

RESOLUCION EXENTA: 5703
Santiago, 29 de mayo de 2026

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO PARA
LA COMISION PARA EL MERCADO
FINANCIERO QUE APRUEBA NORMA QUE
MODIFICA N.C.G. N°538.**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 5° número 1 y 18, 20 número 3 y 21 del D.L. N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en 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 la Ley N°21.673, que adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento; en el D.F.L N°2 del Ministerio de Hacienda del año 2019; 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; en la Resolución N°6.683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para la Elaboración y Emisión de Normativa Institución; los artículos 1 y 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero; contenida en la Resolución N°2.684, de 6 de marzo de 2026; El Decreto N°266, de 2026, del Ministerio de Hacienda; y en la Resolución N°36 de 2024, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Ley N°20.009, en base a las definiciones contenidas en sus artículos 1° y 2°, establece una serie de obligaciones aplicables a aquellos emisores o prestadores del servicio financiero de pagos electrónicos de los medios de pagos sujetos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en materia de tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas.
2. Que, la Ley N°21.673 incorpora un nuevo inciso noveno al artículo 4° de la Ley N°20.009, estableciendo que: *“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, conforme al mandato legal antes mencionado, con fecha 17 de junio de 2025, esta Comisión emitió la Norma de Carácter General N°538 ("NCG N°538"), Sobre medidas seguridad y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009.
5. 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.
6. Que, adicionalmente, y según lo establecido en el mismo numeral 1 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980, esta Comisión está investida de la facultad de interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.
7. Que, con motivo de que algunas instituciones financieras solicitaron mayor plazo para la implementación de lo dispuesto en la NCG N°538, producto de las dificultades operativas que presentaron para la eliminación del uso de sus mecanismos con conjuntos de datos impresos, esta Comisión emitió la Norma de Carácter General N°544 ("NCG N°544"), que postergó hasta el 1° de agosto de 2026 la entrada en vigencia de las exigencias de eliminación de utilización de mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticar.
8. Que, posteriormente a la publicación de la NCG N°544, actores de la industria 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.
9. Que, en razón de lo expuesto, y considerando el interés de esta Comisión de que las disposiciones normativas que emite no impacten de forma relevante en los usuarios del sistema financiero, se ha estimado pertinente flexibilizar las exigencias de eliminación del uso de mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticar a determinados grupos de clientes que las entidades establezcan en base a criterios que dispone la norma.
10. 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.
11. Que atendido lo anterior, mediante acuerdo adoptado por el Consejo en sesión ordinaria N°489 y ejecutado por Resolución Exenta N°3.505, de 30 de marzo de 2026, se sometió a consulta pública, por el plazo de dos semanas a contar de la fecha de su publicación, una propuesta normativa que modifica la NCG N°538, la cual introduce ajustes a las exigencias de eliminación del uso de mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticar a determinados grupos de clientes.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

12. Que, en virtud de todo lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°498 del 28 de mayo de 2026, acordó aprobar la modificación de la Norma de Carácter General N°538 junto a su informe normativo, que contiene los fundamentos de la regulación y, que se entiende, forma parte de la misma.

13. Que, corresponde al Consejo 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.

14. Que, en lo pertinente, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión dispone 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 28 de mayo de 2026 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.

15. 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 a la Presidenta 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°498, de 28 de mayo de 2026, que aprueba la modificación de la Norma de Carácter General N°538 acompañada de su respectivo informe normativo, cuyo texto completo se encuentra adjunto a esta Resolución y se entiende forma parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Catherine Tornel LeÓN
Presidenta
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Normativo - Post Consulta Pública:
PUBLICACIÓN MODIFICACIÓN NCG N°538

Junio 2026

www.CMFChile.cl



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718*

Índice Informe Normativo

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA NORMATIVA | 4 |
| III. MARCO NORMATIVO | 4 |
| IV. CONTRIBUCIONES AL PROCESO CONSULTIVO | 5 |
| V. RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA INTERNACIONAL | 8 |
| VI. PROPUESTA NORMATIVA POST CONSULTA | 10 |
| VII. EVALUACIÓN DE IMPACTO | 12 |
| VIII. REFERENCIAS | 13 |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

I. INTRODUCCIÓN

El 30 de mayo de 2024 se publicó la ley N°21.673, la cual introdujo ajustes significativos a la Ley N°20.009 (Ley) 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 Autenticación



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

reforzada de cliente (ARC), sin perder los beneficios 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, así como 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 colaborando con la inclusión financiera de grupos de clientes con dificultades en la adopción de nuevos medios de autenticación.

No obstante lo anterior, es necesario reiterar que el objetivo de la Ley y el mandato para esta norma, son los de establecer los mecanismos que permiten probar la titularidad de las operaciones y transacciones de los usuarios, con el fin de limitar su responsabilidad ante el fraude, y por ende, se hace necesario considerar el mantenimiento de los mecanismos de conjuntos impresos a determinados grupos de clientes, como una excepción extraordinaria que se otorgará solo en el momento de la emisión de esta normativa, incluso cuando en el futuro pudieran existir clientes que cumplan con los mismos criterios. La razón de esto radica en la necesidad de avanzar hacia procedimientos que incluyan mecanismos más seguros y robustos que protejan al cliente, y por ello, resulta imprescindible que las instituciones emisoras continúen avanzando hacia ese objetivo.

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*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

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**, en su numeral 2.3.4 establece 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.

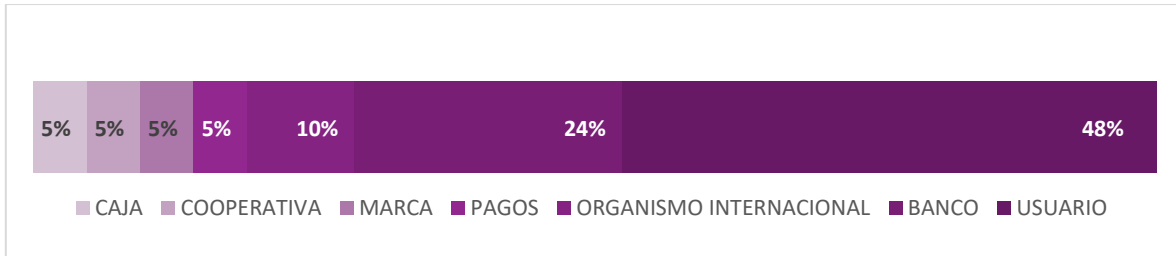
IV. CONTRIBUCIONES AL PROCESO CONSULTIVO

Entre el 30 de marzo y el 4 de abril de 2026 esta Comisión sometió a consulta pública una propuesta normativa que modifica la N.C.G. N°538, exceptuando la eliminación del uso de mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticación a determinados clientes.

En este proceso se recibieron comentarios de un poco más de 20 personas naturales y jurídicas, cuya participación estuvo distribuida de la siguiente manera:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718



Fuente: Elaboración CMF

Los comentarios recibidos provenientes de distintos actores presentaron tanto similitudes como diferencias. Las materias más comentadas por categoría de participante, fueron las siguientes:

Las personas naturales señalaron estar de acuerdo con la posibilidad de exceptuar a clientes de la obligatoriedad de eliminar el uso de mecanismos con conjuntos de datos impresos para autenticar. Sin embargo, manifestaron sus aprensiones en relación con la limitación de los grupos que puedan excluirse, la pérdida del derecho de los clientes frente a los bancos para poder decidir los métodos de autenticación, así como la eventual discriminación percibida al permitir que sólo algunos clientes continúen usando tarjetas de coordenadas.

Asimismo, señalaron riesgos asociados a la vulnerabilidad en sus Dispositivos de Confianza frente a robos o ataques cibernéticos. También destacaron que la obsolescencia de sus smartphones y la imposibilidad de adquirir tecnología ad-hoc les impide aplicar los mecanismos de autenticación exigidos por algunas instituciones, generando situaciones de exclusión tecnológica. Frente a esto, algunos señalaron que, ante la eliminación de tarjetas de coordenadas, el banco debiese ofrecer alternativas de autenticación, como tokens físicos y permitir que el cliente pueda elegir.

Adicionalmente se mencionó el abandono digital por parte de algunos emisores, reflejado en la ausencia de campañas o instancias de acompañamiento para clientes con menores competencias digitales.

Por su parte, las entidades bancarias y no bancarias señalaron deficiencias en la definición de ciertos conceptos, solicitando mayor precisión en la definición de los criterios que se considerarán válidos para seleccionar a sus clientes en su lista de excepción. Indicaron que la falta de claridad puede generar disparidades entre emisores y dificultades en los procesos de auditorías. Asimismo, solicitaron definir con mayor exactitud el alcance de los “mejores esfuerzos” que deben realizar los emisores antes de clasificar a un cliente en la lista de excepción.

En línea con lo planteado por algunos clientes, algunas instituciones advirtieron que la imposibilidad de incorporar, con posterioridad a la entrada en vigencia de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

la norma, a nuevos clientes que presenten las mismas dificultades que aquellos incluidos en la lista de excepción, podría contravenir lo dispuesto en la ley N°19.496¹, constituyendo eventualmente una forma de discriminación arbitraria. En ese contexto, propusieron que la normativa contemple la posibilidad de incorporar nuevos grupos en el futuro, siempre que cumplan con los mismos criterios establecidos.

Finalmente, organismos internacionales recomendaron incentivar el uso de mecanismos de autenticación resistentes al phishing -como passkeys o llaves físicas-, exigir a los bancos reportes semestrales acerca de nuevas tecnologías evaluadas para reducir progresivamente la población exenta del uso de autenticación reforzada y extender la aplicación de los estándares de la N.C.G. N°538 a todo tipo de transacciones de pago.

En consideración a los comentarios recibidos, se realizaron las siguientes acciones en la propuesta normativa:

| Comentario | Origen | Tratamiento |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incorporar nuevos clientes a la lista de excepción | Usuarios y entidades bancarias | Se mantiene. Los clientes pueden ser incluidos en alguno (s) de los grupos solamente al momento de emisión de la normativa. |
| Poder de decisión de clientes sobre mecanismos de autenticación | Usuarios | Se deja igual. |
| Incompatibilidad u obsolescencia de dispositivo de confianza con el mecanismo de autenticación | Usuarios | Se permite que estos usuarios entren en la lista de excepción, o bien, el emisor deberá proporcionar token físico |
| Abandono digital de los emisores | Usuarios | Se exige a los emisores acompañar a los usuarios no digitalizados mediante campañas, capacitaciones y formas de asistencia. |
| Definir criterios de selección para la lista de excepción | Entidades bancarias | Se dan lineamientos para criterios. |
| Precisar el concepto de "mejores esfuerzos" | Entidades bancarias | Se elimina el concepto. |

¹ Ley sobre protección de los derechos de los consumidores



| | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Incentivar el uso de mecanismos resistentes al phishing | Internacional | Se evaluará en el tiempo. |
| Extender los estándares a todo tipo de transacciones de pago | Internacional | Se evaluará en el tiempo. |
| Incorporar excepciones de ARC en TEF de bajo riesgo | Bancos | Se incorpora la excepción para transferencias mismo RUT en mismo emisor. |

V. 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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

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**.²

Respecto a los datos impresos en las tarjetas de pagos -como lo son las tarjetas de coordenadas- y su consideración como factor de posesión, la autoridad europea en su *Regulatory Technical Standards* (RTS) de 2017 2015/2366³, 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. 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.

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

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0389>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

VI. PROPUESTA NORMATIVA POST CONSULTA

**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 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 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."*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718

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 mayor⁴; 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 clientes incluido en los grupos y el total de clientes involucrados. Además, deberán enviar una actualización semestral."

⁴ Definición de la Ley 19.828 considerando adulto mayor a toda persona que haya cumplido 60 años.



VII. 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, en agosto de 2025 el stock de tarjetas de coordenadas vigentes en la industria era de 10.462.850 las que se han reducido cerca de un 71% a marzo de 2026, alcanzando un total de 3.044.423 tarjetas vigentes⁵.

Respecto al uso de tarjetas de coordenadas como medio de autenticación, en los últimos 3 meses se observó una disminución en su uso en un poco menos del 46%, con un total de 2.327.050 tarjetas de coordenadas que fueron utilizadas a marzo de este año. De ellas, un total de 716.008 clientes utilizaron sus tarjetas como su único mecanismo de autenticación⁶, donde un poco más del 43% correspondieron a adultos mayores.

Con el cambio normativo propuesto, se espera que un subconjunto de estos clientes pueda seguir realizando sus transferencias electrónicas y no sean excluidas de este servicio financiero para realizar sus pagos.

Por otro lado, la propuesta normativa considera casos de excepción para la aplicación de autenticación reforzada para operaciones de bajo riesgo, pagos recurrentes y transferencias realizadas entre cuentas del mismo titular, con el mismo RUT y emisor, lo que conlleva aminorar parte de los costos de los emisores en la implementación de la normativa.

⁵ Según datos reportados por emisores a la CMF.

⁶ De acuerdo con cifras reportadas en el mes de abril de 2026.



VIII. 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5703-26-61207-N SGD: 2026050359718