

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

Cada vez más personas reportan haber sido víctimas de fraudes bancarios. En el primer semestre, las transacciones que fueron desconocidas por los titulares de las cuentas de entidades financieras totalizaron 265.162. La cifra representa un alza de 122%, comparada con el mismo período de 2022, cuando las operaciones desconocidas alcanzaron 119.216, según cifras de la Asociación del Retail Financiero, en base a la información entregada a la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

Los montos defraudados también subieron. En los primeros seis meses del año, las sumas de dinero por operaciones desconocidas totalizaron \$79.995 millones, un alza de 36% frente a igual lapso de 2022, cuando los montos desconocidos sumaron \$58.768 millones.

Débito y cajeros

Las mayores alzas de fraudes bancarios se observaron en las tarjetas de débito y en cajeros automáticos. En el primer caso, al primer semestre de 2022 se reportaron 34.758 transacciones desconocidas en este tipo de tarjetas, número que ascendió a 125.419 este año, es decir, un aumento de 260%. Es más, el número de operaciones desconocidas en el primer semestre de este año superó al total contabilizado en todo 2022, ya que ese año cerró con 124.702 transacciones no reconocidas por los titulares.

El alza fue aún mayor en el caso de los cajeros automáticos, ya que en el primer semestre del año pasado se contabilizaron 2.833 operaciones desconocidas, mientras que en 2023 se registraron 17.516 transacciones fraudulentas, un aumento de 518%. Esta cifra, además, mayor que el total de operaciones no reconocidas en 2022, ya que el año pasado se llegó a 12.485 transacciones desconocidas. Al comparar los montos no reconocidos entre el primer semestre de 2022 y 2023, también se observa un alza significativa en las tarjetas de débito y los cajeros automáticos. Si el primer semestre del año pasado se desconoció una suma de \$5.318 millones en tarjetas de débito, esa cifra subió en 286% en igual

Tarjetas de débito y cajeros automáticos fueron los medios de pago que más alzas tuvieron:

Avisos de fraudes bancarios aumentaron 122% en el primer semestre, mientras que montos defraudados lo hicieron en 36%

Los gremios del sector están preocupados por la situación, que califican como "inesperada". Plantean corregir la Ley de Fraudes "a la brevedad".



La Ley 21.234 limita la responsabilidad de los usuarios de medios de pagos y transacciones electrónicas frente a extravíos, hurtos, robos o fraudes.

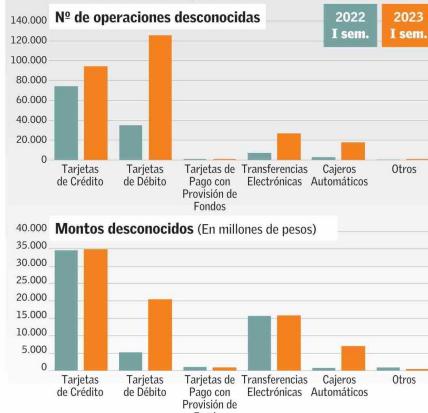
período de 2023, a \$20.536 millones. En el caso de los cajeros automáticos, en el primer semestre de 2022 los montos no reconocidos alcanzaron \$825 millones, y este año llegaron a \$7.144 millones, un alza de 766%.

Ley de Fraudes

Los avisos de desconocimiento de transacciones se encmarcan en la Ley 21.234, conocida como Ley de Fraudes. Esta legislación limi-

ta la responsabilidad del usuario de medios de pago y transacciones electrónicas ante el caso de extravío, hurto, robo o fraude. En la práctica, significa que si el usuario reporta que sufrió un fraude por un monto menor a UF 35 (\$1.2 millones), la entidad financiera debe restituir los fondos en cinco días hábiles. En el caso de sumas mayores a UF 35, la institución tiene siete días hábiles más para reponer el monto defraudado. Pero, antes de 2020 la

Transacciones en el sistema bancario no reconocidas por titulares



Fuente: Asociación del Retail Financiero en base a la CMF

CONSUMIDORES
 A juicio de Conadecus, el alza responde al mayor uso y conocimiento de la ley por parte de los consumidores.

iniciativa". Opazo plantea que "dados los problemas que está generando la ley, es fundamental corregirla a la brevedad".

Una posición similar tiene el presidente ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero, Claudio Ortiz. Asegura que el fuerte y progresivo aumento en el desconocimiento de transacciones "no responde a los cambios que están teniendo las acciones fraudulentas a nivel internacional, sino más bien a una tendencia inesperada y con un origen completamente local". Indica que la modificación a la Ley de Fraudes "ha provocado un fuerte incremento en el número de transacciones desconocidas. Esto ha ocurrido por un aumento de la actividad delictiva, un menor cuidado de los usuarios de sus productos financieros y la irrupción del auto-fraude", es decir, personas que realizan pagos y luego los desco- nocen ante su banco.

La visión de Antonio Olivares, abogado de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, es distinta. Para él, el alza responde al mayor uso y conocimiento de la ley por parte de los consumidores, junto con la masificación de los medios de pagos electrónicos, lo que lleva a que ocurran más fraudes.

ley ponía más responsabilidad sobre el usuario. Ahora, las entidades financieras pueden ejercer acciones legales contra el usuario ante un juez de policía local, solo si tienen antecedentes de que este actuó con dolo, es decir, con la intención de defraudar a su banco, o tuvo negligencia extrema.

Causas

El aumento en los avisos de fraudes bancarios preocupa al

sector. El gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Luis Opazo, indicó que "refleja el impacto de la denominada Ley de Fraudes. Esta ley establece un estándar probatorio único en el mundo para estas operaciones, al exigir acreditar dolo o culpa grave". Añade que, durante su tramitación, las autoridades financieras, como el Banco Central y la CMF, "advirtieron sobre las posibles consecuencias adversas de esta