

# Evolución del Fraude en Pandemia

Enable S.A., octubre de 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

El fraude es otra verdadera pandemia extendida por gran cantidad de países, que no se detiene y, más aún, está en constante evolución, adaptándose rápidamente a las condiciones cambiantes, afectando a personas e instituciones públicas y privadas.

Este documento tiene el objetivo de presentar antecedentes respecto de lo que ha pasado con el fraude durante este año 2020, a nivel global y nacional, y analizar el fraude informado por la Banca chilena a partir de la información publicada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

El fraude en la industria Bancaria ha variado sus formas, pero no su intensidad. Las instituciones registran un incremento de 35,24% en la pérdida neta acumulada por eventos de Riesgo Operacional al mes de septiembre de 2020 respecto de 2019 y, dentro de estos eventos, el correspondiente a *fraude externo*, que es el más significativo en monto, representando el 66,7% de las pérdidas netas de 2020, registra una variación que alcanza a un 74,4%.

Si bien la variación del fraude registrado no es homogénea para todas las instituciones, en el contexto de pandemia que vivimos es imperativo que estas evalúen y potencien permanentemente sus sistemas de monitoreo y mitigación, los modus operandi utilizados por los ciberdelincuentes, potenciando de paso, la colaboración industrial que la experiencia en otros países ha demostrado es una importante arma para combatir la ciberdelincuencia.

## INTRODUCCIÓN

El fraude es otra verdadera pandemia extendida por gran cantidad de países, que no se detiene y, más aún, está en constante evolución, adaptándose rápidamente a las condiciones cambiantes, afectando a personas e instituciones públicas y privadas. Ya sean estafas o intentos de los delincuentes por convencer a personas inocentes para que entreguen su dinero o proporcionen información que permita acceder a sus cuentas, o bien, mediante sofisticados mecanismos para obtener sus credenciales o acceso a cajeros automáticos para poder robar su dinero.

En los últimos meses, una cantidad relevante de las operaciones que se realizaban presencialmente, se están haciendo a través de canales electrónicos. En este nuevo escenario, ha aumentado el comercio electrónico, registrando un uso masivo de tarjetas en modalidad no presencial (CNP), lo cual aparte de implicar mayores riesgos, por el cambio de comportamiento, deriva en un aumento de la complejidad para detectar las transacciones fraudulentas.

Este documento tiene el objetivo de presentar antecedentes respecto de lo que ha pasado con el fraude durante este año 2020, a nivel global y nacional, y analizar el fraude informado por la Banca chilena a partir de la información publicada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

## PANORAMA GLOBAL DEL FRAUDE

En diversos medios de comunicación es usual encontrar reportes y noticias respecto de la ocurrencia de situaciones de fraude o su evolución, como las siguientes:

- “El fraude contra los bancos aumentó en dos tercios en el primer semestre, según los últimos datos, lo que sugiere que los delincuentes se han apoderado de las preocupaciones por el coronavirus para robar más a los ahorrantes.

Las nuevas cifras publicadas el miércoles por Barclays Bank mostraron un aumento del 66 por ciento en los informes de estafas en los primeros seis meses de 2020, que incluyeron las cuarentenas por la pandemia, en comparación con los últimos seis meses de 2019. Los volúmenes de fraude también aumentaron un 61 por ciento entre mayo y julio de este año, cuando se flexibilizaron las cuarentenas y los clientes se mostraron más dispuestos a gastar.” (*Financial Times*, 19-08-2020)<sup>1</sup>

- “Durante la pandemia, ha habido un significativo aumento en los intentos de phishing a medida que los ciberdelincuentes intentan capitalizar la mayor dependencia de las personas de la banca online, así como explotar sus temores. Entre enero y marzo de 2020, Buguroo, que supervisa el fraude online de grandes bancos mundiales, experimentó un aumento del 75 por ciento en el número de sesiones bancarias con comportamientos de usuarios anómalos y sospechosos. Para las sesiones de banca móvil, el aumento fue aún mayor, con cinco veces más sesiones marcadas como peligrosas.” (*Buguroo*, 6-5-2020)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Financial Times, Matthew Vincent, 19-08-2020, visitado el 20-10-2020, <https://www.ft.com/content/fcce8128-4cf8-428b-ac28-3e9d90f66c96>

<sup>2</sup> Buguroo, 06-05-2020, visitado 20-10-2020, <https://www.buguroo.com/es/prensa/buguroo-lanza-el-centro-de-recursos-contra-el-fraude-bancario-online-covid-19>

- Según el reporte de *UK Finance 2020 Half Year Fraud Update*<sup>3</sup>, en el primer semestre de 2020 en Reino Unido, los delincuentes, desde que comenzó la pandemia, se han adaptado rápidamente y explotado el Covid-19 mediante técnicas de ingeniería social, a través de las que manipulan a las personas para que divulguen detalles personales o financieros.

Esto se demuestra por un fuerte aumento en el número de estafas de suplantación, que casi se duplicó en los primeros seis meses del año, con casi 15.000 casos notificados. Tales estafas ocurren cuando se convence a la víctima de que realice un pago a un delincuente que afirma ser de una organización de confianza, como la policía, un banco o un departamento de gobierno.

Respecto de los tipos de fraude que han registrado un incremento en relación al primer semestre de 2019, están las transferencias de dinero en la Banca Internet con un 31,8% (incremento de £15,5 millones equivalentes a USD 20,4 millones), transacciones en la banca móvil con un 41,5% (incremento de £2,2 millones, equivalentes a USD 2,9 millones) y estafas de pago autorizado (Authorized Push Payment, APP) que corresponde a la realización de pagos mediante engaños en una cuenta controlada por un estafador con un 86% (incremento de £33,8 millones, equivalentes a USD 44,5 millones).

- La Asociación Europea para Transacciones Seguras (EAST)<sup>4</sup> acaba de publicar en octubre de este año un Informe sobre delitos en terminales de pago europeos, que cubre los primeros seis meses de 2020, y que informa de un fuerte aumento de los ataques de caja negra en cajeros automáticos europeos.

El malware de cajeros automáticos y los ataques lógicos contra cajeros automáticos aumentaron un 269% (de 35 a 129) y todos los ataques informados fueron ataques de caja negra, que consiste en la conexión de un dispositivo no autorizado que envía comandos de dispensación directamente al dispensador de efectivo del cajero automático, con el fin de "cobrar" o "ganar" el cajero automático.

- De acuerdo a la información reportada por Google respecto de los sitios maliciosos<sup>5</sup>, es posible apreciar que entre febrero de 2019 y marzo de 2020 se observa un crecimiento de un 33% de sitios web de suplantación de identidad.

Como se puede ver el Covid-19 no ha mitigado la ocurrencia de fraude, es más, los ciberdelincuentes han utilizado sus efectos para cometer más fraudes y estafas con gran impacto para las personas y empresas, sin dejar de lado otros modus operandi, ampliando sus posibilidades para robar dinero.

## FRAUDE EN CHILE

Chile no ha estado ajeno a lo observado en otras partes del mundo, el fraude continúa haciendo estragos.

- De acuerdo a lo publicado por el diario La Tercera<sup>6</sup> en febrero pasado, la tasa de fraudes con tarjetas de crédito y débito subió 44% en 2019 y llegó a su máximo histórico.

Según cifras de la Subsecretaría de Prevención del Delito, esta es la mayor alza en tres años. En número de casos, el alza fue de 45%, hasta 87.908, es decir, 27.160 más que el ejercicio previo. Así mismo, un balance de la evolución del uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito en el país, muestra que la tasa de delitos por cada 100.000 habitantes subió de 332,4 en 2018 a 477,4 en 2019, lo que implica un alza de 43,6%, la mayor variación en tres ejercicios.

- Según lo publicado en el sitio web biobiochile<sup>7</sup> "Durante los últimos años, Chile se ha instalado como uno de los países Latinoamericanos más propensos a ser víctimas de ciberataques. Según cifras de NovaRed, expertos en ciberseguridad, en lo que va del año y gatillado por la crisis sanitaria, los delitos informáticos en nuestro país aumentaron en un 60% en comparación al año anterior.

<sup>3</sup> UK Finance, "2020 Half year Fraud Update", ukfinance.org.uk, visitado 20-10-2020, <https://www.ukfinance.org.uk/system/files/Half-year-fraud-update-2020-FINAL.pdf>

<sup>4</sup> E.A.S.T European Association for Secure Transactions, 13-10-2020, visitado el 30-10-2020, <https://www.association-secure-transactions.eu/black-box-attacks-increase-across-europe/>

<sup>5</sup> Google Informe de Transparencia, Sitios web que alojan software malicioso detectados por semana, 31-10-2019 al 18-10-2020, visitado el 30-10-2020 <https://transparencyreport.google.com/safe-browsing/overview?unsafe=dataset:1;series:malwareDetected,phishingDetected;start:1420070400000;end:1585699199999&lu=unsafe>

<sup>6</sup> Diario La Tercera, Mariana Marusic, 12-02-2020, visitado el 19-10-2020, <https://www.latercera.com/pulso/noticia/tasa-fraudes-tarjetas-subio-44-2019-llego-maximo-historico/1006867>

<sup>7</sup> Sitio web biobiochile.cl, Bernardita Villa, 15-10-2020, visitado el 30-10-2020, <https://www.biobiochile.cl/noticias/ciencia-y-tecnologia/pc-e-internet/2020/10/15/delitos-informaticos-en-chile-han-aumentado-en-un-60-tras-inicio-de-crisis-sanitaria.shtml>

De hecho, solos los ataques del tipo phishing aumentaron en un 360% y los del tipo ransomware en 210%. “Mientras las empresas continúan actualizándose y acelerando su transformación digital, los ataques son cada vez más sofisticados y los grupos criminales globales están cada día más organizados, y en el caso de Chile, la legislación e institucionalidad continúan al debe”, señala René Caracci, Country Manager de la compañía.”

- De acuerdo a lo informado por la Cámara de Comercio de Santiago<sup>8</sup>, las transacciones del e-commerce B2C durante este año aumentarán en un 55% pasando de MMUS\$ 6.079 en 2019 a MMUS\$ 9.423 en 2020. Proyección de aumento que se estima constante a futuro y que se ha visto ajustada al alza en un escenario Post-Covid. Este comportamiento ha tenido bajas muy evidentes en los rubros de transporte aéreo (-78%), turismo (48%) e inmobiliario (-38%), pero subió significativamente en rubros como tecnología (72,4%), construcción (34,6%), alimentos (7,4%) y farmacias (2,8%). Las transacciones remotas para compra de bienes durables aumentaron este año 2020 en un 495%.

En relación al aumento transaccional y de ventas remotas del e-commerce con motivo de los eventos de CyberDays, el año 2019 las transacciones alcanzaron a 2.122.000, mientras que este año 2020 alcanzó al doble, llegando a 4.105.000 de transacciones, y en cuanto a montos transados el año 2019 fue de MMUS\$ 271 y este año aumentó a MMUS\$ 368.

- El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)<sup>9</sup> ha publicado en su sitio WEB “Las prácticas fraudulentas se repiten en varios países, por lo que el SERNAC está en contacto con diversas agencias de protección para compartir experiencias que permitan prevenir este tipo de ilícitos.”

“El Director del SERNAC, Lucas Del Villar, explica que los fraudes suelen ser cada vez más sofisticados y están diseñados para engañar fácilmente a las personas. “Pero en una situación de pandemia, es más fácil que los delincuentes se aprovechen del miedo y el confinamiento de las personas, y usen la emergencia para su provecho. El delincuente ve la oportunidad de ser creíble para las personas utilizando la contingencia, en este caso, el Coronavirus”.

Por eso, el Servicio está alerta para la detección y advertencia de estas prácticas con el fin de que los consumidores no sean víctimas de estafadores, preocupación que comparte con agencias de protección de otros países.”

- Servicio Nacional de Aduanas<sup>10</sup> alerta por intentos de fraude telefónico “Ante nuevas alertas recibidas sobre diversas llamadas telefónicas y mensajes de Whatsapp realizados a particulares, en donde supuestos funcionarios de Aduanas dan aviso de la llegada de mercancías al Aeropuerto Arturo Merino Benítez, y en las que se solicita un pago mediante transferencia bancaria para tramitar el envío de los productos a domicilio. Los mensajes incluirían logos institucionales y de gobierno.

El Servicio Nacional de Aduanas NO entrega productos a domicilio y NUNCA te solicitará depósitos o transferencias a cuentas particulares.”

## SITUACIÓN DE LA BANCA

En el “Reporte Mensual de Información Financiera del Sistema Bancario” publicado por la CMF <sup>11</sup> sse incluye una sección dedicada a mostrar los Gastos y Recuperaciones de Eventos de Riesgo Operacional Consolidados por Instituciones Bancarias, la cual registra los Gastos del Período actual, la Recuperación de gastos en el período y la diferencia entre ambos conceptos, que corresponde a la Pérdida neta resultante.

La definición realizada por la CMF de los tipos de eventos que conforman el Riesgo Operacional, se incluye al final de este documento. Por otra parte, cabe hacer presente, que en la Pérdida neta se pueden producir valores negativos cuando las recuperaciones son mayores que los gastos, debido a que las recuperaciones pueden ser, tanto del periodo corriente o actual, como de periodos anteriores.

<sup>8</sup> Cámara de Comercio de Santiago, Centro de Economía Digital, George Lever, Tendencias del e-commerce en Chile, octubre 2020, visitado el 30-10-2020, <https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2020/10/ElSummit-glever-present-aci%C3%B3n.pdf>

<sup>9</sup> Servicio Nacional del Consumidor, Sitio web, 01-06-2020, visitado el 19-10-2020, <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58572.html> <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58572.html>

<sup>10</sup> Servicio Nacional de Aduanas de Chile, 4-09-2020, visitado 19-10-2020, <https://www.aduana.cl/atencion-usuarios-alertan-por-nuevos-intentos-de-fraude-telefonico/aduana/2020-09-04/110052.html>

<sup>11</sup> Comisión para el Mercado Financiero, portal de Estadísticas y Gráficos, Reportes Financieros Mensuales, fines de septiembre 2020, visitado el 05-10-2020, <http://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/606/w3-propertyvalue-28910.html>

Según el “Reporte Mensual de Información Financiera del Sistema Bancario” al comparar la variación de los gastos acumulados por eventos de Riesgo Operacional (entre los cuales está contenidos el *fraude externo* informado por las instituciones financieras) se observa una pérdida neta acumulada al mes de septiembre de 2020 que representa un incremento del 35,24%, en comparación con misma fecha del 2019:

"Pérdida Neta Acumulada al mes de Septiembre Valores en MM\$"		
Concepto	2019	2020
Eventos de riesgo operacional	45.189	61.115
Variación		35,24%

Por otra parte, la pérdida neta por Eventos de Riesgo Operacional acumulada en los meses de septiembre de 2019 y 2020, se presenta en la Figura 1.

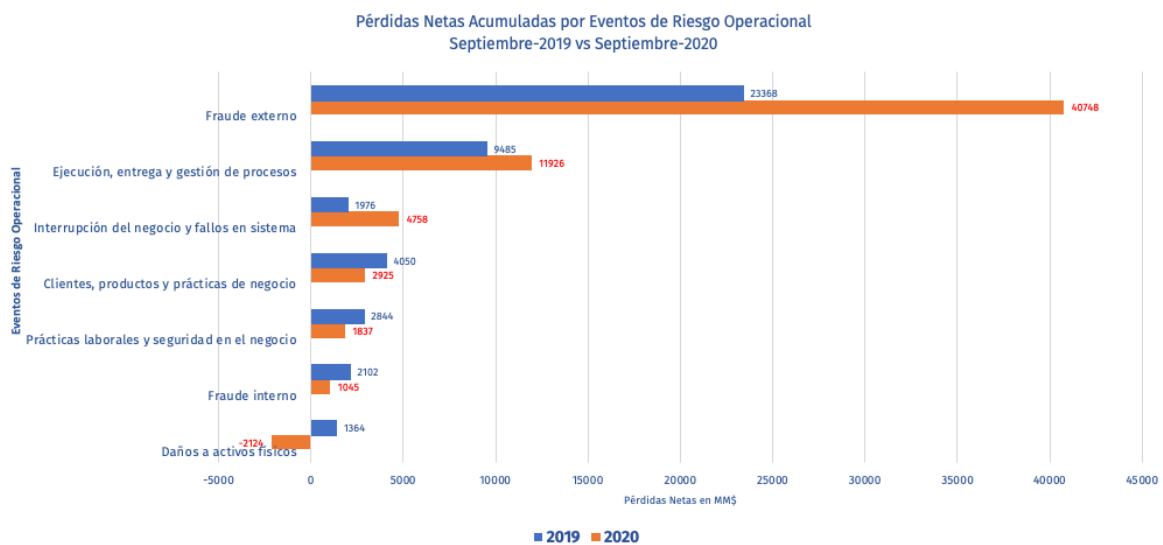


Figura 1

La variación de la pérdida neta de los eventos de Riesgo Operacional acumulados a septiembre de 2019 y 2020, con respecto del total del sistema, ordenada por la ponderación de 2020, registra que el gasto en eventos de *fraude externo* es el más relevante en ambos períodos, como se observa en la tabla siguiente:

"Pérdida Neta Acumulada al mes de Septiembre Valores en MM\$"				
Evento Riesgo Operacional	2019	% c/r Total 2019	2020	% c/r Total 2020
Fraude externo	23.368	51,7%	40.748	66,7%
Ejecución, entrega y gestión de procesos	9.485	21,0%	11.926	19,5%
Interrupción del negocio y fallos en sistema	1.976	4,4%	4.758	7,8%
Clientes, productos y prácticas de negocio	4.050	9,0%	2.925	4,8%
Prácticas laborales y seguridad en el negocio	2.844	6,3%	1.837	3,0%
Fraude interno	2.102	4,7%	1.045	1,7%
Daños a activos físicos	1.364	3,0%	-2.124	-3,5%

Al comparar su evolución mes a mes, se registra que hasta el mes de mayo de 2020 el gasto del *fraude externo* acumulado respecto de 2019 presenta una variación negativa inferior a -40%, diferencia que

disminuye a -5,8% en el mes de junio, pasando en el mes de julio a un incremento de 18,7%, en agosto a 28,4%, el que siguió en alza en el mes de septiembre alcanzando el 68,0%, como se observa en la tabla siguiente:

"Pérdida Fraude Externo en Períodos Acumulado Mes Valores en MM\$"			
Mes	Acumulado 2019	Acumulado 2020	2019 vs 2020
enero	2.957	1.461	-50,6%
febrero	7.887	3.127	-60,4%
marzo	10.045	5.409	-46,2%
abril	12.773	7.078	-44,6%
mayo	15.562	9.317	-40,1%
junio	17.956	16.909	-5,8%
julio	20.065	23.824	18,7%
agosto	26.062	33.457	28,4%
septiembre	28.211	47.383	68,0%

Es probable que el cambio observado en los últimos tres meses de información disponible se relacione con la promulgación durante el pasado mes de junio de la nueva ley de responsabilidad del fraude, Ley 21.234<sup>12</sup> (que limita la responsabilidad de los titulares de tarjetas de pago y usuarios de transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude), impactando la velocidad con que se presentan y resuelven los reclamos.

Al revisar cada uno de los Bancos que informan, el resultado de los montos de pérdida por eventos de Riesgo Operacional se presenta en la figura 2.

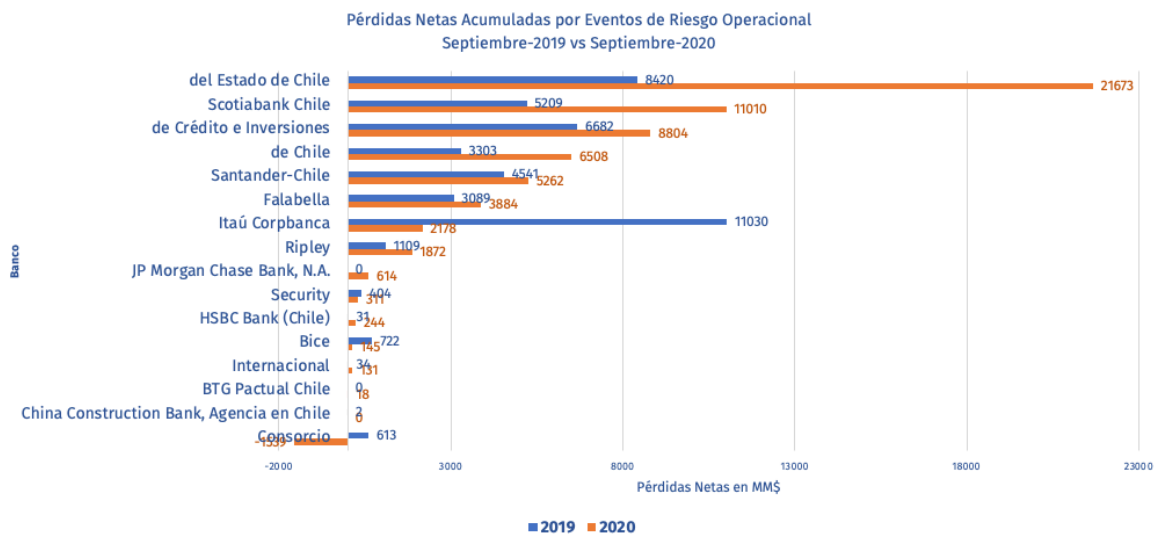


Figura 2

La pérdida neta por Banco, acumulada a los meses de septiembre de 2019 y 2020, con respecto del total del sistema, ordenada por la ponderación de 2020, registra que Banco Itaú-Corpbanca logra una baja sustancial de sus pérdidas operacionales netas entre septiembre de 2019 y 2020, medidas con respecto al total del sistema, pasando de 24,41% a 3,56%. En tanto, BancoEstado registra un aumento del 18,63% al 35,46% y Banco Scotiabank Chile del 11,53% al 18,02%. Como se observa en la tabla siguiente:

<sup>12</sup> Comisión para el Mercado Financiero, Sitio web, Portal, Biblioteca del Congreso Nacional, Ley 21.234 del 25-05-2020, visitado el 30-10-2020, [http://www.cmfchile.cl/portal/principal/605/articles-29131\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.cmfchile.cl/portal/principal/605/articles-29131_doc_pdf.pdf)



"Pérdida Neta Acumulada al mes de Septiembre Valores en MM\$"				
Banco	2019	% c/r Total 2019	2020	% c/r Total 2020
del Estado de Chile	8.420	18,63%	21.673	35,46%
Scotiabank Chile	5.209	11,53%	11.010	18,02%
de Crédito e Inversiones	6.682	14,79%	8.804	14,41%
de Chile	3.303	7,31%	6.508	10,65%
Santander-Chile	4.541	10,05%	5.262	8,61%
Falabella	3.089	6,84%	3.884	6,36%
Itaú Corpbanca	11.030	24,41%	2.178	3,56%
Ripley	1.109	2,45%	1.872	3,06%
JP Morgan Chase Bank, N.A.	0	0,00%	614	1,00%
Security	404	0,89%	311	0,51%
HSBC Bank (Chile)	31	0,07%	244	0,40%
Bice	722	1,60%	145	0,24%
Internacional	34	0,08%	131	0,21%
BTG Pactual Chile	0	0,00%	18	0,03%
Consorcio	613	1,36%	-1.539	-2,52%

La pérdida en eventos de *fraude Externo* por Banco acumulada en los meses de septiembre de 2019 y 2020, se presenta a continuación en la figura 3.

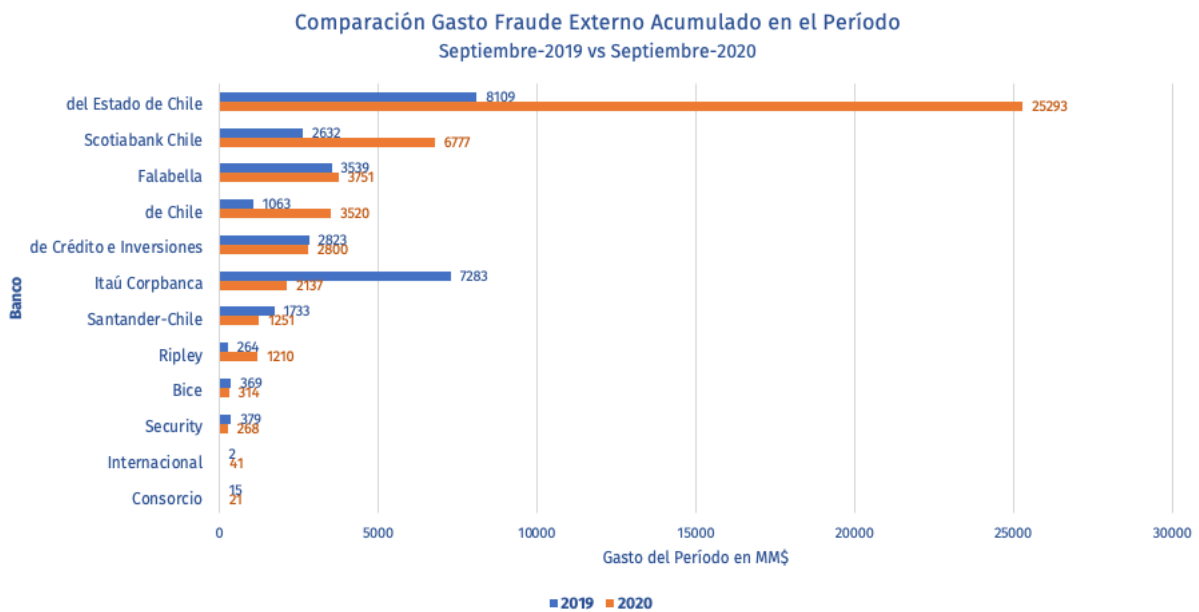


Figura 3

El incremento del 68% no obedece a un aumento proporcional del gasto del *fraude externo* en el sistema Bancario. Mientras algunas instituciones registraron una variación negativa, otras instituciones se vieron afectadas en sentido contrario, registrando un aumento como se observa en la tabla siguiente:

"Pérdida Fraude Externo en Período Acumulado al mes de Septiembre Valores en MM\$"					
Banco	2019	% c/r Total 2019	2020	% c/r Total 2020	2019 vs 2020
Itaú Corpbanca	7.283	25,82%	2.137	4,5%	-70,7%
Security	379	1,34%	268	0,6%	-29,3%
Santander-Chile	1.733	6,14%	1.251	2,6%	-27,8%
Bice	369	1,31%	314	0,7%	-14,9%
de Crédito e Inversiones	2.823	10,01%	2.800	5,9%	-0,8%
Falabella	3.539	12,54%	3.751	7,9%	6,0%
Consorcio	15	0,05%	21	0,0%	40,0%
Scotiabank Chile	2.632	9,33%	6.777	14,3%	157,5%
del Estado de Chile	8.109	28,74%	25.293	53,4%	211,9%
de Chile	1.063	3,77%	3.520	7,4%	231,1%
Ripley	264	0,94%	1.210	2,6%	358,3%
Internacional	2	0,01%	41	0,1%	1950,0%

Así mismo, si se compara la variación del *fraude externo* y las colocaciones en el mismo período, se observa un comportamiento variado de las instituciones, observándose que varias registran un incremento del *fraude externo* respecto del período anterior y/o un incremento en el *fraude externo* superior al de sus colocaciones, como se muestra en la tabla siguiente:

"Colocaciones y Pérdidas Eventos de Fraude Externo a Septiembre Valores en MM\$"								
Banco	2019			2020			Variación Colocación	Variación Fraude Ex.
	Colocación	Fraude Externo	% FE vs Colocación	Colocación	Fraude Externo	% FE vs Colocación	2019 vs 2020	2019 vs 2020
Itaú Corpbanca	22.594.958	7283	0,032%	23.532.449	2137	0,009%	4,1%	-70,7%
Security	5.822.872	379	0,007%	6.311.948	268	0,004%	8,4%	-29,3%
Santander-Chile	31.905.207	1733	0,005%	34.880.098	1251	0,004%	9,3%	-27,8%
Bice	6.065.313	369	0,006%	6.472.944	314	0,005%	6,7%	-14,9%
de Crédito e Inversiones	32.744.315	2823	0,009%	37.161.868	2800	0,008%	13,5%	-0,8%
Falabella	3.774.187	3539	0,094%	3.287.681	3751	0,114%	-12,9%	6,0%
Consorcio	3.197.200	15	0,000%	3.732.142	21	0,001%	16,7%	40,0%
Scotiabank Chile	24.444.956	2632	0,011%	25.810.767	6777	0,026%	5,6%	157,5%
del Estado de Chile	25.839.574	8109	0,031%	27.601.028	25293	0,092%	6,8%	211,9%
de Chile	30.099.012	1063	0,004%	31.569.760	3520	0,011%	4,9%	231,1%
Ripley	893.402	264	0,030%	678.532	1210	0,178%	-24,1%	358,3%
Internacional	1.982.368	2	0,000%	2.234.351	41	0,002%	12,7%	1950,0%

## CONCLUSIONES

El fraude a nivel mundial y nacional, no obstante, todas las medidas de mitigación adoptadas, sigue estando presente en nuestras vidas y afectando a una gran cantidad de personas y empresas. La ingeniería social ha escalado como método de estafa en todo el mundo. Los ciberdelincuentes presentan una gran capacidad y velocidad de adaptación a las situaciones, como el Covid-19, aprovechándose de los temores y carencias de la gente.

En el ámbito nacional, específicamente en la industria bancaria, las instituciones registran una variación no homogénea del fraude. Mientras algunas instituciones logran disminuir el *fraude externo* o un crecimiento por debajo del de sus colocaciones, otras registran un comportamiento contrario. Como la experiencia nos demuestra, el fraude está en constante evolución y adaptación, desde nuevos modus operandi a uso de los mismos en instituciones que no han mitigado algún tipo de vulnerabilidad. Por tanto, las instituciones deben estar permanentemente evaluando y potenciando sus sistemas de monitoreo y mitigación, así como los modus operandi utilizados por los ciberdelincuentes.

El cambio obligado por la pandemia hacia un entorno digital ha traído como consecuencia que los puntos de ventas se volvieron digitales. En este nuevo escenario, ha aumentado el comercio electrónico, registrando un uso masivo de tarjetas en modalidad no presencial (CNP), lo cual aparte de implicar mayores riesgos, por el cambio de comportamiento, deriva en un aumento de la complejidad para detectar las transacciones fraudulentas.

La velocidad de los delincuentes en adaptarse, no siempre va a la par de la capacidad de trazabilidad y monitoreo que las instituciones tienen instalada.

Los modelos de monitoreo del fraude con los que cuentan las instituciones no necesariamente están reflejando el fraude que se ha producido debido a que no estaban diseñados para esta crisis ni a la "nueva normalidad". Probablemente se requiere repensarlos.

Conocer el comportamiento del cliente y actuar colaborativamente sigue siendo crítico para abordar este nuevo escenario.

El fraude que afecta a una institución representa un deterioro reputacional, para toda la industria a la que pertenece. Por ello es fundamental fortalecer el comportamiento colaborativo de la industria financiera, compartiendo oportunamente la información y casos de los modus operandi que los afectan, así como su evolución y eficacia de las medidas de mitigación adoptadas.

La experiencia en otros países ha demostrado que la colaboración es una importante arma para combatir la ciberdelincuencia. Un caso emblemático y pionero en el mundo es el caso de Reino Unido<sup>13</sup>, que cuenta no solo con prácticas institucionalizadas de colaboración y compartir información entre las entidades públicas, privadas y de gobierno, sino que con múltiples iniciativas para prevenir y detectar el fraude.

Finalmente, no disponiendo en nuestro país de información específica respecto de los modus operandi y volúmenes de fraude que expliquen el aumento a la fecha registrado, podemos suponer que este se debe al fuerte incremento de nuevos usuarios y transacciones de compras y pagos efectuadas en forma remota (presenciales y no presenciales), producto de la pandemia del Covid-19 que, entre otras cosas, desde el mes de marzo pasado se ha traducido en prolongadas cuarentenas, toque de queda y un temor que lleva a la prudencia del alejamiento social para minimizar el riesgo de contagio.

13

UK Finance, UK Finance is the collective voice for the banking and finance industry, visitado el 30-10-2020, <https://www.ukfinance.org.uk/about-us>



## DEFINICIONES

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), entidad reguladora de la industria financiera, establece las metodologías estandarizadas para efectos de determinar los activos ponderados por riesgo, cubriendo los riesgos relevantes de la empresa bancaria, entre ellos, el operacional.

Los eventos de Riesgo operacional, según lo definido en el Compendio de Normas Contables, en su capítulo C3, hoja 73, de la CMF<sup>14</sup>, son:

- **Fraude interno** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación intencional cometida por personal del banco orientada a cometer fraude, incurriendo en prácticas o procedimientos que no son legales o no están autorizados, anteponiendo sus intereses personales a los de la organización.
- **Fraude externo** 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.
- **Prácticas laborales y seguridad en el negocio** Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales sobre empleo (despido injustificado) y seguridad laboral, así como las derivadas de reclamos por daños personales (físicos o psíquicos), incluidas aquellas relativas a acoso y discriminación.
- **Clientes, productos y prácticas de negocio** Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario, negligente o doloso de una obligación frente a los clientes, por ejemplo, costos y responsabilidad civil asociada a temas de idoneidad, incumplimiento de obligaciones fiduciarias y prácticas de venta.
- **Daños a activos físicos** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales y daños por acción humana, como son los ocasionados por acciones de terrorismo o actos vandálicos.
- **Interrupción del negocio y fallos en sistema** Pérdidas derivadas de interrupciones inesperadas de la actividad y/o de la prestación de servicios motivadas por fallas en los sistemas (software, hardware y comunicaciones).
- **Ejecución, entrega y gestión de procesos** Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos (gestión interna), así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores (atención al cliente).

14

Comisión para el Mercado Financiero, Compendio de Normas Contables, versión vigente hasta el 31-12-2021, visitado el 30-10-2020 [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma\\_6545\\_1.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma_6545_1.pdf)