



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Reforma a la Ley 20.009

---

**Mario Farren R.**

Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras

---

Noviembre 2018 / [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)



# Rol de la SBIF



## Mandato Institucional de la SBIF

Supervisar y regular a los bancos y otras instituciones financieras con el objetivo de mantener la estabilidad del sistema financiero para proteger a los depositantes y el interés público.

**Concepto fundamental: Confianza**



# Objetivos Estratégicos

## ① Acceso

Transitar a un mercado financiero que entregue a sus clientes un acceso de calidad a su dinero y productos financieros.

## ② Riesgo Operacional y Ciberseguridad

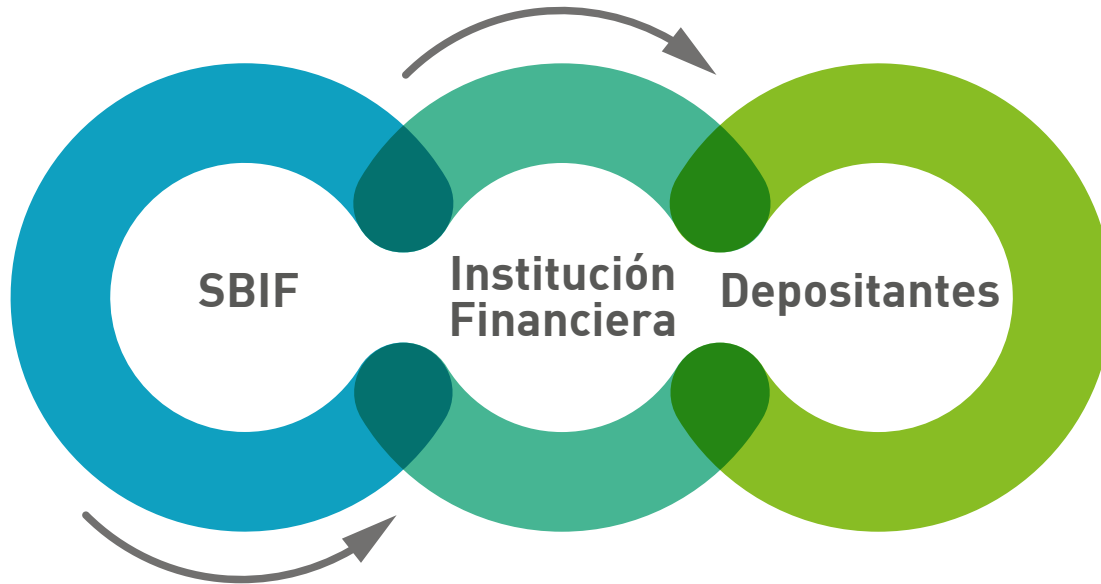
Adecuada regulación y supervisión, lograr un cambio de paradigma.

## ③ Aplicación de la nueva Ley General de Bancos

Aplicación de estándares de Basilea III e integración a la CMF.

# Mandato Institucional de la SBIF

De acuerdo a los establecido por la Ley General de Bancos



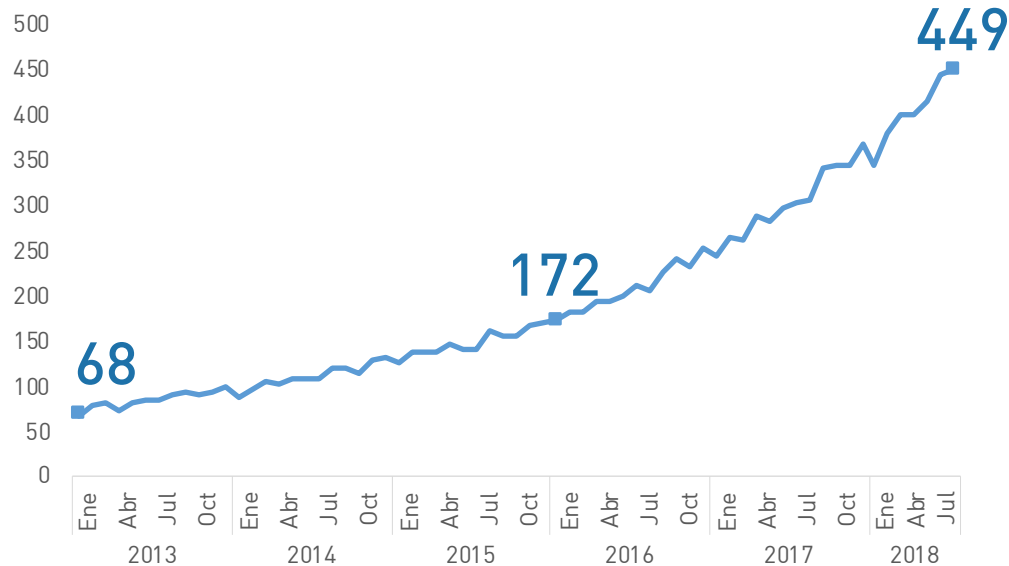
A photograph of the SBIF building facade, showing large 3D letters spelling 'SBIF' and the full name of the institution in Spanish: 'SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS'. The image is overlaid with a blue tint.

# Chile: Transición digital

## Relevancia para la SBIF dentro de su mandato legal

# Aumenta el número de transacciones electrónicas

Transacciones web sobre número de cheques presentados a cobro

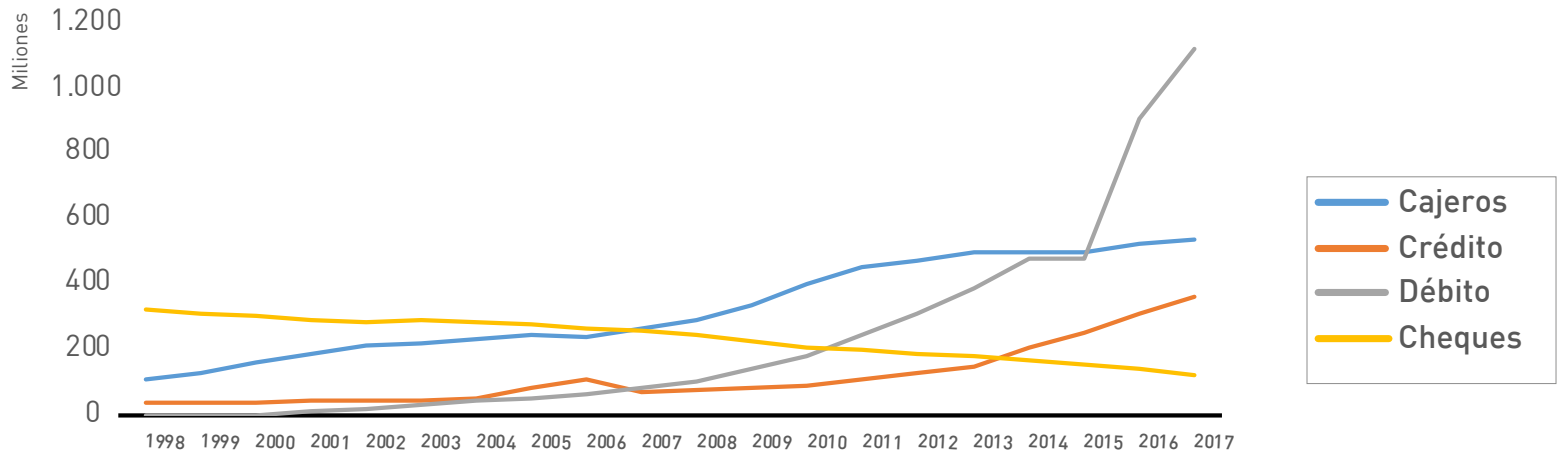


Los medios de pago físicos, como el cheque han sido reemplazados por las transferencias de fondos. Incluyendo las transacciones por altos montos, lo que implica un aumento de la confianza en el canal.

Fuente: SBIF

# Aumenta el número de transacciones electrónicas

## Transacciones ATM's, tarjetas y cheques (número de operaciones por año)



El número de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos y tarjetas de pago superan largamente las realizadas por medio de cheques, sin embargo sigue siendo importante en relación a los montos de pagos en efectivo.

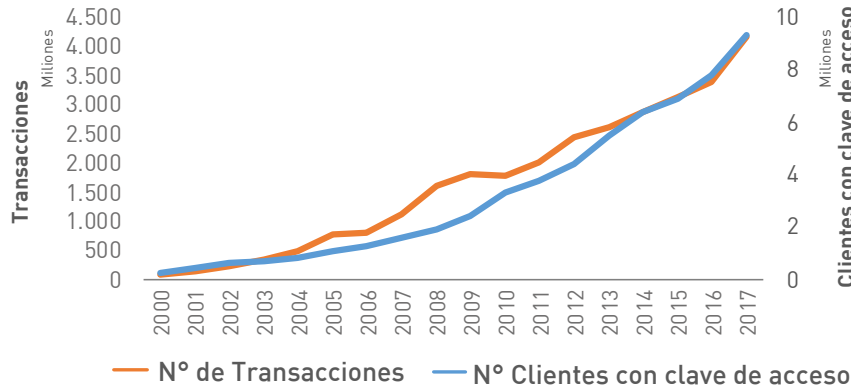
Fuente: SBIF



# Operaciones bancarias digitales

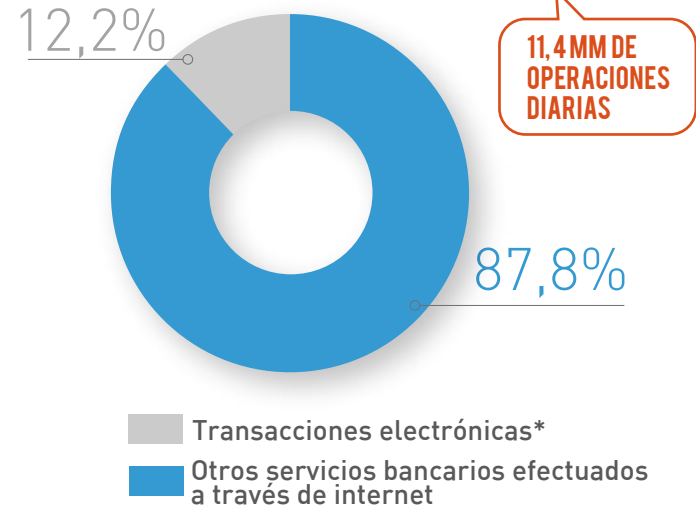
## Clientes y transacciones bancarias realizadas en internet

(número de clientes con clave de acceso y número de transacciones anuales)



## Tipos de operación bancaria realizadas por internet (2017)

(número de operaciones: 4.168.763.042)



\*Incluye transferencia de fondos entre personas, empresas y pagos de servicios  
Fuente: SBIF

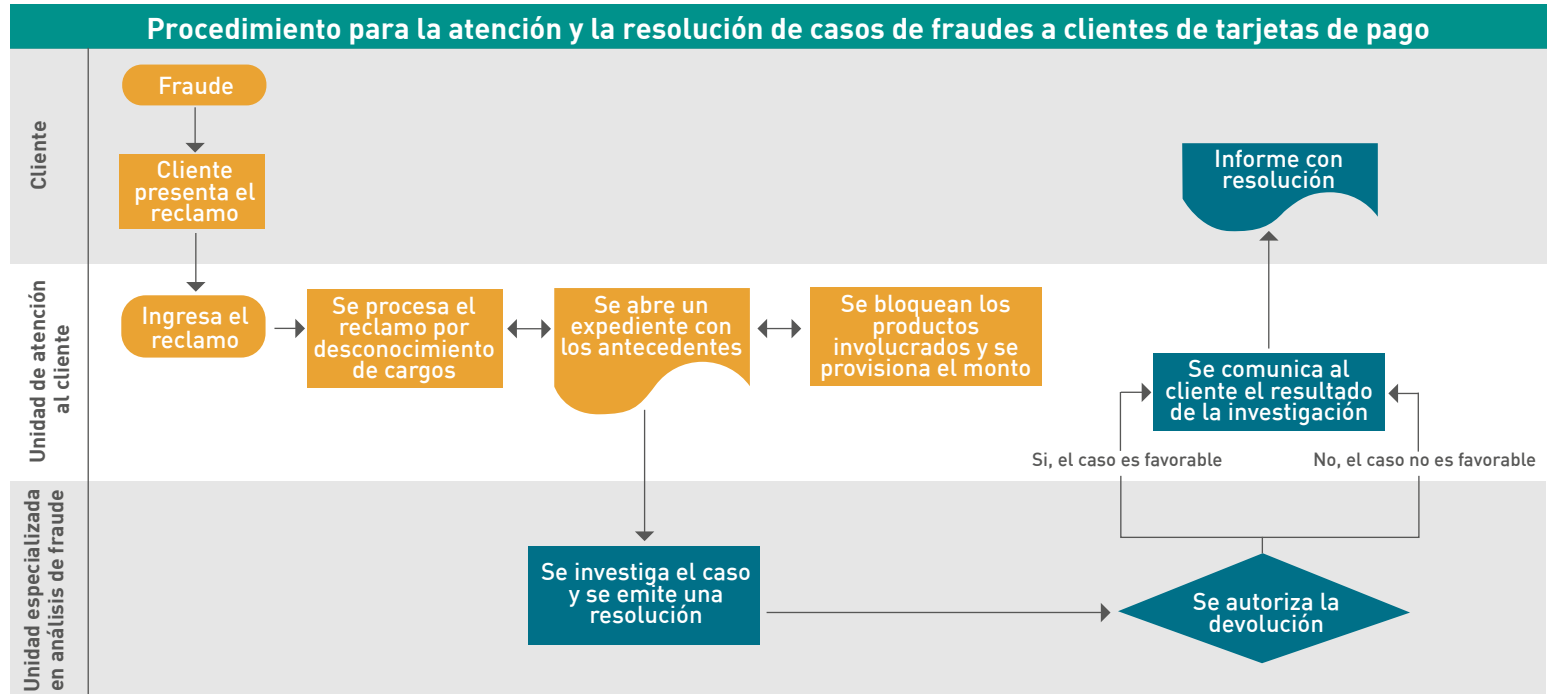
# Transición digital: trabajo desarrollado por la SBIF

Hemos materializado el objetivo en diversos ámbitos

## ACCESO

- Ciberseguridad
- Seguridad en medios de pagos
- Disponibilidad de canales
- Tratamiento del fraude por las instituciones fiscalizadas

# Identificación de procedimiento atención y resolución de fraudes a clientes de tarjetas de pago



# Plazos resolución de Reclamos

TC	Menor Plazo	Hasta 2 días
	Mayor Plazo	Hasta 129 días

TD	Menor Plazo	Hasta 7 días
	Mayor Plazo	Hasta 41 días

## Requisitos y criterios para la devolución

- Plazos para hacer la denuncia
- Bloqueo del producto
- Antecedentes de transacciones alertadas (día, hora, lugar, informe de los comercios involucrados cuando corresponde)
- Otros, de acuerdo al caso

## Políticas de Prevención de Fraudes

**Detección preventiva:** se inicia con un **aviso de alerta** de un posible fraude desde áreas internas o entidades externas. En paralelo, se indican las acciones de bloqueo y comunicación a los clientes

# Políticas de cancelación o restitución de la industria

**Tarjetas de Débito**  
(13 instituciones)

**El 53% declara hacer abonos provisorios**

**Tarjetas de Crédito**  
(13 instituciones)

**El 92% declara hacer abonos provisorios**

# Aspectos centrales del Proyecto de Ley

# Actual marco normativo

## 2005 - Actualidad



# Propuesta Nueva Ley

- Presencial y no presencial
- Antes y después del aviso
- Nuevo Catálogo de delitos específicos y la pena
- Carga de la prueba en el Emisor

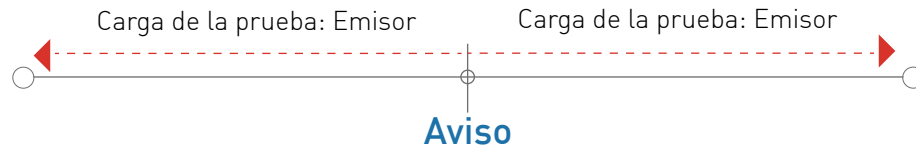
TC

TD

TP

Otros  
TE

## Exención de Responsabilidad





# Comentarios



SB  
IF



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS E  
INSTITUCIONES  
FINANCIERAS

# Comentarios generales sobre el proyecto de Ley

- Se valora la ampliación del perímetro de aplicación de la Ley a todos los medios de pago y a las transacciones electrónicas
- Se aborda la relativa indefensión del usuario para los casos de operaciones fraudulentas, presenciales y no presenciales
- Vemos positivamente la inversión de la carga de la prueba para los casos previos al aviso de fraude, en consideración a que el usuario carece de elementos probatorios del mal uso
- En el Proyecto de Ley debiera habilitarse al emisor a subrogarse en las acciones del cliente para perseguir las responsabilidades correspondientes

Hoy existe la tecnología para reducir los fraudes a su mínima expresión, sin que esto implique mayores costos para las personas

# Oportunidades de Perfeccionamiento

Históricamente el fraude en el sistema es bajo y vemos como un objetivo deseable de política mantener esta situación. El proyecto avanza en esta materia, pero vemos espacios de perfeccionamiento en:

- Desarrollar el mecanismo de restitución y cancelación para evitar el riesgo moral: Debe transcurrir un procedimiento judicial completo para determinar la existencia o no de un autofraude y proceder a dejar sin efecto la cancelación o restitución de fondos

Es deseable precisar el alcance del Art. 8 Final para fortalecer la supervisión de las autoridades competentes de las medidas de seguridad y determinación de responsabilidades contenidas en el mismo

# Comentarios Colaborativos al Proyecto de Ley

- El artículo 1º establece el ámbito de aplicación de la iniciativa, el cual es más amplio que el comprendido en la nueva denominación de la Ley al principio (art. único N° 1).
- La iniciativa hace referencia a “emisores” y “operadores” de tarjetas de pago. Estos conceptos no sólo comprenden entidades fiscalizadas SBIF y reguladas por el BCCh de acuerdo al art. 2, por lo que cabría precisar estos conceptos.
- El art. 1 extiende el ámbito de aplicación de la iniciativa tanto a “tarjetas de pago” como “transacciones electrónicas”. Sin embargo, varias disposiciones circunscriben su alcance sólo a lo primero.

Otras precisiones: (i) el art. 4 hace referencia a un nuevo concepto denominado “servicios similares”; (ii) podría precisarse la redacción del inciso primero del art. 7 y verificar si corresponde incluir al “operador” dentro de esa obligación, adicional al “emisor” que es el proveedor del servicio financiero.



Superintendencia  
de Bancos  
e Instituciones  
Financieras  
Chile

# Reforma a la Ley 20.009

---

**Mario Farren R.**

Superintendente de Bancos e  
Instituciones Financieras

---

Noviembre 2018 / [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

