

CMF puso en consulta norma complementaria:

"MI BANCO ME DEMANDÓ", la "inédita" Ley de fraudes de 2024 que hoy enfrenta a clientes y bancos en tribunales



En Tanzania, en Irak, Antofagasta... Todos movimientos millonarios de clientes que nunca estuvieron en esos lugares y que hoy están demandados por dolo o negligencia. La modificación a la ley de 2020 como contrarreacción al alza de autofraudes generó vacíos legales que, según los bancos, obligan a demandar, mientras los clientes acusan indefensión. La banca afirma que los casos que llegan a los juzgados son menos del 3,5%. • MARÍA JOSÉ TAPIA

"Me robaron \$12 millones mediante mi tarjeta de crédito, con más de 20 pagos inusuales en un corto período de tiempo. El banco, lejos de respaldarme, optó por acusarme de dolo y terminó demandándome". Josefine Durán lleva más de 20 años en la misma institución financiera. Ha tenido —dice— un comportamiento ejemplar. El 13 de enero, tras un trámite, se dio cuenta de que su tarjeta estaba bloqueada. El banco había tomado la decisión por movimientos irregulares que habían comenzado días antes, en Antofagasta. El ejecutivo le explicó que el dinero le sería devuelto, mediante un trámite fácil, porque a todas luces era un fraude. Dice nunca haber entregado sus claves. Se quedó tranquila, además tenía un seguro que cubría cualquier fraude. Tras 15 días de silencio, le llegó una comunicación del banco: la demandarían por dolo o negligencia. Se enteró de que el seguro que pagaba hacía años ya no corría para estos casos. Y aún más, pese a tener su cuenta bloqueada, la entidad financiera empezó a cobrarle la supuesta deuda, además de los intereses. Recién esta semana, el juzgado la llamó a declarar.

Una situación similar atraviesa Nicolás Fritis. Fue víctima de un fraude por compras realizadas mediante un dispositivo que no tiene, como denunció en una misiva al diario. Asegura tampoco haber dado sus claves ni prestado dispositivos. "Ante mi legítima solicitud de información básica, que me permitiera comprender cómo se perpetró el acto delictivo, el banco me remitió a un juzgado de policía local". El monto era de \$6,5 millones.

Y así son varios los que públicamente han acusado esta situación, que antes no ocurría: bancos que, por la duda de la veracidad de un fraude, demandan a sus clientes para que sea la justicia la que determine si los fondos deben realmente ser restituidos. Ello, con el consiguiente costo de los usuarios en la contratación de abogados y la dilatación en recuperar dineros que, acusan, no utilizaron, sino que les fueron sustraídos mediante estafa o fraude. Si bien hay casos que a simple vista pueden resultar claros —robos en países donde nunca han estado, por ejemplo—, las instituciones financieras aseguran que la ley los obliga a realizar el trámite, con el costo en imagen y relación con los usuarios. Todo por una normativa incompleta.

"El procedimiento establecido en la ley conduce a judicializar la relación con los clientes", insiste el gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Luis Opazo. Y agrega: "Lo cual genera un escenario adverso para el desarrollo del sistema financiero, afectando a clientes y emisores".

Hoy, los usuarios acusan indefensión



Luis Opazo, gerente general de Abif.

La desviación que implicó la ley de fraudes del 2020 nos ha llevado a ser un caso atípico en el contexto internacional, con importantes costos para el sistema como un todo".

El procedimiento establecido en la ley conduce a judicializar la relación con los clientes".

—"es una forma de amedrentamiento. Una estrategia que busca desanimar al usuario y proteger al gigante bancario que en su publicidad dice preocuparse por los clientes", señala Fritis—, mientras la banca sostiene que los casos en la justicia son minoritarios.

Maraña normativa

En 2020 se modificó la normativa que regula los fraudes bancarios. Se estableció que el emisor era el responsable de todas las operaciones desconocidas por el cliente. Dado ello, en cinco días debían devolver las primeras 35 UF (unos \$1,4 millones) y, de haber un resto, este tenía que restituirse en los siete días siguientes. Se eliminaron los seguros, dado que la banca siempre debía responder.

La entidad podía eximirse de responsabilidad solo si se acreditaba ante el Juzgado de Policía Local que hubo dolo o culpa grave por parte del usuario. "El estándar probatorio que se aplicó era único en el mundo", acusan desde los bancos. Lo que derivó —dicen— en una seguidilla de autofraudes, y desembolsos de las compañías para cumplir la ley.

"Se creó una industria de autofraude gigantesca". "Aumentaron en diez veces", subrayan en el entorno financiero. En el caso de BancoEstado, esos montos superaron los US\$ 124 millones, entre enero y marzo del año pasado. El sector pagó US\$ 250 millones en reembolsos durante el primer semestre de 2024.

En ese minuto, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) alertó que esto podía derivar en problemas de solvencia de las instituciones. BancoEstado empezó a dar cuenta de su daño patrimonial. Y se inició un proceso de cambio de la normativa.

En mayo de 2024 se modificó. Y se eleva-

ron los estándares de prueba. Se incluyó como requisito por parte del cliente la presentación de una declaración jurada y la respectiva denuncia en Carabineros u otros organismos similares. Además, se mantuvo que el banco debía devolver las primeras 35 UF, pero en un período más largo, y podía demandar nuevos requisitos para desconocer transacciones, buscando así mitigar el explosivo crecimiento de los fraudes con la ley aprobada el 2020", dicen en la Abif.

Desde la banca explican que las transacciones desconocidas son revisadas exhaustivamente y se reembolsan los montos reclamados cuando el banco comprueba que el cliente no tuvo responsabilidad ni fue descuidado o negligente. Sin embargo, cuando existen antecedentes de dolo o culpa grave —por ejemplo, cuando la operación fue autorizada con los mismos dispositivos de seguridad que el banco entregó al cliente—, la ley establece que el banco debe recurrir a los juzgados de policía local. El problema, indican, fue que la normativa no eliminó que el dolo o culpa grave y eventuales fraudes deban probarse en tribunales.

Situación que fue ratificada por la Corte Suprema al confirmar una sentencia de la Corte de Apelaciones de Chillán, en que estableció que los bancos debían recurrir a los juzgados de policía local en los casos antes señalados.

Hay existe un elevado número de clientes que acusan haber sido demandados por sus bancos por esta causa. Tal es el caso de Ulises Nancuante, cuyo banco lo alertó de un movimiento inusual de su tarjeta de crédito por una compra de US\$ 3.000 en Irak. "Mi banco, luego de analizar los hechos, decidió demandarme, porque estimó que la compra la hice yo", se lee en la carta que escribió a "El Mercurio". Tuvo que pagar el 65% del cargo realizado, unos \$2 millones, y esperar que lo demanden, se siga el juicio y salga la sentencia. O lo que le ocurrió a Alicia Soto, le cargaron \$8 millones con su banco, hoy están enfrentados en tribunales. "Llama la atención que para usar mis tarjetas cuando viajé debo dar aviso y activarla (...). Sin embargo, el banco no cumple con su obligación de detectar y negar el pago de operaciones fraudulentas, sin que se hayan activado las tarjetas en el extranjero. Después me somete a una tortura para reclamar el pago", subraya en otra de las misivas.

La abogada Catalina Navarro, que ha defendido a varios clientes, señala que "en la mayoría de los casos de estafa, los bancos efectúan la demanda porque entienden que cada vez que das tus datos incurres en estas causales de negligencia o culpa grave y, por ende, estás en posición de que se les devuelvan las 35 UF". Agrega: "Los tribunales fallan a favor de los usuarios, pero los juicios son muy lentos, y cuando los bancos pierden, apelan". "Es un desincentivo, sobre todo para las personas de menores recursos que deben comparecer con un abogado".

"Esta táctica, no es más que una forma de amedrentamiento. Una estrategia que bus-

ca desanimar al usuario y proteger al gigante bancario que en su publicidad dice preocuparse por sus clientes", señala la carta de Nicolás Fritis.

Contratar a un abogado puede bordear las 30 UF a 40 UF más un porcentaje de lo recuperado, en un proceso que puede tardar —solo en primera instancia— un año, para luego escalar a la Corte de Apelaciones. En nueve de diez casos gana el usuario, pero en el intertanto, el banco carga los intereses y empieza a cobrar la deuda al cliente.

Desde la banca acusan un daño a su imagen, y que se han visto expuestos por seguir una normativa que, al final del día, no quedó bien hecha.

Aunque puntualizan que los casos en que no restituyen los fondos son menores. Desde la Abif subrayan que en el primer trimestre de 2025, del total de operaciones desconocidas por los bancos privados, el 3,5% fue canalizado a los juzgados de policía local según exige la ley, existiendo así un 96,5% de las situaciones donde existe acuerdo con el cliente.

"Desde la aplicación de la ley en mayo del 2024, el número de operaciones desconocidas ha disminuido respecto a los peaks alcanzados el año pasado, sin embargo, estos aún permanecen en niveles elevados si se comparan con economías tales como el caso de España", añade el gerente general de Abif, Luis Opazo.

Situación que además se agrava por la prohibición de la ley de que los clientes cuenten con seguros en esta materia.

Modificación en consulta

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) tenía 12 meses para publicar una normativa complementaria que estableciera la necesidad de contar con dos factores de autenticación del cliente para que se presumiera falta grave. "La industria se encuentra a la espera", señalaban en la Abif, la semana pasada. El lunes, la CMF puso finalmente la normativa en consulta. Plantea específicamente la existencia de una autenticación reforzada de clientes para procedimientos electrónicos. Es decir, debe acreditarse que el usuario transgredió dos de esos factores para acusar negligencia. Además, ellos deben ser inherentemente distintos en su naturaleza y no depender de un mismo canal o dispositivo para su generación y validación. Las instituciones tendrían un año desde dictada esta norma para ajustar sus medidas de seguridad y autenticación asociadas a medios de pago y transacciones electrónicas. La norma estará en consulta hasta el 5 de mayo.

Desde la banca insisten en que se debe adecuar el estándar de responsabilidad. "Chile es el único país operando con estándar de culpa grave o dolo", subraya Opazo. Además, las discrepancias que surjan entre emisores y clientes deberían ser conocidas por el regulador, tal como en España, y no por los tribunales, además de restituir la posibilidad de contar con seguros contra fraudes. Al ser ambos aspectos objetos de ley, debe ser una modificación a ese cuerpo lo que incorpore esos puntos.

"La desviación que implicó la ley de fraudes del 2020 nos ha llevado a ser un caso atípico en el contexto internacional, con importantes costos para el sistema como un todo", agrega el gerente de Abif.

En el intertanto, los litigios entre clientes y la banca avanzan en los juzgados.