

Agenda antifraudes

FRANCISCA BARRIENTOS

Académica e investigadora, Universidad Autónoma de Chile

En el contexto de la agenda antifraudes impulsada por el SERNAC, resulta valorable la incorporación de medidas orientadas a diagnosticar el funcionamiento del actual procedimiento de reclamación frente a las instituciones financieras. Se trata, sin duda, de un avance relevante, especialmente en un escenario donde parte de los usuarios ha visto debilitada su confianza en los emisores de medios de pago.

No obstante, es importante considerar también la confianza en el sistema en su conjunto. La creciente judicialización de estos casos, como consecuencia de la última reforma legal y su interpretación sobre la restitución automática de fondos, plantea desafíos que deben abordarse con atención. A ello se suman los problemas operativos señalados por diversos Juzgados de Policía Local, los cuales aún no han sido resueltos adecuadamente.

En este contexto, resulta fundamental una coordinación efectiva entre los organismos competentes, en particular el SERNAC y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), esta última con un rol clave en la regulación de la seguridad en los medios de pago. Una articulación clara entre ambas instituciones será determinante para evitar superposiciones de funciones y asegurar respuestas eficientes a las legítimas preocupaciones de los consumidores.