

**Proyecto de ley, iniciado en Moción de la Honorable Senadora señora Allende, que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de facilitar el aviso oportuno del usuario a los emisores en caso de extravío, hurto, robo o fraude de los medios de pago que indica.**

## **I. ANTECEDENTES**

Es de público conocimiento que quienes han sido víctimas de robo o hurto de sus documentos o billeteras deben informar en el plazo más breve posible a sus entidades bancarias con la finalidad de bloquear sus tarjetas de crédito y débito, y con ello evitar el perjuicio patrimonial que se puede producir por el mal uso de las mismas.

En el año 2005, la Ley N°20.009, estableció 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, pero para ello es necesario realizar una serie de comunicaciones con todas y cada una de las entidades bancarias con las cuales tenga contrato vigente.

Esta rápida y necesaria comunicación que permite la limitación de responsabilidad del cliente bancario, se dificulta aún más cuando la pérdida de los documentos está acompañada también, la mayoría de las veces, por el robo o hurto de los celulares. Dado que la pérdida de estos dispositivos no sólo limita la búsqueda en internet de cada uno de los números de contacto de cada entidad bancaria y su posterior llamado telefónico, sino que además porque también actualmente los denominados teléfonos inteligentes tienen incorporada la tecnología necesaria para poder efectuar pago y otras transacciones con el equipo (*denominada “contactless” o NFC por sus siglas en inglés (Near Field Communication o comunicación de campo cercano)*).

Esta actividad delictiva es altamente preocupante no sólo por los montos involucrados en perjuicio de los ciudadanos y entidades bancarias, sino que además por la cantidad de la población que ha sido afectada. En septiembre de 2024, estudios de mercado daban cuenta de que casi la mitad de los chilenos ha sufrido un fraude o intento de fraude en alguno de sus

medios de pago<sup>1</sup>.

Por otra parte, el Banco Central en agosto el mismo año, ya había informado que durante los últimos años se había observado un importante aumento en los fraudes y operaciones desconocidas por usuarios de medios de pagos, lo cual produce mayores costos al sistema y pérdidas para los proveedores, especialmente a Banco Estado<sup>2</sup>. De hecho, la Asociación de Bancos proyectó que la industria pagaría por fraudes cerca de 350 millones de dólares en 2023<sup>3</sup>.

Y si bien, parte del alza se atribuyó a autofraudes, esto fue abordado en la tramitación de la Ley N°21.673, sobre medidas para combatir el sobreendeudamiento, en la cual se realizaron ajustes del sistema para interrumpir la devolución de fondos en una serie de casos de evidente autofraude<sup>4</sup>. Y lo cierto, es que siguen siendo bastante los ciudadanos honestos que son víctimas de este delito, a los cuales igualmente se les debe proteger.

Todo lo anterior, evidencia la necesidad de fortalecer el sistema de denuncia o aviso oportuno que actualmente exige la ley.

Es por ello, que la presente moción permite que los titulares o usuarios de servicios financieros (*tarjetas de débito, crédito y prepago*) soliciten en un mismo acto su comunicación de extravío, robo, hurto o fraude, respecto de todas las entidades con las cuales tenga contrato vigente, para que produzca efecto inmediato respecto de todas ellas, pudiendo bloquearse las transacciones bancarias y/o pagos en el comercio, y evitando con ello el perjuicio económico que se produce al cliente y/o entidad bancaria.

---

<sup>1</sup> IPSOS. Estudio Medios de Pago Latam 2024. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-cl/casi-la-mitad-de-los-chilenos-ha-sufrido-un-fraude-o-intento-de-fraude-en-alguno-de-sus-medios-de>

<sup>2</sup> Banco Central de Chile. Informe de Sistemas de Pago. Agosto de 2024. Disponible en: [https://www.bcentral.cl/documents/33528/6165218/Recuadro\\_II\\_isip\\_2024.pdf/350e7804-17df-0f32-d9f8-e098691f4233](https://www.bcentral.cl/documents/33528/6165218/Recuadro_II_isip_2024.pdf/350e7804-17df-0f32-d9f8-e098691f4233)

<sup>3</sup> Diario Financiero. Disponible en: <https://www.df.cl/mercados/banca-fintech/asociacion-de-bancos-proyecta-que-la-industria-pagara-us-350-millones>

<sup>4</sup> Historia de la Ley N°21.673, sobre medidas para combatir el sobreendeudamiento. Disponible en: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursolegales/10221.3/75677/1/documento\\_7847\\_1717087063087.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursolegales/10221.3/75677/1/documento_7847_1717087063087.pdf)

## II. CAMBIO NORMATIVO

Actualmente, la denominada Ley de Fraudes Financieros (*Ley N°20.009*)<sup>5</sup>, regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y a la regulación del Banco Central. Así como también, a las tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados (*salvo disposición expresa en contrario*).

En ella, se dispone que los titulares o usuarios, podrán limitar su responsabilidad, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

*Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas, en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.*

(...)

Para ello, el emisor o prestador del servicio financiero, debe proveer todos los días del año (las veinticuatro horas del día), de canales o servicios de comunicación gratuitos y permanentes para efectuar y registrar los avisos.

Además, debe proceder de inmediato al bloqueo del medio de pago (pagos y transacciones electrónicas) y entregar un código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, entre otras.

---

<sup>5</sup> 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. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=236736>

Artículo 2.-

(...)

*El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los "emisores", deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.*

*Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.*

**El proyecto de ley propone incorporar un nuevo inciso final en el artículo 2 de la Ley de Fraudes Financieros, para que el titular o usuario pueda en un sólo acto efectuar el aviso oportuno respecto de todas las entidades con las cuales tenga contrato vigente. El nuevo inciso propuesto es del siguiente tenor:**

***“Los usuarios podrán solicitar a cualquiera de los emisores con los cuales tenga contrato vigente transmitir de inmediato el aviso oportuno a todas las entidades sujetas a la presente ley, produciendo en el mismo acto los efectos contemplados respecto de todos ellos.”***

<b>TEXTO VIGENTE</b>	<b>TEXTO PROPUESTO</b>
Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas,	Artículo 2.- Los titulares o usuarios de medios de pago, así como los titulares de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas,

en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los "emisores", deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.

en adelante referidos en forma conjunta como los "usuarios", podrán limitar su responsabilidad, en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo, extravío o fraude, dando aviso oportuno al emisor.

El emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago, en adelante, referidos en forma conjunta como los "emisores", deberá proveer al usuario, todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al usuario un número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso, procediendo de inmediato al bloqueo respectivo del medio de pago, en lo referido a su funcionalidad para efectuar pagos o transacciones electrónicas.

Además, el emisor deberá enviar al usuario, de la manera más expedita posible, y a través del medio que el usuario hubiere acordado o registrado con el respectivo emisor, una comunicación que incluya el número, código de recepción o identificador de seguimiento, y la fecha y hora del aviso. En todo caso, la falta de dicha comunicación no afectará la validez del aviso efectuado por el usuario.

**Los usuarios podrán solicitar a**

	<b>cualquiera de los emisores con los cuales tenga contrato vigente transmitir de inmediato el aviso oportuno a todas las entidades sujetas a la presente ley, produciendo en el mismo acto los efectos contemplados respecto de todos ellos.</b>
--	---

### **III. IDEA MATRIZ**

La moción tiene por propósito fortalecer la protección de los usuarios financieros (*titulares o usuarios de medios de pago, de otras cuentas o sistemas similares que permitan efectuar transacciones electrónicas*), para facilitar la denuncia o aviso oportuno respecto de todas las entidades financieras (*emisor o prestador del servicio financiero de pagos electrónicos de dichos medios de pago*), permitiendo que solicite en un mismo acto su comunicación a todas las entidades respecto de las cuales tiene contrato vigente, para que produzca efecto inmediato respecto de todas ellas.

### **IV. PROYECTO DE LEY**

Artículo único.- Para agregar un inciso final en el artículo 2 de la Ley de Fraude Financieros (*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*), del siguiente tenor:

**“Los usuarios podrán solicitar a cualquiera de los emisores con los cuales tenga contrato vigente transmitir de inmediato el aviso oportuno a todas las entidades sujetas a la presente ley, produciendo en el mismo acto los efectos contemplados respecto de todos ellos.”.**