



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# Informe Normativo

## Archivo Normativo Información periódica Ley N°20.009

Septiembre 2022  
[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)



---

**Informe Normativo  
Archivo Normativo  
Información periódica Ley N°20.009**

---

**Septiembre 2022**

## CONTENIDO

<b>I. Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Experiencias Regulatorias en Jurisdicciones Extranjeras.....</b>	<b>5</b>
A. Unión Europea.....	5
A.1 España.....	6
A.2 Reino Unido .....	6
B. México .....	7
C. Conclusiones de la experiencia internacional .....	7
<b>IV. MARCO REGULATORIO VIGENTE .....</b>	<b>8</b>
A. FUENTE LEGAL: .....	8
A.1 Obligación de reportar .....	8
A.2 Entidades obligadas.....	8
A.3 Facultades de la CMF.....	9
B. CONTEXTO NORMATIVO: .....	9
<b>V. PROPUESTA NORMATIVA SOMETIDA A CONSULTA.....</b>	<b>9</b>
<b>VI. NORMA DEFINITIVA.....</b>	<b>10</b>
<b>VII. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>18</b>

## I. Objetivo

El 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.234, que modificó la Ley N° 20.009 que establece el régimen de responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo y fraude.

El nuevo artículo 11 de la Ley N° 20.009 contempla la obligación para las entidades supervisadas de publicar información agregada respecto del número de afectados por fraudes en tarjetas de pago y transacciones electrónicas, incluyendo los montos involucrados, los plazos de respuesta o de cumplimiento de las obligaciones, y de enviar dicha información, desagregada, a la Comisión para el Mercado Financiero.

El presente proyecto normativo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 antes señalado, busca estandarizar el formato a través del cual las entidades cumplan con la obligación que la ley les impone.

## II. Estudios, Principios y Recomendaciones Internacionales

En el año 2020 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) publicó una guía sobre políticas que se han desarrollado en el marco del programa de trabajo del G20/OCDE sobre Protección al Cliente Financiero en la era digital<sup>1</sup>. En específico, esta guía desarrolla recomendaciones sobre la base de los Principios de Alto Nivel en Protección al Consumidor, específicamente el Principio 7 sobre "Protección de los activos del consumidor contra el fraude y el uso indebido"<sup>2</sup>, en el que establece una guía flexible y no vinculante para los responsables de la formulación de políticas y las autoridades de supervisión relacionadas específicamente con la protección de los activos del consumidor en caso de fraude.

Entre las recomendaciones que se señalan, podemos encontrar las siguientes:

- Que los responsables de la formulación de políticas y las autoridades de supervisión deben trabajar en colaboración con la industria, otras autoridades reguladoras y de supervisión, y las agencias de cumplimiento de la ley, para compartir información y comprender las tendencias relacionadas con nuevos tipos de fraudes y estafas financieras digitales.
- Las autoridades de supervisión deben realizar un seguimiento continuo, incluida la recopilación de datos e información de la industria, para asegurar el conocimiento de los desarrollos en el mercado, y los principales riesgos de seguridad digital. Por ejemplo, soluciones de pago innovadoras y medidas de precaución para mitigar los riesgos de seguridad digital. Esto podría incluir informes obligatorios por parte de las empresas de servicios financieros cuando sea necesario

---

<sup>1</sup> OECD (2020), Financial Consumer Protection Policy Approaches in the Digital Age: Protecting consumers' assets, data and privacy. [www.oecd.org/finance/Financial-Consumer-Protection-Policy-Approaches-in-the-Digital-Age.pdf](http://www.oecd.org/finance/Financial-Consumer-Protection-Policy-Approaches-in-the-Digital-Age.pdf)

<sup>2</sup> OECD (2011): "G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection" Para mayor información, visitar <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

- Se recomienda que la autoridad financiera solicite a los proveedores de servicios financieros que informen datos estadísticos sobre actividades de fraude, en particular en relación con los servicios de pago, al menos una vez al año, entre otros.

Por otra parte, en el año 2012 el Banco Mundial publicó un documento sobre Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero, el que fue actualizado en 2017.<sup>3</sup> Esta versión sintetiza nuevas orientaciones y técnicas y cubre temas como las finanzas digitales y las técnicas de supervisión efectivas. Su objetivo es servir como referencia práctica y herramienta de evaluación para ayudar a los reguladores a mejorar e implementar marcos regulatorios y de supervisión de protección al consumidor financiero.

En su Capítulo 1 se refiere a “Servicios y Productos de Depósito y Crédito”, considerando dentro de las buenas prácticas que la autoridad regulatoria, ponga a disposición del público en general, sin costo alguno, información mínima relevante y que, en caso que los recursos lo permitan, la autoridad debe esforzarse por publicar información adicional que pueda ayudar a lograr sus objetivos, como estadísticas agregadas sobre quejas de consumidores o ejemplos de hallazgos de supervisión y acciones de ejecución, incluyendo dentro de esta las advertencias sobre esquemas fraudulentos recientes, problemas que enfrentan los consumidores, y consejos para elegir entre diferentes productos y servicios, entre otros.

### III. Experiencias Regulatorias en Jurisdicciones Extranjeras

Con el fin de conocer la regulación en materia de fraudes en otras jurisdicciones al respecto, se revisó la legislación y normativa relevante de Unión Europea, España, Reino Unido y México.

#### A. Unión Europea

La Unión Europea en la Directiva (UE) 2015/2366<sup>4</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo sobre servicios de pago en el mercado interno, establece en su artículo 96.6 que los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago faciliten a su autoridad competente, por lo menos una vez al año, datos estadísticos sobre fraude relacionado con diferentes medios de pago. Dichas autoridades competentes facilitarán esos datos en forma agregada a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y al Banco Central Europeo (BCE).

---

<sup>3</sup>Banco Mundial (2012): “Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero”. Recuperado el 09 de febrero de 2022 en <https://documents1.worldbank.org/curated/ar/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf>; World Bank (2017): “Good Practices for Financial Consumer Protection”. Recuperado el 09 de febrero de 2022 en <https://documents1.worldbank.org/curated/en/492761513113437043/pdf/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf>

<sup>4</sup> Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior. Para mayor información visitar <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>

A su vez, la Autoridad Bancaria Europea (ABE), en su documento EBA/GL/2018/05<sup>5</sup>, presenta Directrices que ofrecen información detallada sobre los datos estadísticos de fraude relacionado con diferentes medios de pago, que los proveedores de servicios de pago deben comunicar a sus autoridades competentes, así como sobre los datos agregados que las autoridades competentes deben comunicar a la ABE y al BCE, de conformidad con el artículo 96, apartado 6, de la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

Las presentes directrices indican el desglose de información que debe ser enviada por las instituciones financieras, la forma de envío y la frecuencia, la cual es cada seis meses.

## A.1 España

En el caso de España, el Real Decreto-ley 19/2018<sup>6</sup> establece un sistema de autorización para el acceso a la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo. En específico, en su artículo 67.4 contempla que los proveedores de servicios de pago facilitarán al Banco de España, en la forma y con la periodicidad que este determine, al menos anualmente, datos estadísticos sobre fraude relacionado con diferentes medios de pago. Dicha información será facilitada por el Banco de España en forma agregada a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y al Banco Central Europeo (BCE).

En la Comunicación de datos de fraude bajo la directiva de servicios de pago en el mercado interno (PSD2) del Banco de España<sup>7</sup>, de conformidad con el art. 67.4 del Real Decreto-Ley 19/2018 y de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, se establece que los proveedores de servicios de pago (PSP) declarantes deberán remitir al Banco de España, con **periodicidad semestral**, la información estadística correspondiente al semestre precedente. La fecha límite de envío es el último día hábil del segundo mes posterior al cierre de cada periodo.

## A.2 Reino Unido

Para el caso del Reino Unido, el Instrumento Estatutario 2017 N° 752, en su parte 9 sobre Supervisión y ejecución, Regulación 109<sup>8</sup>, establece que dentro de los requisitos de información cada entidad de pago autorizada, entidad de pago pequeña y proveedor de servicios de información de cuentas registrados, y cada entidad de crédito y entidad de dinero electrónico que esté autorizada en el Reino Unido y preste servicios de pago, debe proporcionar a la *Financial Conduct Authority* (FCA), datos estadísticos sobre fraude relacionados con diferentes medios de pago.

---

<sup>5</sup> EBA/GL/2018/05. Para mayor información visitar [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2352765/501f89bd-78f9-4488-9a0e-38ff27d18ff0/Guidelines%20on%20fraud%20reporting%20%28EBA%20GL-2018-05%29\\_ES.pdf?retry=1](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2352765/501f89bd-78f9-4488-9a0e-38ff27d18ff0/Guidelines%20on%20fraud%20reporting%20%28EBA%20GL-2018-05%29_ES.pdf?retry=1)

<sup>6</sup> Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. Para mayor información visitar <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2018/11/23/19>

<sup>7</sup> ES\_BDE\_C15J\_P226, [https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/sistemas-de-pago/comunicacion\\_de\\_834aa6219f1bb61.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/sistemas-de-pago/comunicacion_de_834aa6219f1bb61.html)

<sup>8</sup> The Payment Services Regulations 2017 N°752, Part 9, Supervision and enforcement, Regulation 109. Visitar <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2017/752/regulation/109/made>



Dichos datos deben proporcionarse **al menos una vez al año**, y en la forma que indique la FCA. El regulador debe suministrar dichos datos de forma agregada a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y al Banco Central Europeo (BCE).

La FCA en su manual SUP 16.13 "Reporting under the Payment Services Regulations"<sup>9</sup>, indica las directrices sobre los datos estadísticos sobre fraude que deben presentar las instituciones financieras al regulador, dentro de las cuales señala la periodicidad del envío de ésta, la cual será de un año para las pequeñas instituciones de pago, los proveedores de servicios de información de cuentas registrados y las pequeñas instituciones de dinero electrónico. Todos los demás Proveedores de Servicios de Pago (PSP) deben informar **cada seis meses** a la FCA.

Los PSP deberán recopilar y enviar datos sobre el volumen y el valor de todas las transacciones de pago, así como el volumen y el valor de las transacciones fraudulentas. Los datos sobre volumen y valor deben desglosarse aún más por tipo de pago, tipo de fraude, método de autenticación y ubicación geográfica. El desglose detallado de los datos que deben informarse generalmente se refiere solo al volumen y valor de las transacciones fraudulentas (a diferencia de todas las transacciones de pago).

Dicha información se enviará utilizando el formato de declaración del anexo SUP 16 Anexo 27ED<sup>10</sup>, en conformidad con la ley indicada en el primer párrafo y las directrices de la Autoridad Bancaria Europea EBA/GL/2018/05, señalado anteriormente.

## B. México

En el caso de México, se revisó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV, la Ley del Banco de México y Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito de la CNBV, y no se encontró regulación específica sobre el envío y tratamiento por parte del regulador financiero a estadísticas relacionadas a fraudes financieros. No obstante, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene un portal de fraudes financieros, en el cual los usuarios podrán reportar los casos en que fueron víctimas de un fraude. Lo anterior, con la finalidad de generar estadísticas, prevenir a la población y evitar que sean víctimas de estos delitos.

## C. Conclusiones de la experiencia internacional

Se pudo observar en ciertos países que, por Ley, los reguladores del sistema financiero les exigen a algunos de sus fiscalizados remitir información relativa a fraudes y/o estafas, ya sea semestral o una vez al año. Mientras que, en otras jurisdicciones, si bien no se encuentra tal exigencia, las autoridades financieras tienen disponibles en sus sitios web la opción para que las personas hagan las denuncias correspondientes en caso de ser víctimas de este tipo de delito,

<sup>9</sup> SUP 16.13 Reporting under the Payment Services Regulations. Para mayor información visitar <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/SUP/16/13.html>

<sup>10</sup> SUP 16 Annex 27E REP017 Payments Fraud Report. Para mayor información visitar [https://www.handbook.fca.org.uk/form/sup/SUP\\_16\\_ann\\_27E\\_REP017\\_20190101.pdf](https://www.handbook.fca.org.uk/form/sup/SUP_16_ann_27E_REP017_20190101.pdf)  
Notas sobre cómo completar el Informe de fraude de pagos REP017, <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/SUP/16/Annex27F.pdf>

como también información de carácter educativo y/o estadístico.

Por otra parte, los principios y recomendaciones revisadas hacen referencia a la solicitud de este tipo de datos por parte de los reguladores hacia sus regulados, y que esta información pueda difundirse al público, dentro de lo posible, para que éstos tomen decisiones informadas.

## IV. MARCO REGULATORIO VIGENTE

La Ley N° 21.234, que “limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo y fraude”, modificó la Ley N° 20.009 que hasta esa fecha se refería solamente a la limitación de responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Las modificaciones incorporadas a la Ley N° 20.009 amplían la regulación de la responsabilidad a las tarjetas de pago en caso de extravío, hurto, robo o fraudes y para las transacciones electrónicas en caso de fraude, entendidas estas últimas en un sentido amplio, incluyendo los avances en efectivo, giros en cajeros automáticos, las transacciones efectuadas mediante portales web u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar.

### A. FUENTE LEGAL:

#### A.1 Obligación de reportar

El artículo 11 de la Ley N° 20.009 establece la obligación de las entidades reguladas por dicho texto legal de publicar información acerca de los usuarios afectados por las situaciones que indica, reportando además a esta Comisión. Al efecto señala: *Las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la presente ley deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.*

Por su parte, el artículo 1° de la Ley N° 20.009 establece que dicha ley se aplica a las entidades que emitan y operen tarjetas de crédito, débito, de pago con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar, fiscalizadas por esta Comisión y reguladas por el Banco Central respecto de su giro u operación.

#### A.2 Entidades obligadas

El artículo 2° de la Ley General de Bancos establece que corresponde a la Comisión la fiscalización de las empresas bancarias y aquellas cuyo giro consista en la emisión de tarjetas de crédito, tarjetas con provisión de fondos o cualquier otro sistema similar.

La Ley General de Cooperativas, por su parte, en el artículo 86, regula las cooperativas de ahorro y crédito, e incluye dentro de las operaciones que pueden realizar, en las letras n) y o), la posibilidad de emitir y operar tarjetas de crédito para sus socios y emitir y operar medios de pago con provisión de fondos para sus socios y terceros, bajo las condiciones que indica.



### **A.3 Facultades de la CMF**

La propuesta normativa se enmarca dentro de las facultades conferidas por los numerales 1 del artículo 5 y en el numeral 3 del artículo 20, todos del DL N°3.538 y de lo dispuesto al efecto en el artículo 11 de la Ley N°20.009.

## **B. CONTEXTO NORMATIVO:**

La Ley N°20.009, con anterioridad a la modificación del año 2020, establecía un régimen legal de responsabilidad específico para los usuarios o titulares de tarjetas de crédito, y los requisitos que debían cumplir los emisores de dichas tarjetas. A partir de la Ley N° 21.234 se modifica en forma sustancial el ámbito de aplicación de este régimen de responsabilidad, comprendiendo el extravío, hurto, robo o fraude de las tarjetas de pago o cualquier otro sistema similar, y el fraude en las transacciones electrónicas, entendidas estas últimas en sentido amplio.

El actual régimen de responsabilidad es aplicable a los emisores y operadores de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero y a la regulación del Banco Central de Chile, en relación con el respectivo giro de emisión u operación de dichos instrumentos.

Adicionalmente, esta ley le será aplicable a los fraudes en transacciones electrónicas -que para efectos de dicha ley- comprende las operaciones realizadas por medios electrónicos que originen cargos y abonos o giros de dinero en cuentas corrientes bancarias, cuentas de depósitos a la vista, cuentas de provisión de fondos, tarjetas de pago u otros sistemas similares, tales como instrucciones de cargo en cuentas propias para abonar cuentas de terceros, incluyendo pagos y cargos automáticos, transferencias electrónicas de fondos, avances en efectivo, giros de dinero en cajeros automáticos y demás operaciones electrónicas contempladas en el contrato de prestación de servicios financieros respectivo, incluyendo las transacciones efectuadas mediante portales *web* u otras plataformas electrónicas, informáticas, telefónicas o cualquier otro sistema similar dispuesto por la empresa bancaria o el proveedor del servicio financiero correspondiente.

La presente propuesta normativa requerirá información semestral a los bancos, emisores de tarjetas de pago, sociedades de apoyo al giro y cooperativas de ahorro y crédito sujetas a fiscalización de esta Comisión, en cumplimiento a lo dispuesto al efecto en el artículo 11 de la Ley N°20.009 en lo que respecta a los avisos deducidos por clientes expuestos a situaciones de extravío, hurto, robo o fraude de las tarjetas de pago o cualquier otro sistema similar, y el fraude en las transacciones electrónicas. Asimismo, se requiere que dicha información se entregue por producto y tipo de operación. En ambos casos se solicita informar el detalle de los clientes afectados.

## **V. PROPUESTA NORMATIVA SOMETIDA A CONSULTA**

Esta Comisión sometió a consulta pública una primera propuesta normativa entre el 25 de julio y el 14 de agosto del presente año, la cual está contenida en el Anexo de este informe. De ese proceso consultivo se recibieron comentarios de 8 instituciones.

Quienes comentaron la propuesta solicitaron aclarar algunos conceptos e incorporar algunas

especificaciones en las instrucciones precisando algunos campos de los archivos, así como la posibilidad de informar por RUT para evitar confusiones. También expresaron su inquietud respecto de las fechas de entrega de la información histórica y evaluar la posibilidad de una marcha blanca.

## VI. NORMA DEFINITIVA

Considerando los comentarios recibidos en la consulta pública, se realizaron algunos ajustes con la finalidad de aclarar las inquietudes del mercado, particularmente, en lo que refiere a las agrupaciones, plazos de entrega y aclaraciones de campos e instrucciones. De esta forma, la Comisión para el Mercado Financiero ha elaborado la siguiente Norma de Carácter General que exige el envío de información relativa la Ley N°20.009.

“

### **NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°487**

*Esta Comisión, en uso de las facultades que le confieren el numeral 1 del artículo 5° y el numeral 3 del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538; el artículo 11° de la Ley N°20.009; y, lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión ordinaria N°307 de 29 de septiembre de 2022, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones a los bancos, sociedades de apoyo al giro, empresas emisoras de tarjetas de pago y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por esta Comisión:*

*Dichas entidades deberán enviar semestralmente información con datos mensuales relativos al número de usuarios afectados por casos cubiertos en la Ley N° 20.009, los montos involucrados y fechas de respuesta o de cumplimiento de sus obligaciones según el Archivo E 24, utilizando la aplicación Gestión de Archivos Normativos (GAN) cuyo manual se puede obtener en [http://extranet.sbif.cl/extmanuals/edocs.do?\\_appl=extranet](http://extranet.sbif.cl/extmanuals/edocs.do?_appl=extranet).*

*De acuerdo al Archivo E24, la institución deberá reportar en dos registros. El **Registro 01** se refiere a información respecto de avisos que involucren una o más operaciones impugnadas, solicitando información acerca de los usuarios afectados, la cantidad y tipo de operaciones impugnadas, el producto al que están asociadas, señalando los montos involucrados y fechas en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Asimismo, en el **Registro 02** deberá reportar información sobre los productos que hayan sido objeto de aviso en el que no se hayan impugnado operaciones.*

*Para estos efectos, se entenderá como semestre calendario a los períodos comprendidos entre los días 1 de enero y 30 de junio, y los días 1 de julio y 31 de diciembre, del año respectivo. Los archivos deberán remitirse dentro de los cinco primeros días del mes subsiguiente al término de cada semestre. Esto es, a más tardar los primeros cinco días de agosto y febrero, respectivamente.*

**VIGENCIA**

*Las presentes instrucciones entran en vigencia a partir del 1° de enero de 2023.*

*La información referida al período comprendido entre el 1° de junio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2022, deberá remitirse a más tardar el 30 de junio de 2023.*

*Con el objeto de asegurar el correcto envío de la información, las entidades deberán efectuar un período de marcha blanca en coordinación con esta Comisión, mediante el envío de archivos de prueba entre el 1 de marzo y el 1 de mayo de 2023. Las personas que la entidad haya designado para dicho efecto deberán tomar contacto con la CMF a más tardar el 31 de diciembre de 2022, a la casilla [atencionfiscalizados@cmfchile.cl](mailto:atencionfiscalizados@cmfchile.cl)."*

<b>CODIGO</b>	:	E 24
<b>NOMBRE</b>	:	Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)
<b>SISTEMA</b>	:	Instituciones
<b>PERIODICIDAD</b>	:	Semestral
<b>PLAZO</b>	:	5 primeros días del mes subsiguiente al término de cada semestre

Mediante este archivo se reportará información sobre el régimen de limitación de responsabilidad para los titulares y usuarios afectados por casos previstos en la Ley N°20.009.

La institución deberá reportar información desagregada asociada a los medios de pago -definidos en el artículo N°1 de la Ley 20.009- afectados por situaciones de extravío, hurto, robo o fraude que hayan sido objeto de aviso o reclamo por parte de los titulares o usuarios -conforme a las disposiciones del artículo 2 de la Ley N°20.009-, durante el semestre al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en períodos anteriores que no se han terminado de tramitar.

### Primer Registro

- |                          |                                  |          |
|--------------------------|----------------------------------|----------|
| 1.                       | Código de la institución .....   | 9(04)    |
| 2.                       | Identificación del archivo ..... | X(03)    |
| 3.                       | Período .....                    | F(06)    |
| 4.                       | Filler.....                      | X(43)    |
| Largo del registro ..... |                                  | 56 bytes |
- 
- CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN**  
Corresponde al código que identifica a la institución, según la codificación dada por la Comisión para el Mercado Financiero.
  - IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "E24".
  - PERIODO**  
Corresponde al período (AAAAMM) a que se refiere la información.

### REGISTROS SIGUIENTES

**Los registros siguientes contendrán distinto tipo de información, la que se identificará en el primer campo de cada uno de ellos con los siguientes códigos:**

<b>Código</b>	<b>Tipo de registro (contenido)</b>
1	Avisos o reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009
2	Avisos por extravío, robo o hurto sin operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009

## **Registro 1 que contiene los avisos o reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.**

1.	Tipo de registro.....	9(01)
2.	RUT .....	R(09)VX(01)
3.	Código del aviso o reclamo.....	X(30)
4.	Fecha del aviso o reclamo.....	F(08)
5.	Número de identificación de la operación.....	X(30)
6.	Fecha de la operación .....	F(08)
7.	Moneda.....	9(02)
8.	Producto afectado.....	9(02)
9.	Operación objeto de aviso o reclamo.....	9(02)
10.	Monto de la operación impugnada.....	9(14)
11.	Monto total de las operaciones objeto del aviso o reclamo.....	9(14)
12.	Fecha de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos.....	F(08)
13.	Fecha de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos.....	F(08)
14.	Monto total de restitución de fondos o cancelación de cargos.....	9(14)
15.	Estado de tramitación del aviso o reclamo.....	9(02)
16.	Fecha bloqueo del producto.....	F(08)
<hr/> Largo del registro.....		161 bytes

### **Definición de términos**

#### **1. TIPO DE REGISTRO**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “1”.

#### **2. RUT**

Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

#### **3. CÓDIGO DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde a la identificación unívoca dada por la institución que consiste en un número, código de recepción o identificador de seguimiento del aviso o reclamo de uso fraudulento, que debe ser entregado al usuario por parte de la institución que informa, según lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°20.009. Cabe señalar, que por usuario (RUT) puede existir más de un aviso durante el periodo a informar.

#### **4. FECHA DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado efectuó el aviso o reclamo identificado en el campo 3.

#### **5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN**

Corresponde al código interno de identificación asignado en forma única por la institución a la operación que el usuario no reconoce. En caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe registrar cada situación informada repitiendo los campos previos. Si el aviso además incluye robo, hurto o extravío de productos sin operaciones impugnadas, tales eventos se deberán registrar en el registro “2”.

#### **6. FECHA DE LA OPERACIÓN**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) de la operación impugnada.

**7. MONEDA**

Corresponde a la moneda de la operación objeto de aviso o reclamo de acuerdo a la siguiente codificación:

Moneda	Código
Peso Chileno	01
Dólar de los Estados Unidos de América	02

**8. PRODUCTO AFECTADO**

Corresponde al tipo de producto afectado en la operación reportada, según la siguiente tabla:

Situación Reportada	Código
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente	03
Cuenta vista	04
Línea de crédito	05
Cuenta de Ahorro	06
Otro	07

**9. OPERACIÓN OBJETO DE AVISO O RECLAMO**

Corresponde al tipo de operación que se impugna o no se reconoce, según tabla siguiente.

Operación Objeto de Aviso	Código
Cargo u operación no reconocida	01
Giro no reconocido	02
Transferencia electrónica no reconocida	03
Otros	99

**10. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA**

Corresponde al monto de la operación impugnada. Si la operación impugnada es en dólares americanos, el tipo de cambio a considerar para completar la información será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

**11. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES OBJETO DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde al monto total de las operaciones impugnadas en el mismo aviso o reclamo identificado en el campo 3. En el caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe repetir este monto total en cada una de las operaciones individualizadas.

**12. FECHA DE LA PRIMERA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución restituyó los fondos o canceló los cargos no reconocidos, involucrados en el aviso identificado en el campo "Código del Aviso o Reclamo" -que puede incluir una o más operaciones- por montos de hasta 35 UF de acuerdo con los términos que indica el primer inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Luego, cuando el monto total impugnado en un mismo aviso supere las 35 UF, la fecha a consignar debe corresponder a la de la primera parte restituida o cargos cancelados. Se completará con ceros cuando la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado. El valor UF a

considerar para completar la información, será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

**13. FECHA DE LA SEGUNDA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora restituyó los montos o canceló los cargos no reconocidos -superiores a 35 UF- involucrados en cada aviso identificado en el campo “Código del Aviso o Reclamo”, -que puede incluir una o más operaciones- de acuerdo con los términos que indica el segundo inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Se completará el campo con ceros cuando la restitución no supere las 35 UF o la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado.

**14. MONTO TOTAL DE RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

Corresponde al monto total restituido y de los cargos cancelados por la institución emisora asociado a cada aviso identificado en el campo “Código del Aviso o reclamo” correspondiente al término del período informado. En caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe repetir este monto total en cada una de dichas operaciones. Asimismo, se debe informar lo restituido o cancelado en el período, aun si el monto denunciado sea mayor a 35 UF y no se haya efectuado la segunda restitución o cancelación. Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

**15. ESTADO DE TRAMITACIÓN DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde al estado de tramitación del aviso o reclamo, al último día hábil de cada semestre, según la siguiente codificación:

<b>Estado de avisos</b>	<b>Código</b>
En revisión	01
Ambos pagos realizados (o 1 si el monto es hasta 35UF)	02
Primer pago realizado (Campo N°12) con segundo pago (Campo N°13) en revisión	03
Primer pago realizado con segundo pago judicializado	04
Primer pago realizado con segundo pago judicializado con sentencia ejecutoriada con obligación de restituir (rechazada)	05
Primer pago realizado con segundo pago judicializado con sentencia ejecutoriada sin obligación de restituir (acogida)	06
Cliente deja sin efecto aviso/impugnación	07

Se entenderá terminada la tramitación, y por ende, no deberá informarse en el próximo período, las operaciones que hayan sido informadas bajo los códigos, 02, 05, 06 y 07).

**16. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora procedió al bloqueo del producto, según lo establecido en el inciso segundo del artículo 2 de la Ley N° 20.009.



**Registro 2 que contiene los avisos asociados a extravíos, robo o hurto, sin operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.**

1.	Tipo de registro.....	9(01)
2.	RUT .....	R(09)VX(01)
3.	Código del aviso o reclamo.....	X(30)
4.	Fecha del aviso o reclamo.....	F(08)
5.	Número de identificación del producto.....	X(30)
6.	Motivo declarado.....	9(02)
7.	Producto afectado.....	9(02)
8.	Fecha del extravío, robo o hurto del producto .....	F(08)
9.	Fecha bloqueo del producto.....	F(08)
Largo del registro.....		99 bytes

**Definición de términos**

**1. TIPO DE REGISTRO**

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “2”.

**2. RUT**

Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

**3. CÓDIGO DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde a la identificación unívoca dada por la institución, que consiste en un número, código de recepción o identificador de seguimiento del aviso o reclamo de uso fraudulento, que debe ser entregado al usuario por parte de la institución que informa, según lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°20.009. Cabe señalar, que por usuario (RUT) puede existir más de un aviso durante el periodo a informar.

**4. FECHA DEL AVISO O RECLAMO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado efectuó el aviso o reclamo identificado en el campo 3.

**5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO**

Corresponde al número de identificación del producto afectado, asignado en forma única por la institución que lo otorga.

**6. MOTIVO DECLARADO**

Corresponde al motivo del aviso o reclamo declarado por el usuario.

Motivo	Código
Extravío	01
Robo/hurto	02
Otro	99

**7. PRODUCTO AFECTADO**

Corresponde al tipo de producto afectado en la situación reportada, según la siguiente tabla:

<b>Situación Reportada</b>	<b>Código</b>
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente (Tarjeta)	03
Cuenta vista (Tarjeta)	04
Cuenta de Ahorro (Tarjeta)	05
Otro	06

**8. FECHA EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DEL PRODUCTO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) de extravío, hurto o robo del producto.

**9. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora procedió al bloqueo del producto, según lo establecido en el inciso segundo del artículo 2 de la Ley N° 20.009.

**Carátula de cuadratura**

El archivo E 24 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

**MODELO**

Institución \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

Información correspondiente al semestre: \_\_\_\_\_ Archivo E 24

Número de registros totales informados en el registro 1	
Número de registros totales informados en el registro 2	

## **VII. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA**

Los costos de la normativa se encuentran parcialmente cubiertos en cuanto ya existe una instrucción del mismo año de la entrada en vigencia de la ley, que previene la necesidad de adoptar los sistemas necesarios para recopilar la información que le sea requerida en virtud del señalado artículo 11 de la ley. Ello, a pesar que los requerimientos contenidos en el presente proyecto normativo comprenden varios campos de información que actualmente ya remiten las entidades, será necesario que estas incorporen aquellos que se estarían solicitando adicionalmente.

Por otra parte, las entidades obligadas ya cuentan con los accesos necesarios para remitir la información solicitada, por lo que no se observan dificultades en el proceso de creación de accesos.

A su vez, la normativa contempla un período de reporte razonable para las eventuales modificaciones que requieran los sistemas de información, tanto de las entidades fiscalizadas como de la propia Comisión, junto a un período de marcha blanca. Lo cual permite atenuar aún más los eventuales riesgos o costos que pudiere introducir la normativa.



REGULADOR Y SUPERVISOR FINANCIERO DE CHILE

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)