

# En 2023 alcanzaron ventas de créditos hipotecarios por alrededor de US\$ 2.000 millones

## BancoEstado: Ley de Fraudes pone "en riesgo también a la bancarización"

El alza en los reportes de fraudes ha tenido un mayor impacto en la banca pública y solo en 2023 reembolsaron US\$ 145 millones bajo esta normativa, indicaron a "El Mercurio".

C. MUÑOZ-KAPPES Y A. DE LA JARA

Riesgos sistémicos podría tener el alza inusitada de reportes de fraudes en los últimos meses. Uno de los bancos que se han visto más afectados por el aumento de avisos bajo la Ley 20.009, más conocida como Ley de Fraudes, ha sido BancoEstado.

Solo en 2023 la entidad reembolsó, aproximadamente, US\$ 145 millones por supuestos fraudes. El sistema bancario en su conjunto desembolsó US\$ 350 millones el año pasado.

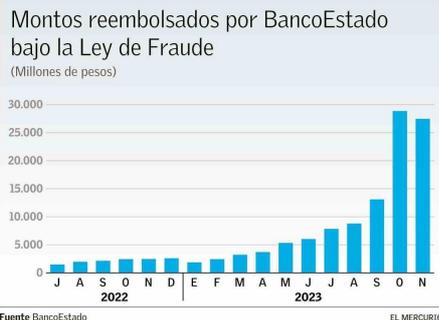
El impacto es tal que, a modo de ejemplo, la última capitalización de BancoEstado, en 2022, fue de US\$ 500 millones. Oscar González, gerente general de BancoEstado, indica en conversación con "El Mercurio" que el resultado del banco en 2023 es similar al de 2022 (de \$694.056 millones, según la CMF), pero admite que habría sido "mayor" si no hubiesen escalado los costos por reportes de fraudes.

—¿Va a afectar el alza de los reportes de fraude a la capitalización del banco?

"Nos preocupa el patrimonio fiscal, pero no llega a afectar el día a día el nivel de operación del banco. El banco sigue teniendo un resultado que es bastante positivo, similar al del año 2022. Pero esta es una preocupación que tiene que ser atendida porque esto puede seguir sufriendo. Por otro lado, es una situación que yo creo que nadie quiere, que haya un mecanismo que permita no reconocer transacciones que efectivamente se hicieron y de alguna manera incentivar el autofraude".

"Esto nos preocupa también por el efecto que tiene en el rol del banco en la bancarización. En la medida en que esto no se corrige, se va poniendo en riesgo también la bancarización... que ha sido de un tremendo valor para el país".

—El presidente de BancoEstado



Fuente BancoEstado

EL MERCURIO

(Daniel Hojman) mencionó que han tenido que cerrar cuentas por fraudes repetidos.

"Efectivamente, nosotros en aquellos casos en que hay una conducta repetida de no reconocimiento de las transacciones hemos iniciado el proceso de cierre de algunas cuentas. No quisiéramos tener que cerrar las cuentas, porque creo que tener cuentas para las personas es necesario. Esperamos cerrar las menos cuentas posibles, pero tendremos que cerrar las que sean necesarias en la medida en que la ley no se va corrigiendo".

Las razones tras el alza

Según las cifras de BancoEstado, los montos devueltos bajo la Ley de Fraudes se han incrementado 20 veces desde lo que observaban a mediados del año pasado; un crecimiento que González describe como "exponencial". Afirma que el aumento de los fraudes reportados "ha sido una preocupación desde hace bastante tiempo, pero particularmente durante el último tiempo esto se ha incrementado".

—¿Son grupos organizados los



Oscar González, gerente general de BancoEstado.

que se están aprovechando de las brechas de la ley?

"Yo creo que lo que tiende a pasar es, más bien, a partir de la difusión por las propias redes sociales que todo empieza a hacerse más masivo. Lo que nosotros sí observamos es que en determinados lugares hay una concentración de personas que entran en esta dinámica de solicitar la devolución de transacciones que desconocen. Y eso, más allá de or-

ganizados, probablemente tiene que ver con que son personas que se conocen".

En los últimos cuatro años, BancoEstado ha invertido en medidas de seguridad más de \$12 mil millones anuales. Entre estas inversiones están las destinadas a monitoreo y protección y mejoras en la seguridad de los medios de pago, como el cambio de banda a chip en las tarjetas.

—Considerando la inversión en seguridad, ¿atribuyen el alza de fraudes reportados al autofraude?

"Sí, en virtud de eso, nosotros pensamos que aquí la mayor parte de las denuncias que están ocurriendo se refieren a autofraude. La ABIF (Asociación de Bancos) ha hablado de un 95% (del alza que correspondería a autofraudes), pensamos que efectivamente hay un porcentaje tan alto como ese".

Modificaciones a la ley

Actualmente se están discutiendo en la comisión de Hacienda del Senado modificaciones a la

Ley de Fraudes, a partir de una propuesta ingresada por el Ejecutivo. La iniciativa incluye aumentar los plazos de reembolso, otorgar mayores facultades a la CMF y la imposibilidad del usuario de desconocer ciertas transacciones.

—¿Qué modificaciones plantean que son necesarias hacer a la ley?

"Hay tres o cuatro propuestas que nosotros hicimos para perfeccionar el proyecto que se presentó y que fundamentalmente tienen que ver con esta idea de la automatización en la devolución, con solo el desconocimiento (de la transacción), interpretación que además nosotros no compartimos".

"Entonces, que se establezcan por el organismo regulador técnico cuáles son los mecanismos de seguridad que las instituciones deban tener y que en la medida en que esos mecanismos de seguridad se cumplen y han sido los que se han utilizado en la transacción, no se deba pagar de inmediato".

—¿Son suficientes las propuestas del Ejecutivo para detener el alza de autofraudes?

"No, pensamos que se requieren ciertos perfeccionamientos a la propuesta".

—El sindicato de trabajadores de BancoEstado expuso en la comisión de Hacienda sobre agresiones que han sufrido. ¿Cómo están gestionando esta situación?

"Nos preocupa mucho. Y reconocemos la labor del sindicato en la preocupación que está levantando. La seguridad de los trabajadores es un tema principal. Hemos trabajado en conjunto con el sindicato, de tal manera de ir resolviendo las situaciones específicas que se han ido creando en algunas sucursales".

"Una de las medidas que se plantearon en la comisión es establecer algún mecanismo de sanción a la violencia contra los trabajadores, similar a otras instituciones. Entiendo que los trabajadores de la salud, que el propio Metro también tienen algún estatus de protección legal, que a lo mejor corresponde en el caso de los trabajadores del banco".

### ■ Año récord para BancoEstado en vivienda: Ventas de hipotecarios suman 50 millones de UF

Un año récord en venta de créditos hipotecarios tuvo BancoEstado, pese al bajo dinamismo de los préstamos en general. Oscar González, gerente general de BancoEstado, detalla que en 2023 las ventas de préstamos para la vivienda fueron del orden de 50 millones de UF (poco más de US\$ 2.000 millones), equivalentes a casi 30 mil viviendas. En contraste, en un año normal, los créditos otorgados por el banco están entre 35 y 40 millones de UF.

El alza en ventas se lo atribuyen a las campañas que ha realizado el banco. En la última oferta hipotecaria, indica que han duplicado e incluso triplicado las visitas y solicitudes de crédito. "Vemos que las

campañas han sido muy útiles a efectos de mover el mercado hipotecario", dice González.

Por otro lado, destaca el rol contrariciclo de BancoEstado.

En detalle, las colocaciones de la entidad a diciembre crecieron 3,5%. En el caso de la cartera de vivienda, creció 6,5% anual, mientras que el sistema aumentó 2,3%. Este crecimiento en créditos por sobre el resto de la banca los ha llevado a ganar una mayor participación de mercado. Al cierre de 2023, la participación de BancoEstado alcanzó 14,9%, mayor en 0,8 puntos porcentuales que la de finales de 2022.