Alerta Legal

Fintech

Junio 2025

**NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°538 QUE ESTABLECE ESTÁNDARES DE SEGURIDAD, REGISTRO
Y AUTENTICACIÓN DE OPERACIONES SOMETIDAS A LA LEY N° 20.009.**

Con fecha 17 de junio de 2025, la Comisión para el Mercado Financiero (**CMF**) publicó la Norma de Carácter General N°538 (**NCG 538**) que establece medidas de seguridad, registro y autenticación de operaciones sometidas a la Ley N°20.009. Esta última 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.

El contenido de la NCG 538 viene a complementar las modificaciones introducidas por la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, especialmente en lo relativo al deber de resguardo de los sistemas tecnológicos utilizados en operaciones electrónicas, así como en la definición de responsabilidades frente a operaciones no reconocidas por los usuarios.

El objetivo de la NCG 538 es establecer estándares mínimos en materia de seguridad, autenticación y registro para bancos, sociedades de apoyo al giro, emisores de tarjetas de pago y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la CMF (**Emisor o Emisores**) y determinar los supuestos de uso y transacciones en los cuales es obligatorio implementar mecanismos de autenticación reforzada del cliente (**ARC**).

Para ello, la CMF determina un conjunto de definiciones operativas esenciales que delimitan el alcance técnico de las obligaciones impuestas. Entre estas definiciones, destaca la definición de ARC, entendida como un procedimiento de autenticación basado en al menos dos factores independientes y de diferentes categorías: (i) Conocimiento: algo que el usuario conoce -por ejemplo, una contraseña-; (ii) Posesión: algo que el usuario posee -un token, tarjeta de pago o smartphone-; e (iii) Inherencia: algo que el usuario es -verificación biométrica, como, por ejemplo, a través de la huella o reconocimiento facial-.

Estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación

La NCG 538 consagra una serie de exigencias específicas de seguridad que deberán implementar los Emisores para asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas de pago. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- (i) Implementación de medidas que aseguren la independencia de los factores de autenticación utilizados
- (ii) Mecanismos de cifrado, protección y confidencialidad de los datos utilizados.
- (iii) Mantenimiento de registros trazables y auditables de todas las transacciones y eventos de autenticación, incluyendo aquellas que resulten fallidas. A
- (iv) Monitoreo continuo de patrones de transacciones para detectar posibles operaciones fraudulentas.
- (v) Medidas de protección para el almacenamiento y transmisión de los códigos de autenticación.

Paralelamente, la norma introduce criterios específicos de robustez, independencia y diferenciación para los factores de autenticación.

Supuestos de uso de ARC

En cuanto a la aplicación de la ARC, la NCG 538 distingue entre supuestos de uso obligatorio y aquellos en que queda a discreción o criterio del Emisor de acuerdo con su marco de gestión de riesgos.

El uso de la ARC será obligatorio en toda gestión relacionada con transferencias electrónicas de fondos, incluyendo la incorporación y modificación de destinatarios y pagos recurrentes. También deberá utilizarse durante el proceso de enrolamiento digital de los clientes, así como para cualquier modificación de datos personales, cambio de claves de autenticación, e incorporación, reemplazo o eliminación de dispositivos de confianza. El cumplimiento de estas exigencias permitirá, además, que

el Emisor utilice la presunción judicial contemplada en la letra h) del artículo 5 ter de la Ley N°20.009 relativa al dolo o culpa grave del usuario.

Responsabilidad de los Emisores

Un aspecto especialmente relevante de la NCG 538 es la asignación expresa de responsabilidad para los Emisores conforme lo dispone el inciso final del artículo 4 de la Ley N°20.009. En este sentido, la NCG 538 señala que los Emisores serán responsables de los perjuicios causados a los usuarios con motivo del incumplimiento de los estándares de seguridad, registro y autenticación establecidos en la referida norma. En línea con lo anterior, la CMF fiscalizará el cumplimiento de la NCG 538, pudiendo aplicar las medidas contempladas en el Título III del DL N°3.538 frente a infracciones en la implementación de los estándares de seguridad, registro y autenticación.

Vigencia

La NCG 538 entrará en vigencia a partir del **1 de agosto de 2025**, excepto para los casos de uso obligatorio de ARC, cuya vigencia comenzará a partir del **1 de julio de 2026**.

Esta distinción responde a la necesidad de otorgar a los Emisores un plazo razonable y prudente para ajustar sus plataformas, revisar sus protocolos de seguridad y capacitar adecuadamente a sus usuarios y equipos internos. En este contexto, resulta altamente recomendable que los Emisores inicien a la brevedad un proceso de revisión técnica y contractual, orientado a garantizar el cumplimiento oportuno y eficaz de las nuevas obligaciones establecidas por la norma.

La NCG 538 puede ser consultada en el sitio web de la CMF a través del siguiente enlace: https://www.cmfchile.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa2.php?tiponorma=NCG

Para más información, contactar a:

Matías Langevin
Socio Fintech
mlangevin@hdgroup.cl

Alejandro Matus
Asociado Senior Fintech
amatus@hdgroup.cl

Fernanda Aillach
Asociada Fintech
faillach@hdgroup.cl