

MEDIDAS ANTIFRAUDE:

Industria innova en herramientas de protección para los usuarios

Mercado Pago lanzó Persona de Confianza, herramienta de seguridad que permite a los clientes facultar a personas de su entorno para reportar un incidente y solicitar el bloqueo preventivo de su cuenta.

IRINA TORO S.

Uno de cada seis chilenos (15%) ha sido víctima de fraude financiero en el último año, según el estudio Medios de Pago Latam 2024, de Ipsos. Ello ubica a nuestro país por debajo del promedio regional de 17%, y encima de Colombia (13%) y Argentina (10%), conformando el grupo de los países más seguros de Latinoamérica en este sentido.

No obstante, las estadísticas siguen evidenciando el problema. Según la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en el segundo semestre de 2024 se recibieron unas 126.000 solicitudes de reclamo por fraude de parte de 30 bancos y *fintechs*, por más de \$66.500 millones.

Si bien se resolvió el 85% de estos reclamos, la evolución tecnológica sigue representando una preocupación y un desafío para la industria, debido a la permanente y cada vez más sofisticada amenaza de hackeo de cuentas, robo, hurto, *phishing*, fraude con tarjetas de pago o asociados a transferencias electrónicas de fondos (TEF).

Así como todo el sistema financiero está constantemente incorporando y mejorando sus medidas de ciberseguridad, la innovación también puede jugar un importante papel para crear medidas de protección que ofrezcan mayor blindaje a sus clientes. Su objetivo es mejorar la transparencia, agilizar la detección y gestión de incidentes, y fortalecer la protección de los usuarios en un entorno cada vez más digital.

“La ciberseguridad es un pilar fundamental y un desafío que abordamos con seriedad y responsabilidad. Contamos con equipos interdisciplinarios altamente capacitados en seguridad informática, análisis de riesgos y desarrollo de tecnologías antifraude, los cuales trabajan de manera continua



El ecosistema *fintech* busca prevenir incidentes y robustecer la confianza.

en la detección y anticipación de amenazas emergentes”, dice Arturo Zacharias, director de Individuales de Mercado Pago.

La empresa lanzó recientemente Persona de Confianza, herramienta de seguridad que permite a los clientes facultar a hasta cinco personas cercanas —familiares o amigos— para reportar un incidente y solicitar el bloqueo preventivo de la cuenta en caso de robo, pérdida o hackeo del teléfono celular.

Jaime Ruiz-Tagle, profesor de la Facultad de Economía y negocios (FEN) de la Universidad de Chile, valora este tipo de innovaciones, las que “vienen a resolver una de las principales falencias del sistema, que es la falta de confianza de las personas, especialmente en medios digitales donde no hay contacto”, señala.

“Las instituciones deben esforzarse en generar mecanismos intermediarios orientados a informar sobre los riesgos y beneficios de sus productos y servicios, para lo cual es clave la transparencia y la simplicidad”, agrega Ruiz Tagle.