

# Resumen Ley 21.234

## ÁMBITO Y ALCANCE:

La modificación a la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios por operaciones realizadas con medios de pago extraviadas, hurtadas o robadas, (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, emitidas tanto por entidades fiscalizadas por la CMF como no fiscalizadas.

La ley extendió su ámbito no solo a las tarjetas antes descritas sino que a los fraudes por medios electrónicos en cualquier tipo de transacción de abono o giros de cuentas corrientes, TEF, Giros en Cajeros Automáticos, depósitos a la vista, tarjetas de pago o provisión de fondos efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar.

Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas se designarán en forma conjunta como “medios de pago”.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Tan pronto el usuario tome conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberá dar aviso al Banco para su registro y bloqueo de los medios de pago.

- Para la comunicación del usuario, el emisor o prestador del servicio financiero 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.
- Deberá el emisor proceder 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 el caso de que los medios de pago sean utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, el emisor será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas.

## OBLIGACIONES DEL EMISOR

- Los emisores, operadores, comercios y otros establecimientos afiliados a un sistema de tarjetas de pago, deberán adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir la comisión de los ilícitos de robo, hurto o extravío de los “medios de pago” contenidos en esta ley y de acuerdo a la normativa del Sernac Art 23.
- En el caso de los emisores u operadores, según corresponda, dichas medidas de seguridad deberán considerar, al menos, lo siguiente:
  - a) Contar con sistemas de monitoreo que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del usuario.
  - b) Implementar procedimientos internos para gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo.
  - c) Identificar patrones de potenciales fraudes, conforme a las prácticas de la industria y recomendaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
  - d) Establecer límites y controles en los diversos canales de atención que permitan mitigar las pérdidas por fraude. Los referidos límites y controles deberán basarse en consideraciones de riesgo objetivas, generales y no discriminatorias, en relación con la naturaleza del medio de pago y la clase de operaciones que permita efectuar.
- En relación con las operaciones no autorizadas incluidas en el reclamo, se considerará especialmente la circunstancia de que el emisor haya enviado una alerta de fraude al usuario, identificando las operaciones

# Resumen Ley 21.234

sospechosas, y que exista constancia de su recepción por parte del usuario, conforme al contrato de prestación de servicios financieros correspondiente.

- Las cláusulas de los contratos que impongan el deber de prueba sobre el usuario, por operaciones realizadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, no producirán efecto alguno y se tendrán por no escritas.
- El emisor estará impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.
- En los casos en que el usuario desconozca haber autorizado una operación, corresponderá al emisor probar que dicha operación fue autorizada por el usuario y que se encuentra registrada a su nombre.
- El solo registro de las operaciones por parte del Banco no bastará, necesariamente, para demostrar que esta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables, sin perjuicio de la acción contra el autor del delito.
- Los emisores deberán bloquear todos aquellos medios de pago que se encuentren inactivos por más de 12 meses consecutivos. En el caso de que procedan a bloquear algún medio de pago, ello deberá ser notificado al usuario con un número de registro y un mecanismo que de fe de su entrega al usuario.
- Los emisores (entidades fiscalizadas por CMF y no fiscalizadas) deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.”.

## DEL PAGO O RESTITUCIÓN DE MONTOS

- El emisor deberá proceder a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, dentro de cinco días hábiles contados desde la fecha del reclamo, cuando el monto total reclamado sea igual o inferior a 35 unidades de fomento y tendrá 7 días hábiles adicionales más para montos sobre 35 UF. debiendo notificar al usuario la decisión que adopte el emisor a través de un mecanismo expedito de comunicación, disponible los 365 días del año y 24X7 en donde quede registro de la notificación y entrega.