



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

**Joaquín Cortez**  
**Presidente**

**PdL que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago**

**Boletín 11.078-03**

Comisión de Economía, Fomento;  
Micro, Pequeña y Mediana  
Empresa; Protección de los  
Consumidores y Turismo

Senado

**12 de Junio 2019**

# Agenda

- 1. Mandato Legal de Comisión para el Mercado Financiero (Comisión)**
- 2. Contexto estadístico**
- 3. Opinión de la Comisión respecto a la moción parlamentaria**



# Agenda

1. **Mandato Legal de Comisión para el Mercado Financiero (Comisión)**
2. Contexto estadístico
3. Opinión de la Comisión respecto a la moción parlamentaria



# Comisión para el Mercado Financiero

## Mandato Legal

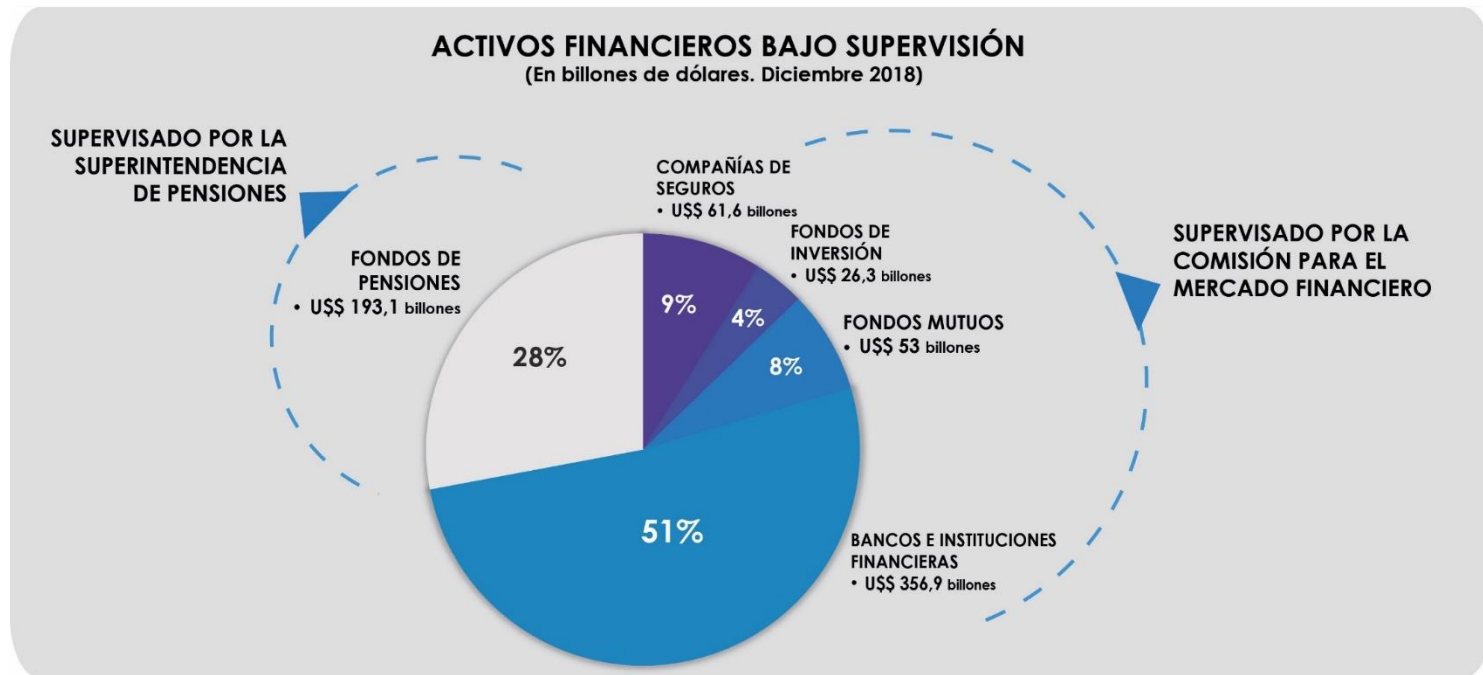
*Velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública, en resguardo de los inversionistas, depositantes y asegurados*



# Nueva institucionalidad de la Comisión

## Supervisor integrado

- A contar del 1° de Junio, **la Comisión asumió las funciones y atribuciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**, materializándose la integración institucional dispuesta por Ley N°21.130 que Moderniza la Legislación Bancaria.
- Por tanto, **la Comisión es ahora también el supervisor del mercado bancario**, y le corresponde la supervigilancia de cerca del 72% de los activos financieros de Chile



# Agenda

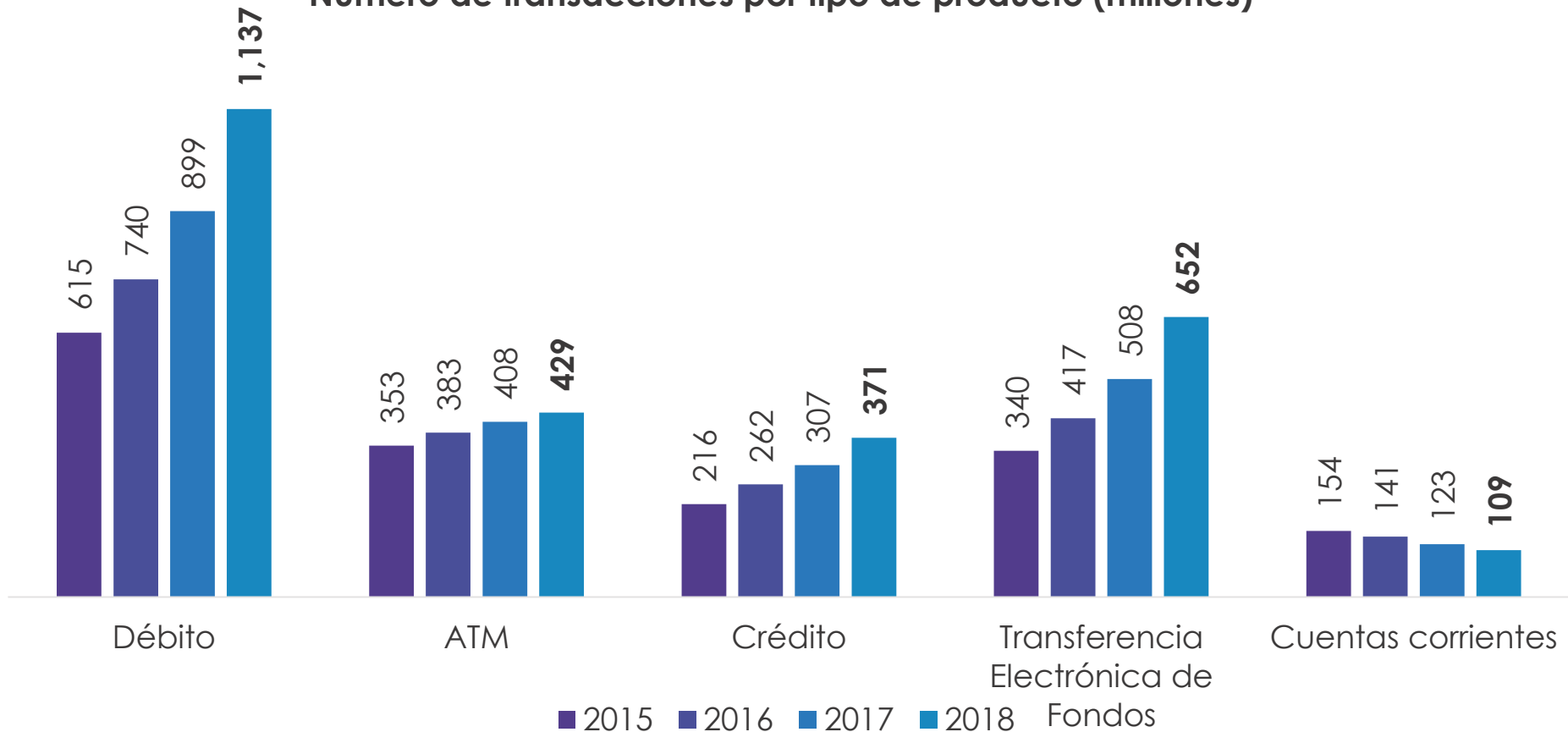
1. Mandato Legal de Comisión para el Mercado Financiero (Comisión)
- 2. Contexto estadístico**
3. Opinión de la Comisión respecto a la moción parlamentaria



# Número de transacciones por tipo de producto

Durante 2018 se registraron **371 millones** de transacciones de tarjetas de crédito, presentando un **aumento de 20,8%** respecto de 2017

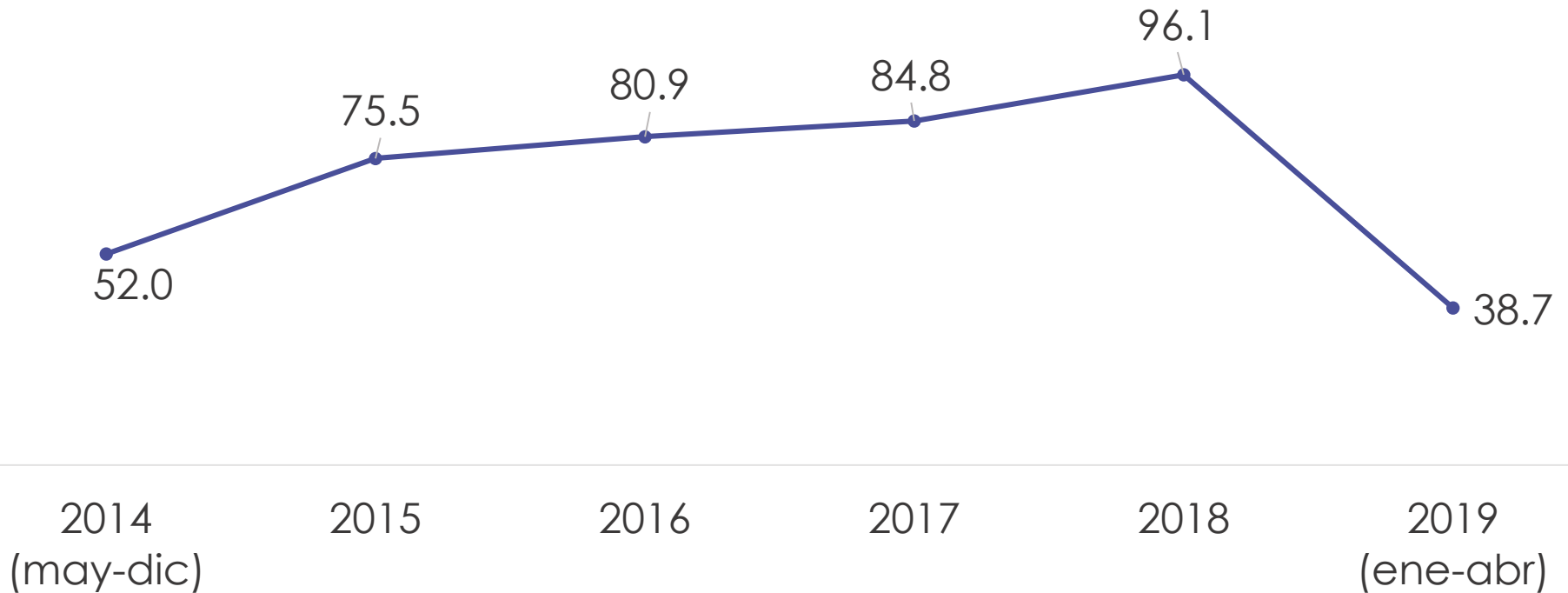
Número de transacciones por tipo de producto (millones)



# Número de desconocimiento de transacciones

Durante 2018 se registraron **96 mil desconocimientos**, lo que representa un **aumento de 13,3%** respecto de 2017

Desconocimiento de transacciones en tarjetas de crédito (miles)



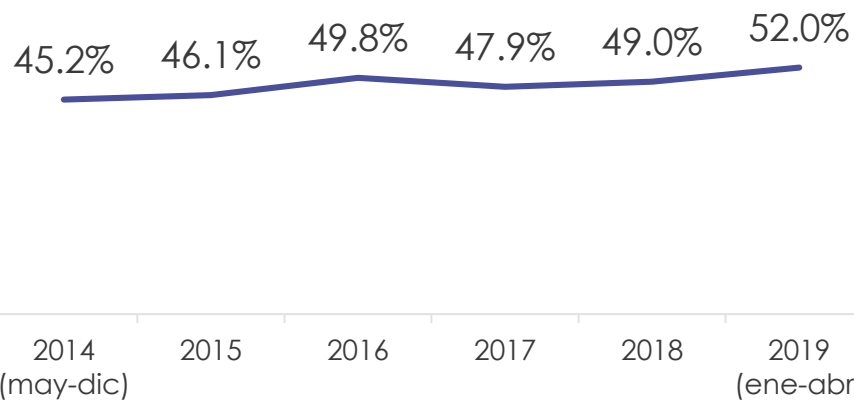


# Reclamos por desconocimiento como porcentaje del total de reclamos y total de transacciones de tarjeta de crédito

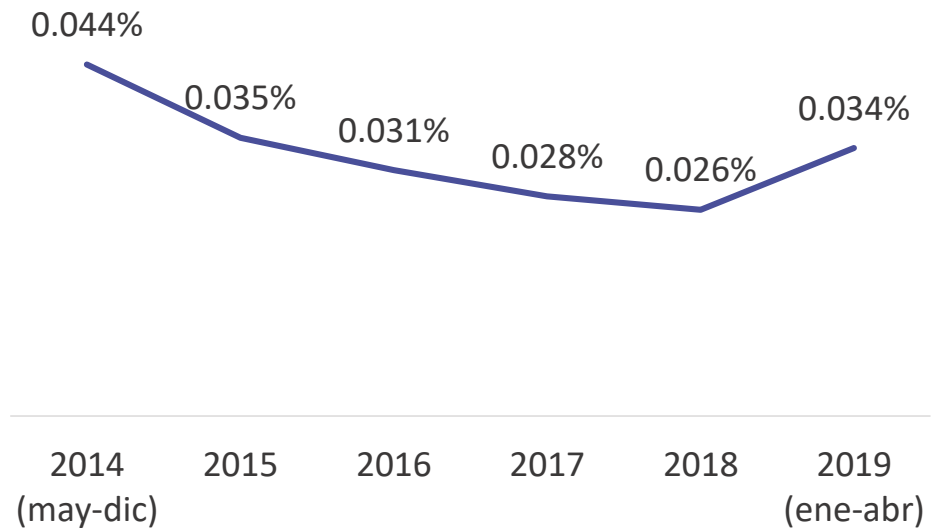
Los desconocimientos sobre total de reclamos de tarjetas de crédito **aumentaron en 3 puntos porcentuales** durante el 2018.

El número de transacciones desconocidas aumentó durante el 2018, pero sigue siendo menor al 0,1% del total de transacciones.

### Desconocimientos sobre total de reclamos de tarjetas de crédito



### Desconocimientos sobre el total de transacciones de tarjetas de crédito



# Niveles de desconocimiento y fraude

- Durante 2018, sumados todos los productos, se registró un total de **2.698 millones** de transacciones.
- Esto equivale a un **aumento de 20,2%** con respecto al año 2017.
- Las transacciones con tarjetas de crédito aumentaron durante el 2018, pero las transacciones desconocidas siguen siendo menor al 0,1% del total de transacciones.
- Estas cifras reflejan los bajos niveles de fraude en el sistema.
- Sistemas con bajos niveles de fraude tienen menos costos para operar, lo que se traduce en eficiencias de precios para los usuarios.

# Agenda

1. Mandato Legal de la Comisión para el Mercado Financiero
2. Contexto estadístico
- 3. Opinión de la Comisión respecto a la moción parlamentaria**



# Opinión previa de la SBIF (hoy la Comisión) respecto de la moción parlamentaria

La SBIF (hoy CMF) manifestó su opinión en la Comisión de Economía del Senado (jul.2017) y de la Cámara (Nov. 2018)

Se valoró la iniciativa positivamente, destacando:

- Se amplía el perímetro de aplicación de actual legislación de responsabilidad, a todos los medios de pago y a las transacciones electrónicas.
- Se aborda la relativa indefensión del usuario para los casos de operaciones fraudulentas, presenciales y no presenciales.
- Se invierte la carga de la prueba para los casos previos al aviso de fraude, en consideración a que el usuario carece –como regla general- de elementos probatorios del mal uso del instrumento.

# Opinión previa de la SBIF (hoy la Comisión) respecto de la moción parlamentaria

La SBIF (hoy CMF) manifestó su opinión en la Comisión de Economía del Senado (jul.2017) y de la Cámara (Nov. 2018)

Otros elementos destacados:

- El nivel de fraude en el sistema financiero es históricamente bajo; se ve como un objetivo deseable de política mantener esta situación.
- El proyecto avanza en esa materia, pero se ven espacios de mejora, incluyendo el desarrollo de un mecanismo que mitigue riesgo moral y autofraude.
- Algunos aspectos pueden ser precisados en cuanto el ámbito de aplicación de la iniciativa comprende también entidades que no son supervisadas por la SBIF (hoy Comisión) ni reguladas por el Banco Central

# Opinión de la Comisión del actual proyecto

La Comisión **valora positivamente** el Proyecto

- Se aborda un vacío legal en materia de fraude no presencial, operaciones con tarjetas de débito y prepago, y transferencias electrónicas de fondos.
- Se fija la carga de la prueba en el emisor, quien posee más información y por tanto, es quien debe adoptar medidas de seguridad en los términos que la misma indica.
- Se ha ido clarificando durante la tramitación de este proyecto que en el mercado de medios de pago interactúan distintos actores que deben cumplir ciertas responsabilidades para cautelar la prevención de fraude.

# Opinión de la Comisión del actual proyecto

Se advierten también ciertos **espacios de mejora**

- Pareciera razonable equiparar el estándar de responsabilidad de los usuarios al que la Ley del Consumidor contempla para los consumidores (responsable de su propia negligencia), en cuanto estándar de diligencia y desincentivando el fraude.
- En este contexto, las controversias y carga probatoria que surjan entre las partes deben ser resueltas por el órgano jurisdiccional competente (ej. juzgado de policía local), lo que no obsta el conocimiento en sede penal respecto los delitos que se incorporan.

# Opinión de la Comisión del actual proyecto

Se advierten también ciertos **espacios de mejora**

- No todas las entidades incluidas en la iniciativa son reguladas por el Banco Central y fiscalizadas por la Comisión. Dado el ámbito de aplicación transversal para medios de pago, se sugiere revisar detalladamente el articulado para evitar contradicciones en alcances o referencias (como definiciones de emisor, proveedor de servicios tecnológicos, etc.).
- Se valora la posibilidad contemplada para que los usuarios puedan desconocer operaciones efectuadas en el pasado, pero se considera necesario por motivos de certeza jurídica establecer un plazo máximo para ello.



# Opinión de la Comisión del actual proyecto

Se advierten también ciertos **espacios de mejora**

- El proyecto contempla que el organismo fiscalizador respectivo formule recomendaciones a los emisores de medidas de seguridad mínimas que deben adoptar los emisores y operadores en materia de fraude (ie. monitoreo, procedimientos internos, patrones potenciales de fraude, límites y controles) – art 6 PL.
- Atendido que en la iniciativa existen diferentes entidades y mercados regulados y regímenes de fiscalización, cabría excluir esta referencia a recomendaciones, considerando además la existencia de un marco legal y normativo vigente aplicable (ej. emisores y operadores de tarjetas “abiertas” de acuerdo al marco legal y a la normativa que emite el Banco Central y fiscalización de la Comisión).

# Opinión de la Comisión del actual proyecto, resumen:

- El proyecto implica una mejora en materia de fraude no presencial, operaciones con tarjetas de débito y prepago, y transferencias electrónicas de fondos.
- La inversión de la carga de la prueba asigna las responsabilidades adecuadamente en quién tiene más información.
- Pareciera razonable equiparar el estándar de responsabilidad de los usuarios al que la Ley del Consumidor contempla para los consumidores (responsable de su propia negligencia), en cuanto estándar de diligencia y desincentivando el fraude.
- La posibilidad de desconocer operaciones pasadas es positiva, pero pareciera preferible que tenga algún límite por certeza jurídica.
- Es importante precisar algunos aspectos relacionados con el perímetro regulatorio.
- La Comisión posee una opinión favorable del proyecto de ley.



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

**Joaquín Cortez**  
**Presidente**

**PdL que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago**

**Boletín 11.078-03**

Comisión de Economía, Fomento;  
Micro, Pequeña y Mediana  
Empresa; Protección de los  
Consumidores y Turismo

Senado

**12 de Junio 2019**