

ACTUALIDAD

# CMF recibió más de 80 mil reclamos en 2024: Fraudes y seguros entre los más recurrentes

Durante su Cuenta Pública, la Comisión para el Mercado Financiero destacó avances en supervisión, sanciones y la implementación de la Ley Fintec.

 Francisca Del Pozo · 30 de abril de 2025 · ⌚ 3 min de lectura



Solange Berstein, presidenta de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), fue la encargada de presentar la Cuenta Pública 2024 de la institución, instancia en la que informó que **el número de entidades fiscalizadas en 2024 superó las 8 mil**.

Según detalló Berstein, este crecimiento se atribuyó, en parte, a la **implementación de la Ley Fintech**. Al 23 de abril de 2025, se habían registrado 372 solicitudes de inscripción y 249 de autorización en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

**TE PUEDE INTERESAR:** Cuidado con las plataformas ilegales de préstamos e inversiones

En materia de supervisión de conducta, los principales ejes durante 2024 fueron el **cumplimiento de la Ley de Fraudes, las retenciones por deudas de pensión de alimentos y las prácticas asociadas a comisiones en operaciones de crédito**. También se fiscalizó el cierre de productos financieros y el uso de información contenida en el estado de deudores.

Durante 2024 **la CMF recibió 80.798 reclamos**, de los cuales el 71% estuvo dirigido a bancos e instituciones financieras. "Mucho tiene que ver con la Ley de Fraudes, tenemos un desafío ahí", manifestó Berstein. También destacó que en seguros el foco de preocupación está en los procesos de liquidación, indemnización y reparación de vehículos motorizados.

En todo caso, recalcó que "no resolvemos controversias", sino que "podemos canalizar estos reclamos e inquietudes para que se puedan resolver. En muchos casos es un insumo para detectar situaciones de manera temprana, y poder actuar sobre el proceso o institución".

Entre otros focos del año pasado, la CMF **destacó la evaluación de la gestión de riesgos de las Administradoras Generales de Fondos (AGF) y la protección de los clientes**. En el mercado de valores, la atención se centró en las operaciones con partes relacionadas y la revisión de Memorias Integradas.

En lo referente a la supervisión prudencial, la presidenta indicó que el foco estuvo en **la evaluación de patrimonio efectivo, pruebas de tensión y suficiencia de capital en la banca**. En este contexto, la CMF aplicó multas por un total de UF 42.159 durante 2024. Además, recibió 345 denuncias externas y 73 internas.

"El país tiene un sistema financiero sólido, es parte de nuestras fortalezas institucionales. Los tiempos que vienen probablemente no van a ser tan fáciles, pero contamos con un sistema robusto", aseguró.

Además, **autoridad valoró la "impronta digital" de dos bancos que entrarán al mercado, Tempo y Tanner Banco Digital.**

## **Avances tecnológicos y regulatorios**

Respecto al desarrollo de mercado, destacó la implementación de la **Ley Fintech, la creación del Sistema de Finanzas Abiertas, el Documento de Política de Desarrollo de Mercado y la Política Institucional de Inclusión Financiera.**

"El cierre de las brechas regulatorias es fundamental para potenciar la estabilidad y el desarrollo financiero", comentó la presidenta. "Tenemos la convicción de que el adecuado funcionamiento del sistema financiero es central para el bienestar de las personas y el crecimiento del país", añadió.

En un contexto marcado por tensiones internacionales y cambios estructurales, Berstein subrayó que "la regulación ha permitido al país contar **con una estructura financiera sólida capaz de responder a los nuevos desafíos globales**".

Con esto, sostuvo que "**el diálogo técnico es clave para la materialización de estos avances** y estamos disponibles a aportar a mejores políticas públicas en la materia y tener discusiones constructivas con las industrias fiscalizadas".

Respecto de los desafíos de 2025, Berstein adelantó que en materia prudencial el foco estará puesto en seguros, bancos, corredoras e intermediarios de valores; mientras que en conducta de mercado la atención estará puesta en las AGF, bolsas y emisores.

Además, respecto a los **desafíos derivados de nuevas legislaciones**, la presidenta de la CMF destacó las **leyes DEDEC, Fintech y de Resiliencia Financiera.**