

Ley 21.673: Implementación y Efectos iniciales

Catherine Tornel L.

Comisionada

Comisión para el Mercado Financiero

Mayo 2025



La evolución de los medios de pago y sus riesgos, ha llevado a ajustar el marco legal aplicable

**2005: Ley
20.009**

- Limita responsabilidad de los usuarios post-aviso.
- Considera solo fraudes con tarjeta presente

**2020: Ley
21.234**

- Incluye fraudes electrónicos y medios de pago en general
- Cambia el estándar probatorio a culpa grave o dolo

**2024: Ley
21.673**

- Otorgar mayores herramientas para investigar casos con indicios de autofraude, negligencia, o comportamiento oportunista

La Ley 21.763 otorga mayores herramientas para detectar casos de autofraude, negligencia y comportamientos oportunistas

	Anterior a la modificación	Posterior a la modificación
Antigüedad de las operaciones que se pueden reclamar (días)	120	60
Plazo para recibir el reintegro de los fondos (días hábiles)	5	10-15
Requiere declaración jurada	No	Sí
Requiere denuncia formal	No	Sí
Hay garantía de que se le restituirán hasta 35 UF en 5 días	Sí	No

La implementación aún se encuentra en proceso

- **Fijación de umbrales (Art. 5 Ley 20.009)**

Reglamento Min. Hacienda, Min Economía, previa consulta a la CMF :

Revisión anual

Ámbitos que puede abarcar el Reglamento:

- uno o más umbrales de restitución:
- umbrales pueden diferenciarse para distintos medios de pago y productos,
- umbrales pueden considerar montos promedios de las operaciones reclamadas, y otros criterios que permitan ponderar el buen funcionamiento del mercado financiero, y los intereses y protección de los usuarios.

- **Repositorio de sentencias (Art. 5 quáter Ley 20.009)**

NCG 523 de fecha 29/11/2024

Vigencia: Se debe reportar mensualmente a partir de los primeros 5 días hábiles del mes de julio de 2025

- **Norma de fijación de estándares (Art. 4 Ley 20.009)**

Propuesta normativa en proceso: consulta pública entre el 14/04/2025 al 05/05/2025

Plazo para dictación de la norma 31/05/2025 (art. Tercero transitorio Ley 21.673)

- **Información para fines de fiscalización y estadísticas (Art. 11 Ley 20.009)**

Modificación Archivo Normativo E24

Primera consulta pública entre el 11/02/2025 y el 14/03/2025

Segunda consulta pública entre el 06/05/2025 y el 19/05/2025

Normas sobre medidas seguridad, registro y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009

Definiciones

Objetivo: Cumplir con lo dispuesto en la Ley 20.009, respecto a la emisión de una NCG por parte de la CMF referente a estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación, donde la Comisión determinará los supuestos de uso y transacciones en que resulte obligatorio por parte del emisor el uso de autenticación reforzada (ARC)

Autenticación reforzada de cliente (ARC): proceso de autenticación donde se usa al menos dos factores, entre: i) Conocimiento; ii) Posesión y iii) inherencia

Requisitos mínimos: Mecanismos de cifrado, registros auditables, patrones de transacciones, protección de los códigos de autenticación, robustez en el uso de factores de autenticación

Responsabilidad: Los emisores serán responsables de los perjuicios causados a los usuarios por el incumplimiento de los estándares de seguridad, registro y autenticación

Plazo de implementación: 1 año desde la publicación de la norma

Normas sobre medidas seguridad, registro y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009

Aplicaciones obligatorias ARC

- a. **Acceso a plataformas de banca en línea o sus similares** (personas y empresas) y aplicaciones móviles que permitan la gestión de pagos y otras transacciones aplicables
- b. **Solicitudes de modificación de datos personales** o credenciales de autenticación del cliente.
- c. **Validación de dispositivos de confianza** (ej. Smartphone, laptop)
- d. **Solicitudes de incorporación de destinatarios frecuentes** o enrolamiento de comercios u otra de clase de beneficiarios para pagos recurrentes
- e. **Gestión de pagos o transacciones** que impliquen la transferencia de fondos entre cuentas
- f. **Cualquier acción que pueda generar un fraude en el pago**, como el caso de operaciones consideradas atípicas dentro del comportamiento del usuario

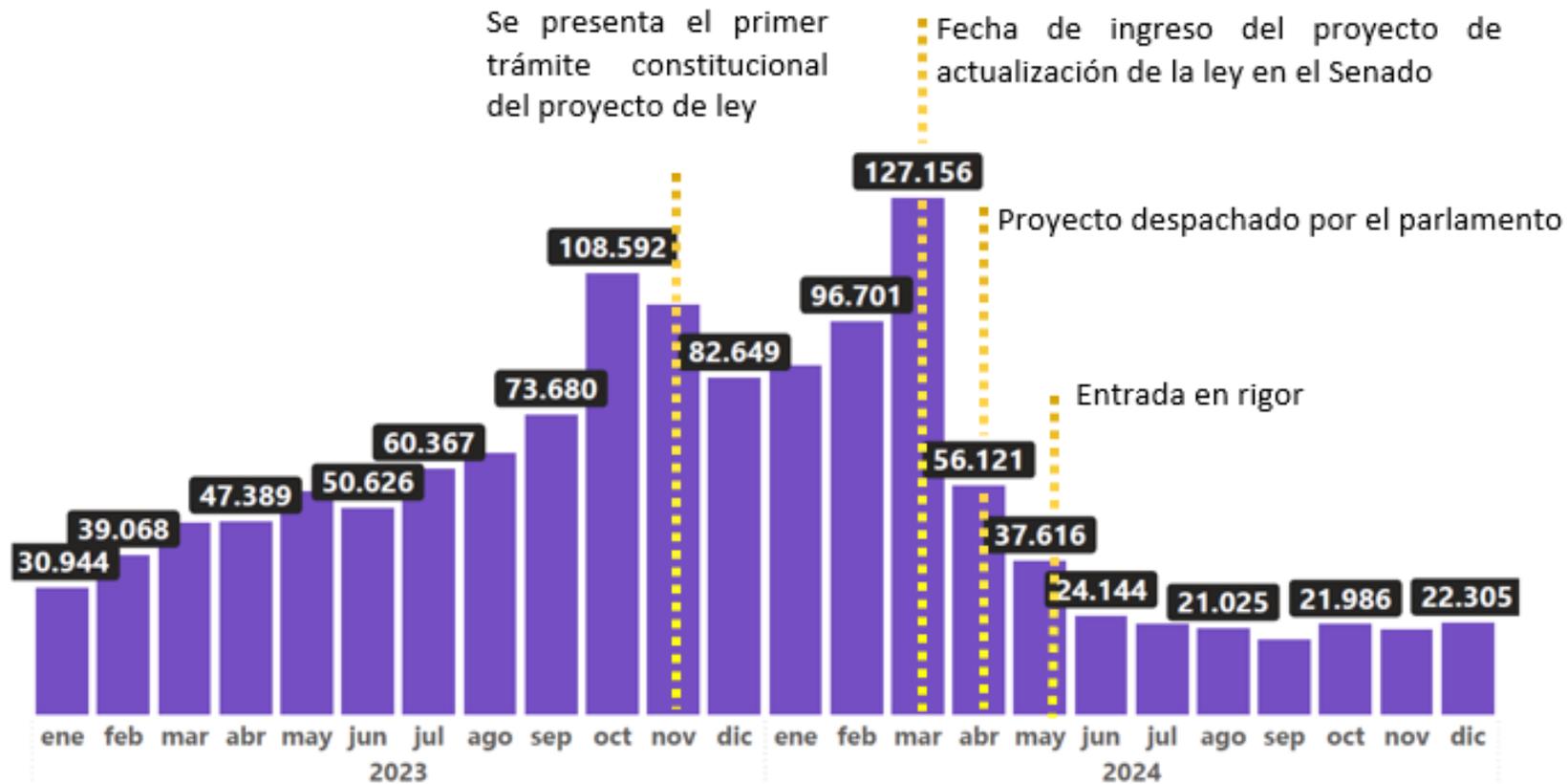
Normas sobre medidas seguridad, registro y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009

Excepciones de ARC

- a. **Operaciones de pago de bajo monto.** 20 mil pesos máximos por cada transacción y 80 mil acumulado diario total
- b. **Pagos recurrentes** que hayan sido validados(ARC) al momento de originarse la recurrencia o la suscripción
- c. **Autenticaciones realizadas en dispositivos de confianza**
- d. **Transacciones realizadas en terminales desatendidos** (estacionamientos, transporte y máquinas expendedoras)
- e. **Transferencias de fondos e importes de crédito entre cuentas del mismo titular**

Las cifras de fraude comienzan a disminuir aún antes de la entrada en vigor de la ley

Recuento del número de reclamos en cada mes
 Hitos regulatorios



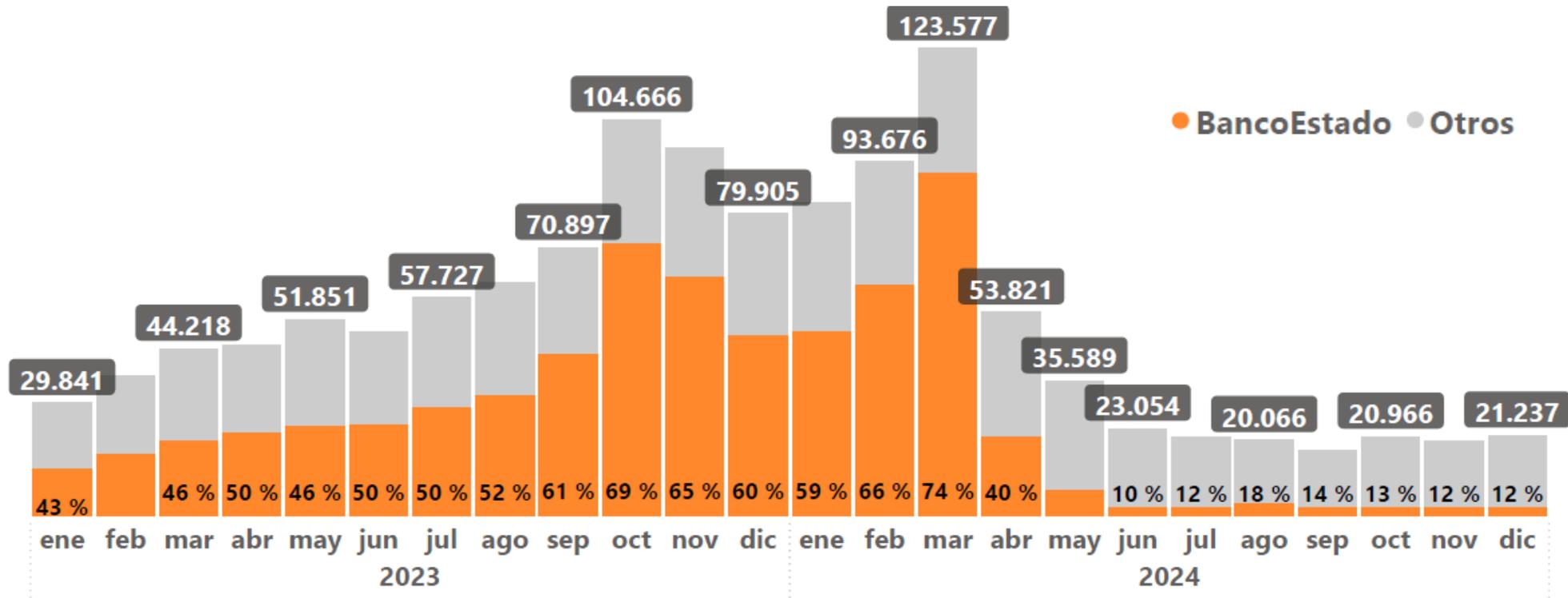
Fuente: CMF



La dinámica es transversal para toda la industria, destacando BancoEstado como el principal receptor de las operaciones impugnadas para el periodo previo a la modificación legislativa.

Recuento del número de usuarios que reportaron reclamos

Porcentajes representan la participación de BancoEstado sobre el total



Fuente: CMF

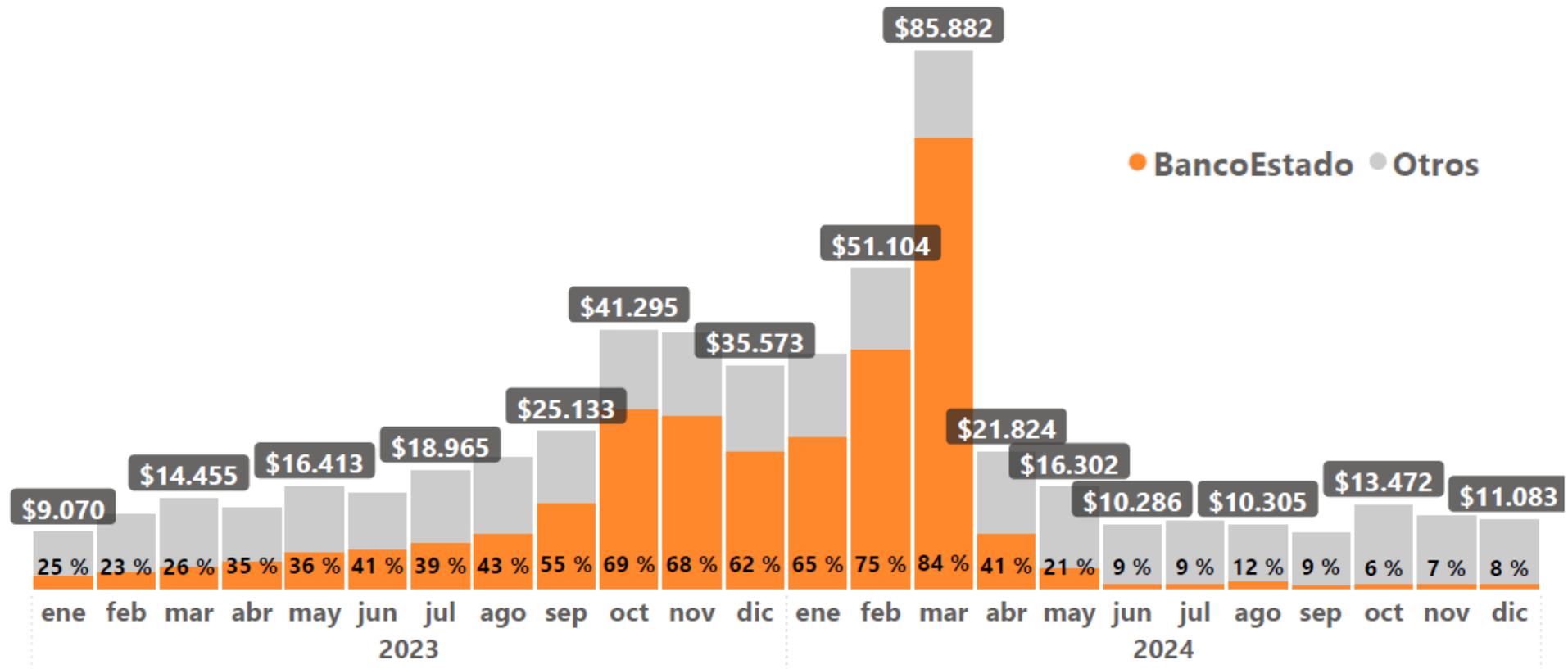


Las tendencias son aún más marcadas cuando se analizan los montos

Suma de los montos de las operaciones reclamadas

Cifras en millones de pesos

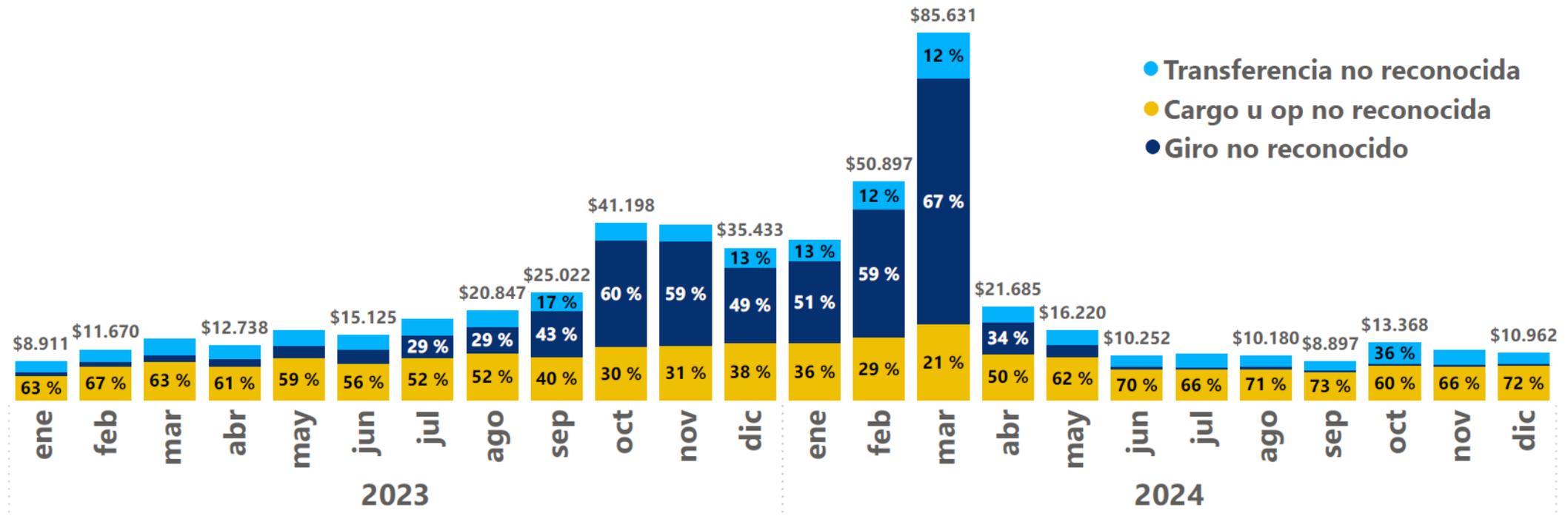
Porcentajes representan la participación de BancoEstado sobre el total



Fuente: CMF

El semestre anterior a la ley 21.673, la principal vía de fraudes eran los cajeros automáticos, después de la ley vuelven a ser preponderantes los cargos no reconocidos

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



Fuente: CMF

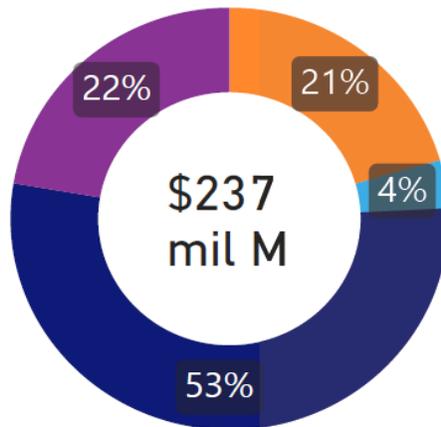
El tipo de operaciones reclamadas difiere de manera significativa entre Banco Estado y otros bancos de la plaza

Distribución porcentual de los montos operacionales impugnadas

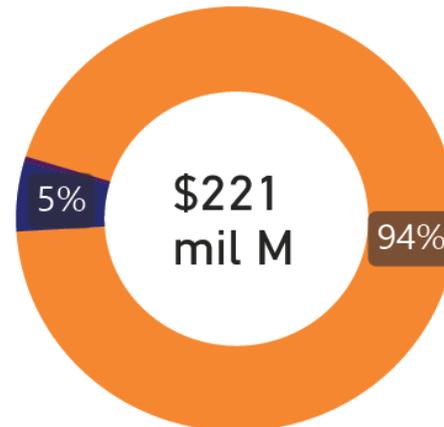
Abarca todas las operaciones impugnadas del período 2023 - 2024

Cifras en pesos

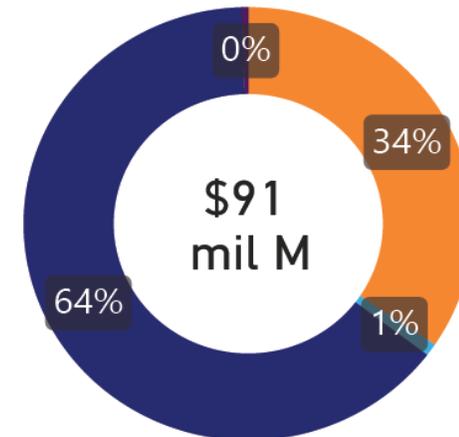
Cargo y op no reconocida



Giro no reconocido



Transferencia no reconocida



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

Fuente: CMF

Los montos asociados a usuarios reincidentes* pasan de representar el 30% al 14,5% luego de la modificación legal

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

Considera todos los reclamos de fraude con operaciones impugnadas del período 2023 - 2024

	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%

* Usuarios reincidentes son aquellos que reclaman en más de una institución, o en más de un mes, o ambos

Fuente: CMF

El cambio legal evidencia una caída en el porcentaje de restitución de los montos reclamados para todos los perfiles de usuarios

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

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

	Distribución porcentual reintegros Enero 2023 - mayo 2024				Distribución porcentual reintegros 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	88,8%	94,0%	95,1%	93,8%	72,6%	77,5%	82,5%	80,4%
2 ifis distintas	83,2%	85,0%	91,7%	91,7%	61,1%	73,7%	76,1%	74,3%
3 ifis distintas	81,8%	81,3%	83,7%	87,6%	52,8%	56,9%	57,5%	95,6%
+3 ifis distintas	71,6%	76,5%	86,8%	88,1%	61,6%	72,2%	81,2%	68,0%

Fuente: CMF

Reflexiones Finales

Monitoreo continuo de los efectos de la normativa con el fin de detectar posibles perfeccionamientos

Mejorar la educación financiera, promover campañas informativas para que los usuarios conozcan sus derechos y obligaciones, reduciendo tanto el fraude efectivo como el desconocimiento de transacciones legítimas.

Reforzamiento de controles antifraude

- Autenticación avanzada

Continuar avanzando en mejor información para contar con diagnósticos oportunos y certeros de la situación del sistema, además de lograr mejores mecanismos de discriminación entre fraude efectivo, comportamiento oportunista o negligencia.

Ley 21.673: Implementación y Efectos iniciales

Catherine Tornel L.

Comisionada

Comisión para el Mercado Financiero

Mayo 2025

