



# CMF sanciona a Banco Estado por no restituir fondos a usuarios afectados por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago y transacciones electrónicas

*El Consejo de la CMF aplicó a la institución bancaria una multa de UF 4.000 por no cancelar los cargos o restituir oportunamente los fondos a usuarios afectados por hurto, robo, extravío o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.009.*

**3 de febrero de 2023.-** La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) informa que por [Resolución Exenta N° 983](#) de 30 de enero de 2023, su Consejo sancionó al Banco del Estado de Chile con una multa de UF 4.000 por infracción al artículo 5° de la Ley de Fraudes (N° 20.009) y por incumplimiento de las instrucciones impartidas por la CMF en esta materia.

El artículo 5° de la Ley, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, señala que las instituciones financieras deberán proceder a cancelar los cargos realizados o restituir los fondos de operaciones en que el usuario desconozca haber otorgado su autorización o consentimiento.

Esto dentro de 5 días hábiles contados desde la fecha en que el usuario realizó el reclamo en la institución financiera y en aquellos casos en que el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 Unidades de Fomento.

Si el monto reclamado es superior a esa cifra, el emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos, según corresponda, por un valor de 35 UF en igual plazo.

Para el monto restante, el emisor tendrá 7 días adicionales para cancelarlos, restituirlos al usuario, o ejercer acciones ante el juez de policía local, debiendo notificar al usuario la decisión que adopte.

Según señala la Resolución, luego de un procedimiento sancionatorio instruido por la Unidad de Investigación de la Comisión, **se identificaron 488 casos en que Banco Estado no dio curso a las respectivas cancelaciones o restituciones en el plazo legal**, desconociendo la naturaleza de su obligación. Esta debió operar de forma irrestricta dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha del reclamo.

También se acreditó que Banco Estado no cumplió las instrucciones de la CMF al no publicar en su sitio web, en un plazo de 15 días hábiles, la información semestral de casos afectados por extravío, hurto, robo o fraude en tarjetas de pago o transacciones electrónicas, según lo dispone el artículo 11 de la Ley N° 20.009.

---

Área de Comunicación, Educación e Imagen | Contacto:  
[prensa@cmfchile.cl](mailto:prensa@cmfchile.cl) | Suscripciones a comunicados de prensa e información relevante [aquí](#)