

PUBLIRREPORTAJE



# Banca y expertos piden revisar la normativa para evitar la judicialización ante denuncias por fraude

En un seminario organizado por la Asociación de Bancos y la Academia de Derecho Civil de la UDP, expertos del mundo académico, regulatorio y financiero, abordaron los principales desafíos del marco legal y los riesgos asociados a fraudes en los sistemas de pago.

Con el objetivo de analizar el presente y futuro del sistema de pagos en Chile, la Asociación de Bancos (ABIF) y la Academia de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales organizaron el seminario "Desafíos del sistema de pagos: roles y normativa".

Uno de los focos principales fue la evaluación de la nueva normativa sobre fraudes bancarios, aprobada en mayo de 2024, que buscaba establecer un marco de protección para los usuarios. Sin embargo, los expertos coincidieron en que la regulación presenta deficiencias que podrían poner en riesgo la solidez y desarrollo del sistema.

El Decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, José de Gregorio, sostuvo que el problema radica en haber judicializado un tema que requiere



José Manuel Mena, presidente de la ABIF; José De Gregorio, decano de la FEN de la U. de Chile; Catherine Tornel, comisionada de la CMF e Íñigo De la Maza, director de la Academia de Derecho Civil de la UDP.

soluciones ágiles, deteriorando la relación con los clientes. "Pasamos de un sistema en el cual se podía hacer fraudes fácilmente, a uno donde la ciudadanía queda bastante desprotegida (...) El sistema de pago se judicializa en un lugar que tampoco tiene la experticia (Juzgados de Policía Local). Deberíamos tener una instancia más especializada que pueda dedicarse a esto como, por ejemplo, la CMF". Agregó, además, que lo más complejo del marco regulatorio que contiene la Ley de Fraudes es la prohibición de ofrecer seguros. Aseguró que ello no tiene ninguna racionalidad y sólo aumenta la



José De Gregorio, decano de la FEN de la U. de Chile.

exposición al riesgo de los buenos clientes.

El presidente de la ABIF, José Manuel Mena, recalcó que, si bien las cifras de fraude han disminuido respecto de los niveles históricos, "hoy seguimos con costos muy altos, y eso no es sostenible". Además, cuestionó también la judicialización impuesta por la ley, señalando que "obligar a acudir al Juzgado de Policía Local para resolver casos de fraude es algo que se debe corregir". En esa línea, enfatizó que "solo un 3,5% de las denuncias llegan efectivamente a ese tribunal; es decir, en el 96,5% de los casos se alcanza un acuerdo entre el banco y el cliente".

Asimismo, agregó que la prohibición de ofrecer seguros adicionales ante fraudes, robos o extravíos es algo que se debe ajustar en la normativa actual. "Es insólito que no estemos asegurados frente a fraudes en los sistemas de pago. Si una persona es víctima, debe poder contar con un seguro. Para eso existen", afirmó Mena.

El seminario también contó con la participación de Íñigo de la Maza, profesor titular de Derecho y director de la Academia de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales; y Catherine Tornel, comisionada de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

El profesor Íñigo de la Maza indicó que pese a las modificaciones que ha experimentado la ley 20.009, "lo cierto es que, desde el derecho civil, el marco jurídico dispone tres resultados bien anómalos. El primero es que el riesgo será soportado por los usuarios solo en caso de culpa grave o dolo. El segundo es que la ley prohíbe asegurar ese riesgo. Y, el tercero, acaso el más sorprendente, es la carga de demandar de las instituciones financieras. Ninguno de estos resultados es aconsejable para enfrentar el fenómeno del phishing, actualmente, la principal manifestación del fraude bancario", destacó de la Maza.