



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

# PROPUESTA NORMATIVA

## **Archivo Normativo Informa- ción periódica Ley N° 20.009**

**Julio 2022**

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



---

**Propuesta Normativa  
Archivo Normativo  
Información periódica Ley N° 20.009**

---

**Julio 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.....	9
A.3 Facultades de la CMF .....	9
B. CONTEXTO NORMATIVO: .....	10
<b>I. PROPUESTA NORMATIVA .....</b>	<b>10</b>
<b>V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>18</b>
<b>VI. CONTRIBUCIONES AL PROCESO CONSULTIVO.....</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 nuevo artículo 11 antes señalado, busca estandarizar el formato a través del cual las entidades cumplan con la obligación que la ley les impone en el señalado artículo.

## 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 y apropiado.

---

<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).

A su vez, la Autoridad Bancaria Europea (ABE), en su documento EBA/GL/2018/05<sup>5</sup>, presenta

---

<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-FinConsumer-Protection-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>

<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)

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.

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).

---

<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/ukxi/2017/752/regulation/109/made>

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, como también información de carácter educativo y/o estadístico.

Por otra parte, los principios y recomendaciones revisadas hacen referencia de 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.

---

<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>

## 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<sup>o</sup><sup>11</sup> 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

---

<sup>11</sup> **Artículo 1.** *Esta ley regula el régimen de responsabilidad aplicable en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, en adelante conjuntamente, las "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. También regula el régimen de responsabilidad en los casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago emitidas y operadas por entidades no sujetas a la fiscalización y regulación de los organismos indicados, salvo disposición expresa en contrario.*

*Asimismo, se aplicará a los fraudes en transacciones electrónicas. Para efectos de esta ley, se entenderá por tales aquellas 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. Se comprenden dentro de este concepto 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.*

*Para efectos de esta ley, las tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas podrán designarse en forma conjunta como "medios de pago".*

de su giro u operación. Sin embargo, agrega que también le será aplicable a los emisores de tarjetas de pago operadas por entidades no sujetas a esta supervisión y regulación.

## A.2 Entidades obligadas

El artículo 2º<sup>12</sup> de la Ley General de Bancos establece las entidades fiscalizadas por la Comisión, dentro de las que se incluyen las empresas bancarias y aquellas cuyo giro consista en la emisión de tarjetas de crédito, sociedades de apoyo al giro, 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<sup>13</sup>, 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.

---

<sup>12</sup> **Ley General de Bancos. Artículo 2.** *Corresponderá a la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, la "Comisión") la fiscalización del Banco del Estado de Chile y de las demás empresas bancarias, cualquiera sea su naturaleza.*

*Asimismo, la Comisión tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos o de cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago, siempre que éstos importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público en general o ciertos sectores o grupos específicos de él.*

*Las entidades descritas en el inciso anterior, distintas de las empresas bancarias, de sus filiales o empresas de apoyo al giro deberán constituirse en el país como sociedades anónimas especiales de conformidad con el Título XIII de la ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, y se sujetarán a las disposiciones aplicables a las sociedades anónimas abiertas, en todo lo que no se oponga a las normas especiales que éstas deban observar de conformidad con la regulación que las rige.*

*Las empresas a que se refiere el inciso segundo del presente artículo deberán sujetarse a las normas que dicte el Banco Central de Chile de conformidad con el número 7 del artículo 35 de la ley N° 18.840, ley orgánica constitucional del Banco Central de Chile. Igualmente, quedarán sujetas a las disposiciones contenidas en los artículos 8, 9, 14, incisos primero, segundo y final, 16, 17, 19 y 21, de este Título, 118 del Título XIV, 154 y 155 del Título XVI, y 157 y siguientes del Título XVII de la presente ley y, en lo pertinente, a la ley N° 20.950, que Autoriza la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias.*

*Con todo, la Comisión mantendrá las atribuciones conferidas por la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, respecto del conjunto de entidades fiscalizadas.*

*Las personas que realicen tales actos en forma habitual y que eludieren la fiscalización de la Comisión serán penadas en la forma que contempla el artículo 39.*

<sup>13</sup> **Ley de Cooperativas. Artículo 86:** *Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, de conformidad con las siguientes disposiciones:*

*Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las siguientes operaciones (...)*

*n) Emitir y operar tarjetas de crédito, para sus socios;*

*o) Emitir y operar, para sus socios y terceros, medios de pago con provisión de fondos, con sujeción a las normas que dicte el Banco Central de Chile de conformidad a su ley orgánica constitucional;*

## **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. Sin perjuicio de lo anterior, también es aplicable a emisores y operadores que no están bajo el perímetro de esta Comisión.

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.

## **I. PROPUESTA NORMATIVA**

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

*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][extraordinaria] N°[XXX] de [fecha], 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 plazos de respuesta o de cumplimiento de sus obligaciones según el Archivo XX, utilizando la aplicación Gestión de Archivos Normativos (GAN) cuyo manual se puede obtener en <http://extranet.sbif.cl/extmanuals/edocs.do? appl=extranet>.*

*De acuerdo al Archivo XX, la institución deberá reportar en el **Registro 01** información acerca de los usuarios afectados por casos cubiertos por la Ley N° 20.009, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Asimismo, en el **Registro 02** deberá reportar información sobre los productos y tipo de operación que hayan sido objeto de aviso en virtud del artículo 2 de la Ley N° 20.009.*

*Para estos efectos, se entenderá como semestre calendario a los períodos terminados los días 30 de junio y 31 de diciembre. Los respectivos archivos deberán remitirse dentro de los quince días hábiles siguientes al término de cada semestre.*

## **VIGENCIA**

*Las presentes instrucciones entran en vigencia a partir de su emisión, debiendo efectuarse el primer envío de información dentro de los primeros quince días hábiles del mes de enero de 2023. Este primer envío deberá reportar la información referida al período de entrada en vigencia de la ley hasta el 31 de diciembre de 2022, y a partir del segundo envío, la información semestral.*

## ANEXO ARCHIVO NORMATIVO

<b>CÓDIGO</b>	:	XX
<b>NOMBRE</b>	:	Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude.
<b>SISTEMA</b>	:	Instituciones
<b>PERIODICIDAD</b>	:	Semestral
<b>PLAZO</b>	:	15 días hábiles

Mediante este archivo se reportará información desagregada asociada al 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 asociada a tarjetas de pago y sistemas de transacciones electrónicas afectadas por situaciones de extravío, hurto, robo o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009). Al respecto, se incorporarán todos los casos de hurto, robo, extravío o fraude que hayan sido objeto de aviso 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.

### 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

1. **CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN**  
Corresponde al código que identifica a la institución, según la codificación dada por la Comisión para el Mercado Financiero.
2. **IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO**  
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "XX".
3. **PERIODO**  
Corresponde al período (AAAAMM) a que se refiere la información.

### Registros siguientes

Los demás registros contendrán distinto tipo de información, los cuales se identificarán en el primer campo de estos con los siguientes códigos:

<b>Código</b>	<b>Tipo de registro (contenido)</b>
01	Avisos, montos y plazos involucrados
02	Productos asociados a avisos asociados a la Ley N° 20.009

## **Registro para informar avisos, montos y plazos involucrados**

### **Estructura de los registros**

1.	Tipo de Registro.....	9(02)
2.	Fecha del aviso.....	F(08)
3.	Motivo declarado.....	9(02)
4.	Operación Objeto de Aviso.....	9(02)
5.	Tramo del monto aviso ley 20.009.....	9(02)
6.	Estado.....	9(02)
7.	N° días de respuesta para restitución de los cargos de hasta 35 UF.....	9(02)
8.	N° días de respuesta para restitución / cancelación / judicialización de los cargos de montos superior a las 35 UF.....	9(02)
9.	Monto total de las operaciones aviso Ley 20.009.....	9(14)
10.	Número total de avisos recibidos.....	9(06)
11.	Monto total de restitución o pago de fondos o cancelación de cargos.....	9(14)
Largo del registro.....		56 bytes

### **Definición de términos**

- TIPO DE REGISTRO**  
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “01”.
- FECHA DEL AVISO**  
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado efectuó el aviso. En el caso que la situación reportada no se encuentre totalmente resuelta o judicializada al final del mes en que se generó el aviso, deberá ser nuevamente informada durante el siguiente mes. Para el efecto, se entenderá que un aviso está resuelto cuando se aplicó la restitución de fondos prevista en los incisos primero y segundo del artículo 5 de la Ley 20.009. En el mismo ámbito la judicialización se refiere al inicio de las acciones previstas en el inciso tercero del artículo 5 de la Ley N° 20.009.
- MOTIVO DECLARADO**  
Corresponde al motivo declarado por usuario afectado, asociada al instrumento de campo 4, según tabla siguiente.

<b>Motivo</b>	<b>Código</b>
Extravío	01
Robo / Hurto	02
Otro	03
Fraude	99

La opción “Fraude” se entiende para los casos en que solo hubo aviso de una o más operaciones impugnadas.

4. **OPERACIÓN OBJETO DE AVISO**  
Corresponde a las consecuencias generadas por el campo 3, según tabla siguiente.

<b>Operación Objeto de Aviso</b>	<b>Código</b>
Cargo u operación no reconocida	01
Giro no reconocido	02
Transferencia electrónica no reconocida	03
Otros	04
Sin operaciones impugnadas	99

5. **TRAMO DEL MONTO DEL AVISO LEY 20.009**  
Corresponde al tramo del monto impugnado por el cliente en el aviso, según código de la siguiente tabla.

<b>Tramo de monto denunciado</b>	<b>Código</b>
Menor o igual a 35UF	01
Superiores a 35 UF	02
Sin monto impugnado	99

6. **ESTADO**  
Corresponde al estado de tramitación de los avisos al último día hábil de cada mes, según la siguiente codificación.

<b>Estado de avisos</b>	<b>Código</b>
En revisión	01
Primer pago realizado y segundo pago en evaluación (si es que corresponde)	02
Ambos pagos realizados (o 1 si el monto es hasta 35UF)	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
Aviso sin monto impugnado	99

7. **NÚMERO DE DÍAS DE RESPUESTA PARA LA RESTITUCIÓN DE LOS CARGOS DE MONTOS HASTA LAS 35 UF**

Corresponde al número de días hábiles (contados desde el día del aviso) que demoró la institución en restituir los montos con aviso Ley N° 20.009 hasta las 35 UF según la siguiente codificación (agrupar por número de días):

<b>Número de días hábiles</b>	<b>Código</b>
Un día	01
Dos días	02
Tres días	03
Cuatro días	04
Cinco días	05
Más de cinco días hasta ocho días	06
Más de ocho días hasta diez	07
Más de diez días	08
En evaluación	90

En el caso que el Campo (4) sea igual a 99, (sin operaciones impugnadas), este Campo (7) debe ser llenado con 99

**8. NÚMERO DE DIAS DE RESPUESTA PARA LA RESTITUCION, CANCELACION O JUDICIALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE MONTOS SUPERIORES A 35 UF.**

Corresponde al número de días que demora la institución en restituir/cancelar/judicializar los montos denunciados superior a las 35 UF (contados desde el día del aviso) según la siguiente codificación (agrupar por número de días).

<b>Número de días hábiles</b>	<b>Código</b>
Un día	01
Dos días	02
Tres días	03
Cuatro días	04
Cinco días	05
Seis días	06
Siete días	07
Más de siete días hasta diez días	08
Más de diez días hasta catorce	09
Más de catorce	10
En evaluación	90
Monto impugnado menor o igual a 35 UF	95

En el caso que el Campo (4) sea igual a 99, (sin operaciones impugnadas), este Campo (8) debe ser llenado con 99

**9. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES OBJETO DE AVISO**

Corresponde al monto total expresado en pesos impugnado por el cliente en uno o más avisos en el período informado. En el caso que el aviso se refiera sólo a un robo, hurto o extravío, sin que se identifiquen transacciones no reconocidas, se debe completar el campo con ceros.

**10. NÚMERO TOTAL DE AVISOS RECIBIDOS**

Corresponde al número total de avisos referidos a la Ley N°20.009 recibidos por la institución por parte de sus clientes.

**11. MONTO TOTAL DE RESTITUCIÓN O PAGO DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

Corresponde al total del monto expresado en pesos restituido y cancelados, sumando, si aplica,

ambos pagos.

En el caso que el aviso se refiera sólo a un robo, hurto o extravío, sin que se identifiquen transacciones no reconocidas, se debe completar el campo con ceros.

**Registro para informar productos asociados a avisos Ley N° 20.009**

**Estructura de los registros**

1.	Tipo de Registro.....	9(02)
2.	Total de clientes únicos afectados en el mes.....	9(08)
2.	Producto Afectado .....	9(02)
4.	Operación Objeto de Aviso.....	9(02)
7.	Clientes afectados por producto y operación.....	9(06)
8.	Filler .....	X(36)
Largo del registro.....		56 bytes

**Definición de términos**

- TIPO DE REGISTRO**  
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “02”.
- TOTAL DE CLIENTES UNICOS AFECTADOS EN EL MES**  
Representa el número total de clientes afectados en el mes de referencia independiente del producto u operación objeto de aviso. Este valor debe repetirse tantas veces como aperturas producto/operación existan.
- PRODUCTO AFECTADO**  
Corresponde al tipo de producto afectado en la situación reportada, según la siguiente tabla.

Producto	Código
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente	03
Cuentas vistas	04
Cuentas de Ahorro	05
Otro	99

- OPERACIÓN OBJETO DE AVISO**  
Corresponde a las consecuencias generadas por el campo 4, asociadas al instrumento de campo 3, según tabla siguiente.

Operación Objeto de Aviso	Código
Cargo u operación no reconocida	01
Giro no reconocido	02
Transferencia electrónica no reconocida	03
Otros	04

Sin operaciones impugnadas	99
----------------------------	----

**5. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES CON AVISO LEY N° 20.009**

Corresponde al monto total de las operaciones objeto de aviso. En el caso que el aviso se refiera sólo a un robo, hurto o extravío, sin que se identifiquen operaciones, se debe completar el campo con ceros.

**6. NÚMERO TOTAL DE AVISOS RECIBIDOS**

Corresponde al número total de avisos referidos a la Ley N°20.009 recibidos por la institución por parte de sus clientes.

**7. CLIENTES AFECTADOS POR PRODUCTO Y OPERACIÓN**

Corresponde al número total de clientes afectados durante el mes que se hace referencia de acuerdo a la apertura producto/operación. En el caso de que un cliente hubiese hecho más de un aviso, solo debe contarse 1 vez.

**Carátula de cuadratura**

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

MODELO

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

Información correspondiente al semestre: \_\_\_\_\_ Archivo XX

Número total de registros informados	
Número de registros con código 1 en el campo 1	
Número de registros con código 2 en el campo 1	

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

Los costos de la presente propuesta 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.

Aun cuando 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.

## **VI. CONTRIBUCIONES AL PROCESO CONSULTIVO**

Sin perjuicio de los demás elementos, sugerencias u observaciones que los distintos actores o usuarios del mercado financiero pudieren manifestar en el proceso consultivo a que se somete la presente propuesta, se espera conocer de los bancos, empresas emisoras de tarjetas de pago, sociedades de apoyo al giro, cooperativas, y público en general, las dificultades que podría presentar el envío de la información detallada en el archivo normativo correspondiente.



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