

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Normativo:
NORMA EN CONSULTA-
MODIFICACIÓN N°538
SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y
AUTENTICACIÓN
DE OPERACIONES SOMETIDAS
A LA LEY N°20.009.

Marzo 2026

www.CMFChile.cl

Índice Informe Normativo

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA NORMATIVA	4
III.	MARCO NORMATIVO	4
IV.	RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA INTERNACIONAL	5
V.	PROPUESTA NORMATIVA.....	7
VI.	EVALUACIÓN DE IMPACTO.....	8
VII.	REFERENCIAS	9

I. INTRODUCCIÓN

El 30 de mayo de 2024 se publicó la ley N°21.673, la cual introduce ajustes significativos a la Ley N°20.009 con el fin de fortalecer el régimen de responsabilidad asociado al uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas. Esta reforma responde al incremento sostenido de fraudes y operaciones no reconocidas en el sistema financiero, buscando equilibrar la protección a los usuarios con la necesidad de reducir el uso indebido del mecanismo de restitución inmediata de fondos.

Antes de estos cambios, el procedimiento permitía la restitución obligatoria de montos reclamados por hasta UF 35 en un plazo de cinco días hábiles, sin exigencias formales para presentar el reclamo. Este diseño generó un alto volumen de denuncias sin sustento suficiente, lo que produjo impactos financieros relevantes en diversas instituciones.

En este contexto, la ley N°21.673 otorgó nuevas facultades regulatorias a esta Comisión para dictar instrucciones que permitieran la correcta implementación del marco legal. En ejercicio de dichas atribuciones, en noviembre de 2024 se emitió la Norma de Carácter General N°523 (NCG N°523), referida al envío de solicitudes y resoluciones judiciales. Posteriormente, en diciembre de 2024, el Decreto Exento N°435 del Ministerio de Hacienda definió los umbrales de restitución aplicables.

A ello, se sumó la publicación, en junio de 2025, de la Norma de Carácter General N°538 (NCG N°538), que estableció estándares de seguridad y autenticación para transacciones electrónicas, incluyendo la eliminación de mecanismos basados en datos impresos, como lo son las tarjetas de coordenadas. Sin embargo, tras su dictación esta Comisión tomó conocimiento de dificultades operativas para su implementación, particularmente para segmentos de la población con menor nivel de digitalización. Estas inquietudes motivaron la modificación introducida en agosto de 2025, por la Norma de Carácter General N°544 (NCG N°544), que aplazó la eliminación de dichos mecanismos hasta el 1° de agosto de 2026.

Posteriormente, algunas instituciones manifestaron que existen grupos de clientes que sólo utilizan mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticarse y además presentan dificultad en la adaptación de nuevos mecanismos de autenticación, lo cual los dejaría fuera de los servicios que requieren este procedimiento. La presente propuesta normativa considera lo anterior, permitiendo que estos clientes puedan continuar realizando transferencias electrónicas y otros servicios que requieran ARC, sin perder las facilidades que estos servicios financieros otorgan.

Si bien la utilización de mecanismos impresos durante los procesos de *onboarding* ha venido a la baja, se hace particular énfasis en que los emisores manifiesten en el periodo de consulta pública si advierten dificultades específicas en dicho ámbito.

II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA NORMATIVA

Con el propósito de cumplir lo establecido en la ley, conforme se indica en el inciso noveno del artículo 4 de la Ley N°20.009, y de facilitar la implementación de lo establecido en la NCG N°538, especialmente en lo referido a la eliminación de mecanismos con conjunto de datos impresos como mecanismo de autenticación, esta propuesta tiene como objetivo principal continuar con la inclusión financiera de grupos de clientes con dificultades en la adopción de nuevos medios de autenticación que reemplacen su actual tarjetas de coordenadas.

III. MARCO NORMATIVO

- **Ley N°20.009**, 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. En su art. 4, inciso noveno señala: *"La Comisión para el Mercado Financiero, mediante norma de carácter general, establecerá estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación. A través de la referida norma de carácter general, la Comisión determinará los supuestos de uso y transacciones en que resulte obligatorio por parte del emisor el uso de autenticación reforzada."*
- **NCG N°538**, publicada el 17.06.2025, que regula las medidas de seguridad que deben aplicarse en las operaciones sometidas bajo la Ley N°20.009, señalando los casos de obligatoriedad de uso de Autenticación Reforzada de Clientes (ARC).
- **Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos (RAN)** sobre Tarjetas de Pago, que en su numeral 4.2 establece los requisitos mínimos de transferencia electrónica de fondos para Cuentas con Provisión de Fondos.

- **Capítulo 1-7 de la RAN para bancos**, relativo a Transferencia Electrónica de Fondos, que establece los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas utilizados, entre los cuales se encuentran exigencias de seguridad que garanticen que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello.
- **Circular N°1 para Emisores No Bancarios de Tarjetas de Pago**, numeral 2.3.4, Medidas de resguardo operacional. Respecto de las transacciones, señala que las tecnologías que se implementen deben contar con métodos robustos de autenticación y sistemas de prevención de fraudes.

IV. RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA INTERNACIONAL

En la elaboración normativa se consideraron diversas referencias internacionales relevantes en la materia. Principalmente, se tuvo en cuenta lo dispuesto en la Directiva Europea PSD2 y PSD3, así como estándares provenientes de otras jurisdicciones, tales como los definidos por el *National Institute of Standards and Technology* (NIST) del gobierno de Estados Unidos.

La Directiva Europea sobre servicios de pago, vigente desde 2018, que contempla la posibilidad de que los bancos puedan prestar servicios de terceros y regula el funcionamiento de servicios de iniciación de pagos y servicios de información de cuentas. Para ello, introduce nuevos requisitos de seguridad, entre los que destaca el uso de ARC, con uso de al menos dos factores de autenticación categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que deben ser independientes entre sí, vale decir, que la vulneración de uno no comprometa la fiabilidad de los demás.

Asimismo, esta Directiva ordena que los Estados miembros procuren que los proveedores de servicios de pago apliquen la autenticación reforzada de clientes obligatoriamente cuando el cliente acceda a su cuenta de pago en línea; inicie una operación de pago electrónico; o, realice por un canal remoto cualquier acción que pueda generar un riesgo de fraude en el pago u otros abusos.

Las recomendaciones de NIST indican explícitamente los tipos de validación permitidas con sus respectivas características y formas de mitigación de los riesgos, de acuerdo con situaciones de vulneraciones específicas como ataques asociados a robos de elementos de seguridad, *phishing*, ingeniería social, *endpoints* comprometidos, entre otros eventos. Respecto al uso de contraseñas, define el uso y requisitos mínimos de longitud, complejidad y forma de

verificación. Además, NIST recomienda definir criterios sobre longitud y complejidad, de manera tal de no aumentar la frustración del usuario y la dificultad del uso de contraseñas.

ACERCA DE LAS TARJETAS DE COORDENADAS EN EL USO DE ARC

La *European Banking Authority* (EBA) señala que los servicios de pago ofrecidos electrónicamente deben prestarse con la adecuada protección, asegurando que quién hace uso del servicio es el usuario legítimo y está, por lo tanto, dando consentimiento a la transferencia de fondos y acceso a su información de cuenta, mediante un uso normal de sus credenciales de seguridad personalizadas utilizando ARC. Por otro lado, indican que los requisitos de seguridad de los factores categorizados como de "posesión", deberán estar sujetos a medidas destinadas a **evitar la replicación**.¹

Respecto a los datos impresos en las tarjetas de pagos -como los son las tarjetas de coordenadas- y su consideración como factor de posesión, la autoridad europea en su *Regulatory Technical Standards* (RTS) de 2017 2015/2366², define diferencias entre dispositivos entregados a los clientes que pueden ser replicados por un tercero, como es el caso de los números disponibles en tarjetas de coordenadas, por sobre otro tipo de dispositivos como *token* criptográficos (*pinpass*). En el caso de las tarjetas de coordenadas, la posibilidad de obtener copias de las combinaciones numéricas, por ejemplo, a través de una foto o fotocopia, difiere de los *tokens* criptográficos que no son posibles de replicar. Aun cuando no es posible validar que el *token* está siendo usado por un tercero no autorizado, la existencia de una única copia del dispositivo lo hace menos vulnerable como mecanismo de autenticación.

¹ REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2018/389 DE LA COMISIÓN de 27 de noviembre de 2017, Capítulo II, Artículo 7, número 2.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0389>

V. PROPUESTA NORMATIVA

**REF.: MODIFICA NCG 538 SOBRE
MEDIDAS SEGURIDAD Y
AUTENTICACIÓN DE
OPERACIONES SOMETIDAS A LA
LEY N°20.009.**

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° XXX

XX de xxxxxx de 2026.-

Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren los artículos 1, 3, 5 en sus numerales 1, 8 y 18, y 20 en su numeral 3 del Decreto Ley N°3.538; lo dispuesto en los nuevos incisos noveno y décimo el artículo 4 de la Ley N°20.009; y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°xxx de xx de xxxxxx de 2026, ejecutado mediante Resolución Exenta N°xxxxx de x de xxxxxx de 2026, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones que modifican la Norma de Carácter General N°538, sobre estándares mínimos de seguridad y de autenticación, en los siguientes términos:

En el apartado "**Vigencia**", se sustituye el párrafo por lo siguiente:

"La aplicación de ARC en forma obligatoria y la eliminación de mecanismos con conjuntos de datos impresos entrarán en vigor el 1° de agosto de 2026.

La utilización de ARC para los casos de uso obligatorio descritos en la presente norma, no se extenderá a las operaciones efectuadas por aquellos clientes pertenecientes a grupos que podrán determinar los propios emisores, en base a criterios relacionados con dificultades de reemplazo de los mecanismos de autenticación, tales como problemas de accesibilidad, desplazamiento u otras que el emisor justifique fundadamente.

Los clientes incluidos en aquellos grupos podrán seguir utilizando conjuntos de datos impresos para autenticarse, en cuyo caso esa autenticación no será considerada ARC.

La inclusión de clientes en los grupos a que se refiere el párrafo anterior solo podrá realizarse luego de que el emisor haya realizado sus mejores esfuerzos por proveer alternativas a estos clientes, y será posible exclusivamente respecto de clientes vigentes a la fecha de emisión de esta normativa, a los que además deberá informar de los riesgos que conlleva la mantención de los medios de autenticación que vienen utilizando.

Los emisores que opten por acogerse a esta excepción deberán informarlo a esta Comisión a más tardar el 1° de agosto de 2026, indicando la justificación de cada uno de los criterios utilizados, el número de clientes incluido en cada grupo y el total de clientes involucrados. Además, deberán enviar una actualización semestral del número de clientes que hayan dejado de ser parte de estos grupos, los que no podrán volver a ser incluidos en los mismos.”

VI. EVALUACIÓN DE IMPACTO

A partir de la publicación de la NCG N°538 con fecha 17 de junio de 2025 y su modificación dada por la NCG N°544 el 7 de agosto de 2025, la industria comenzó gradualmente a poner en marcha planes de eliminación de tarjetas de coordenadas para la implementación de la Norma. En ello, desde la publicación normativa, se redujo la cantidad de tarjetas de coordenadas en circulación en un 68%, alcanzando 3.260.522 tarjetas vigentes a febrero de 2026.³

Considerando que cerca de 830 mil clientes⁴ utilizaron sus tarjetas de coordenadas⁵ como su único mecanismo de autenticación en los últimos 12 meses, se espera que el cambio normativo propuesto permita que un subconjunto de estos clientes pueda seguir realizando sus transferencias electrónicas y no sean excluidas de este servicio financiero para realizar sus pagos.

³ Según datos reportados a la CMF.

⁴ El 38% corresponde a adultos mayores de 60 años.

⁵ De acuerdo con cifras reportadas en el mes de febrero de 2026.

VII. REFERENCIAS

Guía de Identidad Digital, NIST en draft.

<https://pages.nist.gov/800-63-4/>

PSD2. DIRECTIVA (UE) sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n o 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE. 25 de noviembre 2015.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366>

PSD3. Propuesta relativa a los servicios de pago y los servicios de dinero electrónico en el mercado interior y por la que se modifica la Directiva 98/26/CE y se derogan las Directivas (UE) 2015/2366 y 2009/110/CE. 28 de junio 2023.

https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e09b163c-1687-11ee-806b-01aa75ed71a1.0007.02/DOC_1&format=PDF

Q&A. EBA aclara la aplicación de fuertes requisitos de autenticación del cliente a carteras digitales. 31 de enero de 2023.

<https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-clarifies-application-strong-customer-authentication>

Reglamento delegado 2018/389 (RTS SCA)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0389>



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl

