

PROYECTO NORMATIVO

RECOPIACIÓN DE NORMAS DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO

LIBRO IV – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO II – INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS

ARTÍCULO 364 (OBLIGACIONES DEL EMISOR).

El emisor del instrumento electrónico deberá:

- a. Informar por escrito al usuario del instrumento electrónico, previo a la celebración del contrato, de sus obligaciones y responsabilidades en el uso del sistema, indicando como mínimo las que sean aplicables entre las enumeradas en los artículos 366 y 367. Dicha comunicación deberá realizarse en un documento distinto al contrato suscrito por las partes, sin perjuicio de ser incluidas también en él.
- b. Revelar el número de identificación personal u otra clave únicamente al usuario.
- c. Entregar solamente aquellos instrumentos electrónicos solicitados expresamente por el cliente, salvo cuando se trate de la renovación de un instrumento electrónico que ya poseía.
- d. Proporcionar al cliente elementos que le permitan comprobar las operaciones realizadas, de los cuales al menos uno deberá ser sin costo para los clientes.
- e. Proporcionar al cliente elementos que le permitan identificar claramente el motivo de una operación no aceptada, salvo en los casos en que se deban respetar requisitos de confidencialidad establecidos legal o reglamentariamente.
- f. Informar al cliente sobre los principales riesgos a que está expuesto al utilizar el instrumento electrónico para realizar transacciones financieras, y proporcionarle recomendaciones sobre cómo debe protegerse adecuadamente para mitigar dichos riesgos.
- g. Informar el procedimiento que deberá seguir el cliente para efectuar la notificación de sustracción, hurto, rapiña o extravío del instrumento electrónico o de alguna de las circunstancias previstas en el literal h) del artículo 366, garantizar la existencia de medios adecuados para realizarla y acreditar que dicha notificación ha sido efectuada. A estos efectos, el emisor (o la institución por él indicada) proporcionará al usuario un número que identifique su denuncia y señalará la fecha y hora de la misma. Los medios para efectuar la notificación deberán operar todos los días del año, durante las veinticuatro horas.
- h. Demostrar, en caso de un reclamo del usuario en relación con alguna transacción efectuada, y sin perjuicio de cualquier prueba en contrario que el usuario pueda producir, que la transacción:
 - ha sido efectuada de acuerdo con los procedimientos acordados con el cliente;

- ha sido registrada y contabilizada correctamente;
 - no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía; y
 - ha sido correctamente autenticada de acuerdo con la metodología establecida para la misma, debiendo además poner a su disposición - independientemente si el instrumento fue utilizado en el país o en el exterior - la información resguardada señalada en el literal i) y cualquier otro elemento que permita demostrar que dicha transacción fue realizada por el cliente o por terceros con conocimiento del cliente. En caso de no poder demostrarlo, el emisor será responsable de la transacción reclamada, siempre que no sea atribuible a incumplimientos de las obligaciones del usuario. A efectos de cumplir con esta obligación no serán oponibles las condiciones de los contratos que el emisor hubiese firmado con terceros.
- i. Establecer medidas que permitan garantizar razonablemente la seguridad del sistema en que opera el instrumento, que incluyan metodologías de autenticación asociadas a los riesgos de los distintos tipos de transacciones y niveles de acceso para asegurar que las operaciones realizadas en el mismo sean las efectuadas por las personas autorizadas, **considerando cuando corresponda, lo dispuesto en el artículo 364.1.**

Asimismo, deberán establecer medidas de monitoreo y control que permitan detectar hechos irregulares vinculados con el uso del instrumento o el sistema en el que opera, incluyendo los cambios e intentos de cambios de clave, número de identificación personal, dirección, teléfono y correo electrónico de contacto, medios establecidos para recibir comunicaciones, entre otros.

Dicho sistema deberá resguardar, como mínimo:

- fechas y horas de las operaciones;
 - contenidos de los mensajes;
 - identificación de operadores, emisores y receptores;
 - cuentas y montos involucrados;
 - mecanismo de autenticación del usuario utilizado en la operación;
 - identificación de la terminal desde la cual se operó; y
 - si la operación fue realizada en forma presencial o remota.
- j. Velar por el correcto funcionamiento del sistema, y la prestación continua del servicio, en circunstancias normales.
- k. Anular del sistema a los instrumentos electrónicos el día en que pierdan validez (por vencimiento o por decisión de las partes conforme a los términos del contrato).
- l. Determinar los medios y formas por los cuales la institución se podrá comunicar con el cliente. Deberá indicarle, de ser el caso, que nunca le solicitará que revele sus claves de identificación personal bajo ninguna circunstancia ni por ningún medio.

El usuario declarará – como mínimo – dos direcciones de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico, entre otras) a los efectos de recibir comunicaciones, notificaciones o avisos en relación con el instrumento electrónico, debiendo el emisor establecer medidas que garanticen razonablemente la veracidad de la información proporcionada. Estas medidas deberán establecerse al momento de celebración del contrato y toda vez que se solicite la modificación de dichos datos. En el caso de clientes que dispongan de una sola dirección de contacto, cuando se

solicite su modificación la institución deberá obtener otra dirección a efectos de cumplir con lo dispuesto en el literal m).

- m. Comunicar al usuario la comisión de cualquier ilícito o hecho irregular vinculado al instrumento electrónico de su titularidad al detectarlo o tomar conocimiento del mismo. Asimismo, deberá comunicarle todo intento o solicitud de modificación de los datos referidos en el literal i), indicando la solicitud de modificación recibida. Cuando se trate de la información de contacto del cliente, la comunicación deberá dirigirse, como mínimo, a dos de las direcciones de contacto válidas previamente y deberá indicar el procedimiento a seguir para validar o rechazar el cambio solicitado. Una vez realizada la modificación, se deberá comunicar tal extremo al usuario.
- n. **Remitir** notificaciones **al usuario** vía medios electrónicos (correo electrónico, mensajería instantánea, SMS, notificación en su propia aplicación, entre otros) cada vez que se procesa una transacción vinculada al instrumento electrónico de su titularidad, la que deberá indicar los medios disponibles para realizar consultas o reclamos vinculados con la transacción. Al menos uno de dichos medios electrónicos deberá ser sin costo.

El usuario podrá modificar los parámetros de estas notificaciones o decidir no recibirlas. En este último caso, el emisor deberá guardar la constancia de la decisión informada del cliente de no recibir dichas notificaciones por medios que permitan su verificación, conforme a lo dispuesto por el artículo 496.

ARTÍCULO 364.1 (AUTENTICACIÓN REFORZADA DE CLIENTES). (NUEVO)

Las medidas de seguridad a que refiere el literal i) del artículo 364 deberán incluir, como mínimo, la aplicación de un doble factor de autenticación para las siguientes operaciones:

- a) Transferencias o pagos a terceros realizados desde una cuenta bancaria **y transferencias a cuentas propias en otras instituciones.**
- b) **Solicitudes de préstamos que fueran realizadas en forma no presencial.**

Para la aplicación del referido doble factor de autenticación se deben combinar al menos dos factores de categorías distintas (conocimiento, posesión e inherencia).

VIGENCIA: Lo dispuesto en el presente artículo regirá a partir del 1° de enero del 2025.