



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

**Nota Técnica** **Nº 02/25**

# Antecedentes sobre la aplicación de la Ley de Fraudes

Jeremías Cortés – Francisco Ormazábal

Octubre 2025  
[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

The Technical Notes Series is a publication of the Financial Market Commission (CMF), whose purpose is to contribute with short articles to the discussion of issues relevant to financial stability and financial regulation. Although these notes have the editorial revision of the CMF, the analysis and conclusions set forth are the responsibility of the authors and do not necessarily reflect the views of the CMF.

La serie de Notas Técnicas es una publicación de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), cuyo objetivo es aportar con artículos breves al debate de temas relevantes para estabilidad y regulación financieras. Si bien estas notas cuentan con la revisión editorial de la CMF, los análisis y conclusiones en ellos contenidos son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

---

Nota Técnica de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) Financial Market Commission (CMF)  
Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago, Chile Teléfono: (56) 22617 4058

Copyright ©2021 CMF  
Todos los derechos reservados.

## **Antecedentes sobre la aplicación de la Ley de Fraudes<sup>1</sup>**

Jeremias Cortés y Francisco Ormazábal

Octubre 2025

### **Resumen**

Este estudio tiene como objetivo proporcionar información para la evaluación temprana de las modificaciones a la Ley 20.009, implementadas en mayo de 2024 mediante la Ley 21.673, que aborda la responsabilidad de los usuarios en relación con fraudes en el uso de medios de pago. El documento examina diversos aspectos relacionados a los reclamos por fraude recibidos por las instituciones financieras durante los años 2023 y 2024, los montos involucrados, su impacto en los resultados financieros y las tasas de reincidencia de reclamos por parte de los usuarios. Los hallazgos indican que la modificación legal ha provocado una notable reducción en el volumen de reclamos en la segunda mitad de 2024, junto con un aumento en el promedio y la mediana de los montos reportados, lo que sugiere un efecto disuasorio de la reforma frente a reclamos de menor cuantía. Además, se observa una disminución en la proporción de usuarios reincidentes. Sin embargo, también se ha registrado una caída en el porcentaje de restituciones realizadas por las instituciones, lo que se atribuye a las nuevas herramientas otorgadas por la reforma legal. Aunque los resultados iniciales indican una contención efectiva del llamado fenómeno de “auto-fraude”, se recomienda un monitoreo continuo para detectar posibles adaptaciones estratégicas por parte de los actores fraudulentos y el uso excesivo de las nuevas atribuciones por parte de las instituciones financieras, lo que podría comprometer los derechos de los usuarios.

### **Abstract**

This study aims to provide insights for the early evaluation of the changes to Law 20.009, implemented in May 2024 through Law 21.673, which addresses user responsibility regarding fraud in the use of payment methods. The document examines various aspects of the problem related to the number of fraud claims received by financial institutions during the years 2023 and 2024, as well as the amounts involved, their impact on financial results, and the rates of claim recurrence by users. The findings indicate that the legal modification led to a notable reduction in the volume of claims in the second half of 2024, accompanied by an increase in the average and median amounts reported, suggesting a deterrent effect of the reform on lower-value claims. Additionally, there is a decrease in the proportion of recurring users. However, a decline in the percentage of restitutions made by institutions has also been observed, which is attributed to the new tools granted to them by the legal reform. While the initial results point to an effective containment of the phenomenon, continuous monitoring is recommended to detect potential strategic adaptations by fraudulent actors and the excessive use of new powers by financial institutions, which could compromise user rights.

---

1/ Las opiniones emitidas en este trabajo, errores y omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan la visión de la institución. Se agradecen los comentarios, consejos y sugerencias de Nancy Silva, Directora General de Estudios de la CMF; Alvaro Yáñez, Director de Estadísticas de la CMF; de un árbitro anónimo; así como del Comité Editorial y de participantes en seminarios internos donde fue presentado este estudio.

# Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. MARCO LEGAL</b>	<b>5</b>
<b>III. ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>7</b>
III.1 RECLAMOS CON OPERACIONES IMPUGNADAS	8
III.2 RECLAMOS POR TIPO DE OPERACIÓN	11
III.3 RECLAMOS POR TIPO DE PRODUCTO	13
III.4 ESTADÍSTICAS DE REINCIDENCIAS	16
III.6 IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	18
III.7 CIFRAS DE RECLAMOS EN LA CMF	22
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>23</b>
ANEXO I. LISTADO DE INSTITUCIONES CUBIERTAS EN ESTE ESTUDIO	25
ANEXO II. RECLAMOS SIN OPERACIONES IMPUGNADAS	26
<b>REFERENCIAS</b>	<b>27</b>

# **I. Introducción**

Durante las últimas décadas los medios de pago han experimentado un proceso de sofisticación y masificación, que ha transformado profundamente el ecosistema financiero en Chile, generando nuevas oportunidades para usuarios e instituciones, al ampliar el abanico de medios disponibles y facilitando el acceso a nuevas plataformas transaccionales. Al mismo tiempo, este mayor dinamismo ha traído consigo una exposición a riesgos cada vez más complejos para los distintos actores del sistema financiero, especialmente en materia de seguridad, que presentan nuevos desafíos regulatorios.

En este contexto, la Ley N.º 20.009, promulgada el año 2005, se constituyó como el primer marco legal orientado a limitar la responsabilidad de los titulares de tarjetas de crédito frente a la pérdida, hurto, o robo de estos instrumentos. No obstante, con el tiempo, la transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías pusieron en evidencia diversas limitaciones de este cuerpo legal.

Ante el nuevo panorama, la Ley N.º 21.234, promulgada en mayo de 2020, amplió el ámbito de aplicación de la ley N.º 20.009, al incorporar la categoría “fraude” como hecho generador de responsabilidad y al establecer nuevas obligaciones de restitución por parte de los emisores, entre otras modificaciones a la ley predecesora. Si bien esta actualización buscaba otorgar mayor protección a los usuarios de los medios de pago, sus efectos colaterales incluyeron un alza considerable en el número de reclamos por operaciones fraudulentas, con impactos directos sobre las instituciones financieras del medio nacional quienes vieron mermadas sus utilidades, destacando la fuerte exposición de Banco Estado a este tipo de delitos, especialmente a fraudes a través de cajeros automáticos.

En respuesta a esta situación, en mayo de 2024 se promulgó la ley N.º 21.673, que incorporó mecanismos adicionales para controlar prácticas como el autofraude; reforzó los requisitos para el reclamo de operaciones impugnadas; y otorgó mayores herramientas a las instituciones financieras para investigar casos con indicios de autofraude, negligencia del cliente, o comportamiento oportunista.

El presente documento tiene por objetivo describir y analizar la evolución reciente de los niveles de fraude reportados en medios de pago, los montos involucrados y el comportamiento de los distintos actores del mercado. Para ello, se utiliza información proveniente del archivo normativo E24, a través del cual las instituciones fiscalizadas reportan semestralmente a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) el detalle sobre operaciones con tarjetas de pago y transacciones electrónicas que han sido objeto de reclamos por extravío, hurto, robo o fraude. A partir de estos registros, correspondientes a los años 2023 y 2024, es posible construir tendencias estadísticas relevantes y evaluar los efectos iniciales que ha tenido la implementación de la Ley N.º 21.673 sobre la frecuencia, magnitud, costos asociados, y otras características de los fraudes reportados en el sistema financiero.

## II. Marco Legal

La ley N.º 20.009, promulgada en 2005, tiene como objetivo proteger a los titulares de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas, o robadas. Esta ley obligaba a los emisores a proveer canales permanentes y gratuitos para recibir los avisos del tarjetahabiente, y a los tarjetahabientes a notificar al emisor el extravío, hurto, o robo de su tarjeta.

Con el transcurrir de los años, la legislación fue presentando debilidades, ya que la limitación de responsabilidad establecida para el tarjetahabiente solo aplicaba respecto de las operaciones realizadas con posterioridad al aviso de hurto, robo o fraude, por lo que se producían desacuerdos entre el emisor y el tarjetahabiente, generando controversias que podían llegar a Tribunales, los que juzgaban las situaciones caso a caso. Adicionalmente, el desarrollo tecnológico aumentó la participación de los medios de pagos electrónicos y las transacciones no presenciales, que no eran tan relevantes cuando se promulgó la ley el año 2005. Estas situaciones demandaron una modernización del marco regulatorio asociado a los medios de pago.

El año 2020, la Ley N.º 21.234 introdujo modificaciones relevantes al marco original. Hasta la dictación de dicha ley la norma solo aplicaba a casos de hurto, robo o extravío de tarjetas de crédito, pero la modificación amplió el ámbito de aplicación en dos sentidos: en primer lugar, introdujo el concepto de medios de pago, el que incluye las “tarjetas de pago” (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier sistema similar), y las “transacciones electrónicas” (operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago y otros similares). En segundo lugar, la ley introdujo el concepto de fraude, que se diferencia a los de extravío, robo o hurto.

Entre las disposiciones relevantes introducidas por la Ley N.º 21.234 se encuentran:

- Para efectos de limitar su responsabilidad en caso de hurto, robo, extravío, o fraude, el usuario debe dar aviso al emisor, quien una vez recibido el aviso debe proceder al bloqueo del medio de pago respectivo. Si los medios de pago son usados con posterioridad al aviso, el usuario queda liberado de responsabilidad, siendo el emisor el responsable. Así también, el usuario tendrá 30 días hábiles para informar de todas las operaciones que ocurrieron antes del aviso y que no reconoce como realizadas por él, con un máximo de 120 días hábiles de antigüedad desde la fecha del aviso.
- El emisor deberá restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por el usuario, dentro del plazo de 5 días hábiles desde el aviso o reclamo, hasta un monto de 35 UF. En caso de reclamos por sobre 35 UF, el emisor debe restituir 35 UF dentro de los 5 días hábiles posteriores al aviso, y dispondrá de 7 días hábiles adicionales para restituir el resto o ejercer acciones judiciales contra el usuario en caso de que presuma dolo o culpa grave por parte de éste.
- Se señalan qué conductas constituirán delito de uso fraudulento, y se establece sanciones penales al respecto.
- Obligación del emisor de informar semestralmente en su sitio web el número de usuarios afectados por casos cubiertos por la ley, señalando montos y plazos, reportando además esta información a la Comisión para el Mercado Financiero.

Con el pasar de los años, el ajuste normativo de 2020 se tradujo en un incremento en el número de reclamos por operaciones fraudulentas, en los montos involucrados, y de las pérdidas incurridas por las instituciones financieras, teniendo un efecto especialmente adverso sobre Banco Estado, quien recibe

aproximadamente la mitad de los reclamos del sistema. Según cifras de la ABIF<sup>1</sup>, el número de usuarios que denunció fraudes ascendió a 250.000 personas en el primer semestre de 2023, cifra que representa un aumento del 130% respecto al mismo periodo del año anterior. La situación antes descrita hizo necesario volver a ajustar la ley.

La ley N°21.673, publicada en mayo de 2024, que volvió a modificar la Ley N°20.009, buscó, entre otros objetivos, combatir el aumento de los fraudes financieros y el consecuente desconocimiento de transacciones con medios de pago por parte de los clientes, mediante el mejoramiento de las herramientas de fiscalización, del estándar de seguridad para transacciones, y de las medidas de seguridad en la industria bancaria para impedir la comisión de delitos como auto fraude, estafa y lavado de dinero, entre otros.

Entre las modificaciones que se incluyeron en esta última actualización de la ley original se encuentran:

- Al momento de informar un reclamo, se pueden incluir operaciones no reconocidas con una antigüedad de hasta 60 días anteriores a la fecha del reclamo (disminuye desde 120 días).
- Se incluyen requisitos para hacer efectivo el reclamo, no bastando la impugnación de las operaciones. Adicionalmente, el emisor podrá exigir al usuario una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, y otros detalles relevantes. Además, el usuario deberá realizar una denuncia ante al menos uno de los siguientes organismos: el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, o cualquier tribunal con competencia criminal, entregando este respaldo al emisor.
- Se elimina la fijación por ley del umbral del monto que determina la oportunidad de restitución de fondos o cancelación de cargos, el que deberá ser fijado por un Reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda y suscrito además por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo previa consulta a la CMF. Sin perjuicio de lo anterior, el Reglamento respectivo emitido, conservó el umbral de las 35 UF.
- Aumento del plazo desde 5 a 10 días hábiles para que el emisor restituya los montos bajo el umbral establecido (35 UF), otorgando 5 días adicionales si se tratase de operaciones de giros en avances en efectivo o cajeros automáticos. Para reclamos por montos sobre el umbral, el emisor dispondrá de 7 días adicionales para restituir los fondos, cancelar los cargos de los montos que excedan dicho umbral o ejercer acciones judiciales contra el usuario.
- Se crea un procedimiento de suspensión de la restitución o cancelación de los fondos reclamados cuando hubiere antecedentes suficientes de la existencia de dolo por parte del usuario. También se establece un régimen de presunciones, resultado de la experiencia de los últimos años, que da cuenta de los casos más habituales de dolo o culpa grave.

Estas modificaciones buscaron controlar el aumento de las denuncias por fraude y otorgar más herramientas a las instituciones financieras para enfrentarlas (ver Tabla 1).

---

<sup>1</sup> Abif Informa N° 204, enero 2024

**Tabla 1**

Principales modificaciones que aumentaron la complejidad y riesgo del proceso de reclamo

	Anterior a la modificación	Posterior a la modificación
Antigüedad de las operaciones que se pueden reclamar (días)	<b>120</b>	<b>60</b>
Plazo para recibir el reintegro de los fondos (días hábiles)	<b>5</b>	<b>10-15</b>
Requiere declaración jurada	<b>No</b>	<b>Sí</b>
Requiere denuncia formal	<b>No</b>	<b>Sí</b>
Hay garantía de que se le restituirán hasta el umbral (35 UF) en 5 días	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Umbral que define la oportunidad de restitución o cancelación	<b>Por ley (35 UF)</b>	<b>Por reglamento (35 UF)</b>

Fuente: Ley N° 21.234 y Ley N° 21.673

### III. Análisis de datos

Usando como fuente de información el archivo normativo E24, que las instituciones fiscalizadas reportan a la Comisión<sup>2</sup> con frecuencia semestral, se analizan patrones de operaciones reclamadas como fraudulentas en medios de pagos y transacciones electrónicas. El estudio presenta datos mensuales para los años 2023 y 2024.

---

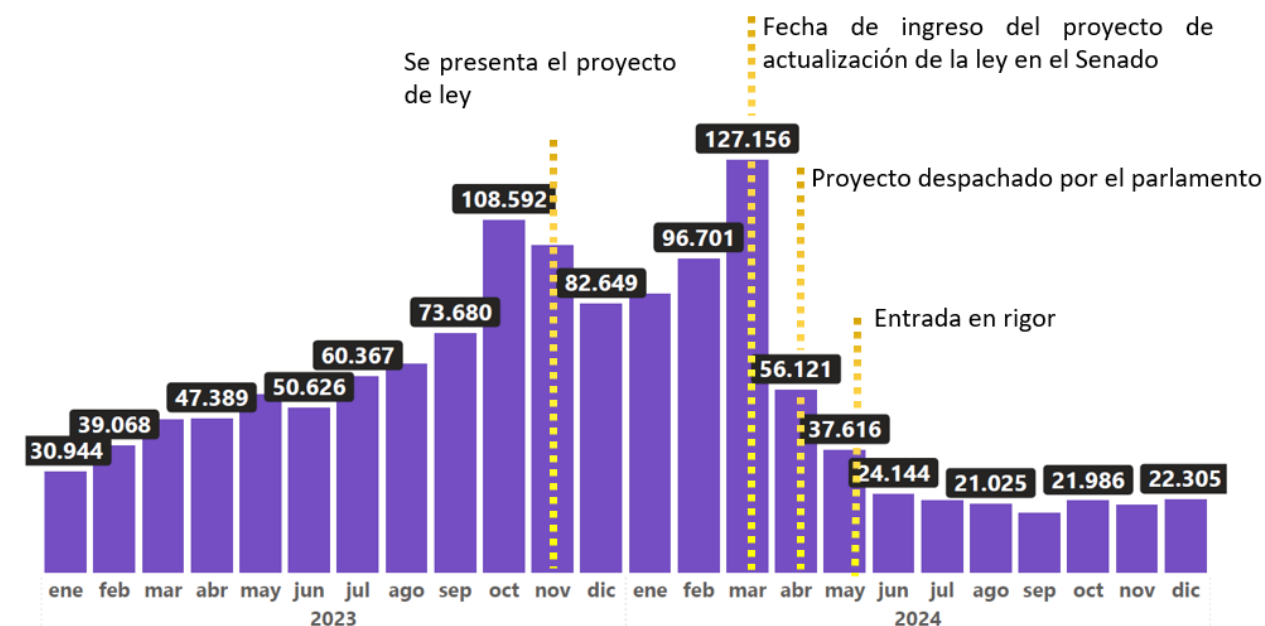
<sup>2</sup> El número de instituciones reportantes es cercano a 30



### III.1 Reclamos con operaciones impugnadas

**Figura 1**

*Evolución del número de reclamos por operaciones impugnadas 2023-2024, junto a los principales hitos destacados de la actualización de la ley N°20.009*



Recuento del número de reclamos recibidos en cada mes

Cada reclamo puede contener una o más operaciones impugnadas

Fuente: Archivo normativo E24

Entre 2023 y 2024 las instituciones financieras recibieron más de 1,3 millones de reclamos por operaciones impugnadas (como se mostrará, el número de clientes que reclamó es menor a esta cifra, pues un cliente puede haber reclamado más de una vez). El volumen de estos reclamos mostró una tendencia creciente hasta alcanzar su punto máximo en el primer trimestre de 2024, para luego disminuir a medida que se acercaba la publicación de las modificaciones a la Ley N° 20.009, concretada en mayo del mismo año (Figura 1). El marco legal que permitía este alto volumen de reclamos estaba vigente desde la reforma de 2020; sin embargo, el aumento masivo se produjo recién en 2023–2024. Esto sugiere un efecto combinado: por un lado, un incremento real en los casos de fraude, y por otro, un periodo de adaptación y aprendizaje entre 2020 y 2023 en el que algunos usuarios identificaron y aprovecharon las debilidades del sistema.

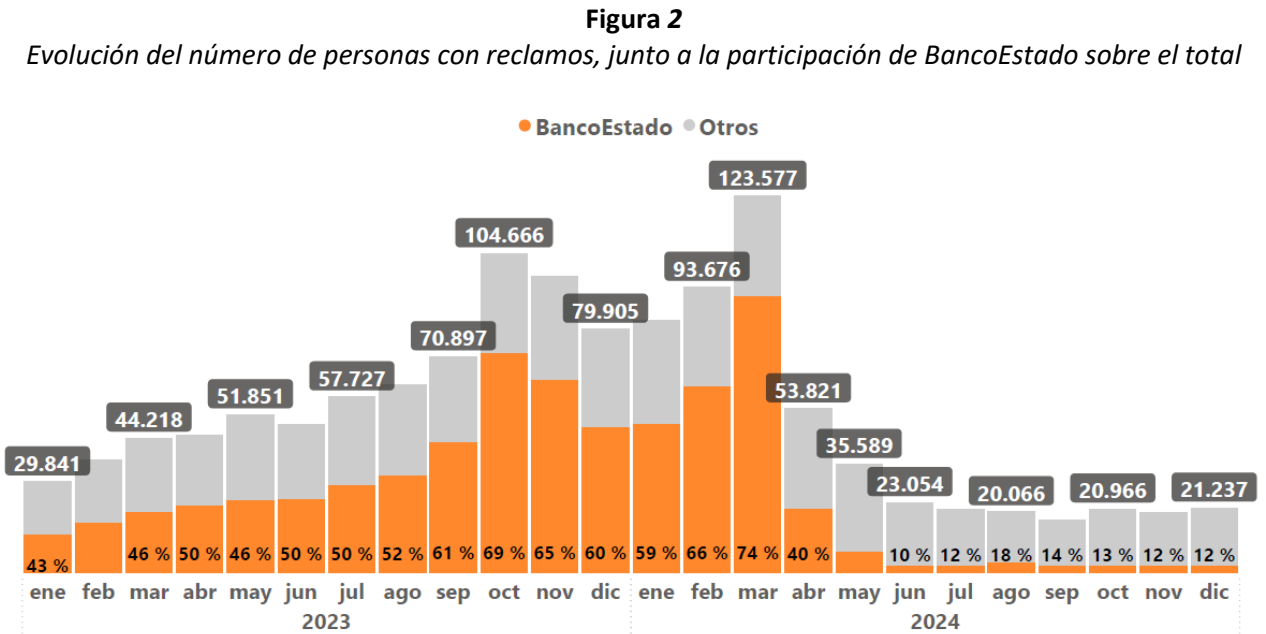
Un análisis detallado revela que el 50% de los reclamos realizados durante el periodo analizado corresponden a operaciones con medios de pago del Banco Estado. Así, Banco Estado ha sido un punto focal en la dinámica de fraude reciente. Cuando se excluye esta institución del análisis, la evolución de los reclamos y montos impugnados muestra una tendencia considerablemente más estable en todos los niveles. No obstante, la dinámica ascendente hacia marzo de 2024, y su posterior recuperación, es transversal para toda la industria.

Entre 2023 y 2024, 1,1 millones de clientes únicos reclamaron por una o más operaciones fraudulentas (ver figura 2). De estos reclamos, más de 580.000 corresponden a reclamos en Banco Estado. El número de

personas que reportan reclamos mensualmente disminuyó un 83% entre marzo y diciembre de 2024, mientras que la participación de Banco Estado sobre el total disminuyó desde 74% a 12% durante el mismo periodo.

Las cifras desde junio de 2024 podrían estar subestimando el número real de fraudes financieros. La nueva normativa exige que todo reclamo por operaciones fraudulentas sea acompañado de una denuncia formal, un requisito que eleva la complejidad del proceso para el usuario. Esta exigencia tiene una doble consecuencia: por un lado, excluye de las estadísticas aquellos reclamos presentados sin la documentación completa, y por otro, puede disuadir a ciertas víctimas de iniciar el trámite. Por lo tanto, es plausible que las cifras a partir de junio de 2024 subestimen el volumen real de fraudes financieros y que estos se materialicen posteriormente.

Cabe agregar que durante el año 2025 la CMF actualizó las obligaciones de información asociadas a la Ley 20.009<sup>3</sup>, requiriendo mayor desagregación a las instituciones reportantes. Estos ajustes permitirán mejorar la cobertura en futuras revisiones al incorporar reclamos que actualmente quedan fuera de los registros.



Recuento del número de usuarios que reportaron reclamos  
Porcentajes representan la participación de BancoEstado sobre el total  
Fuente: Archivo normativo E24

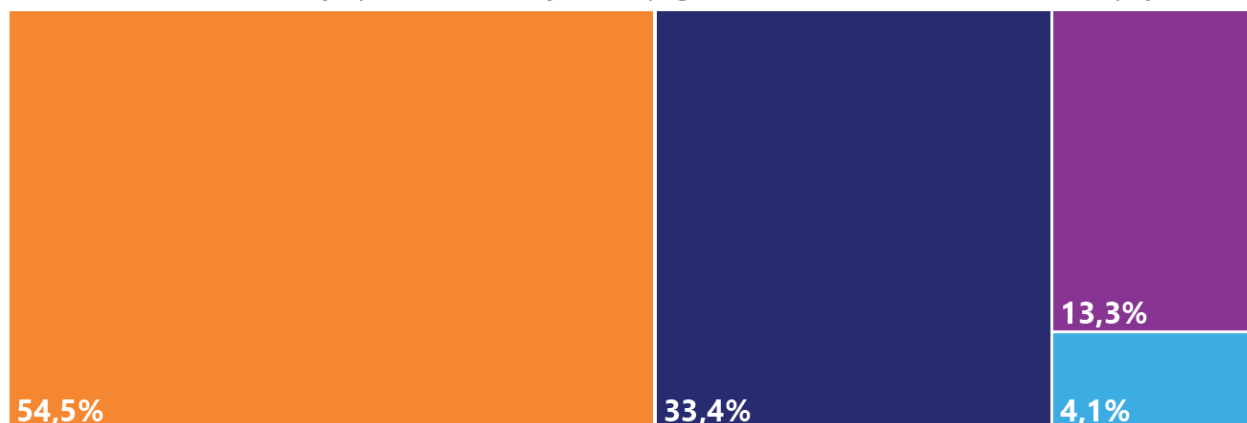
En relación a la composición por tipo de instituciones donde se presentaron los reclamos, aproximadamente el 88% de las personas reclaman directamente en la banca, 13% a través de las sociedades de apoyo al giro bancario, y 4% en emisores y operadores de tarjetas de pago (ver Figura 3).

<sup>3</sup> Norma de Carácter General N° 539, publicada en junio de 2025  
[https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg\\_539\\_2025.pdf](https://www.cmfchile.cl/normativa/ncg_539_2025.pdf)

**Figura 3**

*Composición del total de personas reportantes, por tipo de institución*

● BancoEstado ● Emisores y operadores de tarjetas de pago ● Otros bancos ● Sociedades de apoyo



Recuento de ruts distintos de personas que reportaron fraude bancario entre 2023 y 2024, por institución

Sociedades cooperativas fueron omitidas de esta visualización por baja representatividad

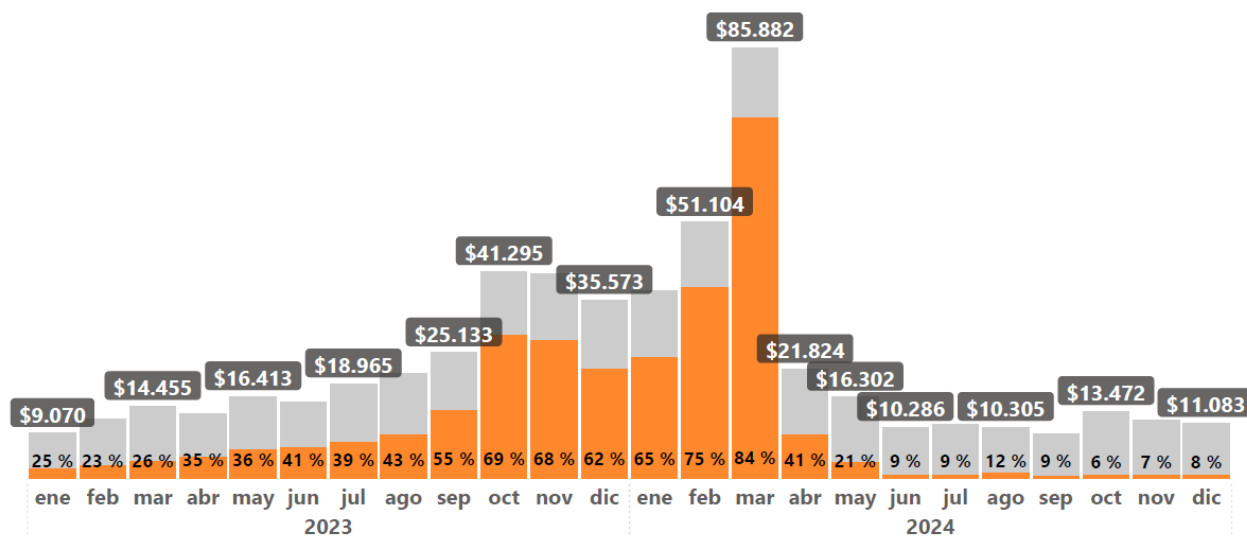
Fuente: Archivo normativo E24

En línea con la evolución del número de reclamos, el monto de las operaciones impugnadas experimentó un incremento significativo hasta marzo de 2024.

**Figura 4**

*Evolución del total de montos reclamados, junto a la participación de Banco Estado sobre el total*

● BancoEstado ● Otros



Suma de los montos de las operaciones reclamadas

Cifras en millones de pesos

Porcentajes representan la participación de Bancoestado sobre el total

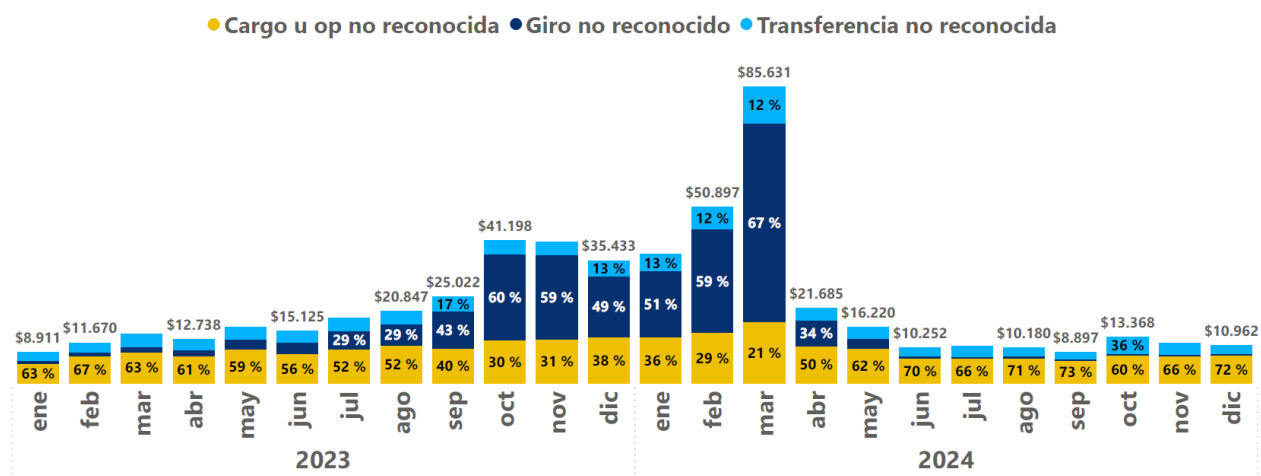
Fuente: Archivo normativo E24

### III.2 Reclamos por tipo de operación

Durante el período de estudio, la modalidad de fraude financiero según el tipo de operación presentó cambios significativos. Aunque hacia fines de 2024 se registró una disminución general en los montos reclamados por fraude, se observa una reconfiguración en la composición relativa de los distintos tipos. En particular, los giros no reconocidos - asociados a fraudes vía cajero automático, que en marzo de 2024 concentraban la mayor parte de los montos impugnados- cayeron abruptamente tras la entrada en vigencia de la reforma, pasando a representar solo el 5% del total al cierre del año (Figura 5). En contraste, los cargos u operaciones y las transferencias no reconocidas aumentaron su participación relativa, siendo los cargos no reconocidos la modalidad mediante la cual se realizan más fraudes financieros a diciembre de 2024.

**Figura 5**

*Composición del total de los montos de operaciones impugnadas, por tipo de operación*



Serie mensual de la distribución de los montos impugnados por tipo de operación. Cifras en millones de pesos

Se omite respuesta tipo de producto = Otros

Fuente: Archivo normativo E24

Entre enero de 2023 y mayo 2024 el monto promedio de las operaciones impugnadas ascendía a \$79.185, cifra que creció un 66% luego del ajuste legal. Este aumento en los montos promedios se observa en los tres tipos de operaciones, con un crecimiento más pronunciado en los reclamos por fraudes mediante transferencias. Por su parte, la mediana del monto de las operaciones impugnadas exhibe un crecimiento más controlado y de magnitudes inferiores a los promedios, sugiriendo una distribución altamente asimétrica donde un número acotado de operaciones de alto valor eleva el promedio. Destaca el pronunciado aumento de la mediana de los reclamos por giros no reconocidos hasta los \$200 mil en noviembre de 2023, ya que este monto representa el máximo diario para los giros en cuenta rut a través de cajeros automáticos, sugiriendo un posible aumento de un comportamiento oportunista.

Esta combinación de menor frecuencia de reclamos, junto a mayores promedios y medianas (Figuras 6 y 7), muestran que el cambio normativo trajo consigo no solo una disminución del volumen de operaciones reclamadas, de los montos totales involucrados, y del número de usuarios reportantes, sino que provocó un cambio en el comportamiento de los usuarios. Lo anterior permite concluir que, por un lado, es probable que los autofraudes se concentraran en operaciones de bajo monto, y, por otro lado, la ley parece haber

tenido un efecto disuasivo para reportar operaciones de menor monto debido a la mayor complejidad que ahora requiere ingresar un reclamo y acceder al reintegro de los fondos, además de importar un mayor riesgo para los usuarios que cometen autofraude, al exponerse a acciones judiciales por parte de las instituciones.

**Tabla 2**  
*Montos promedios de operaciones impugnadas, por tipos de operación*

	Enero 2023 – mayo 2024	Junio 2024 – diciembre 2024
Cargo u operación no reconocida	\$54.273	\$102.079
Giro no reconocido	\$103.597	\$148.129
Transferencia no reconocida	\$143.277	\$450.034
Promedio total	\$79.185	\$131.900

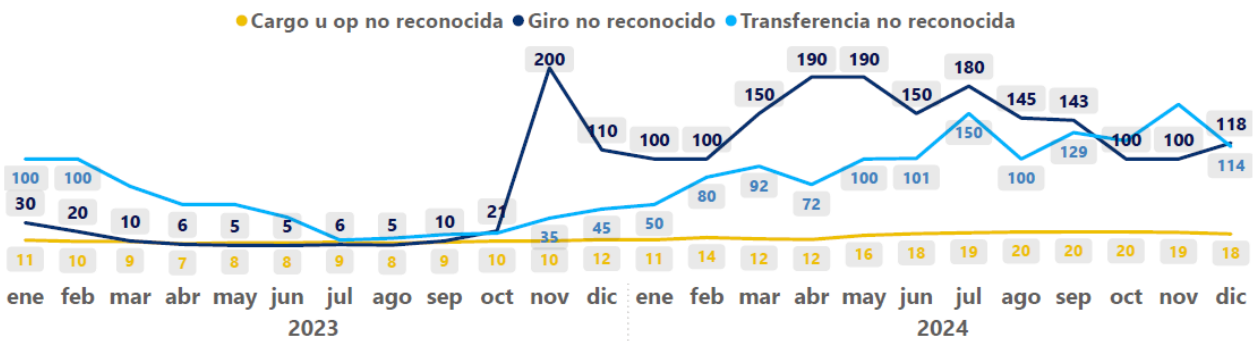
Monto promedio de las operaciones reclamadas, cifras en pesos  
Fuente: Archivo normativo E24

**Figura 6**  
*Monto promedio mensual de las operaciones impugnadas, por tipo de operación*  
Cifras en miles



Evolución mensual del monto promedio de las operaciones reclamadas. Cifras en miles de pesos  
Fuente: Archivo normativo E24

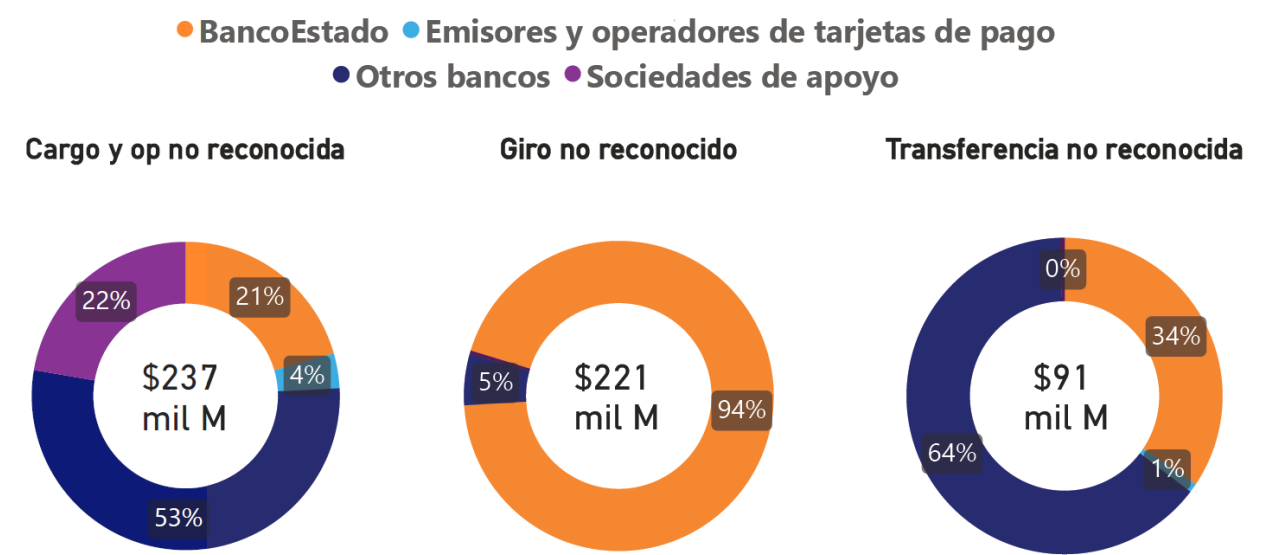
**Figura 7**  
*Mediana de monto mensual de las operaciones impugnadas, por tipo de operación*  
Cifras en miles



Evolución mensual de la mediana de las operaciones reclamadas. Cifras en miles de pesos  
Fuente: Archivo normativo E24

Cada tipo de operación sigue un patrón distintivo respecto al tipo de institución en el que se realiza. Así, durante el periodo de estudio, los fraudes por cargos, operaciones, y transferencias no reconocidas se concentraron mayoritariamente en bancos de la plaza distintos de BancoEstado, mientras que los reclamos de operaciones por giro no reconocido se realizaron casi exclusivamente en BancoEstado, con un 94% del monto total (Figura 88).

**Figura 8**  
*Distribución de los montos de operaciones impugnadas, por tipo de operación y tipo de institución*



Distribución porcentual de los montos de operaciones impugnadas,  
Abarca todas las operaciones impugnadas del periodo 2023-2024.  
Cifras en pesos  
Fuente: Archivo normativo E24

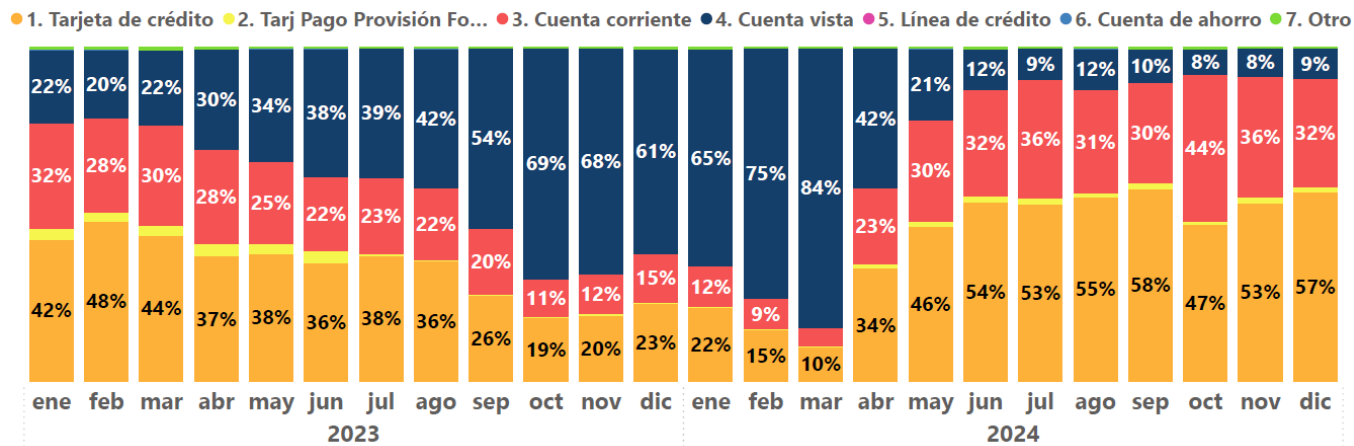
### III.3 Reclamos por tipo de producto

De los seis productos analizados, tres ostentan una participación relevante en los montos de operaciones reportadas como fraudulentas: tarjeta de crédito, cuenta corriente y cuenta vista. Al cierre de 2024 predomina el fraude a través de tarjetas de crédito (Figura 9).

Los fraudes a cuentas vistas llegaron a representar el 84% del monto total de las operaciones reclamadas en marzo de 2024. Dentro de este producto se encuentra la Cuenta RUT de BancoEstado, que explica casi la totalidad del aumento transitorio.

**Figura 9**

*Distribución de los montos de operaciones impugnadas, por tipo de producto*



Distribución porcentual de los montos de operaciones reclamadas, por tipo de producto

Fuente: Archivo normativo E24

Desde el ajuste legal, los montos promedios denunciados han aumentado para todos los productos, con excepción de las líneas de crédito y las cuentas de ahorro (tabla 3 y figura 10).

**Tabla 3**

*Montos promedios mensuales de operaciones impugnadas, por tipo de producto*

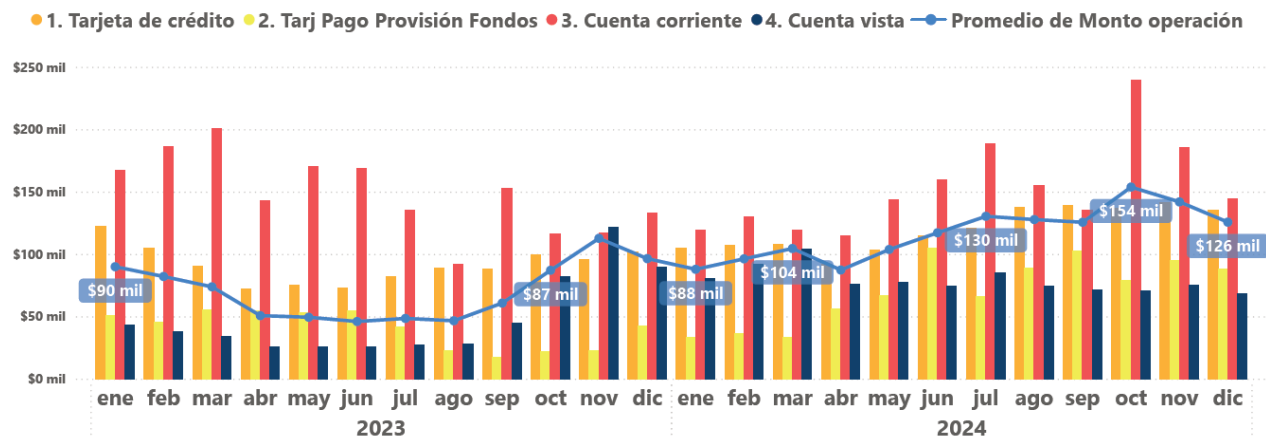
	Enero 2023 – mayo 2024	Junio 2024 – diciembre 2024
<b>Tarjeta de crédito</b>	\$93.388	\$131.506
<b>Tarj Pago Provisión Fondos</b>	\$42.452	\$86.889
<b>Cuenta Corriente</b>	\$134.011	\$173.804
<b>Cuenta Vista</b>	\$68.101	\$78.812
<b>Línea de crédito</b>	\$117.686	\$100.000
<b>Cuenta de ahorro</b>	\$118.592	\$78.210
<b>Otro</b>	\$178.182	\$193.554
<b>Promedio total</b>	<b>\$79.185</b>	<b>\$131.900</b>

Monto promedio de las operaciones reclamadas para cada tipo de producto, cifras en pesos

Fuente: Archivo normativo E24

**Figura 10**

*Montos promedios mensuales de operaciones impugnadas, por tipo de producto*

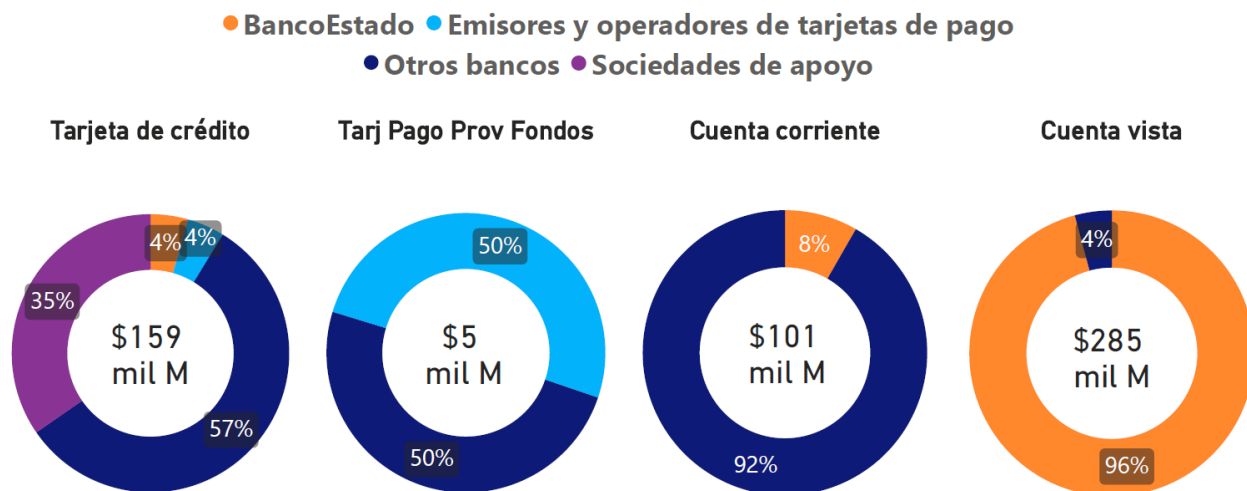


Columnas: Monto promedio de las operaciones reclamadas para los cuatro principales tipos de producto  
 Línea: Monto promedio total. Cifras en pesos  
 Fuente: Archivo normativo E24

Los fraudes en cuenta vista se concentran casi exclusivamente en BancoEstado. Los fraudes en cuenta corriente, en otros bancos de la plaza. Aquellos por tarjetas de crédito se reparten entre otros bancos y sociedades de apoyo al giro bancario que emiten u operan tarjetas. Finalmente, los montos defraudados mediante tarjetas de pago con provisión de fondos los reciben otros bancos y emisores y operadores de tarjetas de pago en partes iguales (Figura 21).

**Figura 21**

*Distribución de los montos de operaciones impugnadas, por tipo de operación y tipo de institución*



Distribución porcentual de los montos de operaciones impugnadas, por tipo de producto y tipo de institución. Abarca todas las operaciones impugnadas durante el periodo 2023-2024. Cifras en pesos  
 Fuente: Archivo normativo E24



### III.4 Estadísticas de reincidencias

El espíritu original de la ley del año 2020 era proteger a quienes se ven afectados por fraudes financieros. Aunque la ley buscaba facilitar a los usuarios acceder a la devolución de los fondos perdidos por fraude, también dio lugar a comportamientos oportunistas, existiendo incluso contenido en plataformas digitales explicando cómo realizarlos.

Un efecto adverso que podría traer consigo el cambio legal se relaciona con que, amparados bajo la nueva ley, las instituciones podrían no estar restituyendo los fondos en casos donde existe un reclamo legítimo de operación fraudulenta.

Con el objetivo de aislar aquellos casos con mayor probabilidad de autofraude, la Tabla 4 clasifica a las personas que han reclamado operaciones impugnadas según su frecuencia temporal (si hicieron reclamos durante uno, dos, tres, o más meses) y por instituciones (si reclamaron en una, dos, tres, o más entidades). De esta forma, se puede estudiar si existe algún patrón de reincidencia relevante y si las instituciones tienden a restituir menos fondos para aquellos casos con mayor sospecha de comportamiento oportunista.

**Tabla 4**

*Distribución de los usuarios por número de meses e instituciones en que reclamaron fraudes<sup>4</sup>*

	Total personas - número				Total personas - porcentaje			
	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos
1 ifi	927.458	82.002	8.897	1.613	85,0%	7,5%	0,8%	0,1%
2 ifis distintas	11.254	40.185	8.236	2.428	1,0%	3,7%	0,8%	0,2%
3 ifis distintas	1.005	1.915	2.794	1.627	0,1%	0,2%	0,3%	0,1%
+3 ifis distintas	174	324	352	1.187	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

Distribución total y porcentual de las personas que reclamaron fraudes, según su frecuencia en número de meses e instituciones en que reclamaron.

Abarca todos los reclamos de fraude con operaciones impugnadas del periodo 2023-2024.

Fuente: Archivo normativo E24

La Tabla muestra que, durante el periodo analizado, del total de personas que reportaron fraudes, el 85% lo hizo solo durante un mes y en una sola institución. Más del 8% de los usuarios fue reincidente reclamando en una sola institución en varios periodos, en tanto que más del 5% de los usuarios reclamaron en más de una institución durante más de 1 mes. Estos grupos reincidentes presentan patrones de comportamiento potencialmente oportunista.

La Tabla 5 presenta la distribución porcentual de las personas antes y después de la entrada en vigor de la ley, donde es posible observar que los usuarios reincidentes disminuyen luego de la reforma legal.

<sup>4</sup> Ifi = institución fiscalizada

**Tabla 5**

*Distribución porcentual de clientes por número de meses e instituciones en que reclamaron fraudes, separados por periodos pre y post actualización de la ley.*

	Enero 2023 - mayo 2024				junio 2024 - diciembre 2024			
	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos
1 ifi	85,9%	7,5%	0,8%	0,1%	94,3%	1,9%	0,1%	0,0%
2 ifis distintas	1,0%	3,2%	0,6%	0,2%	1,7%	1,4%	0,1%	0,0%
3 ifis distintas	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%
+3 ifis distintas	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Distribución porcentual de las personas que reclamaron fraudes

Abarca todos los reclamos de fraude con operaciones impugnadas del periodo 2023-2024.

Fuente: Archivo normativo E24

La Tabla exhibe la distribución porcentual de los montos reclamados antes y después de la actualización de la ley. Los montos reclamados en el primer cuadrante aumentaron desde 70% a 86%. Así, a partir de la actualización legal no solamente disminuyó la participación de los usuarios reincidentes, sino que además sus montos explican una fracción menor de los montos totales reclamados.

**Tabla 6**

*Distribución porcentual de los montos reclamados por cada grupo de usuarios, separados por periodos pre y post actualización de la ley.*

	Distribución porcentual de los montos Enero 2023 - mayo 2024				Distribución porcentual de los montos junio 2024 - diciembre 2024			
	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos
1 ifi	70,0%	13,8%	2,0%	0,4%	85,5%	4,0%	0,2%	0,0%
2 ifis distintas	2,3%	5,5%	1,7%	0,7%	4,2%	3,2%	0,3%	0,1%
3 ifis distintas	0,4%	0,6%	0,7%	0,6%	1,0%	0,8%	0,2%	0,1%
+3 ifis distintas	0,1%	0,2%	0,2%	0,9%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%

Distribución porcentual de los montos reclamados, por cada grupo de usuarios

Abarca todos los reclamos de fraude con operaciones impugnadas del periodo 2023-2024.

Fuente: Archivo normativo E24

**Tabla 6.1**

*Distribución de los montos reclamados por cada grupo de usuarios, separados por periodos pre y post actualización de la ley.*

	Distribución de los montos Enero 2023 - mayo 2024				Distribución de los montos junio 2024 - diciembre 2024			
	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos	1 mes	2 meses distintos	3 meses distintos	+3 meses distintos
1 ifi	\$362.731	\$71.310	\$10.325	\$2.165	\$58.086	\$2.729	\$108	\$6
2 ifis distintas	\$12.137	\$28.366	\$8.847	\$3.602	\$2.856	\$2.165	\$194	\$34
3 ifis distintas	\$1.926	\$3.062	\$3.735	\$3.292	\$664	\$526	\$154	\$35
+3 ifis distintas	\$584	\$979	\$834	\$4.604	\$127	\$161	\$49	\$23

Distribución de los montos reclamados, por cada grupo de usuarios

Montos en millones de pesos

Abarca todos los reclamos de fraude con operaciones impugnadas del periodo 2023-2024.

Fuente: Archivo normativo E24

Respecto a los montos que las entidades restituyen a los usuarios que presentan reclamos, los datos disponibles muestran que, tras la actualización de la Ley N°20.009 en mayo de 2024, se están restituyendo menos fondos en comparación con el periodo previo<sup>5</sup>, tanto para usuarios reincidentes como para quienes presentan reclamos aislados. Sin embargo, esta información es de carácter preliminar, pues una parte importante de los reclamos ingresados durante el segundo semestre de 2024 aún se encontraba en tramitación al cierre del año, por lo que los porcentajes podrían variar a futuro.

### III.6 Impacto en los resultados de instituciones financieras

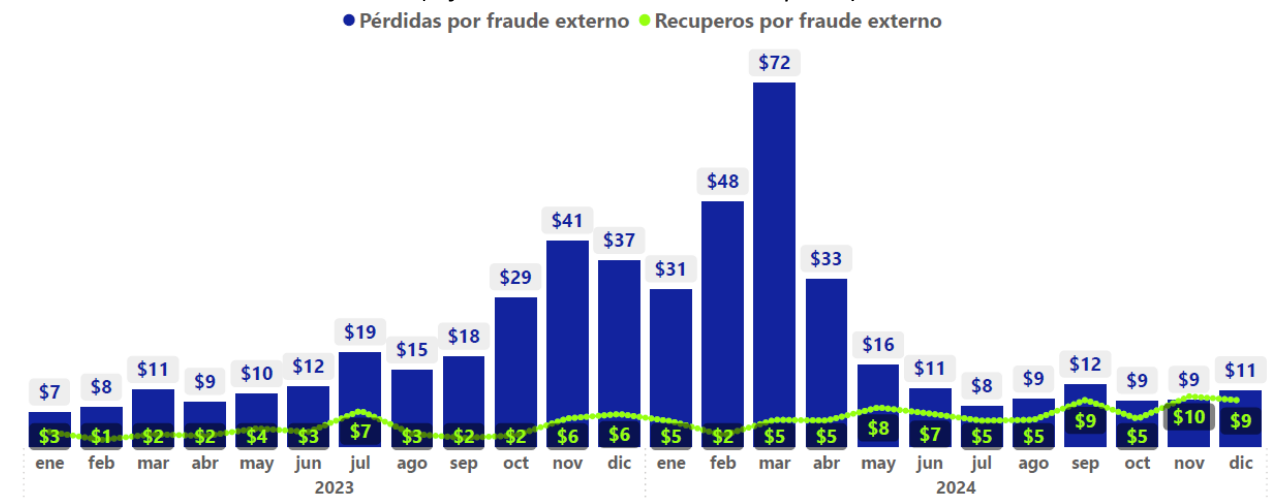
El aumento de los reclamos entre 2023 y marzo de 2024 resultó en un incremento sostenido de las pérdidas asumidas por las instituciones financieras. Para la banca esta situación alcanzó su punto crítico en marzo de 2024, cuando las pérdidas superaron los 70.000 millones de pesos (Figura 12). Luego, comenzaron a descender de forma pronunciada a medida que disminuían los reclamos. A diciembre de 2024, las pérdidas por este concepto equivalen a menos del 20% de las pérdidas máximas registradas. Por su parte, los Emisores y Operadores de Tarjetas (Emisores) y las Sociedades de Apoyo al Giro Bancario (SAG) también siguieron este patrón, exhibiendo mayores pérdidas a inicios de 2024 para disminuir los meses siguientes.

Los recuperos por fraude externo<sup>6</sup> también se incrementaron en la segunda mitad del año, siendo este efecto más notable para la banca, que es el grupo donde los recuperos representan un mayor porcentaje de las pérdidas. Este fenómeno conjunto de menores pérdidas y mayores recuperos por fraude externo han permitido a las instituciones financieras ver reducidas las pérdidas netas por este concepto.

<sup>5</sup> Calculado como Monto restituido total/Monto total reclamado para cada reclamo.

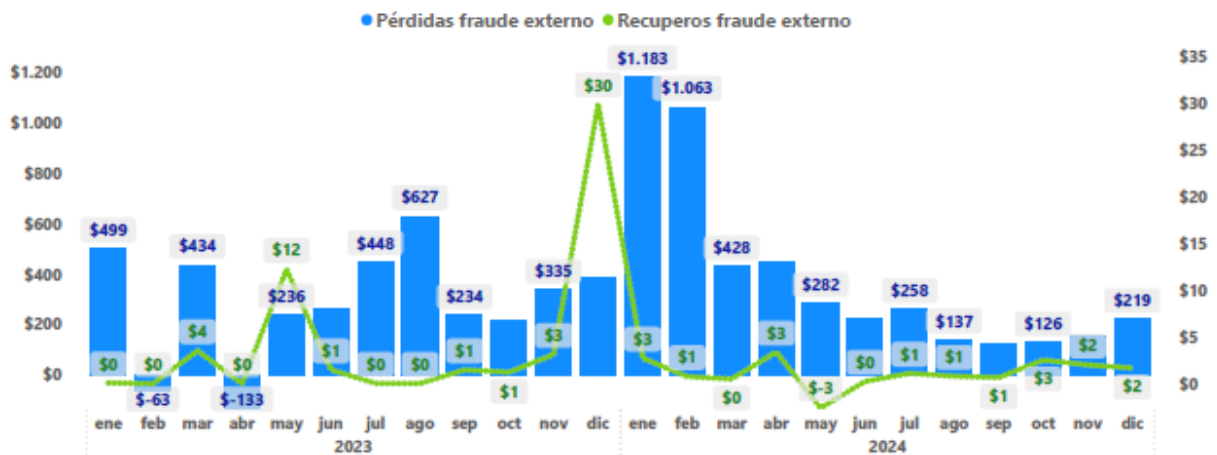
<sup>6</sup> El Compendio de Normas Contables define Fraude Externo como todas aquellas pérdidas derivadas de algún tipo de actuación orientada a cometer fraude, apropiarse de bienes o vulnerar la legislación de parte de terceros ajenos al banco. Dado lo anterior, las pérdidas y recuperos por fraude externo no corresponden exclusivamente a fraudes amparados por la Ley 20.009. Sin embargo, el aumento pronunciado hacia marzo de 2024 y posterior descenso, similar a la evolución del volumen de reclamos vistos en la Figura 1, sugiere que aquellas operaciones amparadas por la Ley 20.009 representan un porcentaje mayoritario dentro del conjunto total de fraude externo.

**Figura 12**  
*Pérdidas y recuperos mensuales por fraude externo – Bancos*  
 (Cifras en miles de millones de pesos)



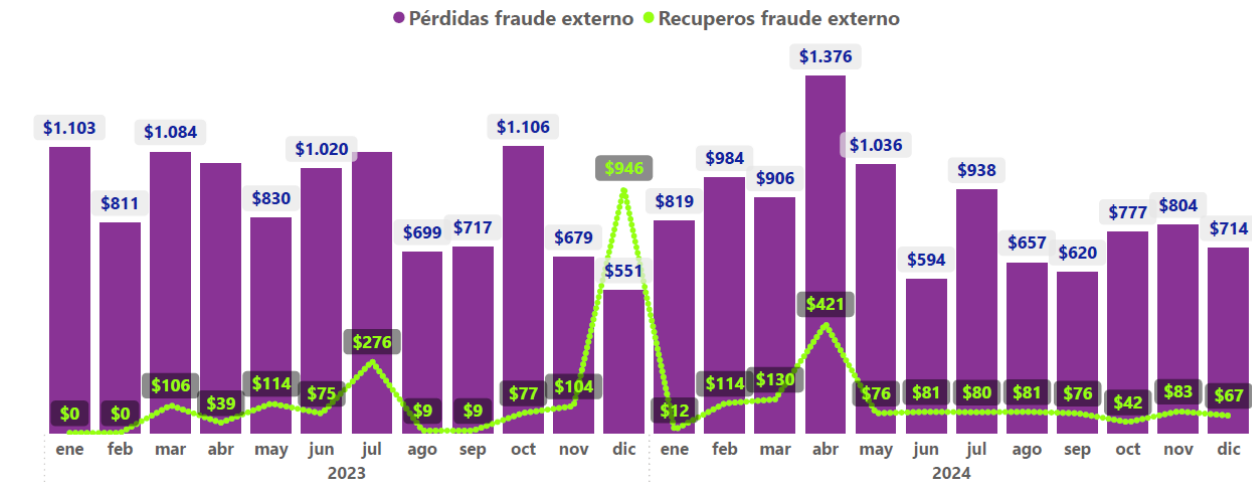
Cifras en miles de millones de pesos  
 Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

**Figura 13**  
*Pérdidas y recuperos mensuales por fraude externo – Emisores*  
 (Cifras en millones de pesos)



Eje izq. Pérdidas por fraude externo  
 Eje der. Recuperos por fraude externo  
 Montos en millones de pesos  
 Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

**Figura 14**  
**Pérdidas y recuperos mensuales por fraude externo – SAG**  
 (Cifras en millones de pesos)



Montos en millones de pesos

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

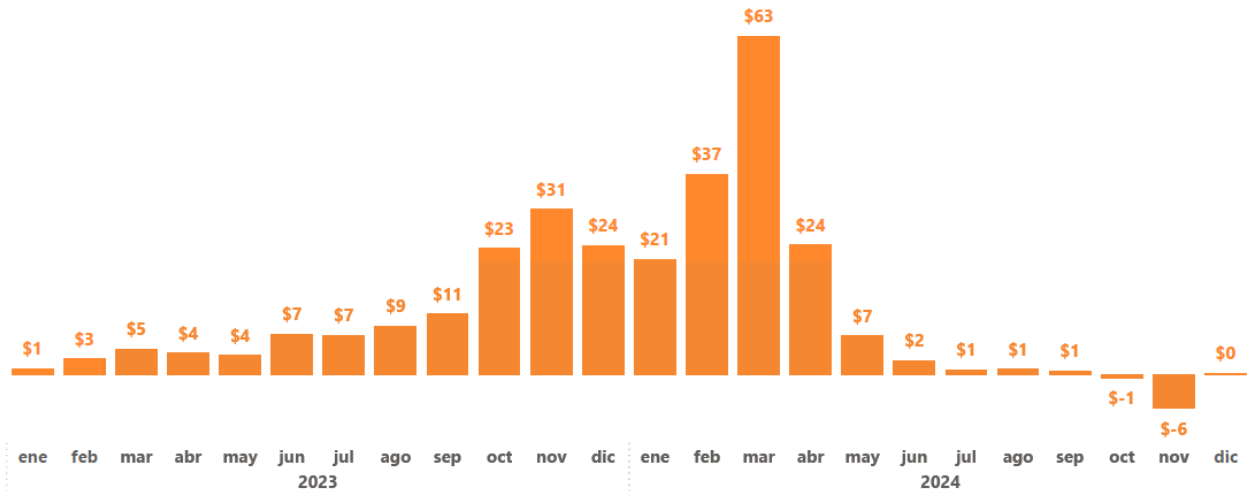
A marzo de 2024, las pérdidas mensuales por fraude externo de BancoEstado alcanzaron 63.000 millones de pesos (Figura 15). Con esto, las utilidades consolidadas del banco disminuyeron un 24% en un año<sup>7</sup>. No obstante, las pérdidas se controlaron hacia el cierre de 2024, alcanzando niveles mínimos e incluso negativos para aquellos meses en donde los recuperos son mayores a las pérdidas.

Para dimensionar de manera más clara la magnitud de las pérdidas, la

**Figura 16** muestra la pérdida bruta por fraude externo junto a los resultados mensuales para la banca, donde se puede observar que para marzo de 2024 las pérdidas por este concepto ascendieron a un monto equivalente al 17% del resultado mensual, cifra que descendió hasta alrededor del 3% a contar de mayo del mismo año.

<sup>7</sup> Banco del Estado de Chile. (2024). *Informe Financiero: Comentarios de la Gerencia al 30 de junio de 2024*.

**Figura 15**  
*Pérdidas mensuales netas por fraude externo - BancoEstado*



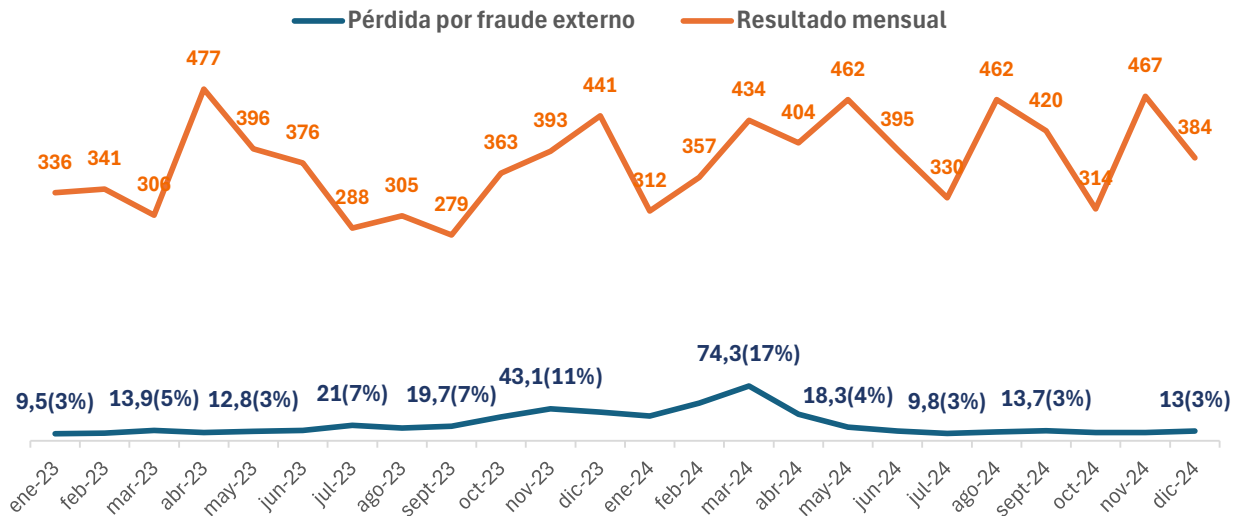
Índice calculado como la diferencia entre las pérdidas brutas mensuales y las recuperaciones brutas mensuales.

Cifras correspondientes a BancoEstado

cifras en miles de millones de pesos

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

**Figura 16**  
*Resultado mensual de la industria bancaria, junto a las pérdidas por fraude externo*  
 (Cifras en miles de millones de pesos)



Resultado mensual y pérdidas asociadas a fraude externo. Cifras en paréntesis representan la proporción de estas pérdidas en relación a los resultados. Cifras en miles de millones de pesos.

Fuente: Reporte Mensual de Información Financiera del Sistema Bancario

La tabla 7 presenta las pérdidas por fraude externo para los años previos al periodo analizado, distinguiendo el año completo del segundo semestre. Se puede observar que el crecimiento más pronunciado ocurre entre 2022 y 2023, continuando la tendencia alcista en 2024. Sin embargo, al aislar el efecto para el segundo semestre de cada año, el 2024 presenta una disminución, con niveles por debajo de los últimos dos años.

**Tabla 7**  
Pérdida por fraude externo para los últimos cinco años – sistema bancario

	<b>Pérdidas por fraude externo - año completo</b>	<b>Δ c/r año anterior</b>	<b>Pérdidas por fraude externo - segundo semestre</b>	<b>Δ c/r año anterior</b>
<b>2020</b>	\$77.545	-	\$63.987	-
<b>2021</b>	\$71.606	-8%	\$44.110	-31%
<b>2022</b>	\$93.430	30%	\$67.488	53%
<b>2023</b>	\$214.786	130%	\$158.183	134%
<b>2024</b>	\$270.468	26%	\$58.857	-63%

Cifras en millones de pesos

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

### III.7 Cifras de reclamos en la CMF

La CMF ha dispuesto canales de atención ciudadana a través de los cuales los usuarios de productos y servicios financieros pueden enviar sus reclamos en contra de bancos u otras instituciones financieras. Los reclamos clasificados como “reclamos por fraude” exhiben una trayectoria particular. En secciones anteriores se mostraron cifras que son reportadas por las instituciones financieras, las que muestran que en los meses posteriores a la modificación legal hubo un descenso relevante del volumen de reclamos, lo que se tradujo en menores pérdidas por concepto de fraude externo. No obstante, hacia el final del 2024 los reclamos realizados en la CMF muestran un destacado repunte, cuyos niveles se mantuvieron por sobre los manifestados en periodos anteriores. Lo anterior podría sugerir que, si bien las medidas legales han reducido el impacto financiero directo para las instituciones, desde la perspectiva de un grupo de usuarios podría haber un deterioro en la percepción o ejercicio efectivo de sus garantías.

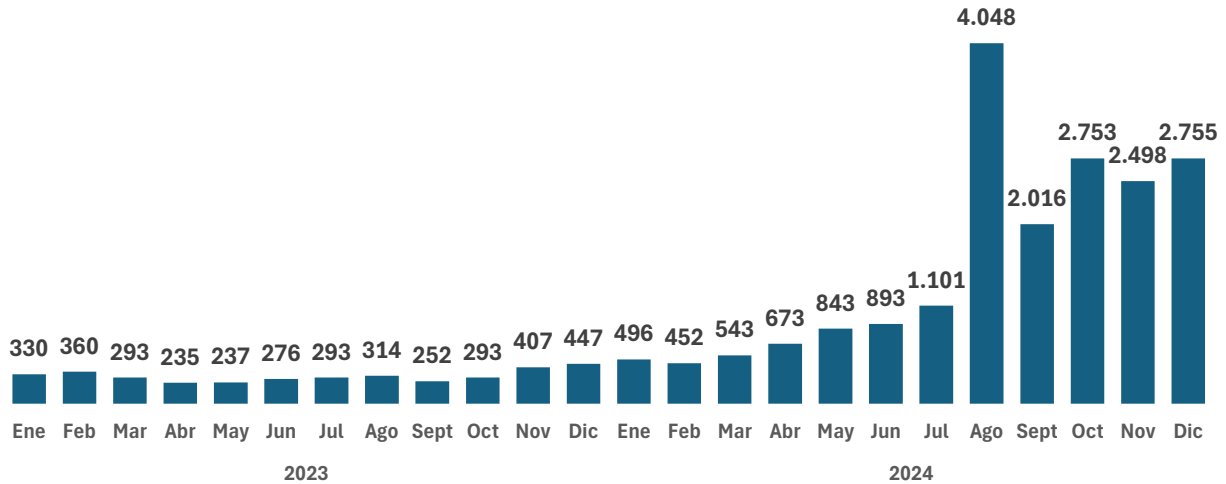
**Tabla 8**

	<b>Marzo 2024</b>	<b>Diciembre 2024</b>
<b>N° reclamos en instituciones financieras (Figura 1)</b>	127.156	22.305
<b>N° reclamos en la CMF (Figura 17)</b>	543	2.755
<b>Reclamos recibidos en la CMF como porcentaje del total de reclamos recibidos por las instituciones financieras</b>	<b>0,4%</b>	<b>12,4%</b>

Reclamos asociados a fraude financiero

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

**Figura 17**  
*Número de reclamos recibidos en la CMF por fraude financiero<sup>8</sup>*



Recuento del número de reclamos mensuales que recibe la CMF por concepto de fraude financiero.

Considera aquellos reclamos que se ingresan directamente en la CMF y aquellos que son derivados desde el Servicio Nacional del Consumidor.

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero

## IV. Conclusiones y recomendaciones

La evidencia disponible permite concluir que las modificaciones introducidas por la Ley N.º 21.673 de 2024 han tenido un impacto significativo en la dinámica de los reclamos por operaciones fraudulentas, generando efectos tanto en los usuarios como en las instituciones financieras. Destacan los siguientes hallazgos:

### 1. Reducción en el volumen de reclamos y montos impugnados

Tras la reforma legal del año 2024, para toda la industria se observa una caída drástica en el número de reclamos, operaciones impugnadas y montos reclamados. En diciembre de 2024 las entidades recibieron 22.305 reclamos, que representa un descenso significativo si se compara con los 127.156 recibidos en marzo del mismo año. Esta disminución sugiere que las nuevas exigencias legales (declaración jurada, denuncia formal y reducción del plazo para reclamar) han disuadido conductas oportunistas de los usuarios. No obstante, como se presenta en la sección III.7, es posible que estas mayores exigencias impliquen un obstáculo para la correcta implementación de la ley al aumentar la complejidad del proceso de reclamo.

### 2. Cambio en el perfil de los reclamos

Actualmente, los reclamos se concentran en operaciones de mayor monto promedio, lo que indica que los usuarios priorizan reclamar los eventos que justifican el esfuerzo y riesgo del proceso, y sugiere que los

<sup>8</sup> A partir de agosto de 2024, los reclamos por fraude financiero ingresados en el Servicio Nacional del Consumidor comenzaron a ser remitidos a la CMF.



comportamientos oportunistas se concentraban en operaciones de bajos montos.

El volumen de reclamos disminuye para todos los tipos de operaciones, especialmente los giros en cajeros automáticos (asociados a BancoEstado).

### **3. Impacto en las instituciones financieras**

La introducción de presunciones de dolo, la suspensión de reintegros ante sospechas fundadas y el aumento de plazos para la restitución de fondos, han permitido a las instituciones financieras reducir las pérdidas mensuales por fraude externo desde 72.000 millones de pesos en marzo de 2024 a 11.000 millones en diciembre de 2024.

Sobre la base de los resultados obtenidos, se proponen las siguientes medidas para fortalecer el marco regulatorio y optimizar la gestión del fraude:

- *Monitoreo continuo del impacto de la normativa:* Evaluar periódicamente el impacto de la Ley N.º 21.673 para detectar posibles nuevas estrategias de fraude y ajustar las regulaciones, si es necesario.
- *Base de datos centralizada de denuncias:* Implementar un sistema centralizado que permita a las instituciones financieras verificar si un usuario ha presentado reclamos en múltiples entidades, facilitando la identificación de patrones de reincidencia.
- *Educación financiera:* Promover campañas informativas para que los usuarios conozcan sus derechos y obligaciones, lo que debería ayudar a reducir el fraude efectivo y el desconocimiento de transacciones legítimas.

Además, las instituciones financieras deberían implementar:

- *Reforzamiento de controles antifraude:* Invertir en tecnologías de autenticación avanzada (biometría, IA para detección de anomalías) para prevenir fraudes antes de que ocurran<sup>9</sup>.
- *Optimización de procesos de reclamo:* Agilizar la revisión, evitando que el nuevo conjunto de herramientas implique mayor plazo de restitución para usuarios con reclamos legítimos.
- *Análisis de datos predictivos:* Utilizar inteligencia de negocio para identificar tendencias emergentes de fraude y ajustar estrategias de mitigación proactivamente.

---

<sup>9</sup> La Comisión para el Mercado Financiero publicó en junio de 2025 la Norma de Carácter General N°538 sobre medidas de seguridad y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N° 20.009

## ANEXO I. Listado de instituciones cubiertas en este estudio

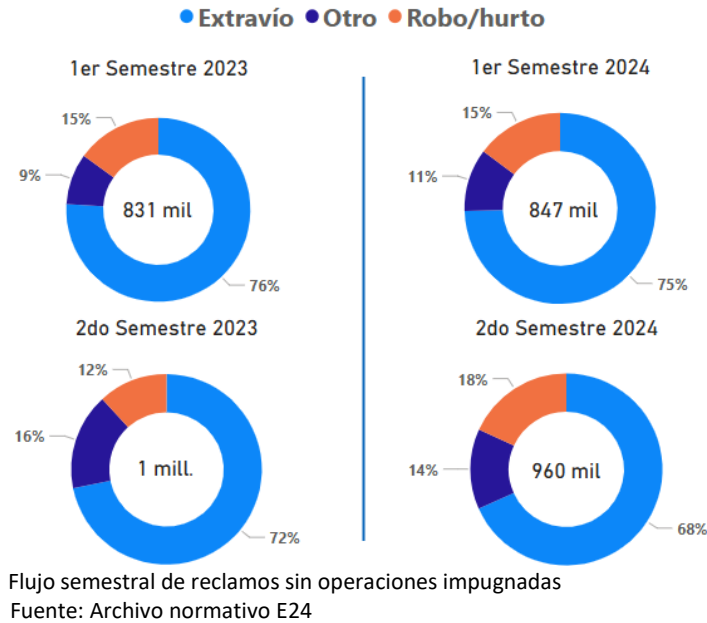
Institución	Grupo
BancoEstado	BancoEstado
Banco de Chile Banco Internacional Scotiabank Chile Banco de Crédito e Inversiones Banco Bice Banco Santander-Chile Banco Itaú Chile Banco Security Banco Falabella Banco Ripley Banco Consorcio	Otros bancos
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch	Cooperativas
Unicard S.A. Creditos Organizacion y Finanzas S. A. Inversiones LP S.A. Tricard S.A. Sociedad de Creditos Comerciales S.A. Solventa Tarjetas S.A. Inversiones y Tarjetas S.A. FISO S.A. Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. Tenpo Payments S.A. Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. GLOBAL CARD S.A. Digital Payments Prepago S.A. Compañía Emisora de Medios de Pago Digitales S.A. PREX CHILE S.A. Mercado Pago Emisora S.A. Matic Kard S.A.	Emisores y operadores de tarjetas de pago
CAR S.A. CAT Administradora de Tarjetas S.A. Servicios Financieros y Administracion de Creditos Comerciales S.A. Promotora CMR Falabella S.A.	Sociedades de apoyo al giro bancario

# ANEXO II. Reclamos sin operaciones impugnadas

Los reclamos sin operaciones impugnadas presentan una trayectoria estable los últimos 24 meses. Se observa que el principal motivo de reclamo es el extravío de tarjetas y que el flujo tiende a aumentar durante el segundo semestre de cada año (ver figura 21).

Esto resulta relevante para contextualizar el crecimiento de los reclamos con operaciones impugnadas reportado en secciones anteriores. En efecto, dado que las denuncias por extravío, robo o hurto sin operaciones impugnadas no muestran aumentos significativos en el periodo, se descarta que el alza general de reclamos en 2023 y 2024 se deba a un mayor volumen de este tipo de incidentes.

**Figura 21**  
*Evolución del número de reclamos sin operaciones impugnadas*



## Referencias

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). *Historia de la Ley N° 21.673: Adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/8301/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2005). *Historia de la Ley N° 20.009: Limita responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/5611/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2005). *Ley N° 20.009: 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*. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=236736>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). *Historia de la Ley N° 21.234: Limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude*. Disponible en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7752/>

Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. (2025). *Informe ABIF N° 217: Cifras financieras noviembre 2024*. Disponible en <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2025/01/Informe-ABIF-N-217-Cifras-financieras-Noviembre-2024-1.pdf>

Senado de Chile. (2024). *A segundo trámite proyecto que combatirá el aumento de los costos del financiamiento y los fraudes bancarios*. Obtenido de <https://www.senado.cl/comunicaciones/noticias/segundo-tramite-proyecto-que-combatira-el-aumento-de-los-costos-del>

