

**Proyecto de ley que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto
de adoptar medidas para combatir el sobreendeudamiento**

Boletín 16408-05

Comisión de Hacienda

Senado

Santiago, 9 de enero 2024







Agenda

Proyecto de Ley de Fraudes

1

Debilidades de la legislación actual en materia de fraudes

2

Situación actual e impactos del fraude.

3

Medidas de la industria en seguridad para el uso de los medios de pago

4

El proyecto de ley

5

Estándar internacional

6

Propuestas de perfeccionamiento

1

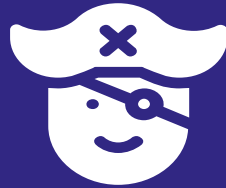


DEBILIDADES DE LA LEGISLACIÓN ACTUAL



Debilidades de la actual legislación

DIFICULTAD PARA PROBAR CULPA GRAVE O DOLO



1

- Probar el dolo (intención de engañar o defraudar) requiere contar con evidencia de que el cliente actuó con conocimiento y con la intención de defraudar.
- Este tipo de evidencia subjetiva o intención es difícil de obtener, especialmente en transacciones electrónicas donde no hay interacción directa o testimonios presenciales.

RESTITUCIÓN DE DINERO SIN INVESTIGACIÓN

(Art. 5 Ley 20.009)



2

- **Monto hasta 35 UF**
La entidad financiera tiene hasta 5 días hábiles para restituir los cargos hasta 35 UF.
- **Monto Sobre 35 UF**
La entidad financiera tiene hasta 7 días hábiles adicionales a los 5 anteriores para restituir los fondos por cargos sobre las 35 UF.

2



SITUACIÓN ACTUAL E IMPACTOS DEL FRAUDE

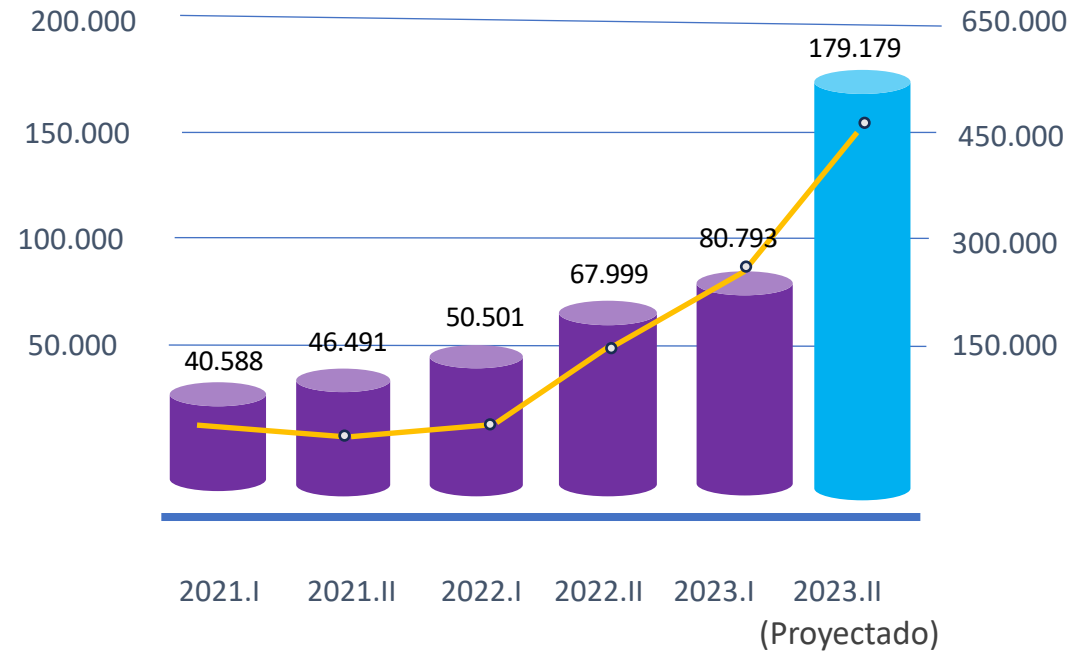


Operaciones no reconocidas por titulares

Operaciones no reconocidas por titulares


Fuente: ABIF (Com. Hacienda – Senado)

Reporte semestral de operaciones desconocidas
(Millones de \$ - número de operaciones)



■ Monto de operaciones desconocidas (MM\$)

— Número de operaciones desconocidas (eje derecho)



Impactos que produce la masificación del fraude y el auto fraude.

CONSUMIDORES



Pérdida de dineros. Los fondos sustraídos generan la pérdida de liquidez inmediata o ahorros de los consumidores.

Robo de identidad. Impacta en su crédito y reputación financiera, complicando futuras transacciones y acceso a servicios financieros.

Interrupción de servicios. Impide operaciones esenciales y afecta la posibilidad de realizar transacciones diarias.

Confianza del consumidor. Limita las oportunidades de crecimiento de los medios de pago y retrasa el avance hacia una economía digital más inclusiva.

INSTITUCIONES FINANCIERAS



Pérdidas financieras. El aumento de fraude ha provocado significativas pérdidas a instituciones financieras.

Daño a la reputación. La confianza es un pilar del sector financiero. El fraude impacta en el desarrollo de las marcas asociadas a estas.

Interrupción operativa. Los ataques interrumpen las operaciones bancarias, afectando su capacidad de para ofrecer servicios continuos y confiables.

Costos de cumplimiento. Enfrentan costos cada vez mayores para cumplir con las regulaciones más estrictas a raíz de fraude.

ECONOMIA



Pérdidas financieras directas. Para las entidades financieras.

Aumentos de costos legales, de seguridad y prevención. Las instituciones financieras invierten en costosas tecnologías de seguridad y protocolos de prevención de fraudes, como 3D Secure, para proteger las transacciones. Así como en la persecución judicial del fraude.

Impacto en el precio de bienes y Servicios financieros: el fraude lo pagamos todos, al ser considerado un costo del sistema financiero.



MEDIDAS ADOPTADAS POR LA INDUSTRIA EN MATERIA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO

¿Qué ha hecho la industria para disponer de un ambiente más seguro y evitar los fraudes?



Incorporación del **chip**
en las Tarjetas



Notificación de la transacción
por medios electrónicos.



Incorporación de factores de
autenticación adicionales
(ej: tercera clave)



Incorporación de algoritmo de
encriptación de las
transacciones 3DS

Protocolo exigido por el TDLC
(16.08.2022)



Incorporación de la **biometría**
en la autenticación.



Medidas y actividades de
Educación Financiera a los
clientes



EL PROYECTO DE LEY



Principales
objetivos del
proyecto de
ley que
modifica la Ley
N°20.009

IMPLEMENTAR MEDIDAS ORIENTADAS A CORREGIR ERRORES Y CERRAR LAS BRECHAS QUE GENERÓ LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE LA LEY.



Se propone **aumentar los plazos para la restitución** (de 5 a 10 días hábiles). Lo anterior, permite revisión del caso reclamado, y recopilación de antecedentes que eventualmente resulten en una judicialización (casos de dolo) (Modificación al Art. 5)



Se propone **establecer un procedimiento especial de suspensión del pago**, sin distinción de monto, cuando hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo y un régimen de presunciones.



Respecto del monto a restituir, se propone trasladarlo de la ley a Reglamento, que otorgue flexibilidad, debiendo revisarse anualmente por el Ministerio de Hacienda.



Modificaciones a la Ley 20.009

Revisar

Modificaciones en el sentido correcto



Declaración jurada en procesos de reclamación.

Ajuste en el plazo para la restitución

Reglamento que determina el umbral mínimo de restitución.

Responsabilidad Iniciadores de Pago.

Obligaciones de reporte a la CMF

Las presunciones que propicia el proyecto de ley. no cumplen el objetivo buscado.

Modificaciones que requieren cambios o ajustes



Operaciones entre cuentas propias.

Entrega voluntaria de claves a terceros, con dolo.

Imposibilidad de acreditar condenas anteriores

Acreditación de dolo o culpa grave.

Facultad a la CMF para establecer estándares de Seguridad.



ESTÁNDAR INTERNACIONAL



ESTÁNDAR INTERNACIONAL
(1)

PRINCIPIOS /CARACTERÍSTICA	AUSTRALIA	FRANCIA	REINO UNIDO	CHILE
Ley con foco en la protección del consumidor	✓	✓	✓	✓
Obligación de invertir en sistemas de seguridad de clase mundial	✓	✓	✓	✓
Investigaciones justas y transparentes	✓	✓	✓	✓
Carga de la prueba	Inst. Financiera	Inst. Financiera	Inst. Financiera	Inst. Financiera
Tipo de negligencia exigido	Negligencia Ordinaria	Negligencia Ordinaria	Negligencia Ordinaria	Culpa Grave o Dolo (negligencia severa o intención)
Estándar de responsabilidad	Persona Razonable	Persona Prudente y Diligente	Persona Razonable	Buen Padre de Familia
Reembolso de fondos	✓	✓	✓	✓
Derecho a retención	✓	✓	✓	X
Plazo de devolución	Hasta 20 días	Hasta 120 días	Variable (tiempo razonable)	-35 UF 5 días / +35 UF 7 días
Obligación de reporte de fraude al regulador para la retención	✓	✓	✓	X

(1)<https://www.kansascityfed.org/research/payments-system-research-briefings/remote-card-payment-fraud/#:~:text=,fraud%20rates%20in%20recent%20years>



CINCO PROPUESTAS CONCRETAS DE PERFECCIONAMIENTO



Lineamientos generales de nuestras propuestas

LINEAMIENTOS GENERALES DE NUESTRAS PROPUESTAS

- Consideramos razonable que la carga de la prueba y la responsabilidad de resguardar la seguridad del sistema se mantenga a cargo de los emisores crediticios.
- Lo que debemos abordar, son urgentes medidas para evitar que este principio básico sea mal utilizado por personas que intenten defraudar o auto defraudar el sistema, asegurando de ese modo la integridad y confianza en nuestro ecosistema financiero.

1

Buscar un estándar probatorio objetivo

- Implementar un umbral de "persona razonable" para resolver las dificultades probatorias de la culpa grave o dolo.
- **Enfoque Objetivo:** centrar la decisión judicial en la conducta objetiva y hechos, alejándose de las intenciones subjetivas.
- Esta propuesta permitiría llevar a Chile a un estándar internacional.

2

Reconocer que el cumplimiento de las normas de la CMF. (nuevo art. 4 inc. 7), constituye eximente de responsabilidad

- Cuando se usen tecnologías de clase mundial para realizar verificación avanzada, análisis de patrones o de comportamientos sospechosos, datos biométricos, para validar la legitimidad de transacciones.
- Esto demostraría, por parte de instituciones financieras, máxima diligencia y mayores estándares en la protección en el uso de los medios de pago.

3

Reconocer el deber de cuidado del usuario en la protección de sus claves de acceso

- Si el incumplimiento del deber de cuidado del usuario de sus propias claves de acceso ha sido la causa de operación(es) no reconocida(s), se debiera eximir de responsabilidad a los emisores.
- En esto es necesario distinguir entre el usuario promedio y el usuario o consumidor vulnerable.

4

Aumentar el plazo de la restitución dependiendo del tipo de producto

- **Establecer criterio especial para tarjetas de crédito:** en este caso el cargo se produce en forma diferida, con la emisión del estado de cuenta.
- Permite más tiempo para investigar transacciones sospechosas.




Propuestas de fortalecimiento

5

Modificar Ley del Consumidor para casos de auto fraude

- Permitir al emisor el término de contrato, reducción de líneas de crédito y/o bloqueo de cuentas ante patrones de conducta sospechosos, como medida preventiva.



Resumen de las Propuestas de fortalecimiento

1

Buscar un
estándar
probatorio
objetivo

2

Reconocer que el
cumplimiento de las
normas de la CMF.
(nuevo art. 4 inc. 7),
constituye eximente
de responsabilidad

3

Reconocer el
deber de cuidado
del usuario en la
protección de sus
claves de acceso

4

Aumentar el plazo
de la restitución
dependiendo del
tipo de producto

5

Modificar Ley del
Consumidor para
casos de auto
fraude

ARF Asociación
Retail
Financiero