

# Fraudes en medios de pago: el dolor de cabeza de los bancos que los lleva ahora a demandar a sus clientes

**Para los bancos, y muchos de sus clientes, el modo en que quedó redactada la legislación se ha vuelto un problema. La industria ahora no sólo está demandando cuando detectan autofraudes, sino que se ha vuelto más usual también presentar denuncias cuando el usuario ha caído en una estafa y ha entregado sus claves, por ejemplo. Algunas estimaciones llegan hasta los 30 mil juicios. Los emisores llaman a hacer nuevos cambios legales.**

Un reportaje de MARIANA MARUSIC

Una carta al director en El Mercurio el 31 de marzo, enviada por Nicolás Fritis, desencadenó varias otras misivas que fueron publicadas en los días siguientes, de personas que reclaman lo mismo: que fueron víctimas de un fraude, que no les devolvieron el dinero y que, en cambio, han sido demandados por sus propios bancos. “Nos vemos en tribunales”, se titula la carta original y las que siguieron.

Para los bancos, y muchos de sus clientes, el modo en que quedó redactada la legislación está siendo un dolor de cabeza. La jueca para la industria empezó en 2020, luego de publicada la ley 20.009. Desde la Asociación de Bancos (Abif) calcularon que en 2023 los fraudes costaron US\$350 millones a la industria.

Eso solo ha mejorado sustancialmente para BancoEstado, gracias a que en mayo de 2024 se publicó la ley 21.673, que vino a hacer mejoras a la anterior legislación, atajando la masividad con la cual se hacían autofraudes en el país. Pero la baja no fue igual de significativa para los bancos privados.

Además, ahora los bancos están demandando a sus propios clientes no solo cuando estiman que hubo autofraude (dolo), sino que también se ha hecho más usual iniciar un juicio cuando ven que los usuarios cayeron en una estafa y entregaron sus claves (culpa grave), por ejemplo, o introdujeron los datos en sitios que no son seguros.

Esto, porque si no quieren devolver el dinero sustraído, la nueva ley obliga a la industria a demandar a sus clientes. La ley, además, prohibió que existan seguros para los usuarios que cubran este tipo de casos.

## Los problemas iniciales

El gobierno impulsó este nuevo proyecto en 2024, principalmente por las alertas que había levantado el banco estatal. Es que en 2023 los fraudes en medios de pago de la banca aumentaron más del doble, alcanzando niveles históricos, y BancoEstado registró más de la mitad de ellos.

Según reportaron los propios bancos, 671.352 usuarios declararon haber sido objeto de fraudes en 2023, un alza de 117% en relación al año previo. Los montos involucrados totalizaron \$243.198 millones, un aumento de 123%.

La ley, en ese momento, establecía que a partir del momento en que el titular avisa al emisor sobre el extravío, hurto, robo o fraude del medio de pago, el emisor de las tarjetas era responsable de todas las operaciones que hayan sido realizadas hasta 120 días anteriores al aviso, así como las posteriores. Ante ello, el emisor debía abonar al titular hasta 35 UF, a todo evento, dentro de los 5 días hábiles siguientes al aviso. Y si el monto del fraude era superior, el exceso debía abonarse dentro de los 7 días hábiles siguientes.

Incluso aparecieron tutoriales en internet

donde se mostraba el paso a paso para sacar dinero, desconocer la operación, y que les devolvieran el monto retirado. En las salas de control de fraudes de algunos bancos era habitual ver patrones que sorprendían, como por ejemplo, que del total de personas que reclamaban fraudes en una mañana, el 80% vivía en una misma cuadra o barrio.

La banca venía levantando alertas desde antes de que se publicara la ley en 2020. A juicio de la Abif, “esta mala regulación no sólo afectó a los bancos, sino que también a todos los emisores de medios de pagos electrónicos - cooperativas, cajas y emisores de tarjetas prepago -, donde el resultado, en términos prácticos, generó una industria de autofraudes, poniendo en riesgo la viabilidad del desarrollo del sistema de pagos. De hecho, en el primer semestre de 2024, los bancos reembolsaron aproximadamente US\$250 millones”.

En concreto, la Abif señala que “en 2020, a pesar de las advertencias de los reguladores y de la industria financiera, se estableció un estándar de responsabilidad basado en la culpa grave o dolo, que fomentó el autofraude. Asimismo, se prohibió ofrecer seguros para proteger a los clientes que, por descuido, eran víctimas de engaño”.

Justamente uno de los asuntos que generó controversia cuando se tramitó esta ley es que el peso de acreditar el robo de la tarjeta o fraude, recaía en el emisor y se pedía que la banca comprobara que hubo “dolo o culpa grave” en caso de que los bancos concluyeran que el usuario tuvo culpa en el fraude cometido. A juicio de la industria, demostrar eso era muy difícil, sino imposible.

Eso no es algo que se haya modificado en la nueva ley que se publicó el año pasado. Pero sí hubo otros ajustes. Poco antes de que ellos se hicieron efectivos, BancoEstado registró el peak mensual de fraudes de la industria: solo

## Emisores llaman a hacer cambios

La industria en general llama a hacer cambios. Abif comenta que “el funcionamiento del sistema de pagos requiere un marco normativo que equilibre apropiadamente los derechos de los consumidores y la responsabilidad de los oferentes de medios de pagos. Debe modificarse la ley 20.009, reconociendo la regla general de nuestro marco legal y la experiencia internacional en materia de responsabilidad (culpa leve) y permitirse la contratación de seguros para proteger a los clientes”. El secretario general de la Asociación del Retail Financiero, Alejandro Arriagada, cree que “lo más relevante y urgente es que el Ministerio de Hacienda, junto al Ministerio de Economía, adopten la medida concreta y factible de rebajar el umbral de restitución en los casos de fraude, lo que puede hacerse vía reglamentaria, sin necesidad de ley. Esto permitiría mitigar parte del daño que sigue enfrentando el sistema financiero y que termina por perjudicar también a los consumidores”.

El CEO de Tempo cree necesario establecer “una responsabilidad clara para los comercios, exigiéndoles que cuenten con mecanismos de seguridad robustos que aseguren que los pagos que reciben cumplan con los más altos estándares en esta materia. En segundo lugar, es fundamental impulsar una estrategia de educación en prevención de fraudes dirigida a los titulares de tarjetas”.

Por último, Araya, de Tempo, estima que “es clave que la normativa reconozca expresamente el uso de herramientas antifraude como listas negras de dispositivos, análisis de patrones transaccionales y otros mecanismos tecnológicos de prevención. Este tipo de medidas ya son utilizadas con éxito por los emisores y su reconocimiento formal fortalecería la capacidad preventiva del sistema sin afectar los derechos de los usuarios, quienes siempre conservarán su derecho a impugnar cualquier decisión ante la autoridad competente”.

en marzo de 2024 anotó 164.871 clientes únicos de reclamos pagados, por \$71.922 millones (unos US\$74 millones).

Eso disminuyó de golpe para la entidad estatal al mes siguiente, gracias a la ley que se impulsó. Y ha seguido bajando, hasta llegar a los 1.601 clientes únicos de reclamos pagados en diciembre de 2024, por \$238 millones, según cifras que consolida la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Esto es una baja de 99%.

Si bien en el resto de la industria también han disminuido los fraudes, la baja no fue así de relevante, y por primera vez, ahora son los bancos privados los que registran más fraudes. El total de clientes únicos de reclamos pagados de la industria bancaria y no bancaria (sin BancoEstado) pasó desde el peak de 44.460 en marzo de 2024, a 18.501 en diciembre de 2024, una caída de 58%.

**La nueva ley**

El gran cambio que introdujo la nueva ley que se publicó el año pasado, y que modifica la ley de 2020, es que ya los bancos no devuelven el dinero a todo evento.

Una medida de disuasión fue la siguiente: si antes bastaba con que el cliente avisara al banco que desconocía una operación para que le devolvieran el dinero, ahora deben presentar una declaración jurada y una denuncia ante las autoridades, ya sea Carabineros, PDI, o Ministerio Público.

Luego, el emisor realiza una investigación y ve si procede o no la devolución. Si estima que efectivamente hubo un fraude donde el usuario no cometió ningún error, restituye el dinero en un plazo de entre 10 y 22 días hábiles, dependiendo del monto de las transacciones o el tipo de operación realizada.

En cambio, si ven que hubo dolo o culpa grave, pueden acudir a un Juzgado de Policía Local y solicitar como medida precautoria que se suspenda la restitución de fondos. Luego tienen un plazo de diez días para presentar la demanda contra el cliente y pedir que se mantenga la suspensión hasta que se emita la sentencia definitiva. Ese es el gran cambio.

Antes, como veían que era muy difícil probar el dolo o la culpa grave, y que en caso de que ganaran el juicio era poco probable recuperar los recursos que ya le habían pagado al cliente, no demandaban de forma masiva, salvo en casos de autofraudes.

Ahora, en cambio, con la modificación de la ley, es más usual que también acudan a tribunales en caso de que los usuarios hayan entregado sus claves a terceros.

La Abif recuerda que “en 2024 se modificó nuevamente la ley. Se corrigieron algunos problemas, pero no se modificó el estándar de responsabilidad (culpa grave o dolo) ni se eliminó la prohibición de ofrecer seguros que protejan al cliente. Además, la ley ahora obliga a los bancos a recurrir a los Juzgados de Policía Local cuando existen antecedentes de culpa grave o dolo”.

El secretario general de la Asociación del Retail Financiero, Alejandro Arriagada, sostiene: “El análisis de las estadísticas oficiales publicadas por la CMF en 2024 revela que, si se excluye el efecto puntual de BancoEstado, los fraudes y autofraudes que afectan al resto del sistema financiero se han mantenido en niveles preocupantes, sin registrar una baja significativa”.

Agrega que “tal como lo hicimos ver en su momento, quedaron importantes materias pendientes, tales como rebajar el umbral de restitución, modificar el régimen de responsabilidad y posibilitar el término de contrato en casos reiterados de desconocimiento de transacciones asociadas a autofraude, lo que reduciría la presión que siguen enfrentando las empresas ante estos ilícitos y ante las cuales deben responder conforme a lo establecido”.

Fernando Araya, CEO y cofundador de Tenpo, estima que “las modificaciones introducidas por la Ley 21.673 permitieron restablecer un mayor equilibrio en el sistema, contribuyendo a mitigar los impactos financieros que esta situación había generado”. Igualmente ve que se pueden hacer mejoras.

**El 3,5% va a juicio**

No existen cifras exactas sobre cuántas denuncias han hecho los bancos en Juzgados de Policía Local. Actores de la industria estiman que las cifras que consolida la CMF, que contabilizan casi 1.500 casos en el segundo semestre de 2024, no son precisas.

Pero sí hay otras aproximaciones. En enero de 2024, la Abif aseguró que los bancos habían presentado cerca de 18.000 denuncias ante los Juzgados de Policía Local desde que entró en régimen la ley, y casi 2.000 denuncias o querrelas ante el Ministerio Público.

Ahora, algunos actores de la industria que prefieren mantener reserva, estiman que podrían estar más cerca de las 30 mil. En todo caso, esto representa un 0,2% del total de cuen-

tas corrientes (12.389.414) o tarjetas de crédito (13.459.204) que tiene la banca.

Desde la Abif proyectan que en el primer trimestre de 2025, del total de operaciones desconocidas en los bancos privados, el 3,5% es canalizado a los Juzgados de Policía Local.

El gremio afirma que “no es razonable judicializar el sistema de pagos, ya que la relación con los clientes se funda en la confianza, pero los bancos tienen la obligación de cuidar los fondos depositados por el público y las modificaciones a la ley de fraudes así lo establecen”.

**Dos jueces de policía local**

Vladimir Mondaca, juez del Primer Juzgado de Policía Local de Providencia, que se dedica a ver las causas de ley 20.009, comenta que resuelve caso a caso. Dice que recibe semanalmente unas diez demandas, por lo que estima que en los tres juzgados de esa comuna podrían llegar unos 30 o 40 semanales. “Tenemos una recarga importante a propósito de fraudes”, sostiene. Cuenta que cuando se publicó la ley en 2020, los bancos “demandaban poco”, pero hace dos o tres años subió el número de juicios.

Francisco Villarroel, juez de Policía Local de Macul, comenta que las demandas que les llegan “han ido aumentando bastante. Desde el año pasado hubo un salto más o menos importante de causas”. Calcula que en todo 2023 le llegaron unas 150 causas, pero en 2024 ya fueron entre 250 y 300, y en lo que va de 2025 van cerca de 60 demandas. “Estas parten como medidas precautorias, que a veces se acogen y a

veces no”, explica.

Villarroel asegura que también resuelve caso a caso: “No hay una forma estándar de resolver este tipo de situaciones”. Y agrega que “acá es 50% y 50%. Más o menos en el 50% de los casos acojo demandas y 50% rechazo demandas”. Explica que cuando falla a favor del banco, en algunos casos es porque se aportaron antecedentes de que el usuario entregó las claves o la tarjeta a un tercero.

También cuando se cumplen los requisitos del 5 ter de la nueva ley, “que establece ciertas hipótesis, y muchas veces calzan con cosas que aparecen en el proceso, que hacen presumir el dolo o culpa grave”. Por ejemplo, que la operación desconocida haya sido realizada exclusivamente entre cuentas que sean del mismo titular, o entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes por consanguinidad, o “que el usuario haya reconocido expresamente haber entregado sus claves voluntariamente a terceros, sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones”.

Si bien la nueva legislación no hizo cambios respecto del “dolo o culpa grave”, sí incluyó un artículo que da más argumentos a la banca para probar lo anterior en tribunales, ya que establece que “los usuarios deberán informarse y adoptar todas las medidas necesarias para prevenir el uso indebido, el fraude u otros riesgos afines a la utilización de los medios de pago a que se refiere esta ley y los mecanismos de autenticación asociados”.

Eso ha hecho que algunos jueces que antes fallaban a favor de los usuarios, dado que habían cometido un error al entregar sus claves, por ejemplo, ahora dictaminan a favor de los bancos en algunos casos.

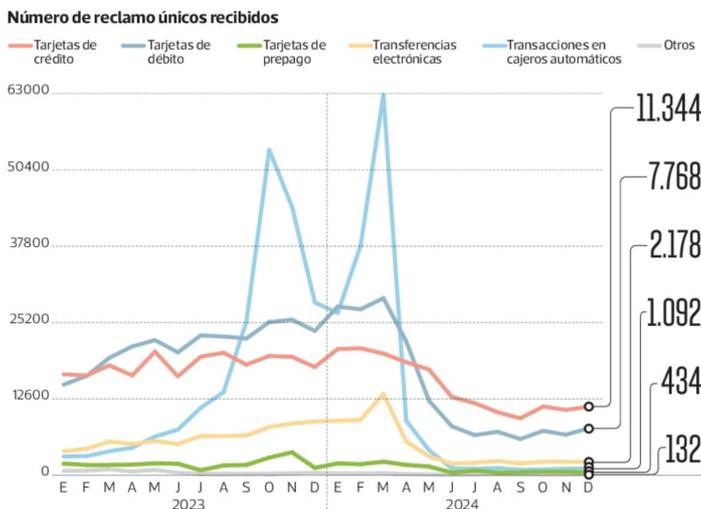
“Lo que sí ha cambiado es que de alguna manera los Juzgados de Policía Local al principio favorecían muy evidentemente a los clientes, pero ahora ha ido variando la jurisprudencia, porque además la Corte de Apelaciones de Santiago ha sido más estricta respecto de qué conductas se consideran gravemente negligentes”, explica Mondaca.

El juez de Providencia lo ejemplifica así: personas que tienen registrado en el banco un correo o número telefónico que no usan habitualmente, donde el banco les reporta las transacciones que se están realizando con su tarjeta. “La Corte ha dicho que ante la gravedad de situaciones generalizadas de fraudes, las personas debemos tener una preocupación mayor, revisar frecuentemente las cuentas para ver si está siendo víctima de fraude, etcétera. La Corte subió el estándar, entonces se han ido revocando algunas resoluciones de juzgados que al principio condenaban a los bancos”, explica.

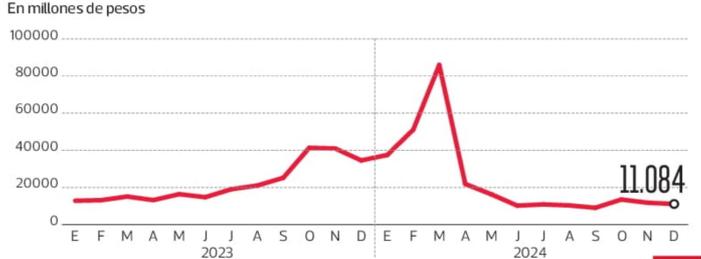
Villarroel, por su parte, dice que “la misma ley, en el artículo 4 bis, habla del deber del usuario de informarse debidamente para adoptar todas las medidas para evitar estos fraudes bancarios. Entonces, no solo existe un derecho a reclamar este fraude por parte del usuario, sino también un deber del usuario de informarse y usar todos los medios tendientes a no caer en fraudes bancarios”.

En todo caso, por ahora no existe evidencia de que se falle mayoritariamente a favor de los bancos, o a favor de los clientes. Todo es caso a caso, repiten desde la industria y los mismos jueces.

**FRAUDES EN MEDIOS DE PAGO**



**Montos asociados a reclamos recibidos**



FUENTE: CMF