



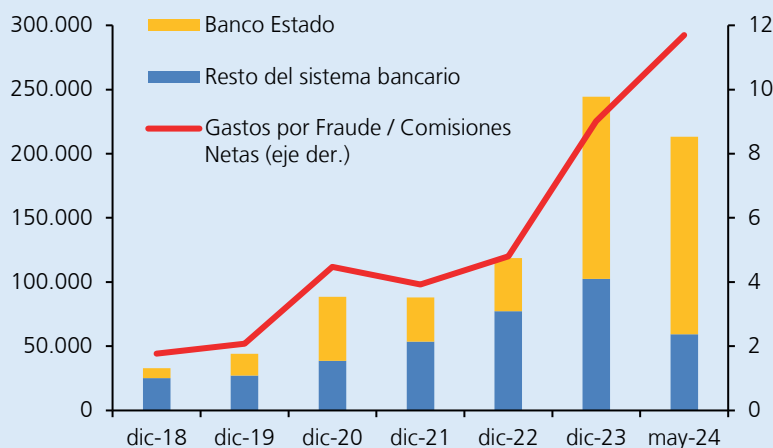
## RECUADRO I.1:

### Fraude y operaciones desconocidas en el uso de medios de pago digitales en Chile

Durante los últimos años se ha observado un importante aumento en los fraudes y operaciones desconocidas por usuarios de medios de pagos, con mayores costos a nivel de sistema y pérdidas para proveedores de estos medios. No obstante, se espera que la reciente modificación a la Ley N°20.009 permita revertir la tendencia, considerando que se incorporan varios mitigadores de fraude recomendados durante la discusión legislativa<sup>10/</sup>.

Aunque en términos absolutos era esperable un incremento en los montos defraudados a medida que se masifica el uso de medios de pago electrónicos, el fuerte aumento de los niveles de operaciones desconocidas en Chile dista bastante de lo observado en otros países. Si bien el objetivo de la modificación del año 2020 a la Ley N°20.009 -que “limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude”- era balancear la relación entre los tarjetahabientes y los emisores de medios de pago, frente a los costos de eventuales transacciones no autorizadas, se aprecia que las pérdidas por fraude con medios de pago digitales en Chile crecieron fuertemente desde su implementación. En base a la información disponible, se observa desde el año 2021 un importante aumento en las pérdidas por riesgo operacional (35% el 2022 y 106% el 2023, respecto del año anterior) que experimentan los bancos -y especialmente Banco Estado- como consecuencia de fraude externo, lo que incluye aquellas vinculadas a la Ley N°20.009 (Gráfico I.13)<sup>11/12/</sup>.

**GRÁFICO I.13 GASTO POR FRAUDE EXTERNO DEL SISTEMA BANCARIO**  
(millones de pesos, porcentaje eje der.)



Nota: Comisiones Netas son los ingresos financieros correspondientes a remuneraciones generadas por los servicios prestados (incluyendo servicios por tarjetas y administración de cuentas), menos los gastos por comisiones de igual naturaleza, reportados mensualmente a la CMF

Fuente: BCCh base a información CMF.

<sup>10/</sup> [Ley N°21.673](#)

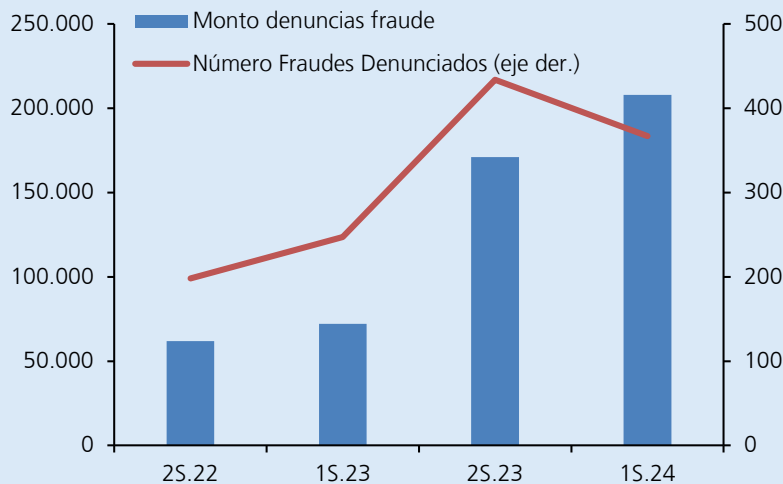
<sup>11/</sup> Información requerida mensualmente por la CMF, definida en el Compendio de Normas Contables para bancos como las pérdidas derivadas de algún tipo de actuación orientada a cometer fraude, apropiarse de bienes o vulnerar la legislación por parte de terceros (ajenos al banco), por ejemplo, delitos informáticos y robos en sucursales.

<sup>12/</sup> Este análisis considera únicamente la situación de los bancos porque se dispone de más información contable y administrativa, pero el marco legal y normativo sobre fraudes es el mismo para emisores de tarjetas de no bancarias y cooperativas de ahorro y crédito.



Este resultado es coherente con el aumento sostenido de las denuncias por fraude y operaciones desconocidas a partir de la referida modificación legal. A modo referencial, el número de denuncias durante el segundo semestre de 2023 aumentó en 119% comparado con igual período del año anterior, y los montos involucrados alcanzaron aproximadamente los USD 276 millones durante el mismo año (Gráfico I.14)<sup>13/</sup>.

**GRÁFICO I.14 OPERACIONES DESCONOCIDAS O DENUNCIAS POR FRAUDES**  
(monto en millones de pesos, denuncias en miles)



Fuente: BCCh base a información semestral publicada por los bancos.

A nivel internacional se observa que, si bien en términos absolutos el fraude con tarjetas aumenta, a nivel de transacción se mantiene relativamente constante en torno a los 6,8 centavos por cada USD 100 en 2020, y se proyecta incluso que disminuya<sup>14/</sup>. En el caso particular de la Unión Europea, el monto total de fraudes con tarjetas ha disminuido en los últimos años, alcanzando un 0,028% del monto total de transacciones -presenciales, no presenciales y cajeros automáticos- y 0,021% del número total de transacciones para el año 2021<sup>15/</sup>.

En Chile dichas cifras son superiores. Medido en términos absolutos -al segundo semestre de 2023- el fraude por transacción alcanza a 11,8 centavos de USD por cada USD 100, en el caso de las denuncias por operaciones desconocidas efectuadas con tarjetas<sup>16/</sup>. Por su parte, a nivel agregado, en ese mismo periodo las operaciones desconocidas alcanzaron un 0,12% del monto transado y 0,0134% del total de transacciones. Con todo, la distribución de los fraudes en Chile, según tipo de medio de pago y emisor, es heterogénea. Por ejemplo, la principal fuente de fraude -en montos involucrados- son los giros en cajeros automáticos de tarjetas emitidas por Banco Estado (77% de sus denuncias el segundo

<sup>13/</sup> En base a información financiera complementaria mensual sobre el fraude externo publicada por la CMF. Este monto puede incluir no sólo el fraude relacionado con la Ley N°20.009, sino que también el de otros delitos informáticos y robos en sucursales.

<sup>14/</sup> Fuente: Nilson Report: <https://nilsonreport.com/newsletters/1254/>

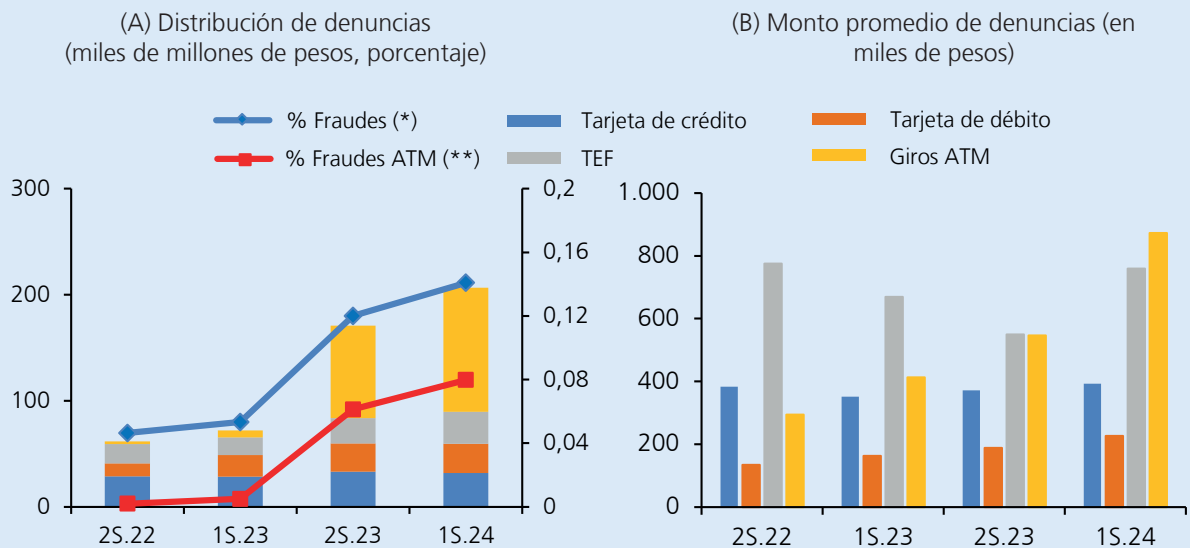
<sup>15/</sup> Fuente: Banco Central Europeo: [Card fraud in Europe declines significantly \(europa.eu\)](https://www.ecb.europa.eu/press/pr/20220901-card-fraud-in-europe-declines-significantly/es/)

<sup>16/</sup> Dichas cifras se extrapolan de las denuncias de fraude asociadas a la utilización de los distintos medios de pago electrónicos: tarjetas de crédito, débito y prepago, transferencias electrónicas de fondos y giros en cajeros automáticos, publicadas por las entidades financieras, según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley N°20.009.



semestre de 2023), distinto de lo observado en otras jurisdicciones. En este mismo sentido, para el citado caso de la Unión Europea, los fraudes vinculados a ATM representaron alrededor de 5% de los montos defraudados y solo el 1% del total de fraudes, y en Chile 51% y 37%, respectivamente.

**GRÁFICO I.15** DISTRIBUCIÓN Y MONTO PROMEDIO DE OPERACIONES DESCONOCIDAS POR TIPO DE TRANSACCIÓN



Nota: % Fraudes (\*) es el total de denuncias por fraudes u operaciones desconocidas sobre el monto total de transacciones. % Fraudes ATM (\*\*) son las denuncias u operaciones desconocidas por fraudes en ATMs sobre el monto total de transacciones. TEF son las transferencias electrónicas de fondos.

Fuente: BCCh en base a información semestral publicada por los bancos.

**Existe heterogeneidad también en el monto de las pérdidas por número de cuentas.** Si bien es esperable que, mientras más cuentas tenga un banco, mayores serán sus pérdidas en términos absolutos, al calcular las pérdidas por número de cuentas para cada banco se aprecian diferencias importantes. Así, considerando el número de transacciones desconocidas reportadas por los bancos para el segundo semestre de 2023 las pérdidas totales varían entre \$2.352 y \$6.247 por cuenta. Algo similar ocurre con las denuncias por TEF desconocidas, donde las pérdidas se encuentran entre los \$299 y los \$2.633 por cuenta. Finalmente, bajo el mismo parámetro de pérdidas por cuenta, el costo por operaciones desconocidas vinculado a tarjetas de débito oscila entre \$329 y \$1.117; y el de tarjetas de crédito entre \$133 y \$3.705.

**A nivel de impacto en la situación financiera de la banca, se observa que al cierre del 2023 el fraude externo bruto alcanzó su valor histórico más alto.** Considerando los estados financieros de diciembre de 2023, el fraude externo bruto equivale a 6,1 puntos base (pb) de los activos totales (103% más que en 2022) y a 76,7 pb del patrimonio (82% más que en 2022). En cuanto a los resultados, tal valor equivale al 5,4% del resultado del ejercicio (2,2% fue en 2022), y al 9% de las comisiones netas percibidas por la banca, casi duplicando el valor al 2022. Todos estos indicadores, incluyendo el monto bruto total, sugieren que el fraude externo fue duplicado en 2023 respecto al ejercicio anterior, siendo



BancoEstado el que presenta un mayor impacto. Por su parte, dado que las pérdidas por fraude externo forman parte del cálculo que realiza la CMF para las exigencias de activos ponderados por riesgo operacional de la banca, de mantenerse en el tiempo estos niveles de pérdida, podrían incidir en requerimientos de capital para la banca.

**Los últimos cambios a la Ley N°20.009 buscan fortalecer los mecanismos de prevención del riesgo de fraude.** Se introducen procedimientos de denuncia más exhaustivos (declaraciones juradas y denuncias ante las autoridades); reducción de plazos para desconocer las transacciones (de 120 a 60 días); posibilidad de establecer por vía de Reglamento umbrales inferiores y diferenciados por tipo de medio de pago, para la restitución inmediata de operaciones reclamadas, en caso de ausencia de dolo o culpa grave del usuario; mandato para que la CMF dicte instrucciones sobre los estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación; nuevo régimen de presunciones para los casos de dolo o culpa grave, entre otros. En este sentido, ya se observa una disminución de las pérdidas por fraude externo reportadas a la CMF a partir del mes de abril de 2024, pasando de \$74 mil millones en el mes marzo, a \$35 mil y \$18 mil millones en los meses de abril y mayo, respectivamente; así como en el número de denuncias este último semestre (Gráfico I.14). Esto se debe monitorear exhaustivamente en los próximos meses, en beneficio del desarrollo más eficiente del sistema de pagos y una mayor inclusión financiera, y la forma en que la implementación normativa de los nuevos estándares legales pueda contribuir a dichos objetivos.