

CMF advierte que autofraudes en medios de pago caen del 30% al 15% del monto total tras cambios a la ley, pero siguen siendo altos

Estos son montos asociados a usuarios que reclaman fraudes en más de una institución, o en más de un mes, o ambos, por lo que también puede haber personas que hayan sido negligentes de manera reincidente.

MARIANA MARUSIC

Desde abril del año pasado bajó de manera relevante el número y los montos que los clientes de las instituciones financieras reclaman como fraudes en sus medios de pago.

Es que en mayo de 2024 se publicó la ley 21.673, que vino a hacer cambios a la anterior legislación, los que han sido calificados como positivos, dado que ha disminuido el nivel de fraudes; pero a juicio de la banca, de los expertos, y de la autoridad, sigue habiendo espacios de mejora.

Es que los bancos privados han alertado que el fraude sigue estando en niveles altos, y han advertido que, aunque a menores tasas, el autofraude ha continuado.

Entre otras cosas, también reclaman que ahora la legislación obliga a los bancos a demandar a sus propios clientes cuando hay fraudes. Y desde 2020 se prohibió que existan seguros que cubran este tipo de riesgos en el país.

Eso fue lo que abordaron este viernes en un seminario sobre medios de pago realizado en la UDP, José De Gregorio, decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile; Catherine Tornel, comisionada de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); José Manuel Mena, presidente de la Asociación de Bancos (Abif); e Íñigo de la Maza, profesor titular de derecho de la Universidad Diego Portales (UDP).

Tornel mostró cifras sobre cómo han evolucionado los fraudes, algunas de ellas, inéditas, pues ni los mismos bancos las tienen.

Por ejemplo, enseñó los datos que consolidaron en la CMF sobre los reclamos por fraudes asociados a usuarios reincidentes, es decir, aquellos que reclaman en más de una institución financiera, o en más de un mes, o ambos, lo que podría considerarse “un buen proxy para aquellos casos que son o de autofraude o de negligencia” reiterada. En esa línea, detalló que antes de que en mayo de 2024 se aprobaran los cambios a la ley, los montos asociados a usuarios reincidentes representaban el 30% del total; pero después de las modificaciones legales pasaron a representar el 14,5% del total de los montos reclamados, según cifras al cierre de 2024.

Todo lo anterior, “haciendo la salvedad de que tenemos cifras que no son completamente comparables”, puntualizó Tornel. Esto, porque explicó que “hasta antes de que empezara a regir la ley, las entidades emisoras informaban el total de reclamos reportados. Y después de la aprobación de la ley, comenzaron a reportar solamente aquellos reclamos que llegan al final del proceso, habiendo ido a hacer la declaración jurada, y habiendo puesto la denuncia que debe hacerse de manera presencial”.

Esto, considerando que algunos cambios que introdujo la nueva ley, es que al momento de que un usuario detecta un fraude, debe entregar una declaración jurada sobre este asunto a su institución financiera respectiva, y también se exige ahora hacer una denuncia formal ante las autoridades, ya sea Carabineros, PDI, o Ministerio Público.

Tornel comentó que al ver los usuarios reincidentes, o autofraudes, “efectivamente esa cifra cayó, pero sigue alta. Tener un 15% de reincidencia, sea por autofraude o sea por negligencia, o sea por comportamiento oportunista, siguen siendo cifras altas”.

A la inversa, aquellas personas que solo reportan un fraude, representaban un 70% del monto total reclamado antes de los cambios a la ley, y después de eso son el 85,5%.

Al ver el porcentaje de restitución de los montos reclamados por aquellas personas que reportaron un solo fraude y en una sola institución, y que por lo tanto “uno podría pensar que ahí hay un fraude real”, dijo Tornel, se observa una baja en los desembolsos. Si antes de los cambios en la ley, a esas personas se les restituyó el 88,8% del monto reclamado, ahora representa el 72,6%.

“Si es que este fuera efectivamente un buen proxy de aquellas personas que sufrieron realmente un fraude, y que no tuvieron nada que ver con haberlo sufrido, no hubo ninguna acción de su parte que facilitara que los estafaran; entonces tenemos que a esa gente ahora se les está pagando menos. Lo que a uno le gustaría entonces, es ver que este número, es lo más parecido posible al 100%”, comentó. En cambio, si se mira en el otro extremo a los usuarios que reportaron



fraudes en tres instituciones distintas y en tres meses distintos, a ellos antes se les pagaba el 88%, y ahora se les restituye el 68%. “Igual siguen siendo números altos”, dijo. Y agregó que la idea sería acercarse a cero en este y otros casos de reincidencia, “porque queremos desincentivar el autofraude”.

En ese sentido, concluyó que “no se está logrando adecuadamente” que se restituya el monto a las personas que sí sufrieron fraude, y que no se devuelva el dinero a quienes cometieron autofraudes. En todo caso, mencionó que “como regulador tenemos esta visión de cuáles son los clientes que están reclamando en tres instituciones distintas, o en dos instituciones distintas, pero esto no logra verlo el emisor. Acá tenemos un desafío, porque hoy día como está la ley, la institución financiera o paga, o demanda al cliente”.

Entonces, afirmó que “esto es un riesgo para el sistema completo, porque tiene el riesgo reputacional del sistema financiero, que es un problema de sistema. Y es un problema para esa persona que, no solo fue víctima del fraude, sino que además ahora es víctima injusta de la institución financiera de la cual era cliente que la está demandando, y tiene que enfrentarse a un juicio que puede que no tenga los recursos para enfrentar, así que es un problema doble”.

En todo caso, Tornel comentó que “no es evidente que haya que hacer un cambio de ley, primero, porque estamos todavía implementando esta ley. Segundo, necesitamos tener más datos, tenemos pocos datos. Tercero, porque en estos temas que están relacionados con protección del consumidor financiero, cuando se llevan al Congreso modificaciones de ley, siempre existe el riesgo de terminar con algo peor a lo que uno tiene. Así que no es evidente el camino”.

LA PROHIBICIÓN DEL SEGURO

Por su parte, entre otras cosas, De Gregorio comentó que desde su mirada de economista “lo más grave de todo esto (...) es que no hay seguro”. Explicó que estolo deja “a uno muchísimo más expuesto (...) No solo es preocupante, es absurdo. Es impresionante que se nos prohíba contratar un seguro”.

Ahora, también puntualizó que “puede haber una discusión de que es venta atada, perfecto: que los bancos no ofrezcan el seguro (...) Pero me parece absolutamente impresionante la fragilidad. Y sobre todo, cuando la ley se modifica y el consumidor pierde la seguridad de que le van a pagar. Porque la ley de 2020 era una ley que a uno le daba certeza casi total del pago ante un fraude. Por lo tanto, el seguro pasa a ser un poco redundante. Pero si la ley corrige eso, y dice, no, ahora ya no le vamos a dar seguridad y es altamente probable que termine en un Juzgado Policía Local, yo prefiero tomar un seguro”.

Asimismo, afirmó: “Realmente yo creo que este es el tipo de cosas que a uno le preocupa y normalmente llama la atención de cómo se legisla y cuál es el proceso en el que al final terminamos y el rol de la autoridad en poder tener una legislación relativamente buena”.

También dijo que “no existe ningún país en el que se prohíban los seguros. No existe. Y cuando uno crea una cosa nueva, lo primero que tiene que pensar siempre, es una cosa básica, es decir: ¿por qué no lo hacen los otros? Esa es la primera pregunta que uno hace. Y si los otros no lo hacen, es porque debe haber alguna razón de fondo”.

Otro de los temas que fue foco de críticas, es que en 2020 se estableció un estándar de responsabilidad donde la banca debe probar la culpa grave o dolo ante los Juzgados de Policía Local, en caso de que estimen que el usuario tuvo culpa en el fraude cometido. A juicio de la industria, demostrar eso es muy difícil, sino imposible.

Mena insistió sobre este punto: “El hecho de que la culpa grave o dolo sea el que está determinando hoy día, todavía, nuestro sistema de pagos, en 2020 fue advertido al Congreso por el BC, la CMF, la Abif, las cooperativas, por especialistas: no corresponde, sino que mantengamos la culpa leve que es lo que tienen los cheques, por ejemplo. Íñigo de la Maza coincidió con ello. Es más, dijo que “la culpa grave, como está definida en el Código Civil, es carecer, omitir la diligencia, que aún personas torpes, o de poco cuidado, emplean en sus propios asuntos. Tiene algo de razón el presidente de la Abif cuando afirma que esto significa infantilizar a las personas”.