

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

**NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 568**

**1 de junio 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 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°498 de 28 de mayo de 2026, ejecutado mediante Resolución Exenta N°5.703 de 29 de mayo 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 título "Supuestos de Uso de Autenticación Reforzada de Clientes, se reemplaza el primer punto de los "**Casos de aplicación obligatoria ARC**", por lo siguiente:

- *"Gestión y realización de transferencias electrónicas de fondos, con excepción de aquéllas cuyas cuentas de origen y destino se encuentren asociados a un mismo RUT y se realicen en una misma institución emisora. Esto implica el uso de ARC en todas las solicitudes y modificaciones que permitan la transacción, tales como la información asociada a destinatarios y pagos recurrentes (en el momento de su contratación), entre otros."*

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

*"La presente norma entra en vigor a partir del 1 de agosto de 2025, excepto los casos de ARC obligatoria y la exigencia de eliminación del uso de mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos utilizados para la autenticación, cuya vigencia comenzará 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, sobre la base de los siguientes criterios: ser adulto mayor<sup>1</sup>; presentar una condición de salud deteriorada o de discapacidad; tener dificultad para acceder a canales físicos de atención; presentar incompatibilidad o indisponibilidad de dispositivos de confianza con los mecanismos de autenticación que requiere la entidad.*

*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 refieren los dos párrafos anteriores solo podrá realizarse luego de que el emisor haya ofrecido soluciones alternativas y el cliente no haya manifestado su aceptación, y será exclusivamente respecto de los clientes de la entidad a la fecha de entrada en vigencia de la norma. Adicionalmente, el emisor 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 1º de agosto de 2026, incluyendo el número de*

---

<sup>1</sup> Definición de la Ley 19.828 considerando adulto mayor a toda persona que haya cumplido 60 años.

*clientes incluido en los grupos y el total de clientes involucrados. Además, deberán enviar una actualización semestral.”*

**CATHERINE TORNEL LEÓN**  
**PRESIDENTA**  
**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

