Banco Central afirma que hay que “reevaluar la prohibición para la contratación de seguros de fraude”

Boletín N°:

Sep 02, 2025 CHILE

“Existe espacio para seguir mejorando el marco legal en Chile. Convendría evaluar los efectos y la eventual aplicabilidad de la experiencia de otras jurisdicciones y reevaluar la prohibición para la contratación de seguros de fraude, dado que el balance de riesgo para los usuarios cambió luego de la modificación legal de 2024″.

Eso es lo que afirmó el Banco Central (BC) en el informe de sistemas de pago de 2025, en un recuadro especial donde profundiza sobre el marco regulatorio del fraude con pagos digitales.

Es que en 2020 el Congreso aprobó un proyecto de ley que entre otras cosas prohibió que las personas puedan contratar seguros que cubran el riesgo de fraudes en medios de pago. La industria bancaria ha llamado a hacer cambios a esa legislación.

José De Gregorio, decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, en mayo también alertó sobre este asunto: “No existe ningún país en el que se prohíban los seguros. No existe. Y cuando uno crea una cosa nueva, lo primero que tiene que pensar siempre, es una cosa básica, es decir: ¿por qué no lo hacen los otros? Esa es la primera pregunta que uno hace. Y si los otros no lo hacen, es porque debe haber alguna razón de fondo”.

Por otra parte, más de la mitad de las personas afirma estar dispuesta a contratar un seguro de este tipo, según mostró una encuesta de opinión pública de Descifra -alianza entre Copesa y la empresa de investigación de mercado y comunicaciones estratégicas Artool-, realizada entre el 9 y 16 de junio, que aborda la percepción que tiene la ciudadanía sobre los bancos y las fintechs.

Allí, un 55% de las personas respondió que estaría dispuesto a pagar por un seguro que lo proteja ante fraudes en transacciones digitales, mientras que un 45% dijo que no estaría dispuesto a aquello.

El análisis del BC

En el recuadro que publicó el BC en su informe, explica que “el primer marco legal para los fraudes con tarjetas fue la ley N° 20.009, comúnmente conocida como ´ley de fraudes´, data de 2005 y no consideraba todas las hipótesis de fraude, ni era aplicable a todos los medios de pago. Luego de una modificación efectuada el año 2020,

se observó un incremento significativo de las denuncias por fraude, operaciones desconocidas y gasto por fraude externo. Para mitigar estos efectos, en 2024 se realizaron nuevas modificaciones legales".

El instituto emisor detalló que "la modificación legal de 2024 impuso mayores requisitos para solicitar la restitución de fondos defraudados. Para disminuir el riesgo moral y fortalecer los mecanismos para perseguir los delitos que afectan a los medios de pago, se aumentaron los requisitos para solicitar la restitución de los fondos defraudados; entre ellos, declaración jurada y denuncia ante al menos el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la PDI, o cualquier tribunal con competencia criminal, y se otorgó un mayor plazo a las instituciones financieras para recabar antecedentes (que pasó de un mínimo de 5 a 10 días hábiles)".

Al respecto, comentaron que "el procedimiento contemplado en la modificación legal exige a los emisores demandar a los clientes respecto de quienes tuviere sospechas de haber actuado con culpa grave o dolo. Ello, pues se estableció que, si un emisor -cualquiera fuera el monto reclamado- tuviese sospecha de que un cliente haya actuado con dolo o culpa grave al desconocer operaciones realizadas desde sus respectivas cuentas o tarjetas para negarse a proceder con la cancelación de los cargos y/o la restitución de los fondos, debe informar al usuario de la suspensión de dichos procedimientos y solicitar ante el Juzgado de Policía Local (JPL) competente mantener la suspensión mientras se resuelven los asuntos".

En esa línea, "habiéndose aprobado la solicitud de suspensión por el JPL, la ley le exige al emisor que, dentro de un plazo de 10 días hábiles posteriores a ésta, exige que presente una demanda en contra del cliente ante el mismo JPL, solicitando continuar con la suspensión de la restitución o cancelación de los cargos disputados hasta la dictación de la sentencia, la que decidirá en definitiva su procedencia".

El BC afirma que "la ley no contempla una instancia de diálogo y revisión de antecedentes entre el emisor y el cliente, que permita suspender la cancelación y/o restitución de los fondos más allá de los plazos predeterminados. Conforme a ello, la sede jurisdiccional se presenta como el canal a través del cual los bancos y sus clientes deben intercambiar antecedentes, lo que resulta en una carga para todos los involucrados, tanto de gestión como financiera".

En ese sentido, el BC afirmó que "las modificaciones de 2024 empiezan a tener efecto (aunque en lo más reciente se observa una reversión) y las normas de la CMF deberían contribuir a una disminución adicional de los niveles de fraude; no obstante, existe evidencia internacional que puede ser de utilidad".

Agregaron que "una consecuencia del mayor uso de pagos digitales y de los sistemas de pagos instantáneos es el aumento de los fraudes. Por ejemplo, en otros países, han crecido los fraudes donde se engaña a los usuarios para que autoricen transferencias de dinero a terceros ("cuento del tío"). Una medida para reducir estos fraudes es incorporar más tecnología para prevenir su ocurrencia, pero también se han ajustado marcos regulatorios para cuando el fraude se materializa".

Así por ejemplo, puntualizaron que "en Reino Unido, el Payment System Regulator estableció que en ese tipo de fraude los fondos deben ser reembolsados en partes iguales por la institución desde la que se origina el pago y por la que lo recibe".

Por eso es que afirmaron que "existe espacio para seguir mejorando el marco legal en Chile", mirando ejemplos internacionales y reevaluando la prohibición de contratar

seguros.

Fuente

Fuente: La Tercera

Enlace:
https://www.latercera.com/pulso/noticia/banco-central-afirma-que-hay-que-reevaluar-la-prohibicion-para-la-contratacion-de-seguros-de-fraude/