

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

Reunión	Presidida por:		
1 / Ordinaria	José Miguel Muñoz		
Lugar (indicar si es presencial/virtual):	Fecha:	25.07.24	
Virtual	Hora		
	Inicio:		Término:
	15:00		15:45
Documentado por:	Cristina Araya Rivera		

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Entregar capacitación de modificaciones de la Ley de Fraudes
2	Analizar posibles actividades educativas emanadas desde COSOC

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
1	Ana Cortés	Plataforma de atención municipal de Coquimbo // Invitada a participar de Cosoc	■
2	Ximena Díaz	Plataforma de atención municipal de Coquimbo // Integrante de Cosoc	■
3	Montserrat Herrera	Plataforma de atención municipal de Coquimbo // Participante reciente de Cosoc	■
4	José Miguel Muñoz	Representante de jubilados y montepiados Banco Estado// Representante de extinta Adc ACUDAM	■

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

5	Rodrigo Santander	Sernac Coquimbo	■
6	Cristina Araya	Sernac Coquimbo	■
7	Cristyna Villarroel	Sernac Coquimbo	■

* Femenino/Masculino/Otro

Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	No aplica
---	-----------

Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	Magdalena Rojas
2	Claudia Alvial

Descripción de los contenidos de la reunión.

1	Se inicia reunión a eso de las 15:05 horas, dando espacio suficiente para poder esperar a posibles participantes
2	Cristina Araya interviene dando a conocer los objetivos de la reunión, para luego dar el pase a Rodrigo Santander, Director Regional, quien tras saludar da el pase para comenzar con las actividades propias de la sesión.
3	Cristina Araya interviene haciendo la introducción de lo que será una capacitación en Ley de Fraudes, motivada por la reciente modificación de dicho cuerpo legal.
4	Cristina Araya interviene presentando la capacitación de Ley de fraudes
5	Los integrantes de COSOC realizan consultas de la presentación expuesta
6	Rodrigo Santander agradece las intervenciones e invita a involucrarse en esta instancia de participación
7	Se concluye la reunión cercana las 15:45 horas

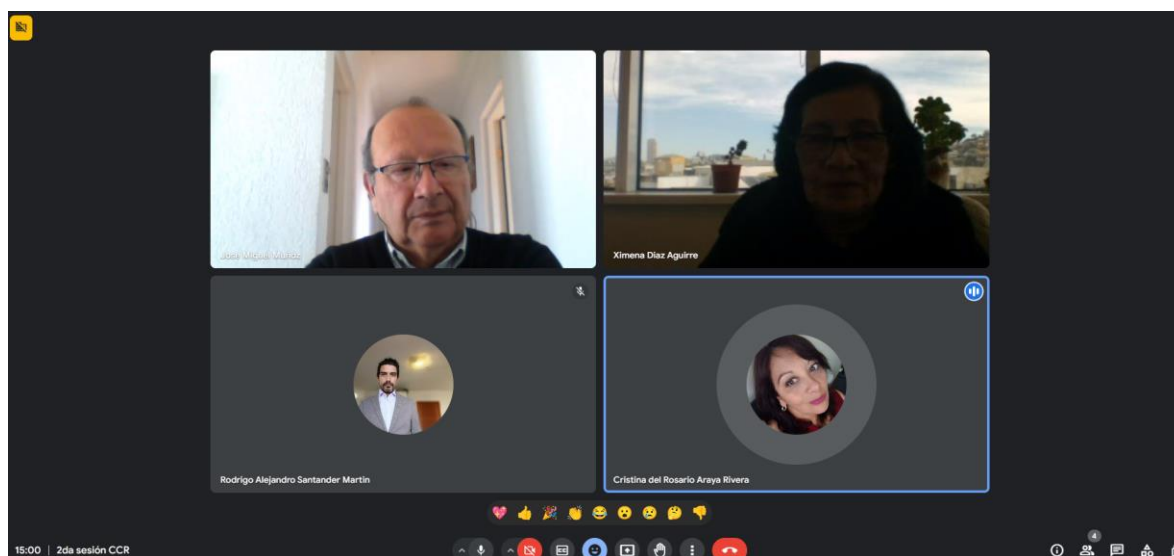
ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)

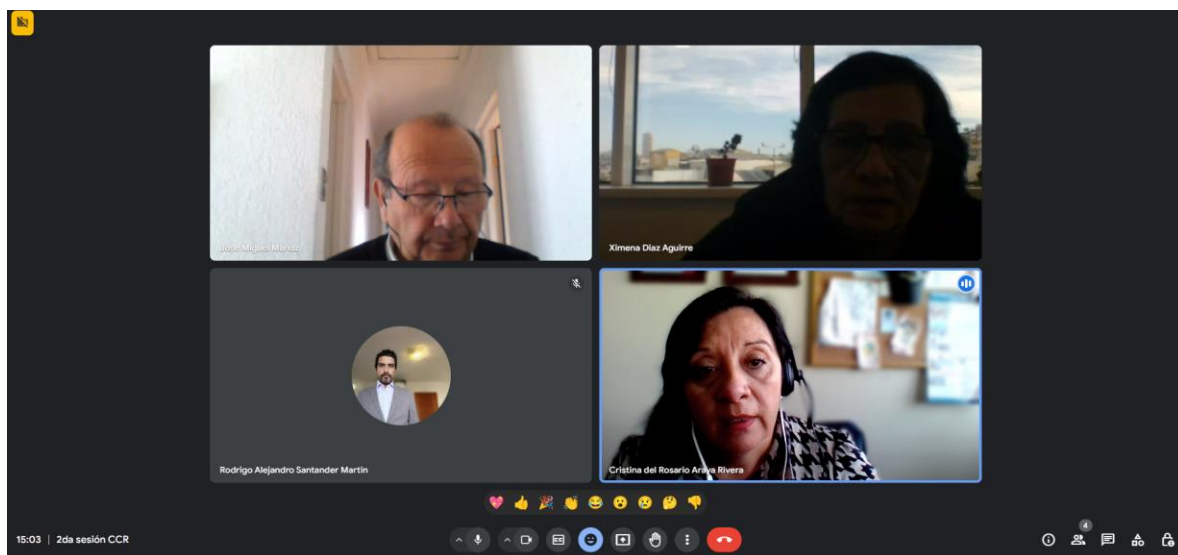
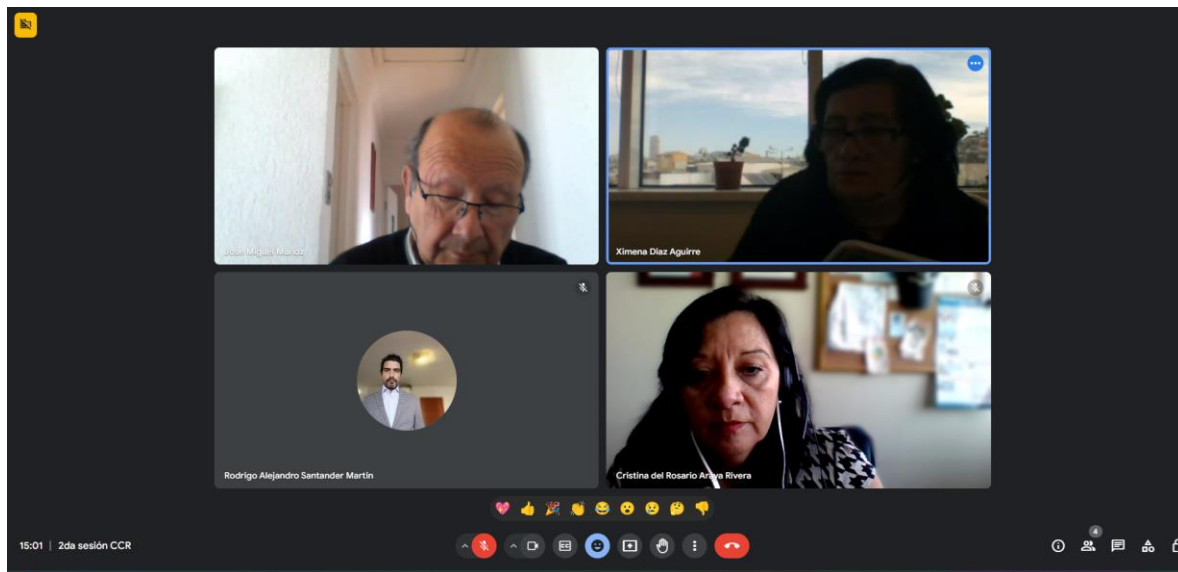
1	Citar durante septiembre a una nueva sesión del Cosoc
2	Consultar en municipio de Coquimbo para retomar actividades con adultos mayores (Ximena Díaz)

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)

1	
2	



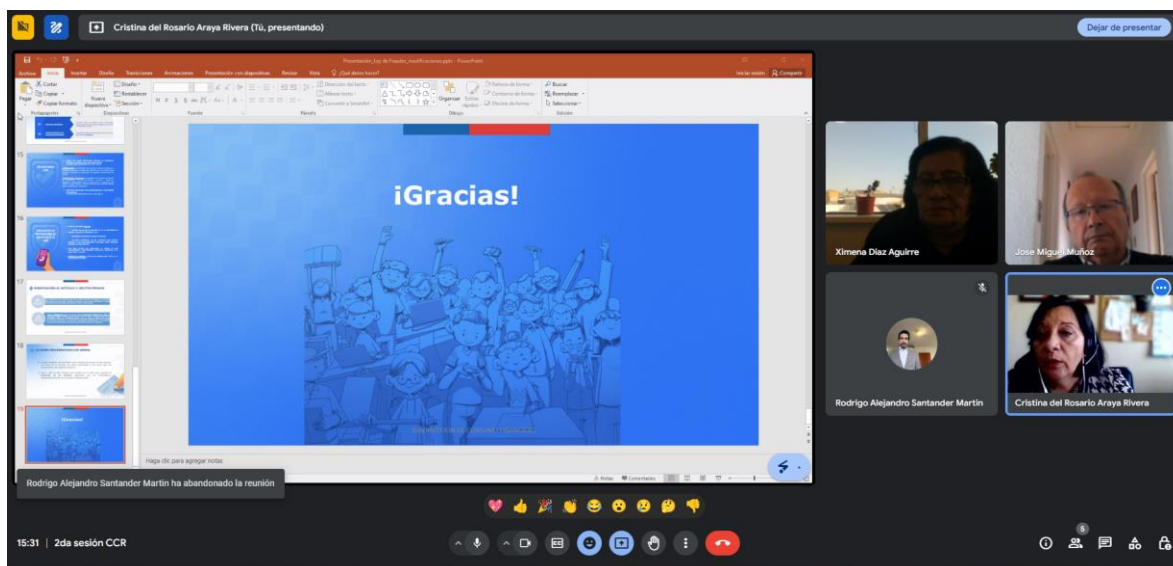
ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

Modificaciones introducidas
por la Ley N° 21.673 a la Ley N° 20.009

LEY DE FRAUDES

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO



¿QUÉ ES LA LEY DE FRAUDES?

La Ley N° 20.009 es aquella que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago o transacciones electrónicas (en conjunto “medios de pago”) en los casos de **EXTRAVÍO, HURTO, ROBO o FRAUDE.**

INSTRUMENTOS A LOS QUE APLICA

- ✓ Tarjetas de crédito
- ✓ Tarjetas de débito
- ✓ Tarjetas de pago con provisión de fondos
- ✓ Transacciones electrónicas
- ✓ Cualquier otro sistema similar

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

LEY DE FRAUDES A TRAVÉS DE LOS AÑOS

Ley N° 20.009:
Publicada en abril de 2005. Limita la responsabilidad del tarjetahabiente luego del aviso de extravío, hurto o robo a la entidad financiera. Emisor debe probar que tarjetahabiente realizó las operaciones luego del aviso.

Ley N° 21.234:
Publicada en mayo de 2020. Incluye la hipótesis de fraude. Los emisores deben restituir el dinero o cancelar los cobros. Prohibición de ofrecer seguros contra fraudes por riesgos o siniestros que deban asumir según la Ley.

Ley N° 21.673 adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento:
Publicada el 30 de mayo de 2024. Intenta combatir el fenómeno del "autofraude". Incluye presunciones de dolo o culpa grave, suspensión de restitución de fondos, requisitos y deberes para los consumidores, **normas sobre autenticación** (procedimiento para identificar al usuario o validez de la utilización de un medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas), entre otras.

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

¿QUÉ HACER EN CASO DE EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE?

AVISO A LA ENTIDAD FINANCIERA

- 1 El emisor o prestador del servicio debe proveer al usuario **canales de comunicación** para realizar el aviso (todo horario, todos los días del año).
- 2 La entidad financiera deberá darle un número, **código de recepción** o identificador de seguimiento del aviso.
- 3 La entidad financiera, luego de la recepción del aviso, debe proceder al **bloqueo del medio de pago**.
- 4 La entidad financiera debe enviar un **comprobante**, en forma expedita, con los datos de la recepción del aviso (fecha, hora y número de recepción o seguimiento).

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

**MODIFICACIONES
INTRODUCIDAS POR
LA LEY 21.673**



- REDUCCIÓN PLAZO PARA RECONOCER TRANSACCIONES
- NUEVOS UMBRALES Y PLAZOS DE RESTITUCIÓN
- SOLICITUD DE DECLARACIÓN JURADA
- DEBER DE REALIZAR UNA DENUNCIA PENAL ANTE ORGANISMOS COMPETENTES
- DEBER DEL CONSUMIDOR DE INFORMARSE Y DEBER DEL PROVEEDOR DE INFORMAR
- PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DE LA RESTITUCIÓN O CANCELACIÓN DE CARGOS
- NORMAS PROCESALES SOBRE SUSPENSIÓN
- PRESUNCIONES DE DOLO O CULPA GRAVE
- NORMAS CMF + OBLIGACIÓN DE REPORTAR DE PROVEEDORES
- DELITOS PENALES

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO



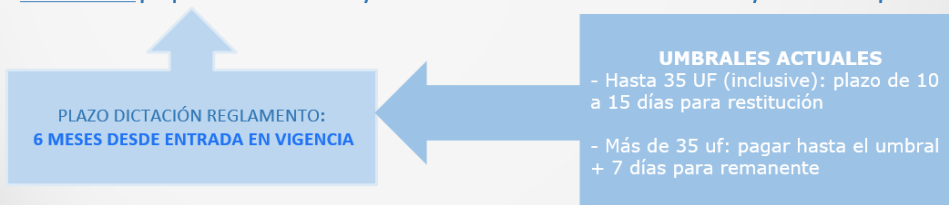
REDUCCIÓN DE PLAZO PARA DESCONOCER TRANSACCIONES: DE 120 A 60 DÍAS

Artículo 4° inciso 2°: "El reclamo podrá incluir operaciones realizadas en los sesenta días corridos anteriores a la fecha del aviso efectuado por el usuario". El plazo antes de la modificación legal era de 120 días.



UMBRALES DE RESTITUCIÓN

Dictación en REGLAMENTO por parte del M HACIENDA y MINECON: umbral mínimo no inferior a 15 UF y máximo no superior a 35 UF.



SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

SOLICITUD DE DECLARACIÓN JURADA AL CONSUMIDOR

Artículo 4° inciso 3°: “Para hacer efectiva la reclamación, el emisor podrá exigir al usuario la suscripción de una declaración jurada simple que indique el monto reclamado, la fecha de la operación, así como el producto y el medio a través del cual se realizó el fraude. El emisor deberá habilitar canales físicos y/o digitales para la suscripción de la mencionada declaración jurada.”

EXIGENCIA DE REALIZAR DENUNCIA ANTE ORGANISMO COMPETENTE Y PRESENTARLA A LA ENTIDAD FINANCIERA

Artículo 4° inciso 3°: La denuncia es un requisito para que el tarjetahabiente pueda acceder a la cancelación de cargos o restitución de cobros.

¿DÓNDE?

Ministerio Público,
Carabineros, PDI o
Tribunal con
competencia penal

PLAZO:

REGLA: 10 días hábiles:
(transacciones electrónicas)
*15 días hábiles: cajeros
automáticos
**Plazo máximo: 30 días
corridos**

CONSECUENCIAS

La no entrega la declaración en
un plazo de 30 días corridos
desde el aviso implica el
**RETRACTO DE LA
RECLAMACIÓN**

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

DEBER DE LOS CONSUMIDORES DE INFORMARSE Y ADOPTAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Artículo 4° bis inciso 1°: “Los usuarios deberán informarse y adoptar todas las medidas necesarias para prevenir el uso indebido, el fraude u otros riesgos afines a la utilización de los medios de pago a que se refiere esta ley y los mecanismos de autenticación asociados.”

DEBER DE LOS EMISORES DE ENTREGAR INFORMACIÓN PERIÓDICA SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD

Artículo 4° inciso 2°: “Para estos efectos, las entidades reguladas por esta ley deberán proporcionar, de manera periódica, clara, accesible y actualizada, toda la información necesaria sobre las medidas de seguridad y las instrucciones de uso seguro a sus usuarios, promoviendo las prácticas responsables en el manejo de los medios de pago.”

CONCEPTO CLAVE: AUTENTICACIÓN

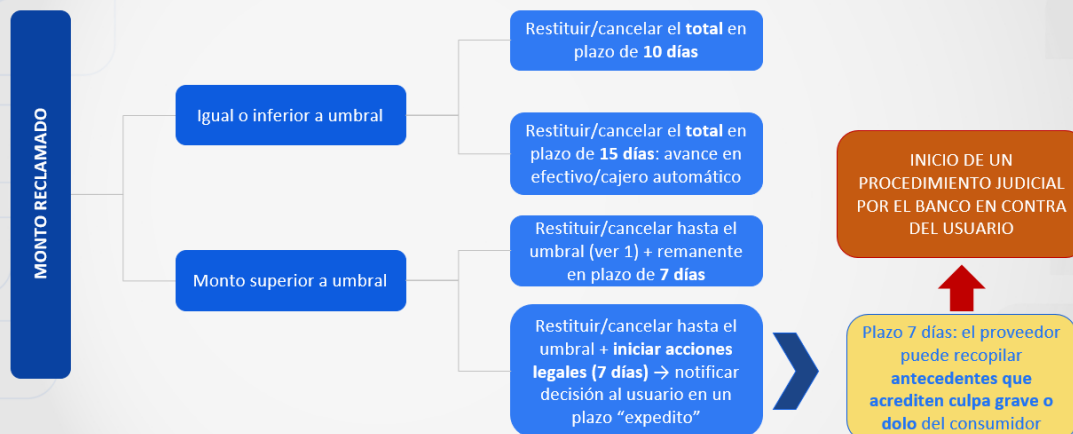
Artículo 4° inciso 10°: “(...)se entenderá por **autenticación**, el procedimiento que permita al emisor comprobar la identidad del usuario o la validez de la utilización del medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario, y por **autenticación reforzada**, la utilización de al menos dos factores de autenticación, sea de conocimiento, posesión o inherencia, diferentes e interdependientes entre sí (...)”

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

MODIFICACIONES AL ART. 5: PROCEDIMIENTO PARA CANCELACIÓN DE CARGOS O RESTITUCIÓN DE FONDOS



SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN DE CARGOS (ART. 5 BIS)

Nuevo procedimiento de "Suspensión de cancelación o restitución de fondos". Las características son las siguientes:

- Proveedor debe contar con **antecedentes suficientes** que acrediten existencia de **DOLO O CULPA GRAVE** de los consumidores.
- Aplica a **cualquier monto reclamado**: se puede utilizar con independencia de los umbrales de restitución, es decir, el proveedor puede elegir NO PAGAR y utilizar este procedimiento.
- Deber de **informar al usuario** de la utilización del procedimiento en el mismo plazo del art 5° (10 o 15 días)

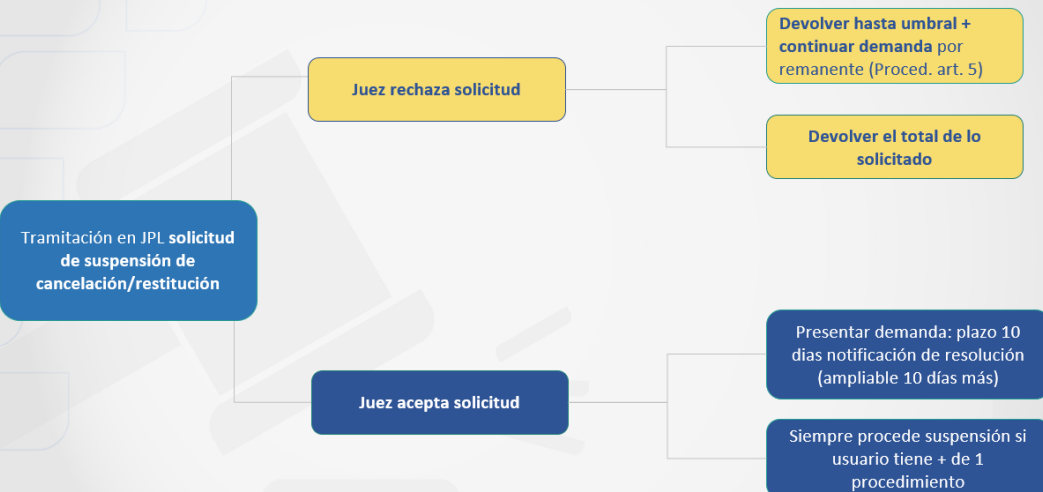


EL PROCEDIMIENTO ANTE JPL DEL DOMICILIO DEL CONSUMIDOR. SE RIGE POR LAS REGLAS DE LAS **MEDIDAS PREJUDICIALES** DEL JUICIO ORDINARIO

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

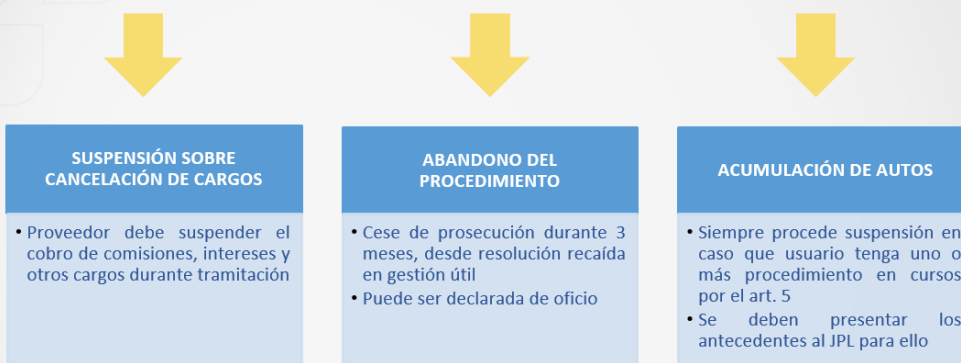
ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

Diagrama Resolución solicitud de suspensión o cancelación de cargos



SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

NORMAS ESPECIALES EN PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN (5° BIS)



SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

PRESUNCIONES DE DOLO O CULPA GRAVE (ART. 5 TER)

01	TRANSACCIONES ENTRE CUENTAS DE UN MISMO CONSUMIDOR	Operación desconocida realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad
02	TRANSACCIONES ENTRE CUENTAS DEL CONSUMIDOR Y PARIENTES	Exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge/conviviente civil, parientes por consanguinidad (toda la línea recta + colateral hasta 4° grado inclusive), o afinidad (toda línea recta + colateral hasta 2° grado inclusive)
03	TRANSFERENCIAS ENTRE CUENTAS YA REGISTRADAS	Fondos transferidos hayan sido enviados a: (i) 1 o más cuentas registradas con al menos 48 horas de anticipación; (ii) cuenta a la que se le hubiere realizado transferencias 2 o más veces antes de 48 horas previas al desconocimiento de la operación.
04	ENTREGA DE CLAVE A TERCEROS	Usuario haya reconocido, expresamente haber entregado sus claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones."

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

PRESUNCIONES DE DOLO O CULPA GRAVE (ART. 5 TER)

05	REINCIDENCIA	Usuario tenga una o más sentencias firmes en 5 años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave, en los términos del artículo 5.
06	INDICIOS DE COORDINACIÓN MALICIOSA ENTRE USUARIOS	No cuenta con supuesto de hecho específico. Los indicios deben ser SUFICIENTES
07	INDICIOS DE AUTOFRAUDE	Proveedor cuente con indicios de que el consumidor realizó la transacción (Ej: cámara de vigilancia que muestre al consumidor en cajero)
08	OPERACIÓN REALIZADA CON AUTENTICACIÓN REFORZADA	Autenticación reforzada en los términos el art. 4 de la Ley, siendo uno de INHERENCIA .

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

◆ **OBLIGACIONES**
CMF

- **DICTAR NCG SOBRE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SEGURIDAD, REGISTRO Y AUTENTICACIÓN EN TRANSACCIONES**
(12 MESES DESDE PUBLICACIÓN DE LEY - ART. 4 INC. 9)

AUTENTICACIÓN: procedimiento que permita al emisor comprobar la identidad del usuario o la validez de la utilización de un medio de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario.

AUTENTICACIÓN REFORZADA: la utilización de al menos dos factores de autenticación, sea de conocimiento, posesión o inherencia, diferentes e independientes entre sí, para el acceso o utilización de los medios de pago, cuentas o sistemas similares que permitan efectuar pagos o transacciones electrónicas

- **CMF PODRÁ SANCIONAR POR INCUMPLIMIENTO A LOS DEBERES DE SEGURIDAD**
(12 MESES DESDE PUBLICACIÓN DE LA LEY - ART. 6 INC. 3)

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

◆ **OBLIGACIÓN DE**
PROVEEDORES DE
REPORTAR A LA
CMF

- **DEBER DE REPORTAR INCLUYE:**

i) CASOS EN LOS QUE SE SOLICITE AL JPL LA SUSPENSIÓN DE FONDOS + SOLICITUD PRESENTADA A JPL

ii) SENTENCIA DEFINITIVA (ACOGA O RECHAZA)

iii) COPIA AUTORIZADA DE RES. JUDICIALES QUE PONGAN TÉRMINO A LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES (PARA VERIFICAR HIPÓTESIS DE REINCIDENCIA)

- **CMF DEBE DICTAR NCG SEÑALANDO LA FORMA DE DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REPORTE. OBLIGACIÓN CONTENIDA EN EL NUEVO ART. 5° QUÁTER.**

- **ENTRADA EN VIGENCIA: 1ER DÍA DEL SÉPTIMO MES LUEGO DE LA PUBLICACIÓN DE LA NCG**

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO



ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 7: DELITOS PENALES



Usar maliciosamente una tarjeta de pago o clave y demás credenciales de seguridad o autenticación, bloqueadas para realizar pagos, transacciones electrónicas, giros en cajeros automáticos, o cualquier otra operación que corresponda exclusivamente al titular o usuario de ellas



Obtener **maliciosamente**, para sí o para un tercero, la **cancelación indebida de los cargos** o la **restitución indebida de fondos** a que se refiere el artículo 5 de esta ley, sea proporcionando datos o **antecedentes falsos en la declaración jurada** a que se refiere el artículo 4 de esta ley, desconociendo falsamente una o más operaciones con medios de pago de su titularidad, simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolas intencionalmente, o presentándolas ante el emisor como ocurridas por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas.

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR SERNAC

- La SDCF colaboró con el DAUDT en la creación de nuevas CTI de reclamos, así como en la creación de cartas intermedias y de cierre para los consumidores que ingresen reclamos.
- Junto a ello, la SDCF sostuvo una reunión con la CMF para coordinar la **derivación de los reclamos** ingresados por los consumidores, independientemente de la respuesta del proveedor.

SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO

ACTA N° 1- 2024
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

iGracias!



SUBDIRECCIÓN DE CONSUMO FINANCIERO