

La Tercera-Reportajes

28 de octubre de 2007

Clonación de tarjetas: ¿qué hacer?

Eduardo Engel*

El millonario fraude de la clonación de tarjetas ha sido un tema candente en el último tiempo. Porque no es ningún chiste enterarse que un amigo de lo ajeno extrajo 100 mil pesos del cajero automático a cargo de la cuenta bancaria de uno. Veinte mil números de tarjetas con sus claves secretas robadas.

Respondiendo a la alarma pública generada por este caso, un diputado presentó un proyecto de ley que exige al sistema financiero contar con un mecanismo de huella digital, el cual otorgará mayor seguridad a los clientes. ¿Es esta la mejor manera de enfrentar este problema? ¿Cuáles son las lecciones que debiéramos extraer de este caso?

Mi banco me protege

Cada vez que viajo y uso mi tarjeta de crédito, las primeras compras que realizo no son aceptadas de inmediato y debo responder una serie de preguntas por teléfono para que la compra sea aprobada. Y cada vez que realizo una compra mayor o algo muy distinto a mis patrones habituales de consumo, recibo una llamada del banco que emitió mi tarjeta para verificar que fui yo quien hizo el gasto.

No es que yo sea un cliente particularmente importante para mi banco, tampoco que mi banco se caracterice por su generosidad. Es, simplemente, que si alguien roba o clona mi tarjeta, yo sólo respondo por los primeros 25 mil pesos que gaste el ladrón y el banco responde por el resto. Es buen castellano, el banco tiene todos los incentivos para evitar que alguien robe mi tarjeta o clave y realice gastos en mi nombre. Por eso monitorea mis patrones de consumo con tanto cuidado. Y, en el caso de la tarjeta que uso en los cajeros automáticos, por eso adopta una serie de medidas que evitan al máximo las clonaciones.

¿Dónde vive este tipo?, se preguntará usted. Está claro que no vivo en Chile. Porque en Chile la inmensa mayoría de quienes tienen tarjeta de crédito son responsables por los gastos que hace quien se las robe. Lo mismo vale para las tarjetas bancarias. Es cierto que en el caso de la clonación masiva antes mencionada el banco en cuestión anunció que no cobrará los montos usurpados a sus clientes. No siempre ha sido así. De hecho, muchas veces no ha sido así.

Soluciones de mercado

Hay quienes creen que los mercados lo resuelven todo, o casi todo. En este caso argumentarán que aparecerá un banco que ofrecerá tarjetas con responsabilidad limitada. Es cierto que en años recientes apareció una opción de este tipo, sin embargo, sólo un muy selecto grupo de clientes tiene acceso a ella

Alternativamente, uno puede tomar un seguro en caso de robo. Esta solución es sumamente costosa. Primero, porque los seguros tienden a atraer a los clientes que más se benefician de ellos, es decir, los con mayor propensión a perder tarjetas. Esto encarece el seguro para gente común y corriente. Segundo, porque el sistema de seguros no da incentivos a los bancos para reducir el riesgo de que sus tarjetas sean mal utilizadas. Un principio básico en economía dice que los riesgos deben ser asignados a quien está mejor posicionado para gestionarlos eficientemente, lo cual en este caso significa que los bancos deben asumírselos.

Soluciones regulatorias

La mejor solución para este problema es que los bancos sean responsables por las pérdidas que resulten debido al robo de tarjetas. Más allá de un monto inicial por el cual responde el cliente, de modo que éste maneje su tarjeta con cuidado. Por eso en los Estados Unidos la responsabilidad del cliente, por ley, tiene un tope de 50 dólares. Por eso, en el caso de las tarjetas de crédito, en los Estados Unidos los bancos toman todo tipo de medidas para detectar rápido los eventuales robos. El pago anual que uno hace por las tarjetas financia estas medidas, los montos resultantes son mucho menores que si uno tomara un seguro.

En el caso de las tarjetas bancarias que se utilizan en los cajeros automáticos, los bancos en los Estados Unidos tienen todos los incentivos para desarrollar y utilizar las mejores tecnologías que eviten el mal uso de las tarjetas incluyendo, por ejemplo, adoptar un mecanismo con huella digital. No es necesario imponer tecnologías específicas, los bancos descubren solitos cuáles son las mejores opciones. También tienen incentivos para tomar medidas tan simples como exigir que

los clientes cambien su clave con cierta regularidad. En Chile, en cambio, dichos incentivos no están presentes.

¿Por qué no pasa nada?

La empresa que intermedia los pagos con tarjeta de crédito en Chile es Transbank, es decir, Transbank autoriza cada pago con tarjeta, de modo que el comerciante en cuestión no asume ningún riesgo. Transbank tampoco asume los riesgos de un mal uso, usted los asume. Peor aún, para todos los efectos prácticos Transbank no tiene competencia, se trata de un monopolio no regulado.

En cuanto a las tarjetas que utilizamos para retirar fondos de los cajeros automáticos la situación es similar, esta vez la empresa dominante es Redbank. En ambos casos los socios de las empresas en cuestión son, tal como se indica en una de las páginas web correspondientes, las entidades bancarias y financieras más importantes del país.

Está claro que la competencia no está funcionando en este sector. Una primera medida, que seguramente está en manos de la Superintendencia de Bancos, es limitar la responsabilidad de los dueños de tarjeta en caso de robo o usurpación de información. Una segunda iniciativa, complementaria a la anterior, es que la Fiscalía Nacional Económica tome cartas en el asunto y regule este sector. ¿Dónde están las asociaciones de consumidores? ¿Por qué ningún parlamentario encuentra atractivo promover este tema? ¿Dónde está el gobierno?

***Eduardo Engel es profesor de economía de la Universidad de Yale.**