectos hasta la fecha de la modificación a la Ley de Fraudes no pueden ser más auspiciosos, en particular para BancoEstado, la institución más afectada por el problema.

El número de casos de desconocimientos de transacciones ingresados en la entidad pasó de 98.503 en marzo de este año a 3.735 en septiembre, y los montos pagados por este concepto bajaron de \$71.790 millones a \$340 millones en el mismo lapso. Existen reclamos pendientes, pero aun si todos fueran acogidos por un juez de Policía Local —la instancia para hacer esta reclamación—, el total a pagar sería de

apenas \$1.643 millones.

Si bien los resultados disponibles para el resto de las instituciones financieras son favorables, no son de una magnitud equivalente a la observada en BancoEstado. Sin embargo, quedan tareas pendientes para completar en esta actualización de la Ley de Fraudes, como la conclusión de un repositorio de sentencias respecto a los desconocimientos que permita verificar la reincidencia; la dictación de los estándares de seguridad, registro y autenticación por parte de la CMF, o el reglamento para revisar el umbral de restitución, a cargo de las carteras de Hacienda y Economía. Esto último es fundamental, porque tan importante como reducir los autofraudes es disminuir los fraudes genuinos.

Con todo, el corazón de las modificaciones y el continuo monitoreo a estos cambios busca tener certeza y seguridad en el sistema de pagos, y no trasladar la carga y el costo de los fraudes desde las instituciones financieras a las personas.