

Fraudes en medios de pago de la banca aumentaron más del doble en 2023 y BancoEstado registró más de la mitad del total

Estos ilícitos alcanzaron niveles históricos, tanto en usuarios afectados como en los montos involucrados. De acuerdo a los datos de los propios bancos, 671.352 usuarios declararon haber sido objeto de fraudes al cierre del año pasado; se dispararon 117% interanual. En tanto, los montos involucrados totalizaron \$243.198 millones, un aumento de 123%.

MARIANA MARUSIC

—Los fraudes en medios de pago de la banca se dispararon más de 100% en 2023 y BancoEstado registró más de la mitad del total. Así, el año pasado terminó con un nivel histórico de fraudes, alcanzando los mayores registros en número de usuarios afectados y en montos involucrados desde que entró en vigencia la llamada ley de fraudes con tarjetas. El mayor incremento ocurrió por lejos en transacciones en cajeros automáticos, seguido por transferencias electrónicas y tarjetas de débito.

De acuerdo a las cifras que dieron a conocer los propios bancos, 671.352 usuarios dijeron haberse visto afectados en 2023 en todos los medios de pago, un incremento de 117% con respecto a 2022. Así, se convierte en el año con mayor número de usuarios que sufrieron un fraude, desde que a fines de mayo de 2020 empezó a operar la llamada ley de fraude con tarjetas, iniciativa que obliga a las instituciones financieras a devolver los montos a los usuarios cuando éstos desconocen las transacciones en distintos medios de pagos.

BancoEstado representó un 59% de ese total, ya que en la entidad estatal fueron 396.045 usuarios los que reportaron haberse visto afectados. Esto es un incremento de 316,7% en comparación a las cifras que anotó el banco público en 2022, cuando hubo 95.035 usuarios que dijeron haberse visto afectados.

En esa misma línea, los montos involucrados también alcanzaron su mayor nivel del que hay registro, ya que en el total de la banca fueron \$243.198 millones lo que los usuarios reportaron en fraudes el año pasado, un alza de 123% versus 2022. BancoEstado también representó más de la mitad de ese to-

tal (54,5%), ya que registró \$132.547 millones en montos defraudados, esto es un incremento de 749% versus lo que anotó en 2022.

El año 2023 superó con creces el récord que logró el total de 2022, cuando hubo 308.796 usuarios afectados, lo que significó un alza de 37% en comparación a 2021. Asimismo, los montos involucrados en dichos fraudes llegaron a \$109.035 millones en 2022, esto es un incremento de 29% respecto a 2021.

De esta manera, el número de usuarios afectados y los montos involucrados no sólo llegaron a su peak, sino que también registraron las mayores alzas desde que las entidades empezaron a reportar estas cifras en el segundo semestre de 2020.

LAS MAYORES ALZAS

Si bien los fraudes subieron en todos los medios de pago de la banca, son tres los ítems que más se dispararon en 2023 y que explican el fuerte incremento.

Lideran las transacciones en cajeros automáticos, con un alza interanual de 1.349% en número de usuarios afectados, totalizando 175.778 al cierre del año pasado, lo que se compara con los 12.134 usuarios que dijeron haberse visto afectados en 2022. Acá BancoEstado representó un 94% de ese total. En este ítem, los montos defraudados incluso se dispararon más: subieron 2.459% interanual, totalizando \$93.915 millones en 2023. BancoEstado representó un 96% de ese total.

Las tarjetas de débito también explicaron una parte relevante, pues se registraron 266.402 usuarios afectados en 2023, lo que significó un alza de 113% versus igual período de 2022. Acá también pesó BancoEstado,



que es la entidad que acapara la mayor cantidad de tarjetas de débito con la CuentaRUT. La estatal representó un 66% del total, con 176.233 usuarios que reportaron haberse visto afectados.

En tanto, los montos involucrados en fraudes con tarjetas de débito aumentaron 166% en el total de la banca, sumando \$46.300 millones al cierre del año pasado. BancoEstado representó un 57% de ellos, totalizando \$26.458 millones.

Transferencias electrónicas fue el otro ítem que se disparó, ya que anotaron un incremento interanual de 120%, totalizando 68.978 usuarios afectados en toda la banca. Acá BancoEstado representó un 66% del total. Los montos involucrados, en cambio, no subieron a ese nivel: se empinaron 15,6%, sumando \$40.032 millones. En este caso

BancoEstado fue un 30% del total.

Por otra parte, los fraudes que reportaron los usuarios en tarjetas de crédito aumentaron 20%, sumando 167.830 personas. Esto se explica principalmente por la banca privada, ya que BancoEstado solo representó un 8%. Y los montos involucrados en este caso subieron 17,9% a \$61.058 millones. La estatal representó un 6% de ese monto.

LAS ALERTAS

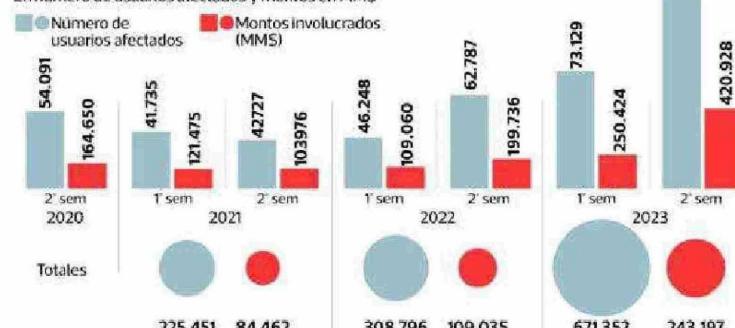
Los bancos y las autoridades han alertado que la llamada ley de fraudes con tarjetas no quedó bien, y han pedido que sea modificada, motivo por el cual el gobierno está tramitando un proyecto en el Congreso.

“En el caso de ley de fraudes, está comen-

FRAUDES EN MEDIOS DE PAGO DE LA BANCA SE DISPARARON EN 2023

Usuarios afectados y montos involucrados totales (1)

En número de usuarios afectados y montos en MM\$



Número de usuarios afectados (2)

	Crédito	Débito	Transferencias electrónicas	Cajeros automáticos
2020	2' sem	57.367	40.036	39.825
	1' sem	48.865	35.133	17.339
2021	2' sem	57.427	26.216	5.920
	1' sem	64.829	33.953	7.444
2022	2' sem	74.982	91.303	23.903
	1' sem	80.459	125.415	26.538
2023	2' sem	87.371	140.987	42.440
	1' sem			158.312

Montos involucrados (3)

	Crédito	Débito	Transferencias electrónicas	Cajeros automáticos
2020	2' sem	18.523	6.213	16.329
	1' sem	16.712	6.634	9.019
2021	2' sem	22.247	5.512	9158
	1' sem	23.263	5.190	18.200
2022	2' sem	28.542	12.213	18.429
	1' sem	28.168	20.536	815
2023	2' sem	32.890	25.764	23.365
	1' sem			86.795

(1) Incluye fraudes reportados en tarjetas de crédito, débito, prepago, transferencias electrónicas, cajeros automáticos y otros.

(2) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N° 21.234.

(3) Corresponde a los montos totales, expresados en millones de pesos chilenos (\$), respecto de operaciones en las cuales el usuario desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento.

FUENTE: Sitio web de cada banco.

LA TERCERA



zando a dar luces de que podría incidir negativamente en la solvencia de las instituciones", sostuvo la presidenta de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), So lange Berstein, el 2 de enero, cuando expuso ante la Comisión de Hacienda del Senado.

En esa misma instancia, el presidente de BancoEstado, Daniel Hojman, comentó que los reclamos pagados por ley de fraudes se ha multiplicado por 7 veces, y que los montos involucrados han crecido 19 veces. "Los reclamos por fraude han aumentado, y lo que uno observa son registros de comportamientos defraudatorio y negligentes. El problema no es falta de medidas de seguridad, no es de tecnología, sino más bien una debilidad en la regulación que está asociada con un incentivo al autofraude", dijo en esa oportunidad.

La ley actual establece que a partir del momento en que el titular avisa al emisor sobre el extravío, hurto, robo o fraude del medio de pago, el emisor de las tarjetas será responsable de todas las operaciones realizadas con posterioridad al aviso, incluso de aquellas que hayan sido realizadas hasta 120 días anteriores al aviso. Ante ello, el emisor debe abonar al titular hasta 35 UF, dentro de los 5 días hábiles siguientes al aviso, y si el monto es superior a 35 UF, el exceso debe abonarse dentro de los 7 días hábiles siguientes. Pero uno de los problemas presentados es que el peso de acreditar el robo de la tarjeta recae en el emisor, quien puede eximir su responsabilidad si se acredita, mediante sentencia firme y ejecutoriada de un juez de policía local, que el titular actuó con dolo o culpa grave. 