

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Gatica y señores Kuschel, Saavedra y Walker, que modifica la ley N° 20.009, con el objeto de promover la aplicación de criterios de accesibilidad e inclusión financiera en procedimientos de autenticación de usuarios en transacciones electrónicas.

Fundamentos

La Ley N°20.009 establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. En particular, su finalidad es proteger a las personas frente al uso indebido de sus medios de pago, resguardar la seguridad de las operaciones electrónicas y fortalecer la confianza en el sistema financiero.

En ese marco, la Ley N°21.673, a través de una modificación la Ley N°20.009, entregó a la Comisión para el Mercado Financiero la facultad de establecer, mediante norma de carácter general, estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación, así como los supuestos de uso y transacciones en que resulta obligatorio para los emisores implementar mecanismos de autenticación reforzada.

En cumplimiento de dicho mandato legal, la Comisión para el Mercado Financiero dictó la Norma de Carácter General N°538, con fecha 17 de junio de 2025, sobre medidas de seguridad y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009. Dicha normativa estableció estándares mínimos aplicables a emisores de medios de pago y prestadores de servicios financieros, así como también reguló la autenticación reforzada de clientes y determinó casos en que esta debe ser obligatoria. Lo anterior, en materia de transferencias electrónicas de fondos y procesos de incorporación o modificación de antecedentes en plataformas digitales.

La autenticación reforzada cumple una finalidad necesaria en la actualidad, ya que permite prevenir fraudes, disminuir los riesgos de suplantación de identidad y entregar mayor seguridad a las transacciones electrónicas. Sin embargo, su implementación práctica ha evidenciado una dificultad que debe ser abordada por la ley. El avance hacia sistemas de autenticación cada vez más digitales, especialmente aquellos que descansan en aplicaciones móviles, dispositivos inteligentes, claves dinámicas, mensajes de validación o conexión a internet, no afecta de la misma forma a todos los usuarios.

En sectores rurales, aislados o con conectividad deficiente, la exigencia de validar operaciones a través de determinados canales digitales puede transformarse en una barrera real para acceder a servicios financieros básicos. Lo mismo ocurre respecto de personas

mayores, personas con discapacidad, usuarios con menor alfabetización digital o personas que no cuentan con dispositivos compatibles. En estos casos, el problema no está en exigir mayor seguridad, sino en que dicha seguridad se diseñe bajo el supuesto de que todos los usuarios tienen las mismas condiciones materiales y tecnológicas para cumplirla.

Los medios de pago y las transacciones electrónicas no son hoy un servicio accesorio. A través de ellos se reciben remuneraciones, pensiones, subsidios y beneficios sociales; se pagan cuentas; se realizan transferencias familiares; se adquieren bienes esenciales y se participa en la economía formal. Por ello, cuando un mecanismo de autenticación impide o dificulta de manera desproporcionada que ciertos usuarios accedan a sus propios recursos, el problema deja de ser meramente tecnológico y pasa a ser un asunto de inclusión financiera, accesibilidad y equidad territorial.

La propia evolución normativa reciente demuestra que esta preocupación es real. Con posterioridad a la dictación de la Norma de Carácter General N°538, la Comisión para el Mercado Financiero debió introducir ajustes y revisar su implementación, precisamente ante las dificultades que podían enfrentar ciertos grupos de clientes para adaptarse a nuevos mecanismos de autenticación. Esto último, confirma que la seguridad financiera debe ser compatible con la continuidad del servicio y con el acceso efectivo de todos los usuarios, especialmente de aquellos que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad digital o territorial.

El presente proyecto de ley busca establecer como regla general que las modalidades de autenticación reforzada puedan considerar criterios de accesibilidad, continuidad e inclusión financiera, especialmente respecto de personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales o aisladas y usuarios que enfrentan dificultades de conectividad para el uso de determinados canales digitales. Con esto, no elimina la autenticación reforzada, no rebaja los estándares de seguridad ni impone un mecanismo técnico específico a la autoridad o a las instituciones financieras.

De esta forma, se busca que la modernización tecnológica del sistema financiero avance sin excluir a quienes tienen menos acceso a la tecnología. Una persona que vive en una zona rural sin conectividad suficiente no puede quedar impedida de transferir, pagar o acceder a sus fondos por no poder validar una operación mediante una aplicación. De la misma manera, una persona mayor o con discapacidad no debe verse obligada a depender de terceros para efectuar actos financieros personales, con los riesgos de abuso, fraude o pérdida de autonomía que ello implica. Y un habitante de una localidad aislada no debe recibir, en los hechos, un trato más gravoso que quien vive en una zona urbana con conexión permanente y acceso inmediato a servicios bancarios.

En consecuencia, esta iniciativa busca asegurar que la prevención del fraude y la protección de los usuarios se desarrollen de manera compatible con la inclusión financiera. La ley debe entregar una señal clara: más seguridad sí, pero con accesibilidad, continuidad y acceso efectivo para todos los usuarios del sistema financiero.

PROYECTO DE LEY

Artículo único. - Incorpórese en el artículo 4 de la ley N°20.009, a continuación de su inciso décimo, el siguiente inciso nuevo:

"La autenticación reforzada podrá contemplar modalidades que permitan compatibilizar la seguridad de las operaciones con el acceso efectivo a los medios de pago y transacciones electrónicas regulados por esta ley. Para estos efectos, se procurará la consideración de criterios de accesibilidad, continuidad e inclusión financiera de los usuarios, especialmente respecto de personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales o aisladas, y personas que enfrenten dificultades de conectividad para el uso de determinados canales digitales."