



# 2023

MEMORIA

**ARF** Asociación  
Retail  
Financiero

# DESAFÍOS FUTUROS DE LOS MEDIOS DE PAGO

## PROPÓSITO - MISIÓN - PRINCIPIOS

01

### ASOCIACIÓN RETAIL FINANCIERO

P.13

Carta del Presidente  
Carta del Presidente Ejecutivo  
Empresas asociadas  
Directorio

02

### ÁMBITOS DE ACCIÓN

P.31

Legislativo  
Sostenibilidad  
Estudios y estadísticas

03

### COMITÉS PERMANENTES

P.45

Retail Seguros	Riesgo crediticio
Legal	Experiencia de Clientes
Ciberseguridad	Fraudes
Cobranza extrajudicial	Finanzas Abiertas
	Comunicaciones

04

### COMUNICACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

P.61

ARF en prensa  
Publicaciones  
Encuentros





---

*Mejor acceso  
para facilitar  
la vida*





## EL PROPÓSITO QUE NOS INSPIRA

---

*Impulsar el acceso al financiamiento y a los medios de pago para facilitar la vida de las personas y promover el desarrollo sostenible de la industria.*

## LA MISIÓN QUE NOS GUÍA

---

*Promover la inclusión financiera y el uso responsable de medios de pago, con buenas políticas públicas y autorregulación, que incentive la libre competencia, el trato justo y las buenas prácticas.*



## PRINCIPIOS QUE NOS RIGEN

---

### RESPONSABILIDAD

---

Creemos en la **responsabilidad compartida**. Promovemos el **crédito responsable** y el **uso consciente** de los medios de pago y de las posibilidades financieras para avanzar hacia una **calidad de vida sostenible**. Promovemos **buenas prácticas** que incentivan este cuidado. **Cumplimos** nuestras promesas y nos hacemos cargo de nuestros errores.

### APORTE A LA SOCIEDAD

---

Promovemos una **mejor industria**, que impulse tanto el **crecimiento del país** como el **bienestar de las personas**. Ponemos a disposición **nuestros conocimientos** e impulsamos **el diálogo colaborativo**, con **empatía y escucha activa**, para sumar aportes y generar propuestas para mejores prácticas y políticas públicas.

### CONOCIMIENTO

---

**Monitoreamos, estudiamos y analizamos** de manera constante la industria, para aportar desde lo **técnico** y desde nuestra **experiencia**. **Investigamos y articulamos** conocimientos, a partir de un **trabajo en red** con diversos **especialistas**. En base a la información generada, **proponemos mejoras e impulsamos la industria** hacia el futuro. Promovemos la **reflexión propositiva**. **Respaldamos sólidamente** nuestras opiniones y recomendaciones.

### TRATO JUSTO

---

Promovemos las **buenas prácticas** en la prestación de servicios, entregando **información clara y oportuna** para la correcta toma de decisiones de las personas.



# ARF EN CIFRAS

**5,1 millones  
de tarjetas de crédito vigentes  
con operaciones**

44% hombres

56% mujeres

92% chilenos/as

8% extranjeros/as

**380 millones  
de operaciones  
anuales**

**52% de participación de mercado  
en tarjetas de crédito**

**US\$ 7.500 millones  
de colocaciones totales**

**12 millones de asegurados**

**15 millones de riesgos cubiertos**





**ARF** Asociación  
Retail  
Financiero

**ASOCIACIÓN  
RETAIL  
FINANCIERO**





## CARTA DEL PRESIDENTE





2023 será recordado como el año de las incertidumbres que no fueron resueltas. El proceso pospandemia trajo grandes desafíos a todos los países, pero para Chile las cosas han sido más complejas.

Un factor de incertidumbre ha sido la discusión constitucional. Tras al menos 4 años de discusión en torno a los pilares constitucionales de Chile, nuevamente la ciudadanía votó en contra de una propuesta de nueva constitución. Costará años dar con explicaciones nítidas sobre las razones de este nuevo fracaso, pero nos resulta más fácil constatar lo que sí ocurrió: el sistema político fue incapaz de llegar a acuerdos por el bien del país con una mirada de largo plazo.

Creo que este es un síntoma de un problema mucho más profundo que excede por mucho la discusión del pasado proceso constitucional. Hace mucho rato que la discusión política se ha polarizado en exceso y existen pocos incentivos a buscar acuerdos que pongan a las personas en el centro. 22 partidos políticos, varios nuevos en formación y un largo listado de parlamentarios independientes configuran un sistema político que hace prácticamente imposible resolver los grandes nudos que tienen al país estancado, desesperanzado y sin una hoja de ruta clara.

Esta incapacidad para ponernos de acuerdo -que a ratos parece destinada a hacerse crónica- ha tenido efectos significativos en nuestra capacidad de crecer. Aunque no tenemos las cifras definitivas, en el año 2023 Chile fue de los pocos países de Latinoamérica que no registró un crecimiento económico positivo y las perspectivas para los próximos años anticipan un ritmo de expansión que refleja un problema estructural de bajo crecimiento.

Un elemento central para salir del letargo económico es promover la inversión en Chile. En la última década la inversión creció a una tasa promedio de 0,5% anual, lo que a todas luces es insuficiente para recuperar un ritmo de crecimiento elevado.

En este punto creo que desde el sector privado tenemos mucho que aportar. No solo porque son las empresas privadas las que contribuyen a los mayores niveles de inversión, sino porque desde el mundo de la empresa se puede aportar para levantar las barreras que enfrentan las empresas, alertar sobre regulaciones que entorpecen el funcionar de los mercados o promover políticas públicas que permitan más innovación y mayor competencia. Creo que los gremios empresariales deben jugar este rol



**2023 SERÁ RECORDADO COMO EL AÑO DE LAS INCERTIDUMBRES QUE NO FUERON RESUELTAS. EL PROCESO POSPANDEMIA TRAJÓ GRANDES DESAFÍOS A TODOS LOS PAÍSES, PERO PARA CHILE LAS COSAS HAN SIDO MÁS COMPLEJAS.**



**DESDE LA ASOCIACIÓN  
DEL RETAIL FINANCIERO  
SEGUIREMOS TRABAJANDO  
PARA QUE LAS POLÍTICAS  
PÚBLICAS [...] PERMITAN MÁS  
COMPETENCIA, MAYOR  
ACCESO A FINANCIAMIENTO  
Y MEJOREN LA CALIDAD DE  
VIDA DE LAS PERSONAS.**

y es justamente esta tarea la que nos hemos autoimpuesto en la Asociación del Retail Financiero.

Nuestra misión es promover la inclusión financiera y el uso responsable de medios de pago, con buenas políticas públicas y autorregulación, que incentive la libre competencia, el trato justo y las buenas prácticas. Buscamos, además, democratizar el acceso a cobertura de seguros para todos. Esta filosofía no es casual. Es fruto de un trabajo consensuado entre todos los actores que componen nuestra asociación.

Actualmente, nuestra industria opera más de 10 millones de tarjetas vigentes, lo que equivale al 52% de las colocaciones con estos medios de pago en el país.

Creo que es fundamental que desde el mundo privado nos hagamos parte del cambio que el país necesita para que vuelva la inversión, la generación de más y mejores empleos y con ellos la capacidad de volver a creer, de volver a crecer.

Desde los gremios empresariales podemos promover un ambiente de encuentro, en que la discusión política se nutra con insumos técnicos, que las regulaciones se hagan pensando en el bien del país no en resultados de corto plazo, que a la larga terminan perjudicando a los que se buscaba favorecer. Mejores regulaciones aumentan la competencia, promueven mercados sanos y garantizan la provisión de productos y servicios a precios competitivos para las familias.

Desde la Asociación del Retail Financiero seguiremos trabajando para que las políticas públicas que afectan al sistema financiero, el corazón de la economía, permitan más competencia, mayor acceso a financiamiento y mejoren la calidad de vida de las personas.

Tengo claro que no somos los únicos actores en esta historia y que ni siquiera somos los protagonistas. Pero con esa misma convicción creo que podemos aportar para dar vuelta esta sensación amarga de incertidumbre y desesperanza. Llegó el momento de levantar la voz y sumar voluntades para reubicar a Chile en la senda del progreso económico y social.

**VÍCTOR WIPE**  
PRESIDENTE





ARF Asociación  
Retail  
Financiero

Asociación  
Retail  
Financiero

## CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



2023 fue un año desafiante y complejo para nuestra industria. Por una parte tuvimos que enfrentar la coyuntura económica, con todo lo que eso conlleva para nuestra gestión y del mercado en general y, por otra, los ajustes normativos que dan cuenta de los cambios estructurales que estamos viviendo en nuestro quehacer. Cambios que en algunos casos han significado la afectación de ingresos, producto de las normas que regulan las comisiones de administración de las tarjetas y de la rebaja de tasa de intercambios y, por otro, un incremento en los costos, a raíz del aumento de los gastos por desconocimiento de las transacciones, específicamente el autofraude. Este ha sido un tema de gran preocupación para nuestro gremio, ya que no solo se traduce en pérdidas, sino que también afecta la confianza en el ecosistema financiero, minando su legitimidad y el desarrollo de los medios de pago electrónicos lo que, a la larga, repercutirá negativamente en una mayor inclusión financiera.

Lamentablemente el balance del 2023 no es bueno. Sin embargo, debemos mirar hacia adelante y poner el foco en los desafíos que tenemos a futuro. Porque si hay algo claro, es que desde la creación de nuestra industria en los años '90, hemos jugado un rol relevante facilitando el acceso al financiamiento, tarea en la que, si bien muchas veces hemos enfrentado dificultades, también demostramos la capacidad de resiliencia que caracteriza a nuestro sector. Hoy tenemos la posibilidad de transformar las dificultades en oportunidades y avanzar a la par con las transformaciones que está viviendo la industria de los medios de pago. Por ello, si queremos promover un desarrollo sostenible, debemos avanzar, por ejemplo, en materias de inclusión y educación. En esta línea, durante 2023 pusimos en marcha nuestro programa de alfabetización financiera programa 'Maneja tus tarjetas' en conjunto con la Universidad San Sebastián y tras realizar algunos pilotos, suscribimos dos acuerdos -con Hites y Cencosud-, para iniciar nuevas versiones de este programa.

Sin duda nuestra alianza con la Universidad San Sebastián ha sido un gran aporte en nuestro trabajo por un desarrollo sostenible de la industria y agradezco la disposición que todo el estamento académico ha

prestado para impulsar conjuntamente esta iniciativa. Sin embargo, la alfabetización financiera no es todo. Debemos pensar seriamente en cómo abordaremos el futuro, de cara a la ley Fintech y a la importante transformación que está viviendo el mercado financiero. Definir cuál es el rol que jugaremos en este nuevo escenario. Si nos moveremos exclusivamente desde una línea monoproducción o nos abriremos a nuevos servicios, transformándonos en una industria multiproducción. Lo que importa es definir hacia dónde avanzar y desde allí, trabajar por un desarrollo que nos permita conseguir un mayor equilibrio en nuestra actuación en el mercado, promoviendo con fuerza la inclusión financiera y el uso responsable de los medios de pago en nuestro país.

Para finalizar quisiera agradecer la labor de nuestro staff de profesionales y el aporte que realiza cada uno de los comités de nuestro gremio en el análisis de las materias atingentes a nuestro quehacer y que contribuyen al desarrollo de mejores políticas públicas y al desarrollo sostenible de nuestra industria.

---

**CLAUDIO ORTIZ**  
PRESIDENTE EJECUTIVO



01



**01. VICTOR WIPE T.**  
PRESIDENTE  
SBPay - Salcobrand

02



**02. LUIS ALBERTO AUBELE R.**  
DIRECTOR TESORERO  
CAT- Cencosud

03



**03. MAIA HOJMAN**  
DIRECTORA  
CMR Falabella

**04. JAIME ANUSCH B.**  
DIRECTOR  
Hites

04



**05. CRISTIAN NIETO G.**  
DIRECTOR  
Servicios Financieros (Líder - BCI)

05



**06. MAURICIO SAN MIGUEL V.**  
DIRECTOR  
CAR - Ripley

06



**07. CÉSAR BARASSI R.**  
DIRECTOR  
ABCDin

07



**08. MARCEL MARCHANT**  
DIRECTOR  
Dimasa

08



09



**09. CLAUDIO ORTIZ**  
PRESIDENTE  
EJECUTIVO

10



**10. VALENTINA CRISÓSTOMO**  
ABOGADA ASESORA DEL  
DIRECTORIO, ESPECIALISTA  
EN LIBRE COMPETENCIA



## FORTALECIMIENTO DEL GREMIO



Con el propósito de potenciar la actual estructura administrativa de nuestra asociación y fortalecer la gestión del gremio, a mediados de 2023 se creó el rol de Secretaría General, cargo que asumió el abogado Alejandro Arriagada, profesional que con una dilatada trayectoria en el mundo público y privado. Entre los cargos que ha desempeñado destaca su rol como Director de Asuntos Regulatorios de la SOFOFA, como Fiscal del Ministerio de Transportes y como Director Legislativo del Ministerio de Economía, además de asesorar a cuatro Ministros de Estado, desarrollando una amplia experiencia en materias regulatorias y legislativas.



# EMPRESAS ASOCIADAS



## **SAG EMISORES BANCARIOS**

- Promotora CMR Falabella S.A.
  - SSFF Administración de Créditos SS (Líder - BCI)
  - CAT Administradora de Tarjetas S.A. (Scotiabank-Cencosud)
  - CAR S.A. (Ripley)
- 

## **EMISORES NO BANCARIOS**

- Inversiones y Tarjetas S. A. (Hites)
  - SB Pay (Salcobrand)
  - ABCDin
  - Dimarsa
- 

## **CORREDORES DE SEGURO**

- Agencias Briner Corredores de Seguros SPA
  - Corona Corredora de Seguros Limitada
  - SSFF Corredores de Seguros y Gestión Financiera Limitada (Líder-BCI)
  - Seguros Falabella Corredores Limitada
  - CAT Corredores de Seguros y Servicios S.A
  - Corredora de Seguros Ripley Ltda.
- 





# ÁMBITOS DE ACCIÓN





## LEGISLATIVO Y NORMATIVO

La asociación realiza un seguimiento legislativo a diversos proyectos de interés para el gremio, los que se discuten en seis comisiones del congreso, tanto en la Cámara de Diputados como del Senado. A partir de ello, se emiten informes semanales y mensuales sobre los principales aspectos tratados en dichas comisiones, con el detalle de los avances en diversas materias.

Asimismo, mensualmente en el sitio web del gremio se actualiza la información sobre leyes promulgadas y proyectos en discusión, quedando disponibles para consultas de nuestros asociados y la comunidad en general.

## RECUESTO GENERAL

A continuación, se presenta un breve recuento de los proyectos de ley que se tramitaron durante 2023 y que fueron de relevancia para la industria.

## LEYES PROMULGADAS

**Ley n°21521**, que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros (Ley Fintec).

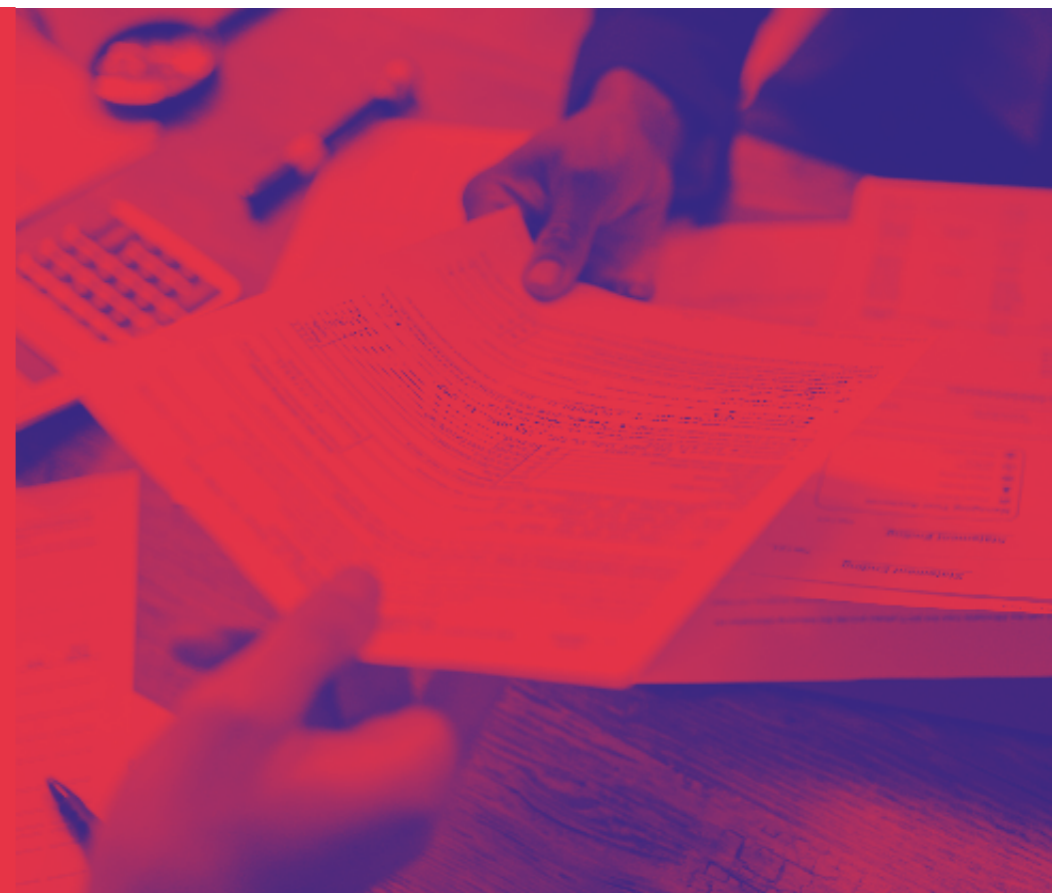
**Ley n°21563**, que moderniza los procedimientos concursales contemplados en la Ley n° 20.720 y crea nuevos procedimientos para micro y pequeñas empresas.

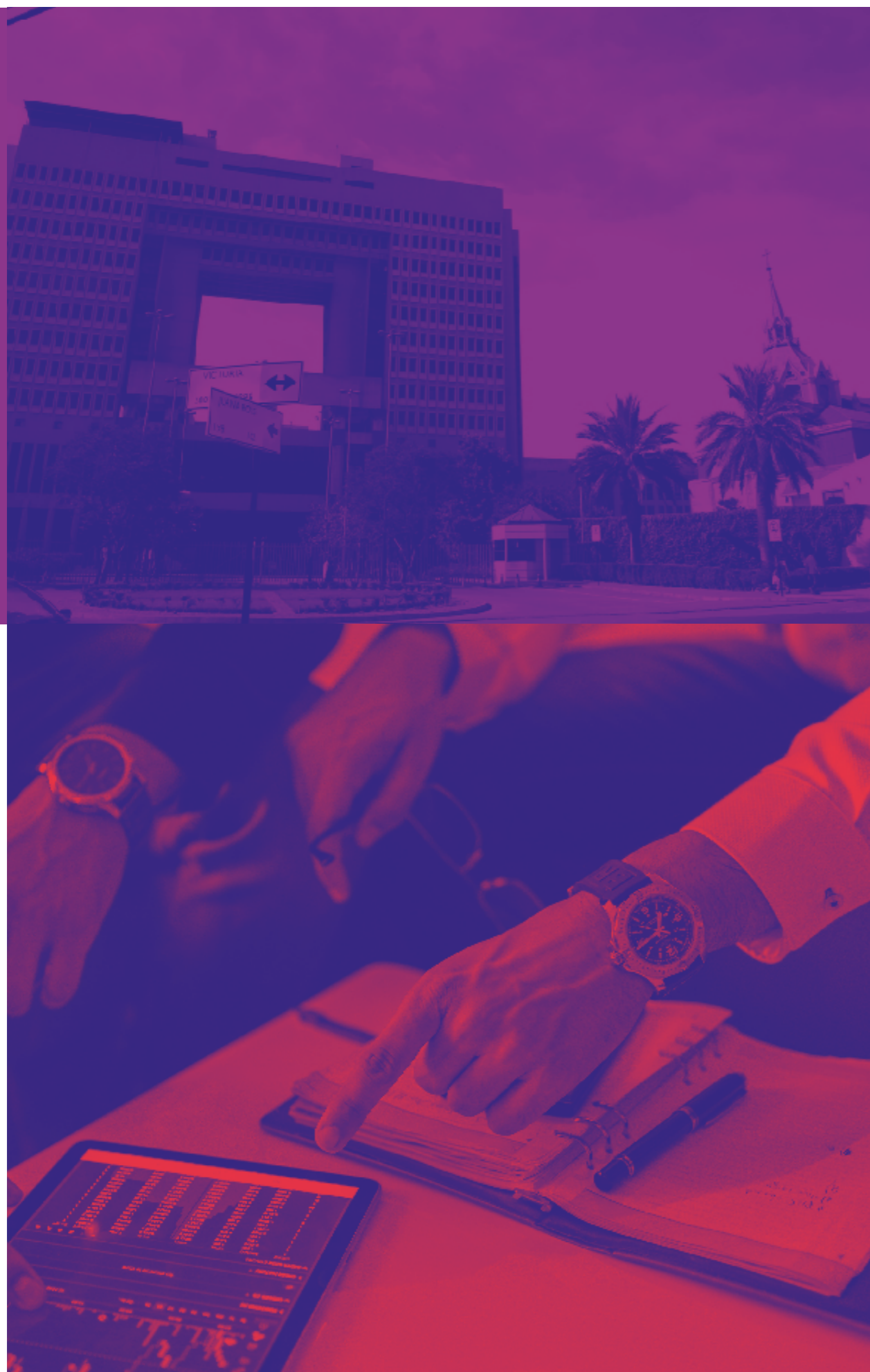
**Ley n°21531**, que modifica el Código del Trabajo con objeto de reducir la jornada laboral (Ley 40 horas).

**Ley n°21595**, de delitos económicos.

## RECUESTO GENERAL

TIPO DE PROYECTO	CANTIDAD DE INICIATIVAS
Leyes promulgadas	4
Proyectos de ley en espera de promulgación	2
Proyectos de ley nuevos	17
Proyectos de ley en movimiento	8
Proyectos de ley sin movimiento	135





## PROYECTOS DE LEY EN ESPERA DE PROMULGACIÓN

*Proyecto de ley que establece una Ley Marco sobre Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Información (boletín 14847).*

*Proyecto de ley que fortalece la resiliencia del sistema financiero y sus infraestructuras (boletín 15322).*

## PROYECTOS DE LEY Y REGULACIONES EN DISCUSIÓN MÁS RELEVANTES PARA LA INDUSTRIA

*Proyecto de ley que mejora la protección de los derechos de los consumidores, fortaleciendo al Sernac al crea un proceso sancionatorio para gestionar los reclamos de los consumidores (boletín 16.271).*

*Proyecto de ley que modifica diversos cuerpos legales, con el objeto de adoptar medidas para combatir el sobreendeudamiento (boletín 16408).*

*Proyecto de ley que consagra el derecho al olvido en materia de información financiera (boletín 15407), que establece que todo responsable de datos deberá eliminar los datos personales sobre deudas impagas que se hayan hecho inexigibles o extinguido.*

*Proyecto de ley que crea un registro de deuda consolidada (boletín 14743), que será administrado por la CMF y al que diversos actores del mercado (oferentes de créditos bancarios, no bancarios y otros) deberán aportar información respecto de obligaciones crediticias.*

*Proyecto de ley que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales (boletines refundidos 11144 y 11092).*



## NORMAS Y CIRCULARES

### **NCG 500** (12-12-2023)

Dicta instrucciones y archivo normativo para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley n°14.908 sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias.

### **Circular 2341** (27-11-2023)

Instrucciones complementarias para la aplicación de los títulos XIV y XV de la Ley General de Bancos

### **Circular 2339** (31-07-2023)

Modifica los archivos normativos D91 y D92, de la circular N° 1 de 2014, para el cumplimiento del artículo 31° de la Ley 18.010. Adecúa los archivos a la NCG n°484 y precisa el contenido de determinados campos para una mejor comprensión de la información a reportar

### **Circular 2338** (31-07-2023)

Modifica los archivos normativos D52 y D53, del manual del sistema de información, para el cumplimiento del artículo 31° de la Ley 18.010. Adecúa los archivos a la NCG n°484 y precisa el contenido de determinados campos para una mejor comprensión de la información a reportar

### **Circular 2333** (13-05-2023)

Modifica el capítulo 18-5 de la recopilación actualizada de normas para bancos y los archivos D10, d27, R04 y R05. Requiere informar los créditos para la salud y las colocaciones vendidas o cedidas a empresas securitizadoras o fondos de créditos securitizados

## OFICIO

Oficio 79080 emitido por la CMF, establece que las coberturas de desempleo involuntario (para personas dependientes) e incapacidad temporal (para personas independientes), deben ser comercializadas en forma separada y no bajo el concepto de pérdida fortuita de ingresos como lo venía haciendo el mercado asegurador. Estas nuevas disposiciones aplican también a los seguros vigentes anteriormente contratados al momento de su renovación.

## EXPOSICIONES EN EL CONGRESO

Durante 2023 el gremio participó en la discusión de las principales iniciativas legales de interés para el sector, que se abordaron en las comisiones de Economía, Hacienda y Constitución Legislación y Justicia, tanto de la Cámara como del Senado.

## SOSTENIBILIDAD

### ACUERDO AUTORREGULACIÓN ATENCIÓN CLIENTES

En línea con nuestro propósito de facilitar la vida de las personas y promover el desarrollo sostenible de la industria, nuestra asociación entregó al Director del SERNAC, Andrés Herrera, el 'Acuerdo de buenas prácticas en materia de gestión y respuesta ante reclamaciones de clientes'.

Mediante este acuerdo nuestros asociados se comprometen a responder el 100% de los reclamos de sus clientes en un plazo no superior a 7 días y en caso que la resolución sea favorable, la solicitud se resolverá antes de 30 días hábiles o según el plazo pactado con el cliente.

A través de esta iniciativa nuestro gremio busca promover relaciones íntegras, transparentes y de respeto mutuo entre nuestros asociados y sus clientes, entregando una atención eficiente y oportuna de sus reclamos.



# maneja tus tarjetas



## EDUCACIÓN FINANCIERA

Durante 2023 se realizó el primer piloto de nuestro programa de alfabetización financiera “Maneja tus tarjetas”, que iniciamos a fines del 2022 en conjunto con la Universidad San Sebastián. Durante tres meses, colaboradores de Cencosud participaron en los diversos módulos que contempla este programa y que busca entregar herramientas básicas para que las personas manejen responsablemente tanto sus tarjetas como sus posibilidades financieras, aportando a una mejor calidad de vida personal y la de su familia.

Con esta iniciativa se busca capacitar a cerca de 100 mil trabajadores de diversas industrias, en un plazo de 4 años.

## SEGUROS

Con la asistencia de nuestras empresas asociadas y de las principales compañías que participan en el mercado de seguros de protección a las personas, realizamos el foro ‘Buenas prácticas en seguros masivos’, ocasión en que se analizaron los desafíos y oportunidades que tiene la industria para mejorar la experiencia de clientes, ad portas de la puesta en marcha de la nueva Ley Fintec.

A través de esta instancia buscamos instalar un espacio de análisis y discusión, basado en el interés común por contar con buenas prácticas que generen mejores experiencias de clientes, además de intercambiar ideas para aportar al desarrollo sostenible de la industria.



## ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS

El escenario macroeconómico de Chile durante el 2023 experimentó correcciones significativas. La inflación cedió, permitiendo que el Banco Central mantuviera su ciclo de reducción de tasas. Sin embargo, el PIB anotó un estancamiento económico (en un entorno de correcciones macroeconómicas) lo que se vio reflejado durante el año 2023 en una disminución en los niveles de consumo y colocaciones, las que han tenido un impacto relevante en la industria del Retail Financiero. En este escenario, el área de estudios y estadísticas tuvo como objetivo preparar diversos estudios, análisis y reportes de contingencia económica y política que brinden herramientas a la asociación en la búsqueda de representar de la mejor manera a sus asociados.

A continuación, se mencionan algunos de los trabajos desarrollados

### COMPENDIO ESTADÍSTICO TRIMESTRAL DE LA ASOCIACIÓN GREMIAL DEL RETAIL FINANCIERO

Durante el 2023 el área de estudios continuó con la elaboración trimestral del compendio estadístico. Este informe tiene como objetivo ser una fuente valiosa de información sobre la industria y un apoyo para los procesos de toma de decisiones de los miembros de la Asociación. Este año, a las empresas del grupo No Asociados al Retail se agregan datos sobre las empresas emisoras de tarjetas de prepago. Dentro de las nuevas empresas consideradas se encuentran Tempo, Global 66, FPay y Mercado Pago, entre otras.

### INFORME RECLAMOS SERNAC

El Informe de Reclamos Sernac monitorea los reclamos de clientes a empresas y permite hacer un seguimiento continuo a la calidad del servicio que entrega nuestro gremio y a su vez estar al tanto de los aspectos que el Sernac evalúa de las empresas. Este informe visualiza datos como reclamos por empresa, tasa de respuesta y número de reclamos acogidos. Para llevar a cabo este informe, el área de estudios desarrolló un algoritmo que permite obtener los datos publicados de forma automática, facilitando su elaboración rápida y eficiente.

## ANÁLISIS Y MONITOREOS

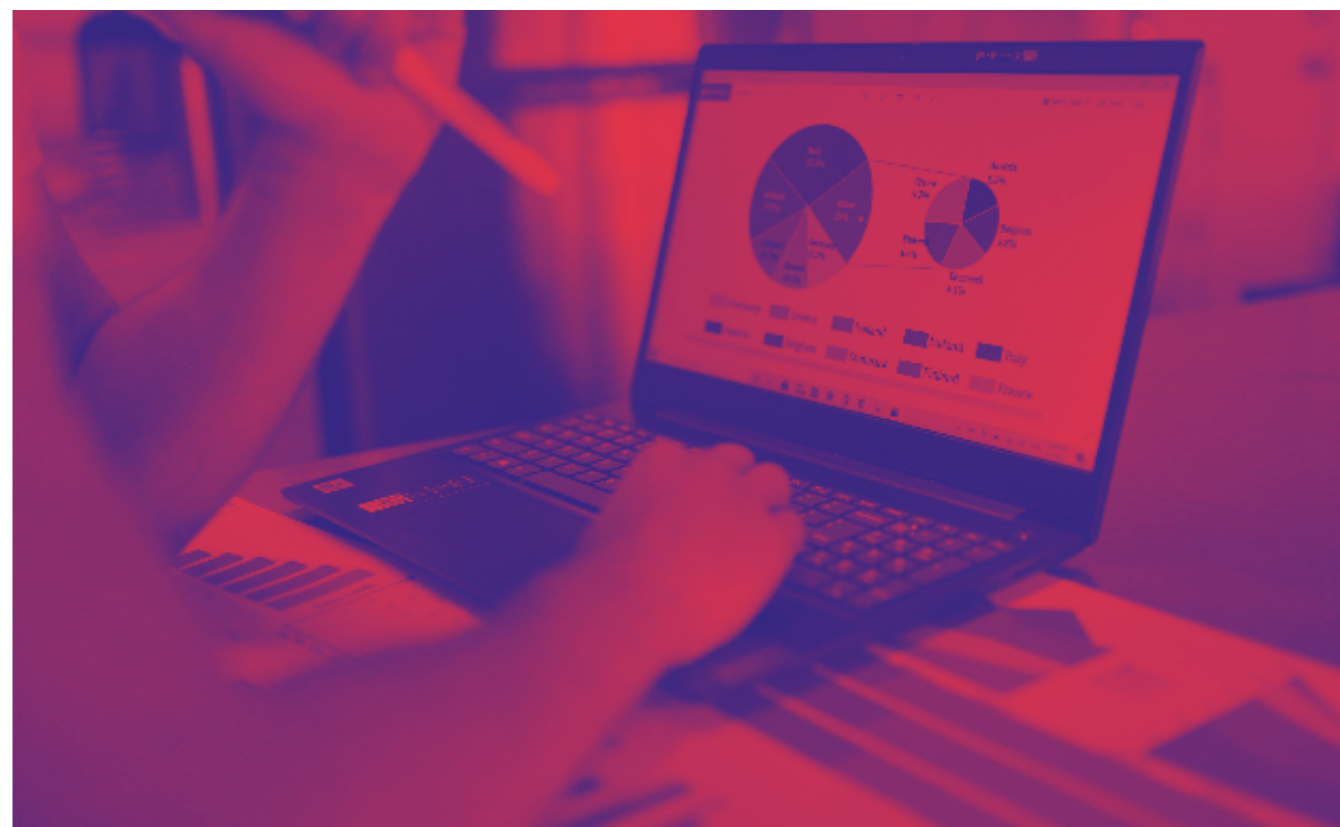
Mensualmente se analizan diversos reportes, informes, proyectos de ley o regulaciones que emiten organismos como el Banco Central de Chile, la Comisión del Mercado Financiero, el Sernac o el parlamento, entre otros. A su vez, trimestralmente se analizan en profundidad los estados financieros emitidos por las empresas del gremio, haciendo cruces entre la evolución de sus resultados a través del tiempo, el momento macroeconómico y sus proyecciones, junto con el efecto que pueda tener la contingencia legislativa.

### ESTADÍSTICAS DE FRAUDES

Continuamente se analizan las estadísticas de fraudes elaboradas por la CMF, en base al reporte de empresas tanto asociadas como no asociadas al Retail, considerando el número de usuarios afectados y montos involucrados. Dentro de los fraudes incluidos en estas estadísticas están las denuncias de cargos no reconocidos, transferencias no reconocidas o giros no reconocidos, las que están directamente relacionadas a la Nueva Ley de Fraudes,

### INFORME REGIONAL DE LA CMF

Esta minuta tuvo como objetivo presentar un breve resumen de los aspectos más relevantes del Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero 2023, emitido por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en diciembre 2023. En este informe se tocaron tópicos como cobertura de productos financieros en la población, tanto en colocaciones y captaciones, como también en productos de ahorro y redes de atención.







# COMITÉS PERMANENTES



## COMITÉ RETAIL SEGUROS

Este espacio de trabajo sesionó periódicamente durante 2023, con foco en incorporar cada vez mejores prácticas en la atención de clientes tanto en la la promoción como en la contratación y servicio de post venta de seguros. Especialmente se profundizó en el ámbito de la información y gestión oportuna de reclamos, aspecto clave en la experiencia de clientes. Todo lo anterior, quedó reflejado en una nueva versión del Protocolo de Buenas Prácticas en Venta Responsable de Seguros, cuya aplicación se hará efectiva durante 2024.

En materia de normativas y regulaciones, se revisaron las principales iniciativas legales y, en forma particular, se analizaron las diferentes estrategias para la implementación eficiente de las instrucciones de la CMF con relación a la comercialización de seguros de cesantía e incapacidad temporal.

### Buenas prácticas en canal telefónico

Se continuó con el proceso de revisión y calificación de a venta telefónica realizado por una empresa externa especialista. Trimestralmente, se entregaron los informes con los hallazgos a cada una de las corredoras asociadas y se revisaron los resultados de forma agregada. A partir de los respectivos informes, cada corredora tomó acción para corregir los aspectos pertinentes y, en forma colectiva, se acordaron prácticas para elevar los estándares de calidad en el canal telefónico.

### Foro de Buenas Prácticas en Seguros Masivos

Esta mesa de trabajo impulsada desde el gremio reúne a representantes de las corredoras asociadas al Retail y de las principales aseguradoras que ofrecen seguros para los segmentos que atiende la industria. Este foro tiene el propósito de constituirse en un espacio para el análisis y discusión de las mejores prácticas que colaboren en generar mejores experiencias de clientes para aportar al desarrollo sostenible de la industria.



### INTEGRANTES DEL COMITÉ

---

#### PILAR PÉREZ

Líder-Bci Corredores de Seguros

---

#### ADOLFO PITTALUGA

Seguros Falabella Corredores

---

#### ALVARO PENNA

Corona Corredores de Seguros

---

#### FRANCISCO MIRANDA

CAT Cencosud, Corredores de Seguros

---

#### LEONARDO BRINER

Agencias Briner - Hites

---

#### PABLO MELYS

Corredora de Seguros Ripley

---

#### CRISTIÁN LARRAÍN RÍOS

Asesor legal del comité

---

#### FERNANDO PEIRANO

Gerente Retail Seguros

---





## COMITÉ LEGAL

2023 fue un año de tramitación de numerosos proyectos de ley y normas de carácter general que demandó una gran actividad de análisis de los nuevos cuerpos legales, por parte de este comité. Entre ellos figuran la ley de fraude, la regulación del pago mínimo de las tarjetas de crédito y la creación del registro de deuda consolidada. A estas se suman la iniciativa que protege los datos personales, la ley 'Sernac te protege', que aumenta las atribuciones del organismo fiscalizador y los proyectos de ley que prohíbe los descuentos asociados a los medios de pago y las llamadas publicitarias.

### INTEGRANTES DEL COMITÉ

**JOSEFINA TOCORNAL**  
CMR Falabella

**CATALINA ZAPICO**  
Scotiabank - Cencosud

**EDUARDO RODRÍGUEZ**  
Hites

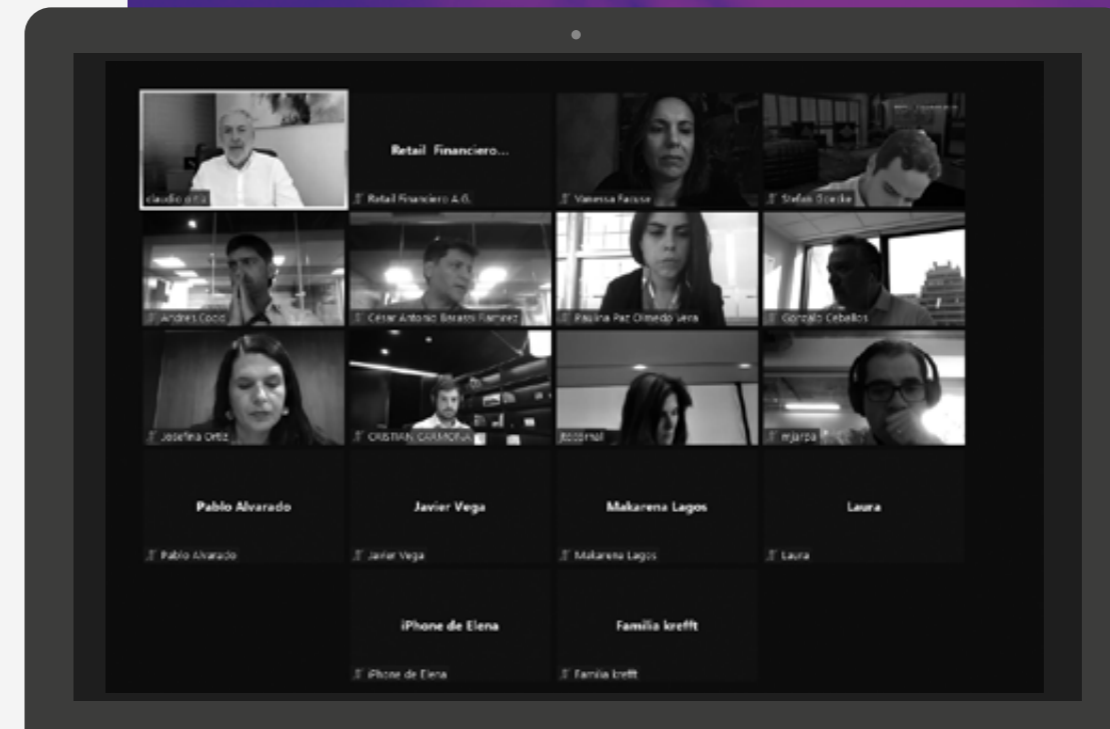
**CATALINA SOZA**  
Lider- BCI

**JOSEFINA ORTIZ**  
Sb Pay

**CARLOS VILCHES**  
Dimarsa

**ANDRÉS COOD**  
ABCDIN

**ELENA YUBERO**  
Corredora de Seguros Ripley



## COMITÉ CIBERSEGURIDAD

Durante 2023 este comité hizo seguimiento al proyecto de ley de ciberseguridad e infraestructura crítica donde se organizaron encuentros con autoridades y ejecutivos, especialistas en temas de seguridad y fraudes. Entre ellos el Coordinador Nacional de Ciberseguridad, Daniel Álvarez y el abogado Raúl Arrieta, quienes expusieron y analizaron sus alcances. Por último, se entregó un documento a los asociados con recomendaciones para preparar la entrada en vigor de la Ley de Ciberseguridad.

Adicionalmente, se informó sobre la Ley de Fintec, sus alcances y las preocupaciones para su implementación, participando en mesas técnicas de estándares y ciberseguridad para la implementación e esta ley.

Además, se coordinó una reunión con el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones para analizar temas de interés en el uso de los medios de pago del retail financiero, en las iniciativas de transporte público.

Ante el fuerte aumento de ciberataques a Chile se organizó una presentación de la empresa Fortinet en que se revisaron las cifras y principales técnicas usadas en estos, junto a las acciones mitigantes.

Por último, con el objetivo de promover conductas responsables, durante octubre se realizó una campaña comunicacional entre los colaboradores de las empresas socias, con consejos prácticos sobre cómo protegerse de los ataques digitales.

## INTEGRANTES DEL COMITÉ

**ANDRÉS SARMIENTO**  
CMR Falabella

**WALTER ADORNO**  
Hites

**PAOLA MILLÁN**  
SSFF BCI

**CRISTÓBAL ACUÑA**  
SB Pay

**RICARDO CID**  
Cencosud-Scotiabank

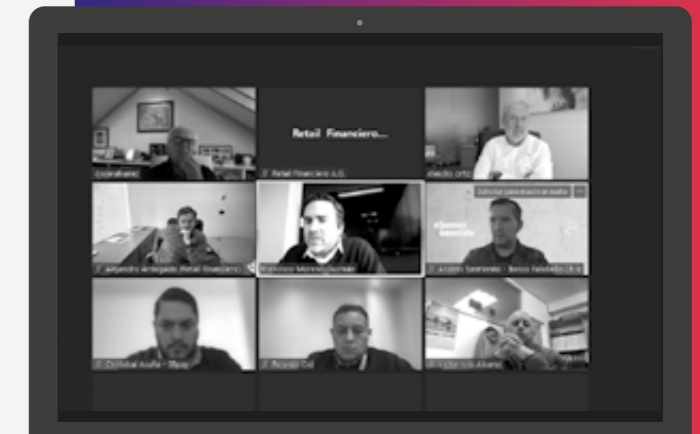
**PAULA AVENDAÑO**  
Hites

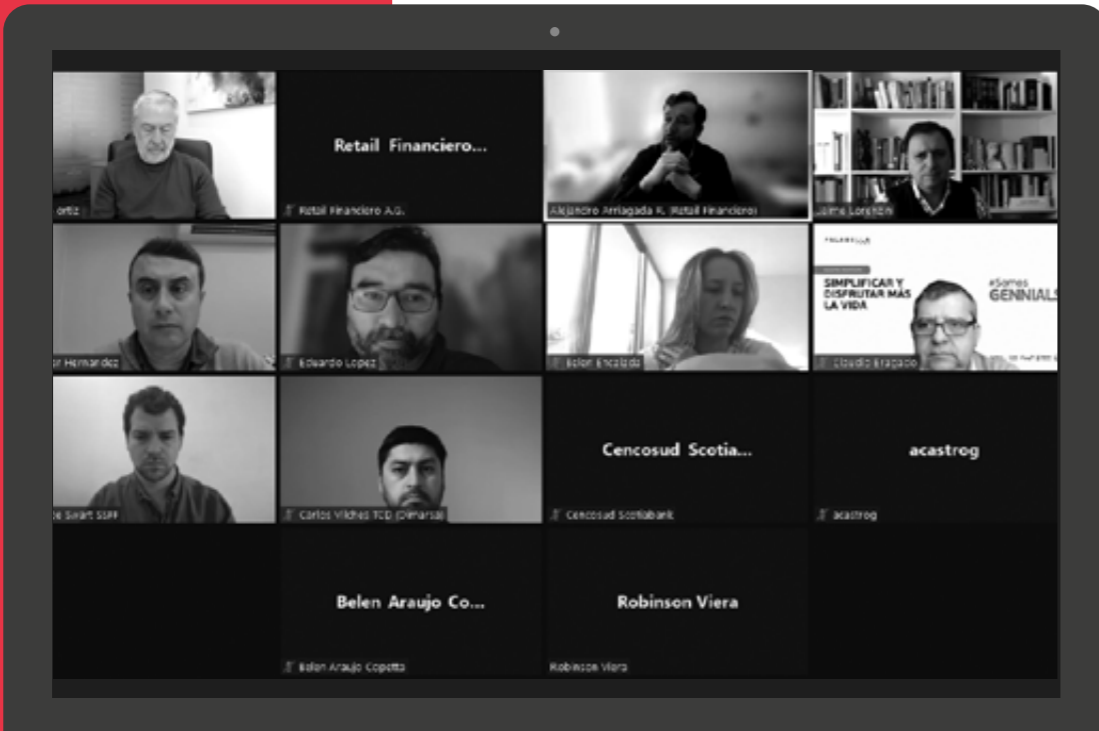
**ANDRÉS ZÚÑIGA**  
ABCDIN

**DIEGO GONZALEZ**  
Banco Ripley

**VICTOR VILO**  
DIMARSA

**OSCAR ALVAREZ**  
Secretario técnico





## COMITÉ COBRANZAS EXTRAJUDICIAL

En este comité participaron activamente los representantes de las empresas a cargo de los procesos de cobranzas, quienes aportaron su visión y opinión técnica sobre los diversos temas abordados. A raíz de este trabajo, se desarrollaron un conjunto de propuestas de autorregulación en la materia, teniendo presente que lo relativo a las cobranzas ha sido un aspecto relevante en materia de protección al consumidor.

### INTEGRANTES DEL COMITÉ

**GILBERTO BÓRQUEZ**  
Hites

**CLAUDIO BRAGADO**  
CMR Falabella

**LORETO CAÑAS**  
Tarjeta Líder - BCI

**CARLOS ORTIZ**  
Tarjeta Cencosud - Scotiabank

**ROBINSON VIERA**  
Sb Pay



## COMITÉ RIESGO CREDITICIO

En 2023 este comité sesionó en diversas ocasiones para abordar una serie de iniciativas legales vinculadas al tratamiento de la información para la correcta evaluación crediticia. Dentro de los principales temas que trató figura el proyecto de ley que promueve el derecho permanente al olvido de la información financiera y el que crea un nuevo registro de información consolidada de deudas. Asimismo, durante el año se analizó el cambio que impulsó la autoridad respecto al sistema de información de deudores, que ampliaba el número de aportantes y modificaba la frecuencia de actualización de dicha información. Por último, se trabajó en una propuesta de ajuste a la normativa emitida por la CMF para impulsar un nuevo modelo de provisiones.

### INTEGRANTES DEL COMITÉ

---

**ADRIÁN ALARCÓN**

Tarjeta Cencosud - Scotiabank

---

**CARLOS VILCHES**

Dimarsa

---

**CLAUDIO BÓRQUEZ**

Sb Pay

---

**CLAUDIO BRAGADO**

CMR Falabella

---

**FRANCISCO MONTESINOS**

Hites

---

**JESÚS GÁRATE**

Banco Ripley

---

**MARCEL MARCHANT**

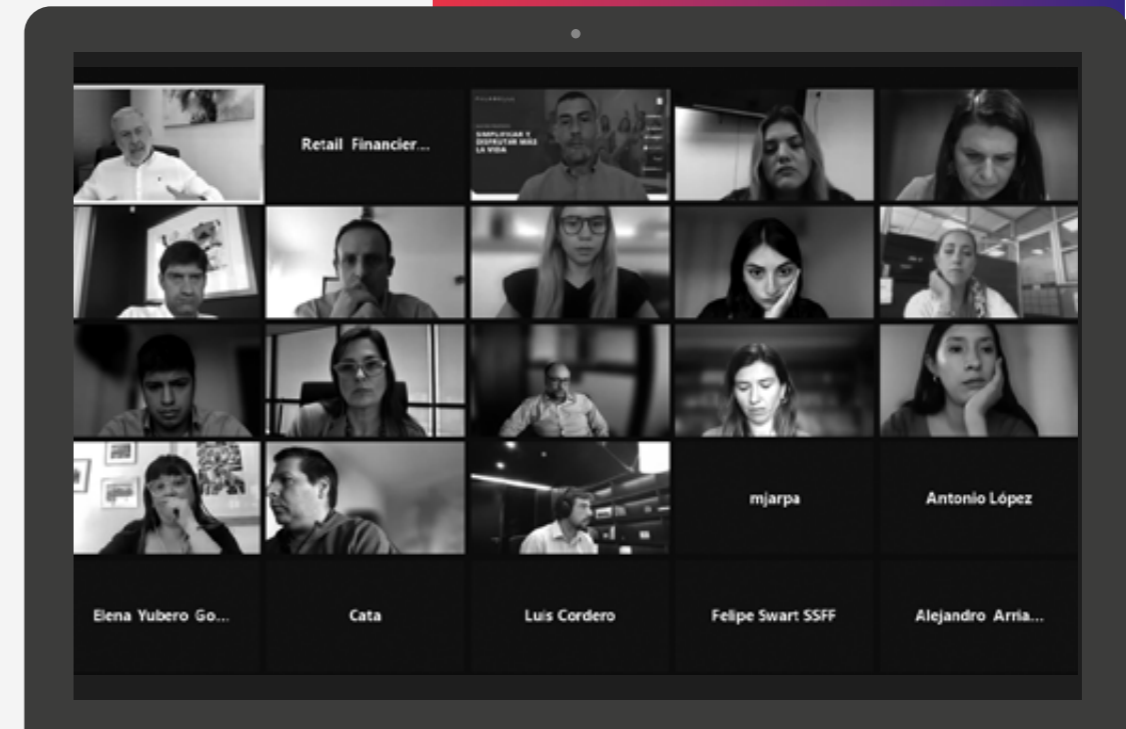
Dimarsa

---

**RODRIGO CORTÉS**

Tarjeta Líder - BCI

---



## COMITÉ FINANZAS ABIERTAS

Con el objetivo estudiar las implicancias de la nueva Ley Fintec y su capítulo de finanzas abiertas, se creó durante 2023 este comité integrado por el equipo de profesionales del gremio junto a un grupo de asesores nacionales e internacionales. Como resultado de su gestión, se redactó un documento que contiene las preocupaciones y propuestas de la industria frente a materias relevantes sobre el tratamiento de la información financiera a intercambiar dentro del sistema de finanzas abiertas. Hacia fines de 2023, integrantes de este comité participaron en las distintas mesas consultivas convocadas por la CMF.

### INTEGRANTES COMITÉ

**LUIS MALDONADO**

**FELIPE HARBOE**

**RAÚL ARRIETA**

**CRISTIAN CARMONA**

**ALEJANDRO ARRIAGADA**

**CLAUDIO ORTIZ**

**FERNANDO PEIRANO**

## COMITÉ EXPERIENCIA DE CLIENTES

Anticipándonos a las iniciativas regulatorias que puedan surgir para mejorar la experiencia del cliente, en 2023 se inició el trabajo de este comité para promover medidas de mejora en este ámbito. Particularmente se trabajó en perfeccionar algunas de las medidas que se han adoptado en el servicio de post venta, a raíz del explosivo aumento que ha registrado el uso de medios de pago, tanto en el ámbito de los créditos como de seguros.

### INTEGRANTES COMITÉ

**ARTURO MOYA**  
CAT Cencosud

**EDUARDO ALEGRÍA**  
Hites

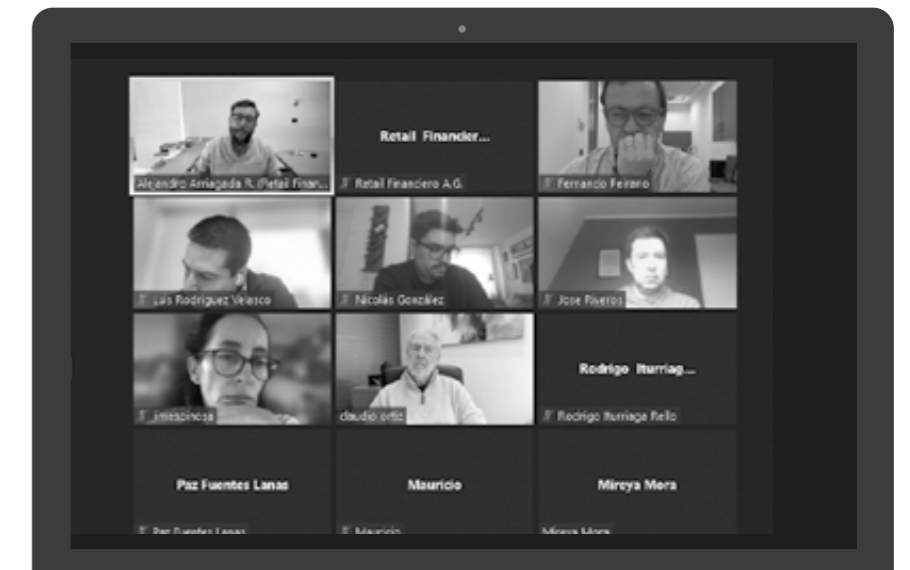
**JOAQUÍN DONOSO**  
Ripley

**KATHERINE GREVE**  
SBPay

**LUIS RODRÍGUEZ**  
ABCDIN

**M. EMILIANA BAEZA**  
Falabella

**RODRIGO ITURRIAGA**  
Tarjeta Líder - BCI



Foro Medios de Pago  
sobre Finanzas Abiertas



## COMITÉ FRAUDES

Uno de los temas más importantes de la agenda de trabajo de nuestro gremio durante 2023 fue las consecuencias de la aplicación de una defectuosa ley de fraude. Ante esta situación se creó este comité, que trabajó en el desarrollo de un plan de acción para impulsar medidas que permitiesen mitigar los fraudes, principalmente el autofraude. Las medidas se centraron en sensibilizar a las autoridades sobre la necesidad de modificar la normativa, lo que finalmente tuvo eco entre las autoridades logrando su revisión en el Senado. Adicionalmente se trabajó en promover un proyecto de ley para vincular la venta de los chips de pre pago con el rut del titular, para mejorar la información y posterior persecución de estos delitos que mayoritariamente ocurren desde teléfonos con chip de preprago. Además, se propuso perfeccionar la información de la base de datos de portabilidad numérica de los celulares, junto con la mejora de la autenticación de las personas al momento de contratar o de realizar transacciones.

### INTEGRANTES COMITÉ

**ANDREA ZÚÑIGA**  
ABCDIN

**CRISTÓBAL ACUÑA**  
SBPay

**CÉSAR ROMÁN**  
Ripley

**JOAQUÍN KRUGS**  
Falabella

**MARCEL MARCHANT**  
Dimarsa

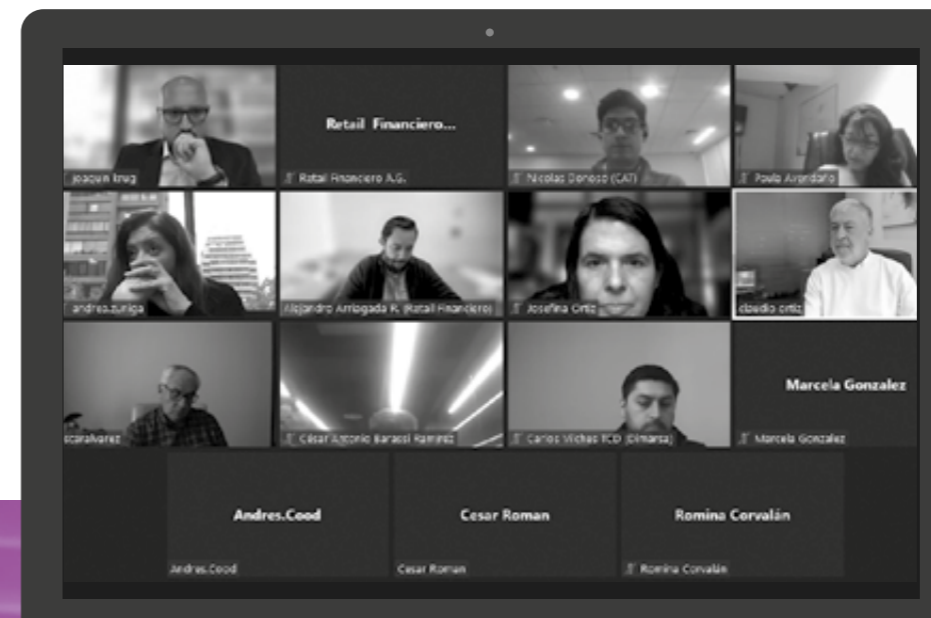
**PAOLA MILLÁN**  
Tarjeta Líder - BCI

**PAULA AVENDAÑO**  
Hites

**ROMINA CORVALÁN**  
CAT Cencosud

## COMITÉ COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

En el marco de las acciones de difusión en temas de interés para el gremio, durante 2023 este comité evaluó las mejores acciones comunicacionales para dar a conocer la postura de la asociación entre públicos de distintos ámbitos y posicionar en la agenda mediática temas relevantes para la industria.



Foro Medios de Pago  
sobre Ley de Fraude



**ARF** Asociación  
Retail  
Financiero

## COMUNICACIÓN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES



## ARF EN PRENSA

A través de entrevistas, columnas de opinión y notas de prensa, durante 2023 dimos a conocer la postura del gremio en diversas materias relevantes para el quehacer de nuestra asociación. Estas son algunas de las publicaciones registradas en el período.

### Las cinco medidas que proponen expertos para mitigar alza de fraudes en el sistema financiero

Entre otras iniciativas, diversos especialistas convocados por la Asociación del Retail Financiero en el Foro de Medios de Pago, llamaron a revisar la Ley de Fraudes con Tarjetas.

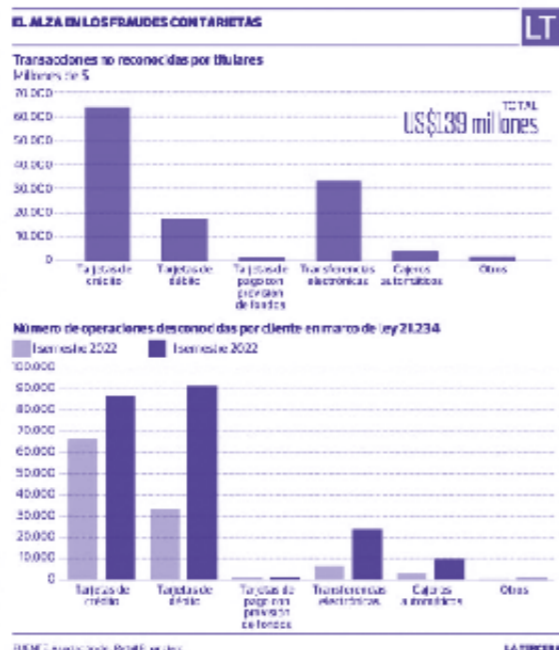
**MAXIMILIANO VILLANA**  
 -A US\$159 millones ascendió en 2022 el monto de las transacciones no reconocidas por titulares, y en febrero de este año la Comisión del Mercado Financiero (CMF) en el marco de la Ley 21.234, también conocida como Ley de Fraudes con Tarjetas.  
 Promulgada en 2020, la iniciativa establece limitaciones a la responsabilidad del titular de medios de pago y transacciones efectuadas ante el caso de extravío, robo o robo fraudulento. La responsabilidad ante dichos problemas recae sobre las entidades financieras emisoras de plásticos, las que, además, en estos casos mencionados, debían restituir los fondos de las transacciones desconocidas por los usuarios en un plazo de 5 días hábiles si el monto defraudado es de hasta 35 UF, o 12 días hábiles si el monto es mayor.

En ese contexto, el pasado 30 de junio el Foro de Medios de Pago, iniciativa implementada por la Asociación del Retail Financiero, llevó a cabo una sesión bajo el título "Confianza en el ecosistema de medios de pago", donde presentaron una serie de propuestas para combatir el alza de fraudes. El foro está conformado por Claudio Ortiz, presidente ejecutivo de Igefinantes (renombrado Partido Socialista), gerente general de Mastercard, Francisco Villalva, gerente general de Visa Felipe Harbo, abogado, empresario y expresidente de la Asociación de Usuarios de Bancos y Cuentas de Ahorro y Crédito, Carlos D'Agostino, director de Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Carlos Torres, economista jefe de Libertad y Desarrollo, Hermann González, profesor de Clases UC, Claudio Raddatz, profesor de la FEN de la Universidad de Chile, Michelle Labbe, economista jefe de Dominus Capital, Carla Bordeu, abogada especialista libre competencia Riquelme Marshall de Consejo Asesor de Hacienda, y Juan Trimboli, presidente de la Fundación Consumo Responsable, entre

otros especialistas y representantes de diversos sectores.  
 A la sesión, asistieron el senador Kenneth Pugh, la congresada de la CMF Bernardita Piccolomini, el presidente del Consejo Consultivo del Mercado de Capitales Enrique Marshall, y Marcelo Fernández, jefe de la Unidad Litigada Única, Delitos Económicos, Mecanismos de Defensa y Clases de Negocios de la Fiscalía Nacional. Y a ellos, juntamente, se les presentaron las propuestas.

Según Claudio Ortiz, "la situación que vive el mercado financiero con el explosivo incremento del desconocimiento de las transacciones, nos exige buscar alternativas para mitigar este flagelo que va aumentando su número. Un elemento que considero esencial el Foro de los Medios de Pago es avanzar hacia una convergencia regulatoria que permita una medida sistémica al avance normativo para abordar esta problemática".  
 "Creemos que la creación de un registro de las operaciones recurrentes con desconocimiento de transacciones, es esencial para dotar al mercado financiero y a la regulación de información precisa para prevenir el incremento del fraude, entre otras medidas", dice Ortiz.

Así, para mitigar los riesgos de fraude, el foro propuso perfeccionar la Ley de Fraudes con Tarjetas y mejorar el estándar probatorio, revisar la lógica de la responsabilidad civil y reconocer como mecanismo de implementación de medidas de seguridad que los usuarios emiten (como "no sé quién me robó").  
 La problemática a propósito de la implementación de esta ley, es algo sobre la cual la CMF ya se ha pronunciado anteriormente. En mayo pasado, la presidenta del regulador, Solange Benítez, señaló que durante la tramitación "presentamos ciertos rezagos respecto de cómo quedó el texto, de cosas que venimos hoy, porque estamos viendo un volumen muy alto de fraudes, pero también se presiona para eventuales medidas prácticas que es algo que se ha estado observando, y que algunas instituciones financieras han estado



Quizás recurrima de algún que otro es, es decir, de procesos de autenticación con reconocimiento biométrico por medio de acceso a la base de datos del Registro Civil, tanto a las empresas del ecosistema financiero como de telecomunicaciones, y "mejorar la trazabilidad vinculando al titular (física o digital) de prepago al RUT. Durante el primer semestre de 2022 y 2023, también se observa un alza significativa en las tarjetas de débito y los cajeros automáticos. Si el primer semestre del año pasado se desconoció una suma de \$5.318 millones en tarjetas de débito, esta cifra subió en 286% en igual

CATALINA MUÑOZ-JOYPPES

Cada vez más personas reportan haber sido víctimas de fraudes bancarios. En el primer semestre, las transacciones que fueron desconocidas por los titulares de las cuentas de entidades financieras totalizaron 265.362. La cifra representa un alza de 122%, comparada con el mismo período de 2022, cuando las operaciones desconocidas alcanzaron 119.216, según cifras de la Asociación del Retail Financiero, en base a la información entregada a la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

Los montos defraudados también subieron. En los primeros seis meses del año, las sumas de dinero por operaciones desconocidas totalizaron \$79.995 millones, un alza de 36% frente a igual lapso de 2022, cuando los montos desconocidos sumaron \$58.768 millones.

#### Débito y cajeros

Las mayores alzas de fraudes bancarios se observaron en las tarjetas de débito y en cajeros automáticos. En el primer caso, el primer semestre de 2022 se reportaron 34.758 transacciones desconocidas en este tipo de tarjetas, número que ascendió a 125.419 este año, es decir, un aumento de 260%. Es más, el número de operaciones desconocidas en el primer semestre de este año superó al total contabilizado en todo 2022, ya que ese año cerró con 124.702 transacciones no reconocidas por los titulares.

El alza fue aún mayor en el caso de los cajeros automáticos, ya que en el primer semestre del año pasado se contabilizaron 2.833 operaciones desconocidas, mientras que en 2023 se registraron 17.516 transacciones fraudulentas, un aumento de 518%. Esta cifra es, además, mayor que el total de operaciones no reconocidas en 2022, ya que el año pasado se llegó a 12.485 transacciones desconocidas. Al comparar los montos no reconocidos entre el primer semestre de 2022 y 2023, también se observa un alza significativa en las tarjetas de débito y los cajeros automáticos. Si el primer semestre del año pasado se desconoció una suma de \$5.318 millones en tarjetas de débito, esta cifra subió en 286% en igual

Tarjetas de débito y cajeros automáticos fueron los medios de pago que más alzas tuvieron:

## Avisos de fraudes bancarios aumentaron 122% en el primer semestre, mientras que montos defraudados lo hicieron en 36%

Los gremios del sector están preocupados por la situación, que califican como "inesperada". Plantean corregir la Ley de Fraudes "a la brevedad".



La Ley 21.234 limita la responsabilidad de los usuarios de medios de pagos y transacciones electrónicas frente a extravíos, hurtos, robos o fraudes.

período de 2023, a \$211.536 millones. En el caso de los cajeros automáticos, en el primer semestre de 2022 los montos no reconocidos alcanzaron \$825 millones, y este año llegaron a \$7.144 millones, un alza de 766%.

#### Ley de Fraudes

Los avisos de desconocimiento de transacciones se enmarcan en la Ley 21.234, conocida como Ley de Fraudes. Esta legislación limi-

ta la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante el caso de extravío, hurto, robo o fraude. En la práctica, significa que si el usuario reporta que sufrió un fraude por un monto menor a UF 35 (\$12 millones), la entidad financiera debe restituir los fondos en cinco días hábiles. En el caso de sumas mayores a UF 35, la institución tiene siete días hábiles más para reponer el monto defraudado. Pero, antes de 2020 la



Fuente: Asociación del Retail Financiero en base a la CMF. EL MERCURIO

#### CONSUMIDORES

A juicio de Conafeucus, el alza responde al mayor uso y conocimiento de la ley por parte de los consumidores.

iniciativa". Opazo plantea que "dados los problemas que está generando la ley, es fundamental corregirla a la brevedad".  
 Una posición similar tiene el presidente ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero, Claudio Ortiz. Asegura que el fuerte y progresivo aumento en el desconocimiento de transacciones "no responde a los cambios que están teniendo las acciones fraudulentas a nivel internacional, sino más bien a una tendencia inesperada y con un origen completamente local". Indica que la modificación a la Ley de Fraudes "ha provocado un fuerte incremento en el número de transacciones desconocidas. Esto ha ocurrido por un aumento de la actividad delictiva, un menor cuidado de los usuarios de sus productos financieros y la irrupción del autofraude", es decir, personas que realizan pagos y luego los desconocen ante su banco.  
 La visión de Antonio Olivares, abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, es distinta. Para él, el alza responde al mayor uso y conocimiento de la ley por parte de los consumidores, junto con la masificación de los medios de pagos electrónicos, lo que lleva a que ocurran más fraudes.

#### Causas

El aumento en los avisos de fraudes bancarios preocupa al

sector. El gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Luis Opazo, indicó que "refleja el impacto de la denominada Ley de Fraudes. Esta ley establece un estándar probatorio único en el mundo para estas operaciones, al exigir acreditar dolo o culpa grave". Añade que, durante su tramitación, las autoridades financieras, como el Banco Central y la CMF, "advirtieron sobre las posibles consecuencias adversas de esta





# Iniciativa fue despachada el lunes por la Cámara Baja al Senado: El proyecto de ley sobre el derecho al olvido financiero avanza en el Congreso, y en la industria bancaria lo califican como "mala noticia"

La propuesta busca que los bancos eliminen de sus registros deudas prescritas o pagadas de más de cinco años.

CRISTINA MUÑOZ RIVEROS

La Cámara de Diputados despachó el lunes al Senado el proyecto de ley que busca consagrar el derecho al olvido financiero. En la práctica, esto se traduciría en que las entidades financieras debieran borrar de sus registros las deudas prescritas o que fueron pagadas hace más de cinco años. Además, la iniciativa propone sancionar con multas a las instituciones que infrinjan esta normativa.

El diputado autor del proyecto, Daniel Mancilla (PS), valoró su avance tras nueve meses de su ingreso al Congreso. "Con este proyecto vamos a favorecer a millones de personas, se acaba el abuso", dijo el diputado, tras ser aprobado la declaración de urgencia en la sala de la Cámara. Agregó que "estamos atentos al léxico del poder en el Senado, que no nos cabe duda de que buscarán matarle letra fina".

Manuel del Olvido, el titular de datos que utilizan las entidades financieras y los bancos" y que entrega "una segunda oportunidad para las personas y también para las pymes, para poder emprender y acceder a créditos".

La diputada Ana María Bravo señaló que espera que el Senado agilice el trámite de esta iniciativa en beneficio de las pymes y emprendedores. "En estos momentos de dificultades económicas es cuando el aparato del Estado tiene que apoyar a las familias y a las personas para poder reactivar la economía", indicó la sujeta de la ley.

Respecto de la discusión en el Senado, el diputado Manuel Sánchez espera que el Gobierno le dé urgencia legislativa. "Creemos en que el Ejecutivo pueda cumplir su compromiso con las pymes, porque recordamos

que este fue un proyecto en el marco del acuerdo por el salario mínimo. Las pymes sostienen que se trata de una urgencia a este proyecto", aseguró.

### Críticas de la banca

Los gremios de la industria financiera se mostraron descontentos con el avance de esta iniciativa. Juan Esteban Lavay, fiscal de la Asociación de Bancos (ABIF), calificó la aprobación del proyecto de ley como "una mala noticia". Dijo, ya que estima que debilita el sistema de pagos, afectando el acceso al crédito y, en consecuencia, a la formalidad financiera.

Además, desde la ABIF cuestionó la importancia de apoyar iniciativas que promuevan la formalidad financiera y que prevengan el sobreendeudamiento. Claudio Ortiz, presidente ejecutivo de la Asociación de Retail Financieros, indicó que esta es "una política pública mal diseñada". Por su lado, mencionó que al utilizar incorrectamente el proyecto el verbo "eliminar", se borran de los bases de datos



La Sala de la Cámara de Diputados despachó el lunes la iniciativa a la comisión de Extremo del Senado.

de los emisores de crédito la información de sus propias acciones, lo que limitaría las posteriores acciones de cobranza. Así, se transformaría "en una reoperación regulatoria". Ortiz añadió que esta materia está siendo tratada en tres campos legales distintos, "lo que da cuenta de una preocupación ineficiente legislativa". Incluso va en sentido contrario a otros proyectos de ley que promueven más y mejor información crediticia, dijo, como es la iniciativa de crear un registro de deudas crediticias.

Según el abogado, "lo que está deteniendo dinero al banco A, no es que le baje el golpe al deudor". Pero está muy bien que no se le quite el crédito bancario B que ya le quedó de antes", enfatizó.

# La creciente alerta empresarial por la nueva arremetida para dotar de facultad sancionatoria al Sernac

El proyecto de ley que fortalece el Sernac, que será enviado por el gobierno en los próximos semanas, genera preocupación en el mundo privado por los implicaciones de la potestad de multar a empresas en caso de incumplimiento y la figura de quel facultador. Andrés Herrera, intenta explicar la inquietud empresarial y afirma que se refuerza el proceso de mediación y que el débil proceso está aprobado. "Hay una facultad sancionatoria y con un diseño distinto", afirma Herrera al explicar las presunciones firmadas frente los registros hechos por el Tribunal Constitucional en 2018.



En su página: GUSTAVO PÉREZ/AGENCIA

Una creciente y silenciosa alerta empresarial por la nueva arremetida para dotar de facultad sancionatoria al Sernac, que será enviado por el gobierno en los próximos semanas, genera preocupación en el mundo privado por las implicaciones de la potestad de multar a empresas en caso de incumplimiento y la figura de quel facultador. Andrés Herrera, intenta explicar la inquietud empresarial y afirma que se refuerza el proceso de mediación y que el débil proceso está aprobado. "Hay una facultad sancionatoria y con un diseño distinto", afirma Herrera al explicar las presunciones firmadas frente los registros hechos por el Tribunal Constitucional en 2018.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

# Robos de datos y clonaciones de tarjetas son los más comunes Fraudes electrónicos al alza: el sistema financiero sufre casi 900 casos al día

Las tarjetas de crédito representan casi la mitad de estas estafas, que el último año registraron un aumento de 35% en dineros involucrados. La PDI entrega recomendaciones para no caer en estos engaños.

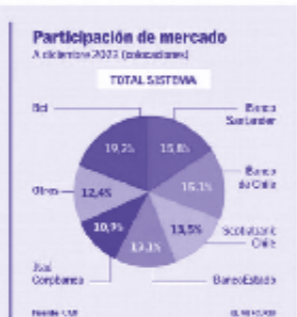
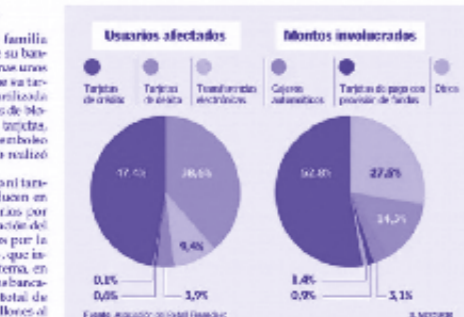
ANDRÉS MUÑOZ/AGENCIA

Carmela Almonacid, con su familia cuando recibió una llamada de su banco. Su casa se demoró en agencia tras asegurarse un banco le avisó que su tarjeta de crédito cobrada de ser utilizada en un hotel en Egipto. Después de bloquear sus claves, productos y tarjetas, comenzó los trámites para el reembolso de los fondos, lo que el banco realizó después de algunos meses. El caso de Carmela no es único en Chile se producen en promedio 884 fraudes bancarios por día. Según los datos de la Asociación de Retail Financiero — validados por la Asociación de Bancos (ABIF) — que incluyen las cifras de todo el sistema, Chile sufre unos 322.990 estafas bancarias en 2022, por un monto total de \$21.029 millones (\$8.112 millones al tipo de cambio actual).

Estos cifras 35% más alta que la sufrida el año anterior y se explica principalmente por el mayor uso de medios electrónicos para el pago y la implementación de la ley antifraude, que limita la responsabilidad y el costo que pagan los clientes por estos delitos y obliga a las instituciones a cubrir los pérdidas. Las tarjetas de crédito representan el 47% del total de las operaciones fraudulentas (\$5.387). Más allá, varían las tarjetas de débito con el 39% (\$34.702) y después las transacciones electrónicas con el 1% (\$1.321). Por montos involucrados, lideran las tarjetas de crédito (\$63.903 millones), seguidas de las transacciones electrónicas (\$33.263 millones) y las tarjetas de débito (\$17.304 millones).

### Los engaños más comunes

Entre los fraudes más comunes, pero que se han sofisticado en los últimos años, están el phishing y el smishing (ver recuadro). Estos consisten en estafas donde los delincuentes envían correos electrónicos o mensajes de texto, respectivamente, apostando por ser una organización de confianza que les solicita las claves de acceso bancario. Según el Banco de Chile, con esta información "los delincuentes son capaces de realizar compras mediante correo electrónico, las que posteriormente son



destrocadas por los clientes". Un ejemplo reciente son los mensajes de texto enviados a miles de personas desde hace semanas asegurando que existe una falla en presentas entregas de compras electrónicas. "La entrega de una tarjeta ha sido suspendida debido a que falta un número de calle en el paquete. Por favor, actualice datos en...", agregando un supuesto link a Correo de Chile en el que se solicita el ingreso de datos personales o de tarjetas para completar el despacho. A raíz de este fraude, la misma empresa hizo un llamado a evitar caer en estafas digitales y no ingresar datos de ningún tipo.

La clonación de tarjetas es otro engaño que sigue vigente. A través de la instalación de un software en un cajero automático o central de pago (POS), se copia información que viene en el plástico de pago. A este se copia muchas veces la instalación de una microcámara a través de la que se registra el ingreso de la tarjeta al cajero. Este tipo de delito también puede realizarse mediante la captura de información asociada a la tarjeta cuando el usuario paga en línea en equipos que se encuentran asociados por algún software malicioso o se realizan compras en páginas web falsas.



Entre los fraudes más comunes, pero que se han sofisticado en los últimos años, están el phishing y el smishing.

# Los tipos de fraudes y ciberdelitos bancarios

Phishing: estafa en que los delincuentes intentan acceder a la información privada de los usuarios a través de correos electrónicos desde indicios falsos de nombres de organizaciones o entidades bancarias. Smishing: delito en que se intentan obtener los datos del usuario a través de mensajes de texto. Quishing: estafa donde se accede a los datos personales a través de un QR que puede ser usado por correo, SMS o en forma impresa. Símbolo: delito de datos se clava la banda magnética de las tarjetas mediante un dispositivo llamado skimmer. Identity: fraude en que se accede a través de un llamado telefónico donde se solicita la verificación de datos de tarjetas de crédito. Secuestro: delito de información de productos. Seguridad: estafas de fraude a la PDI, apostando en la mayor cantidad de información sobre los bancos, completamente.

La normativa que regula este tipo de delitos es la Ley Antifraude, vigente desde 2018. Ella estipula que por montos inferiores a los 35 UF (cerca de \$1.340.000) los bancos tienen 5 días hábiles para constituir y cancelar los cargos. Si el monto es mayor a las 35 UF, los bancos tienen 15 días hábiles para cancelar los cargos. La entidad bancaria tiene la opción de acudir a un juez de policía local para que la devolución quede sin efecto si se llega a detectar solo el culpable por parte del cliente.

Un autor que estudia el fraude al consumidor en Chile es el profesor de Derecho Penalistas en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Andrés Muñoz. Él afirma que el fraude al consumidor es un delito que se ha sofisticado en los últimos años, especialmente con el uso de medios electrónicos para el pago y la implementación de la ley antifraude, que limita la responsabilidad y el costo que pagan los clientes por estos delitos y obliga a las instituciones a cubrir los pérdidas.

# Claudio Ortiz, presidente de la asociación gremial Retail Financiero: "El fraude se ha ido trasladando de la calle hacia lo virtual"

Debido a la masificación de los medios de pago, la entidad ve la necesidad de una convergencia regulatoria.

ANDRÉS MUÑOZ/AGENCIA

El pago con móvil en Chile está creciendo rápidamente. Según la encuesta de la Asociación de Retail Financiero, el uso de pagos móviles en Chile creció un 35% en 2022. Esto se debe a la masificación de los medios de pago y la implementación de la ley antifraude, que limita la responsabilidad y el costo que pagan los clientes por estos delitos y obliga a las instituciones a cubrir los pérdidas.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.



CLAUDIO ORTIZ, PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN GREMIAL RETAIL FINANCIERO

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.



El presidente de la Asociación de Retail Financiero indica que existe normalidad en la transferencia de los datos en el momento de contratar un servicio de telefonía, ahora que es posible tener más de un número en los dispositivos.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

### Tasas de intercambio

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

### INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN 27ª ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS

El Sernac es un organismo que tiene la facultad de imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, la Ley de Defensa del Consumidor no tiene facultades sancionatorias para imponer multas a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor establece que el Sernac puede imponer sanciones a las empresas que incumplan con la Ley de Defensa del Consumidor.

**PUBLICACIONES**

**INFORME INDUSTRIA ARF**

Preparado por nuestro equipo de estudios, en este documento se analizan las principales variables que inciden en la actividad de nuestro sector y recoge los indicadores de actividad esenciales para nuestra industria, utilizando información de fuentes públicas, presentados de forma agregada.

**TASAS DE INTERCAMBIO**

Con el objetivo de analizar el proceso de fijación de la Tasa de Intercambio, el economista Claudio Raddatz y la experta en regulación económica, Geraldine González, elaboraron dos completos informes que revisan, desde distintas perspectivas, tanto las variables que incidieron en la fijación que rige actualmente, como aquellas que debiendo ser consideradas, estuvieron ausentes en el proceso de análisis y posterior fijación de los límites que realizó el comité ad-hoc.



**ARF** Asociación Retail Financiero

**INFORME INDUSTRIA RETAIL FINANCIERO**

**JUNIO 2023**



## ENCUENTROS

### ENCUENTRO SOBRE CIBERSEGURIDAD

Durante mayo el Comité de Ciberseguridad de nuestra asociación se reunió con Daniel Álvarez, Coordinador Nacional de Ciberseguridad del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, para conversar acerca del proyecto de ley marco sobre ciberseguridad e infraestructura crítica de la información. En la ocasión se analizaron las principales consideraciones que incidirían en el quehacer de las empresas de la industria del retail financiero.

### CONVERSATORIO CON ALBERTO NAUDON, CONSEJERO DEL BANCO CENTRAL

Con el propósito de conocer el proyecto de moneda digital que está evaluando el Banco Central, académicos, economistas, asociados al gremio y empresarios de la industria participaron en un conversatorio con Alberto Naudon, Consejero de dicha entidad.

Durante el encuentro se analizaron los desafíos que esta iniciativa conlleva para la industria y para el país, considerando la necesidad de avanzar en distintos frentes como la protección de datos personales, ciberseguridad y la convergencia regulatoria necesaria para el desarrollo de este proyecto.

### TASAS DE INTERCAMBIO

Para analizar el proceso de fijación de tasas de intercambio al que llegó el comité ad hoc, Con la participación de diversos representantes de la industria, realizamos una nueva reunión del Foro de Medios de Pago, ocasión en que el investigador y economista Claudio Raddatz y la experta en regulación económica, Geraldine González, dieron a conocer dos estudios que analizan el proceso de fijación de tasas de intercambio.

Durante el encuentro se analizaron diversas aristas sobre esta materia, junto a las recomendaciones y conclusiones de ambos profesionales.

### FORO SOBRE SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL ECOSISTEMA FINANCIERO

Con el propósito de analizar los desafíos que plantea la masificación de los medios de pago en el ecosistema financiero, se organizó una nueva versión del Foro de Medios de Pago que contó con la participación especial del senador Kenneth Pugh, la comisionada de la CMF, Bernardita Piedrabuena, el presidente del Consejo Consultivo del Mercado de Capitales, Enrique Marshall y Mauricio Fernández, Jefe de la Unidad Lavado Dinero, Delitos Económicos, Medioambientales y Crimen Org. de la Fiscalía Nacional.

Durante el encuentro se analizó un plan de trabajo con cinco medidas concretas orientadas a generar mayor seguridad y confianza entre los usuarios de medios de pago ante el explosivo incremento registrado en denuncias por desconocimiento de transacciones en el marco de la denominada 'Ley de fraude'.



## MESA DE TRABAJO DE SEGUROS

El 'Foro de Buenas Prácticas en Seguros Masivos', que reúne a representantes de las corredoras de seguros asociadas al Retail y de las principales aseguradoras que atienden este segmento, contó con la participación de Andrés Pavón, subdirector de Consumo Financiero del Sernac y su equipo de trabajo, con quienes analizaron las oportunidades de mejora en experiencia de clientes y los desafíos en el marco de la ley Fintec.

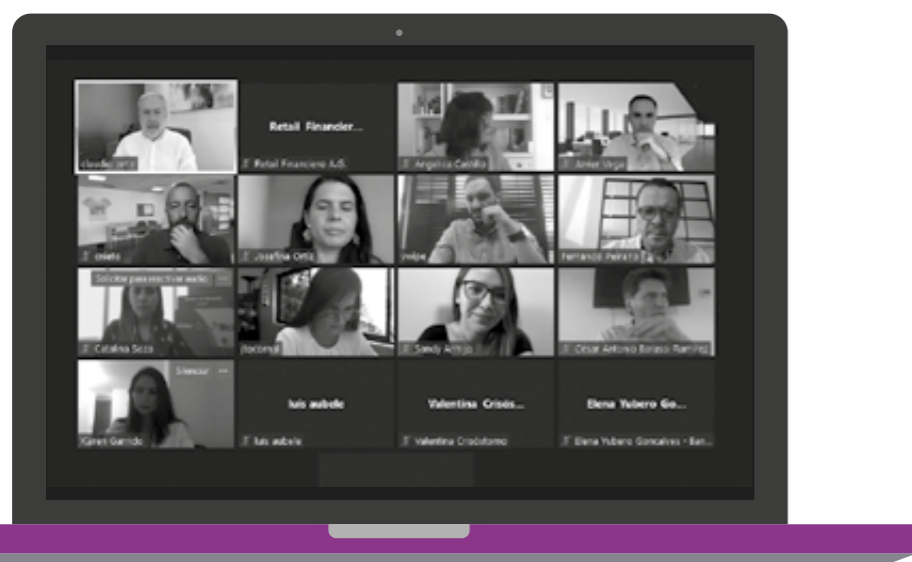
## REUNIÓN SERNAC

En línea con las acciones de relacionamiento que permanentemente desarrollamos con diversas organizaciones, nuestro directorio sostuvo un encuentro con el nuevo director del Sernac, Andrés Herrera.

Durante la reunión se revisó la situación y principales preocupaciones de la industria, como también los énfasis en que la nueva autoridad focalizará su gestión.

## ASAMBLEA DE SOCIOS

Durante abril realizamos nuestra Asamblea General de Socios, oportunidad en que se abordaron los desafíos que está viviendo el sector a raíz de las iniciativas legales y transformaciones tecnológicas que desafían a la industria.



## ENCUENTRO ANUAL

Con la participación de nuestros asociados finalizamos el año compartiendo un grato momento junto a ejecutivos y asesores del gremio, repasando los principales hitos del 2023 y los desafíos que trae el próximo año.





**PAY**

*Mejor acceso  
para facilitar  
la vida*



CONTENIDOS /  
**INGRID FRITZ**  
DISEÑO GRÁFICO /  
**CLARISA MENTEGUIAGA**  
FOTOGRAFÍA / **PEXELS - RF**  
AÑO / **2024**