

Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.009

Comisión de Economía del Senado



Pablo García Silva
Consejero

Banco Central de Chile, 15 de Mayo 2019

Iniciativa aborda un vacío legal

- El marco legal vigente para fraudes con tarjetas no aborda materias que han ido adquiriendo creciente importancia:
 - Fraude no presencial
 - Operaciones con tarjetas de débito y prepago
 - Transferencias electrónicas de fondos
- Estas situaciones son abordadas en otras jurisdicciones tratando de balancear las responsabilidades de las distintas partes
 - Umbrales y plazos para la exención de responsabilidad
 - Cláusulas de “*zero liability*”
- Este balance busca mantener el cuidado de los medios de pago y limitar el riesgo moral

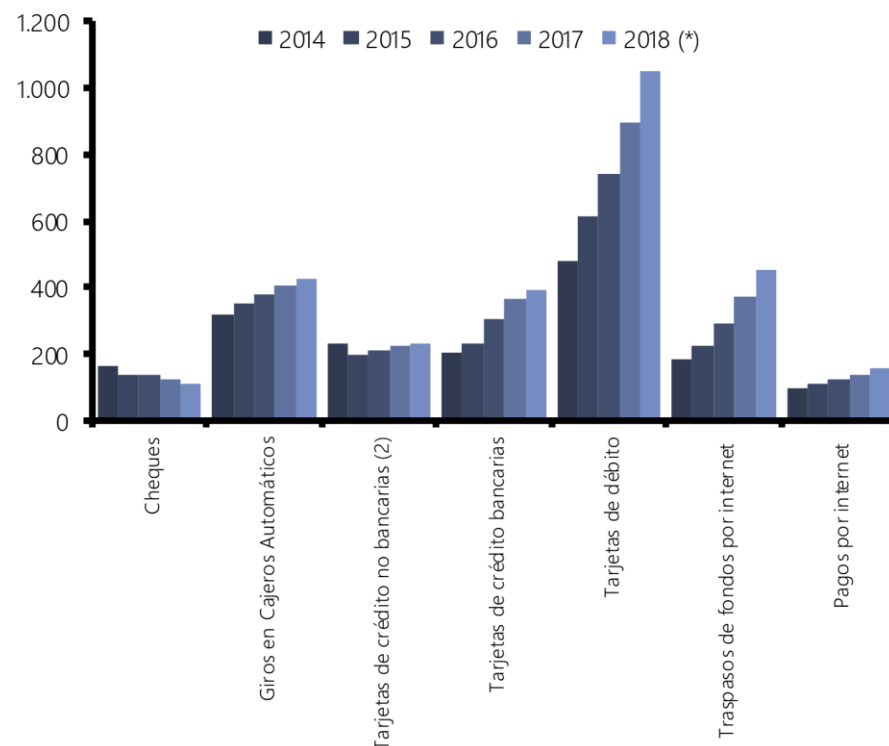
A semi-transparent globe is positioned in the lower right quadrant of the slide. It sits on a dark, circular base. The background of the entire slide is a dark blue grid pattern with a perspective effect, creating a sense of depth. The globe itself shows faint outlines of continents and latitude/longitude lines.

1

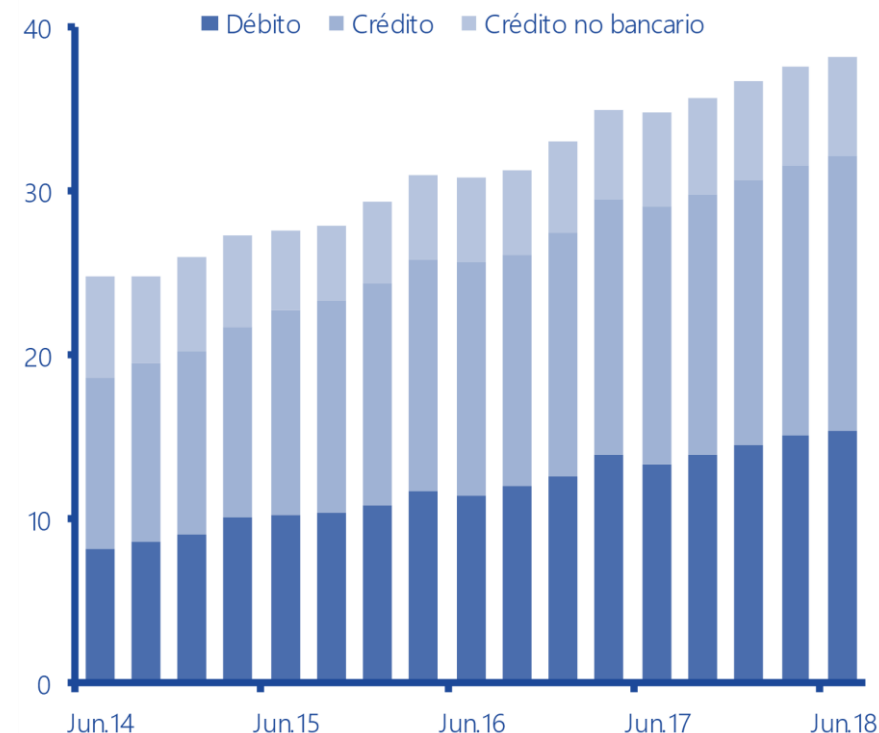
Panorama general del sistema de pagos minoristas en Chile

El uso de medios de pago electrónicos en Chile va en aumento

Medios de pago minoristas (millones de operaciones)



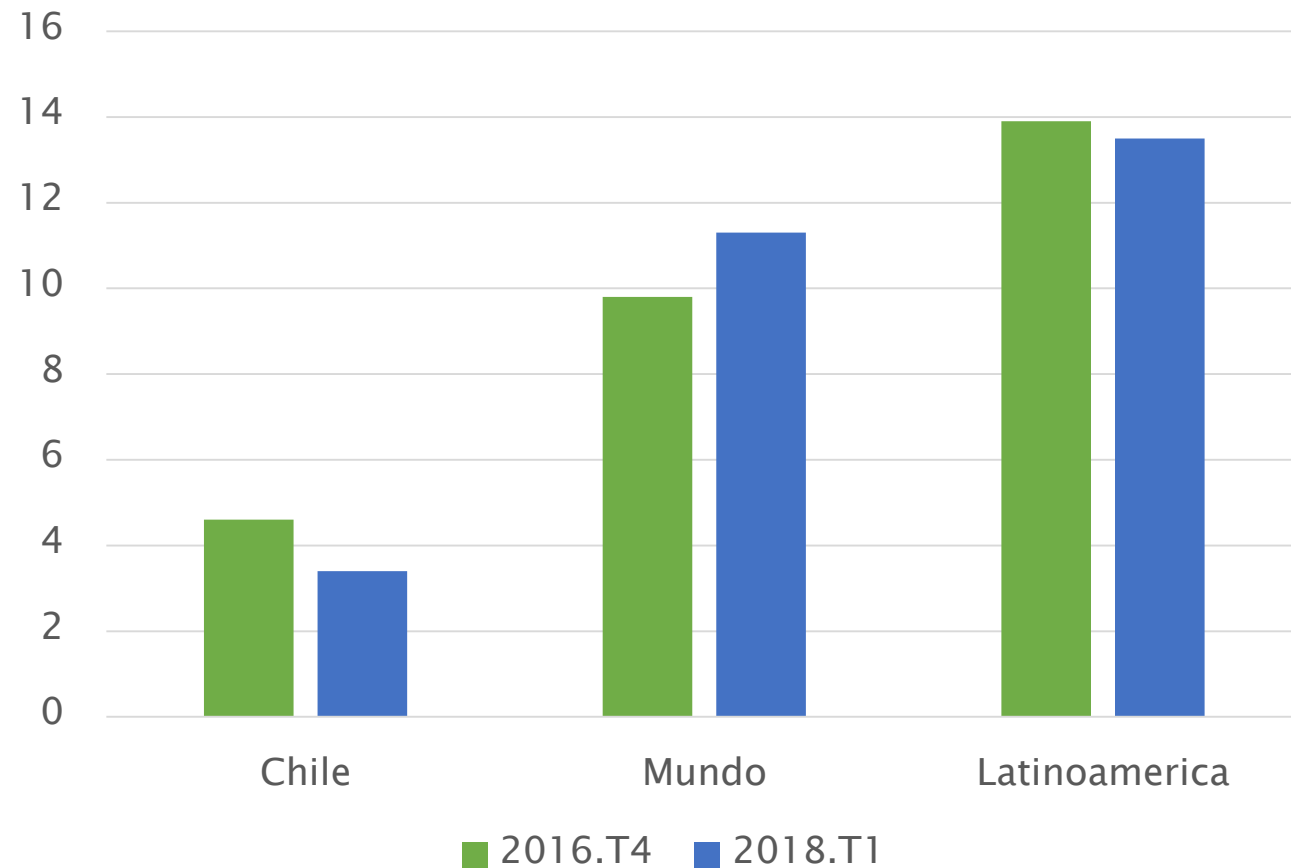
Gasto total pagado con tarjetas (% del consumo total de los hogares)



Fuente: Banco Central de Chile en base a información de Cuentas Nacionales y SBIF

Las tasas de fraude con tarjetas en Chile son relativamente bajas

Tasa de fraude en transacciones con tarjetas ⁽¹⁾ (puntos base)



Fuente: Transbank en base a Visa Inc.

(1) Tasa de fraude (puntos base) = Monto de fraude/ Monto de ventas * 10.000



El sistema de pagos minoristas en Chile está evolucionando

- Nuevos participantes están entrando al mercado de la adquierecia.
- Ha comenzado implementación modelo de 4 partes.
- Diversas entidades han anunciado la próxima emisión de tarjetas de prepago.
- Lo anterior implica que, con una red de aceptación mayor que la actual, las personas harán un mayor uso de los medios de pago electrónicos.
- Es importante que en esa expansión los altos niveles de seguridad existentes se mantengan o aumenten.

The background features a blue-tinted collage of financial elements. It includes a candlestick chart on the left, a line graph with an upward trend at the bottom, and several stacks of coins in the foreground. Faint, semi-transparent text from a financial table is visible in the upper half of the image.

2

Comentarios al proyecto

La seguridad del sistema requiere que todos los participantes adopten medidas

Tarjetahabientes

Cuidado y diligencia en el uso de productos, resguardo de credenciales y claves

Comercios

Cuidado de sus terminales POS, aplicación de medidas de seguridad dispuestas por el Emisor u Operador

Emisores

Proveer medios de pago con estándares de seguridad apropiados

Adquirentes

Proveer infraestructuras seguras

Fuente: Elaboración propia

Los incentivos inciden en el comportamiento de los participantes

- Si la responsabilidad siempre recae en el tarjetahabiente
 - Menor preocupación del emisor por elevar la seguridad de las tarjetas
 - Menor control de los comercios
- Si el tarjetahabiente sabe que nunca será responsable de las transacciones no autorizadas
 - Poco cuidado de sus medios de pago
 - Facilitarse el autofraude
- Si la responsabilidad de las transacciones fraudulentas siempre recae en el Emisor
 - Los Adquirentes y comercios tienen menos incentivos cumplir las medidas de seguridad
 - Será más restrictivo en la emisión de tarjetas
 - Riesgo de discrecionalidad y discriminación con clientes
 - Mayores costos y tarifas

El BCCh ha manifestado una opinión favorable a legislar en esta materia

Durante la tramitación de este proyecto de ley, en dos ocasiones se ha requerido la opinión del BCCh al respecto, la que ha sido favorable a la idea de legislar en la dirección propuesta por la iniciativa legal.

En ambas ocasiones se planteó la necesidad de conciliar de manera adecuada la protección del consumidor frente a la ocurrencia de transacciones no autorizadas, con el tratamiento del riesgo moral.

Para ello se ha aportado información sobre otros países, comentarios y antecedentes para buscar un equilibrio entre los objetivos señalados.

Principales comentarios efectuados por el BCCh durante la tramitación del PdL

Comentarios
Definir con mayor claridad el ámbito de aplicación del PdL
Verificar consistencia de las definiciones con otros marcos normativos
Fijar un plazo razonable para la restitución de fondos
Reconocer principio de que todos los actores involucrados en el sistema de pagos deben adoptar medidas de seguridad
Incorporar obligación del tarjetahabiente de informar al Emisor las transacciones no reconocidas
Precisar efectos de cumplimiento o incumplimiento de obligación de informar señalada
Umbrales por sobre los cuales se haga efectiva la exención de responsabilidad, en línea con prácticas de otros países

Subsisten espacios de mejora

Alcanzar un balance entre las medidas para resguardar la protección al consumidor y las que mitiguen el riesgo moral es muy importante para evitar que esta iniciativa produzca efectos no deseados, como mayores costos y/o exclusión financiera.

Dos elementos adicionales de mejora:

1. **Ser más explícito respecto de las consecuencias que tendría para un usuario no informar con prontitud al emisor sobre las operaciones sospechosas que éste le notifique.**
2. **Definir plazo máximo razonable para que los usuarios puedan presentar reclamos.**

Lo anterior adquiere mayor importancia ante la ausencia de medidas como las que existen en otras jurisdicciones, tales como umbrales para la exención de responsabilidad.

A line graph with three data series (blue, black, and brown) plotted on a grid. The blue series is the highest, followed by the black series, and then the brown series. The graph is partially obscured by a dark blue overlay on the right side. The word 'Visits' is visible in the top left corner. The x-axis has labels 12, 14, 16, 18, 20, and 22. The y-axis has labels 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, and 100.

3

Conclusiones

Conclusiones

La protección del consumidor es importante, especialmente cuando existe un vacío legal, por lo que el BCCh comparte la importancia de legislar en esta materia.

Es importante preservar algunos de los atributos de nuestro sistema de pagos minorista: bajos niveles de fraude y tarifas relativamente bajas comparadas con las de otros países.

Para lo anterior, es importante incluir disposiciones concretas y efectivas para mitigar el riesgo moral, para lo cual aún subsisten espacios de mejora.

Si el PdL tuviera como consecuencia un incremento en los niveles de fraude, sea por un relajamiento en el cuidado de los medios de pago y sus claves por parte de los usuarios o por autofraude, puede derivar en costos más altos y exclusión financiera.

Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 20.009

Comisión de Economía del Senado



Pablo García Silva
Consejero

Banco Central de Chile, 15 de Mayo 2019