

**RESOLUCION EXENTA: 5880**  
**Santiago, 17 de junio de 2025**

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO QUE APRUEBA NORMATIVA SOBRE ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y AUTENTICACIÓN A EMISORES BANCARIOS Y NO BANCARIOS, Y EXIME DE TRAMITE QUE INDICA .**

---

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 1, 3, 5 N° 1 y N°4, 18, 20 N° 3, 21 N°1 y 67 del Decreto Ley N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en los artículos 35 N° 7 y 82 de la Ley N°18.840 Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile; en el D.F.L. N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos; en el artículo 4 de la 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 el D.F.L N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución N°6.683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para la Elaboración y Emisión de Normativa Institucional; en los artículos 1 y 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°1.983 de 20 de febrero de 2025; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda del año 2022 ; y la Resolución N°36 de 2024, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el artículo 2 de la 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, señala que la aplicación de esta recae en emisores o prestadores del servicio financiero de pagos electrónicos de los medios de pagos, entendiéndose como tal a las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas.
2. Que, la Ley N°21.673, que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento, en su artículo 4, numeral 1, literal c 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.”*
3. Que, el artículo tercero transitorio de la Ley N°21.673, publicada el 30 de mayo de 2024, señala que lo dispuesto en los incisos noveno, décimo y final, del artículo 4 de la Ley N°20.009, comenzará a



regir al momento de la publicación de las referidas normas de carácter general por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, las que deberán ser dictadas dentro de los doce meses siguientes a la publicación de dicha ley.

4. Que, esta Comisión, acorde a las atribuciones que le son conferidas por los numerales 1 y 18 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980, se encuentra facultada para dictar las normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos; y establecer la forma, plazos y procedimientos para que las personas o entidades fiscalizadas presenten la información que la ley les exija enviar a la Comisión para el Mercado Financiero.
5. Que, corresponde al Consejo de la Comisión ejercer la facultad de dictar las circulares y demás normativa que se requiera conforme al artículo 20 N°3 del Decreto Ley N°3.538 de 1980.
6. Que, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 20 del Decreto de Ley N° 3.538 de 1980, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.
7. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°439, del 10 de abril de 2025, y ejecutado mediante Resolución Exenta N°3607 de 11 de abril de 2025, acordó poner en consulta pública desde el 14 de abril día hasta el 5 de mayo de 2025, ambas fechas inclusive, la propuesta normativa, incluyendo su informe normativo, que establece estándares de seguridad y autenticación a emisores bancarios y no bancarios.
8. Que, a partir del proceso de participación pública se recibieron comentarios de la industria que han motivado la introducción de ajustes a la propuesta normativa.
9. Que, en mérito a lo expuesto, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°448 de 12 de junio de 2025, acordó aprobar la norma sobre medidas de seguridad y autenticación de operaciones sometidas a la ley N°20.009.
10. Que, de acuerdo con lo establecido en el segundo inciso del numeral 3. del artículo 20 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, la Comisión, por resolución fundada, podrá excluir del trámite de publicación de informe de evaluación de impacto, aquella normativa que, atendida su urgencia, requiera de aplicación inmediata. Ello, sin perjuicio de que, una vez dictada la norma, deberá elaborarse el informe de evaluación de impacto regulatorio correspondiente.
11. Que, atendida la urgencia que conlleva la emisión de la normativa a que se refiere la presente resolución, debido al plazo legal impuesto a esta Comisión para su dictación, según lo mencionado en el considerando 2°, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en la misma sesión, acordó publicar la norma sin su respectivo informe normativo, el que será debidamente publicado en el más breve plazo.
12. Que, en lo pertinente, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo señala que: “Dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado de 12 de junio de 2025 suscrito por la Sra. Secretaria, donde consta el referido acuerdo.
13. Que, conforme lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del N° 1 del artículo 21 del referido Decreto Ley N°3.538, corresponde al Presidente de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.



**RESUELVO:**

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°448 de 12 de junio de 2025, que aprueba la publicación de la norma sobre medidas de seguridad y autenticación de operación sometidas a la ley N°20.009 a emisores bancarios y no bancarios, cuyo texto se adjunta como anexo de la presente resolución, excluyendo la publicación del informe normativo en razón de lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 3 del artículo 20, del D.L. N°3.538 de 1980.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O      SGD: 2025060420065

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

---

**NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 538**

**13 de junio de 2025.-**

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°448 de 12 de junio de 2025, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones relativas a estándares mínimos de seguridad y de autenticación a los bancos, sociedades de apoyo al giro, empresas emisoras de tarjetas de pago y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por esta Comisión.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O      SGD: 2025060420065

## Disposiciones Generales

### **Objeto y ámbito de aplicación**

La presente Norma de Carácter General establece los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación aplicables a los emisores de medios de pago y prestadores de servicios financieros (en adelante, "Emisores" conforme con lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°20.009) sujetos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, "la Comisión"). Asimismo, determina los supuestos de uso y transacciones en los cuales es obligatorio implementar mecanismos de autenticación reforzada.

### **Definiciones**

Para los efectos de la presente norma, se entenderá por:

1. **Autenticación:** Procedimiento que permite al emisor comprobar la identidad del usuario o la validez de la utilización de un medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario.
2. **Autenticación reforzada de cliente o ARC:** Procedimiento de autenticación basado en la utilización de al menos dos factores de autenticación independientes y de diferentes categorías. Las categorías a considerar son las siguientes:
  - a) **Conocimiento:** Algo que solo el usuario conoce, así como las contraseñas o números de identificación personal o PIN.
  - b) **Poseción:** Algo que solo el usuario posee, tal como un dispositivo token o hardware criptográfico portátil, un mensaje tipo OTP (One Time Password), la tarjeta de pago o un smartphone.
  - c) **Inherencia:** Algo que el usuario es. Usualmente para este factor se utiliza la verificación biométrica, tal como huella dactilar, rostro, voz o datos conductuales. El uso de este factor debe tener como objetivo permitir distinguir inequívocamente al usuario y mitigar el riesgo de suplantación de identidad.
3. **Código de Autenticación:** Elemento informático de carácter único y diferenciable, generado como resultado de la aplicación exitosa de los respectivos factores o elementos de autenticación empleados en el marco de un procedimiento de autenticación de transacciones, incluyendo ARC, que permiten al Emisor generar o cursar la orden de pago respectiva.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O      SGD: 2025060420065

4. **Dispositivo de Confianza:** Es un dispositivo electrónico reconocido por el propio usuario ante el emisor como tal y debe haber cumplido con un proceso de enrolamiento a través de ARC.

## **Estándares Mínimos de Seguridad, Registro y Autenticación**

### **Requisitos generales**

Los Emisores, además de cumplir con la normativa vigente asociada a su calidad de emisor de medios de pago, deben velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas de pago, en los componentes y elementos de infraestructura de los cuales estos participan, mediante la implementación de medidas de seguridad, incluyendo lo siguiente:

- Implementación de medidas que aseguren la independencia de los factores de autenticación utilizados.
- Mecanismos de cifrado, protección y confidencialidad de los datos utilizados en el proceso de autenticación.
- Registros auditables y trazables de todas las transacciones y eventos de autenticación, incluyendo los intentos o peticiones fallidas con los respectivos códigos de error o información de depuración.
- Monitoreo continuo de patrones de transacciones para detectar posibles fraudes.
- Medidas de protección para el almacenamiento y transmisión de los respectivos códigos de autenticación. Será obligación de los Emisores disponer de protocolos de caducidad y expiración de códigos de autenticación.

### **Criterios de robustez, independencia y diferenciación de factores**

Los Emisores deberán garantizar que:

- Los factores de autenticación sean independientes, de modo que la vulneración de uno de los factores no comprometa la confiabilidad y seguridad del otro.
- Los elementos basados en conocimiento consideran medidas que permiten su bloqueo y restablecimiento ante un potencial compromiso de la respectiva pieza de información. Adicionalmente, los Emisores deberán establecer exigencias de actualización, longitud, complejidad, reutilización



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O      SGD: 2025060420065

y previsibilidad de claves de forma que los usuarios no eludan estas restricciones de forma contraproducente.

- En relación con la definición de inherencia, conocen y se han interiorizado adecuadamente acerca del funcionamiento interno y nivel de confianza de los factores implementados de esta categoría, tanto aquellos que se encuentren bajo su control o gestión directa, como aquellos en que la verificación biométrica resulta delegada a terceros, siendo el Emisor, siempre y en todo caso, el responsable sobre los mecanismos que ha dispuesto para ser utilizados por sus usuarios y clientes.
- Los dispositivos que proporciona para la autenticación reforzada posean mecanismos de detección de manipulación o clonación.
- Eliminar el uso de mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos, utilizados para la autenticación.

## **Supuestos de Uso de Autenticación Reforzada de Clientes**

El emisor siempre podrá utilizar ARC en cualquier operación o transacción en que lo considere necesario, lo cual deberá estar plasmado en su marco de gestión de riesgos y permitirá utilizar la presunción judicial señalada en la letra h) del artículo 5 ter de la Ley N°20.009.

### **Casos de aplicación obligatoria ARC:**

El uso de autenticación reforzada es obligatorio en los siguientes casos:

- Gestión y realización de transferencias electrónicas de fondos. Esto implica el uso de ARC en todas las solicitudes y modificaciones que permitan la transacción, tales como la información asociada a destinatarios y contratación de pagos recurrentes, entre otros.
- Proceso de incorporación del cliente en las plataformas digitales del banco, incorporación y modificación de datos personales, modificación de claves de autenticación, incorporación de dispositivo de confianza y su reemplazo o eliminación.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O SGD: 2025060420065

## **Responsabilidad y Sanciones**

### ***Responsabilidad de los Emisores***

Conforme lo dispone el inciso final del artículo 4 de la Ley N°20.009, los emisores serán responsables de los perjuicios causados a los usuarios por incumplimiento de los estándares de seguridad, registro y autenticación establecidos en la presente norma.

### ***Supervisión y sanciones***

La Comisión fiscalizará el cumplimiento de la presente norma y podrá imponer sanciones a quienes infrinjan los deberes en esta indicados, conforme con las reglas establecidas en el Título III del DL N°3.538, de 1980.

## **Vigencia**

La presente norma entre en vigor a partir del 1 de agosto de 2025, excepto respecto de los casos de ARC obligatoria, cuya vigencia comenzará el 1 de julio de 2026.

**SOLANGE MICHELLE BERSTEIN JÁUREGUI**  
**PRESIDENTA**  
**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5880-25-20226-O      SGD: 2025060420065