

RESOLUCION EXENTA: 1682
Santiago, 11 de febrero de 2025

**REF.: EJECUTA ACUERDO DEL CONSEJO DE LA
COMISIÓN PARA EL MERCADO
FINANCIERO QUE APRUEBA PUESTA EN
CONSULTA DE NORMATIVA DE
ACTUALIZACIÓN DE OBLIGACIONES DE
INFORMACIÓN DE LA LEY N°20.009.**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 5, numeral 1, 20 numeral 3, artículo 21 numeral 1, y artículo 67 del D.L. N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el D.F.L N°1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; en la Ley N°20.009, modificada por la Ley N° 21.673; en la Resolución N°6.683 de 13 de octubre de 2022, que aprueba el Protocolo para la Elaboración y Emisión de Normativa Institucional; en los artículos 1 y 28 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°7.359 de 2023 de dicha Comisión; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda del año 2022, en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N°430 del 6 de febrero de 2025; y en la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 11 de la Ley N°20.009 que 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, estableciendo que las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 del mismo cuerpo legal, 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.
2. Que sobre la materia, con fecha 30 de septiembre del 2022 por resolución N°6360 se dictó la NCG N°487 que incorporó el Archivo E24, sobre información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude, el que contiene el detalle de la información desagregada que deben remitir las entidades conforme a lo señalado en el considerando anterior. De la misma manera, por Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre del 2020 se instruyó a las citadas emisoras, respecto del formato que debían utilizar en la publicación semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

3.- Que en el marco de la modificación introducida por la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, se estimó oportuno ampliar los requerimientos de información a las entidades, reemplazando el “Archivo Normativo E24: 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)”, conjuntamente con modificar las instrucciones relativas a la publicación semestral referida en el considerando anterior.

4. Que, de acuerdo con numeral 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, la normativa que imparta el Consejo de la Comisión deberá contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo una definición adecuada del problema que se pretende abordar, la justificación de la intervención regulatoria, la evaluación del impacto de dicha regulación, así como aquellos estudios o informes en que se apoye, en los casos que corresponda o sea posible. Además, el referido numeral establece que dicha normativa deberá ser objeto de una consulta pública.

5. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°430, del 6 de febrero de 2025, acordó someter a consulta pública a contar del día de su publicación y hasta el 14 de marzo de 2025, ambas fechas inclusive, la propuesta de norma que modifica el formato de publicación de información semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009 y que reemplaza el “Archivo Normativo E24: 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)”, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.

6. Que, en lo pertinente, el citado artículo 28 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión dispone que *“dichos acuerdos podrán llevarse a efecto una vez emitido por el Ministro de Fe un certificado del acuerdo, sin esperar la suscripción del Acta por los comisionados presentes en la Sesión. Dicho certificado se citará en el acto o resolución que formalice el acuerdo”*. En virtud de lo anterior, se emitió el certificado el 6 de febrero de 2025 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.

7. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880 y del numeral 1 del artículo 21 del D.L. N°3.538, corresponde a la Presidenta de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

RESUELVO:

EJECÚTESE el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°430, del 6 de febrero de 2025, acordó someter a consulta pública a contar del día de su publicación y hasta el 14 de febrero de 2025, ambas fechas inclusive, la propuesta de norma que modifica el formato de publicación de información semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009 y reemplaza el “Archivo Normativo E24: 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)”, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.



Anótese, Comuníquese y Archívese.



Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Informe Normativo

**Actualización obliga-
ciones de información
Ley N°20.009
(Archivo Normativo E24)**

Enero 2025

www.CMFChile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Informe Normativo

Actualización obligaciones de información Ley 20.009 (Archivo Normativo E24)

Enero 2025



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Índice

I.	OBJETIVO	4
II.	APORTES DEL PROCESO CONSULTIVO	4
III.	ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES	4
IV.	MARCO REGULATORIO VIGENTE	4
V.	PROPUESTA NORMATIVA	5
VI.	ANÁLISIS DE IMPACTO	19
VII.	ANEXO: ARCHIVO NORMATIVO E24 CON CAMBIOS DESTACADOS	20



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

I. OBJETIVO

El 30 de mayo de 2024 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.673 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.

De acuerdo con las modificaciones realizadas a dicho texto legal, se establecen cambios que afectan los plazos, las obligaciones para solicitar la restitución de fondos y cancelación de cargos y las exigencias para proceder a ello, la posibilidad de recurrir a un procedimiento de suspensión de la restitución o cancelación de los fondos reclamados cuando hubiere antecedentes suficientes para ello.

A través de la presente normativa, se actualizará el Archivo normativo E24 de Envío de información periódica Ley 20.009, con la finalidad de efectuar las adecuaciones y modificaciones que correspondan en concordancia con las modificaciones efectuadas a la ley 20.009. Adicionalmente, se actualizará el formato de las publicaciones en sitios electrónicos, a las que están obligadas las entidades, que comprende la información agregada del Archivo Normativo E24.

II. APORTES DEL PROCESO CONSULTIVO

Sin perjuicio de los demás elementos, sugerencias u observaciones que las entidades obligadas a reportar pudieren manifestar en el proceso consultivo a que se somete la presente propuesta, se espera recibir comentarios respecto de los siguiente:

- a) Identificación de elementos que no están incorporados en esta regulación y que se considere que deban ser normados
- b) De la existencia de elementos que no permiten una adecuada comprensión o que requieran mayor precisión para su adecuada aplicación,
- c) La observancia de problemáticas asociadas a los formatos de envío de la información, y
- d) Si los plazos establecidos para la implementación de esta normativa son adecuados.

III. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

En consideración a que la actualización del archivo normativo corresponde se efectúa como consecuencia DE las modificaciones legales que requieren adecuarse al envío de información periódica asociado a la Ley 20.009, resulta innecesario estudiar las experiencias de organismos internacionales o de otras jurisdicciones, en cuanto se trata de actualizar la normativa como consecuencia de la modificación legal que impacta la normativa vigente de solicitud de entrega de información periódica.

IV. MARCO REGULATORIO VIGENTE

La fuente legal del presente proyecto normativo deriva del artículo 11 de la Ley N°20.009 que establece la obligación de las entidades, reguladas por dicho texto legal, de publicar información acerca de los usuarios afectados por esta ley. Las modificaciones incorporadas por la Ley 21.673, establecen cambios que hacen necesario efectuar una actualización del Archivo Normativo E24, establecido por la NCG N°487, en virtud del cual se reporta a esta Comisión la información desanregada. Como consecuencia de lo anterior, se actualizará también el formato utilizado para



Para validar el documento en los sitios electrónicos, establecido por Carta Gerencia N°92027189 a 07 de diciembre de 2020, ingrese a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Entre los cambios que se establecen, se modifican los umbrales para la restitución de fondos y cancelación de cargos, los que serán establecidos a través de uno o más decretos supremos emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de acuerdo con lo señalado al efecto en el artículo 5 de la Ley N°20.009, lo que se llevó a cabo con la dictación del Decreto N°435 del Ministerio de Hacienda de fecha 16 de diciembre de 2024, estableciendo el umbral en 35 UF.

Por otra parte, se modificaron los plazos establecidos para la restitución de fondos y cancelación de cargos y se habilita a los emisores para recurrir a los juzgados de Policía Local, en los casos que corresponda, para solicitar la suspensión de las restituciones o cancelaciones señaladas.

V. PROPUESTA NORMATIVA

Con la finalidad de actualizar las obligaciones de información que se derivan del artículo 11 de la Ley 20.009, se modificará el formato de publicación de la información agregada sobre los efectos de la ley, y se reemplazará el "Archivo Normativo E24: 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)", que incluirá las modificaciones incorporadas por la Ley N°21.673, para dar fiel cumplimiento a la obligación de reportar información desagregada a esta Comisión.

Se incorpora un anexo en el presente informe normativo, en el que se destacan las modificaciones que se incorporan al Archivo E24, con la finalidad que se puedan apreciar en detalle las modificaciones que se incorporan a través del presente proyecto normativo.

"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 5 quáter 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 con la finalidad de actualizar las obligaciones de información establecidas en el artículo 11 de la Ley 20.009, en los siguientes términos:

1. Lineamientos para la publicación Semestral en el sitio web

Según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 20.009, las entidades emisoras deberán informar semestralmente en sus respectivos sitios electrónicos, estadísticas acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el referido cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones.

La publicación de tales cifras deberá estar disponible en el sitio web institucional, dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre y deberán remitirse a esta Comisión a más tardar el 30 de enero y 31 de julio de cada año . El acceso (hipervínculo) a dichas estadísticas deberá ubicarse en un lugar destacado de la página de inicio del sitio web de acuerdo con el siguiente formato:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

INFORMACION SEMESTRAL USUARIOS AFECTADOS POR FRAUDES

Semestre: (indicar fechas que abarca cada publicación semestral)

		Operaciones objeto de aviso o reclamo			
		Giro en ATM y Avance en efectivo no reconocidos		Otras operaciones	
		Con trámite de suspensión (5)	Sin suspensión (6)	Con trámite de suspensión (5)	Sin suspensión (6)
Indicadores art. 11 Ley 20.009	Nº de usuarios afectados (1)				
	Montos (2)				
	Plazo de respuesta avisos sobre umbral Reglamento (3)				
	Plazo de respuesta avisos bajo umbral Reglamento (4)				

Notas

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley 20,009.

(2) Corresponde a los montos totales, expresados en millones de pesos chilenos, respecto de operaciones en las cuales el usuario desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento.

(3) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento.

(4) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre el umbral establecido en el Reglamento.

(5) y (6) Se debe informar respecto de aquellas operaciones en las que fueron restituidos los fondos o cancelados los cargos, distinguiendo si se trata de operaciones donde se solicitó la suspensión del pago en tribunales o si se pagó sin mediar suspensión.

Como consecuencia de lo anterior, déjase sin efecto la Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

2. Actualización del Archivo Normativo E24

Reemplázase el Archivo Normativo E24 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) establecido mediante la NCG N°487 de fecha 3 de octubre de 2022 por el siguiente:

CODIGO	:	E 24
NOMBRE	:	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)
SISTEMA	:	Instituciones
PERIODICIDAD	:	Mensual
PLAZO	:	10 primeros días del mes siguiente al período a reportar

Emisión:

NCG N°487

Actualizaciones:

NCG N° XX

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 periodo al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en períodos anteriores que no se han terminado de tramitar. Los umbrales para la restitución de fondos y/o cancelación de cargos, se encuentran establecidos en el reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley N°20.009.

Primer Registro

1.	Código de la institución	9(04)
2.	Identificación del archivo	X(03)
3.	Periodo	P(06)
4.	Filler	X(205)
Largo del registro		208 bytes

1. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN

Corresponde al código que identifica a la institución, según la codificación dada por Comisión para el Mercado Financiero.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

2. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "E24".

3. 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:

Código	Tipo de registro (contenido)
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. RUTR(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 operaciónF(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. Solicitudes de suspensión.....9(02)
16. Comuna a la que corresponde el JPL9(02)
17. Número del Tribunal9(10)
18. Rol del Tribunal9(05)
19. Causal de la solicitud de suspensión9(02)
20. Circunstancias art. 5 ter Ley 20.009 invocadas para suspender.....9(08)
21. Estado solicitudes de suspensión.....9(02)
22. Causal para acoger suspensión9(02)
23. Circunstancias art. 5 ter Ley 20.009 que fundamentan suspensión del JPL 9(08)
24. Estado de tramitación del aviso o reclamo9(02)
25. Acciones judiciales en juzgado de policía local.....9(02)
26. Alcance de las acciones judiciales.....9(02)
27. Estado de acciones judiciales.....9(02)
28. Causal para bloquear el producto.....F(08)



Se puede validar en <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

Largo del registro..... 208 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, y que cada aviso o reclamo puede referirse a una o más operaciones.

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
Otra Moneda	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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Cuenta corriente	03
Cuenta vista	04
Línea de crédito	05
Cuenta de Ahorro	06
Otro	99

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
Giro no reconocido efectuado en ATM o giros en avance en efectivo	04
Otros	99

10. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA

Corresponde al monto de la operación impugnada en pesos chilenos. Si la operación impugnada es en ~~dólares americanos~~ otra moneda distinta del peso chileno, 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 el umbral establecido en el Reglamento respectivo 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 el umbral establecido en el Reglamento respectivo, 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. Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

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

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora restituyó los mon-

Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511



tos o canceló los cargos no reconocidos -superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo 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 el umbral establecido en el Reglamento respectivo o la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado. Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

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 al umbral establecido en el Reglamento respectivo 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. SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

Debe informar si ha ingresado en el juzgado de policía local (JPL) respectivo una solicitud de suspensión de la restitución de los fondos o cancelación de los cargos. Se debe informar con el código 03 cuando se haya solicitado la suspensión por montos bajo el umbral del Reglamento, con el código 04 por montos por sobre dicho umbral pero que no se refiera a todos los montos impugnados, y en el código 05 cuando se refiera a todos los montos impugnados en el aviso.

Solicitudes de Suspensión presentadas	Código
El plazo para solicitar suspensiones está pendiente	01
No ha ingresado solicitud de suspensión y el plazo para hacerlo está vencido	02
Suspensión por montos que no sobrepasen el umbral del Reglamento	03
Suspensión por montos por sobre el umbral Fijado en el Reglamento	04
Suspensión por todos los montos impugnados (bajo y sobre el umbral)	05

16. COMUNA A LA QUE CORRESPONDE EL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL (JPL)

Debe completar con el código de la comuna que corresponda al JPL, correspondiente a la Tabla N°65 del "Manual de Sistema de Información de Bancos" publicado en www.cmf.cl

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, deberá informar con ceros.

17. NÚMERO DEL TRIBUNAL

Ingresar el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueve "9". En caso de haber informado con los códigos 01 ó 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

18. ROL DE INGRESO A TRIBUNALES

Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión. En caso que el JPL aún no haya asignado el rol, o si en el campo N°15 se reportó con el Código 01 o 02, deberá informar con ceros.

19. CAUSALES DE SOLICITUD DE SUSPENSIÓN

Causales de suspensión	Código
Circunstancias previstas en el art. 5 ter Ley 20.009	01
otras	02

En caso que el JPL aún no haya resuelto la suspensión, se debe completar con ceros. En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

20. CIRCUNSTANCIAS ART 5 LEY 20.009 INVOCADAS PARA SUSPENDER

Debe indicar, la o las circunstancias invocadas al JPL para solicitar la suspensión de los cargos y la restitución de los fondos.

En caso en que se haya invocado más de una circunstancia al JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará '00000012').

Descripción de las circunstancias art. 5 ter	Código
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley 20.009)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley 20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley 20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley 20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley 20.009)	5
Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley 20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley 20.009)	7
8Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, con al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. (Art. 5 ter letra h) Ley 20.009)	8

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, se deberá completar con ceros.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

21. ESTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

Se debe completar el pronunciamiento del juez de policía local respecto de la solicitud de suspensión.

Estado Solicitudes de Suspensión presentadas	Código
En tramitación	01
Acogida	02
Rechazada	03

En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

22. CAUSAL PARA ACOGER SUSPENSIÓN

Debe indicar, la o las circunstancias que tuvo en consideración el JPL para decretar la suspensión de acuerdo con lo siguiente:

Causales de suspensión	Código
Circunstancias previstas en el art. 5 ter Ley 20.009	01
Otras	02

En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

23. CIRCUNSTANCIAS ART 5 LEY 20.009 QUE FUNDAMENTAN SUSPENSIÓN POR EL JPL

Debe indicar, la o las circunstancias que tuvo en consideración el JPL para acoger la suspensión de los cargos y la restitución de los fondos.

En caso en que se haya considerado más de una circunstancia por JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará '00000012').

Descripción de las circunstancias art. 5 ter	Código
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley 20.009)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley 20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley 20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley 20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley 20.009)	5



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley 20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley 20.009)	7
Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, con al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. (Art. 5 ter letra h) Ley 20.009)	8

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, deberá completar con ceros.

24. 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:

Estado de avisos	Código
En revisión	01
Ambos pagos/cancelaciones realizados (o Primer pago/cancelación realizado si el monto es hasta el umbral del Reglamento)	02
Primer pago/cancelación realizado (Campo N°12) con segundo pago/cancelación (Campo N°13) en revisión	03
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago/cancelación en trámite de suspensión en JPL	04
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago/cancelación suspendido por JPL	05
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago judicializado	06
Cliente deja sin efecto aviso/impugnación	07
Operó presunción de retracto de Cliente por no acompañar denuncia en el plazo (30 días desde aviso)	08
Otros	99

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, 07 y 08).

El estado de las suspensiones se informan en el campo 21, por lo tanto, si existen solicitudes de suspensiones en tramitación presentadas en tribunales, debe completarse con ceros.

25. ACCIONES JUDICIALES EN JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Se debe informar si se han presentado acciones judiciales en contra del cliente de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 20.009 en los juzgados de policía local, a las que ya se les haya asignado un rol por el tribunal correspondiente. En caso que aún no cuente con un rol asignado por el tribunal correspondiente, deberán informarse como presentadas. En este campo no se deben informar las suspensiones, las que se portan en los campos 15 y 16 y se asimilarán a acciones prejudiciales.



FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

Acciones judiciales contra el cliente	Código
<i>Se presentaron acciones contra el cliente</i>	01
<i>No se han presentado acciones judiciales</i>	02

26. ALCANCE DE LAS ACCIONES JUDICIALES

Corresponde informar si se está reclamando respecto de los montos bajo el umbral establecido en el Reglamento respectivo, sobre este umbral o para ambos montos.

Alcance de las Acciones judiciales contra el cliente	Código
<i>No se han presentado acciones judiciales</i>	01
<i>Se presentaron acciones contra el cliente solamente por montos hasta el umbral establecido en el Reglamento respectivo.</i>	02
<i>Se presentaron acciones contra el cliente solamente por montos por sobre el umbral establecido en el Reglamento respectivo</i>	03
<i>Se presentaron acciones contra el cliente por montos hasta y por sobre el umbral establecido en el Reglamento respectivo</i>	04

27. ESTADO DE ACCIONES JUDICIALES

Corresponde informar el estado de tramitación de las acciones judiciales presentadas en los respectivos juzgados de policía local, de acuerdo con la siguiente codificación:

Estado tramitación acciones judiciales	Código
<i>No se han presentado acciones judiciales</i>	01
<i>En tramitación en JPL</i>	02
<i>Sentencia JPL en revisión por otro Tribunal</i>	03
<i>Sentencia ejecutoriada acogida</i>	04
<i>Sentencia ejecutoriada parcialmente acogida</i>	05
<i>Sentencia ejecutoriada rechazada</i>	06
<i>Desistimiento de la acción</i>	07
<i>Abandono del procedimiento decretado por el tribunal</i>	08
<i>Otros</i>	99

28. 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)
JT Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php> (09)VX(01)
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511



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)
10.	Filler.....	X(109)
Largo del registro.....		208 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:

Situación Reportada	Código
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente (Tarjeta)	03



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Cuenta vista (Tarjeta)	04
Cuenta de Ahorro (Tarjeta)	05
Otro	99

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	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

3. Vigencia

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia al momento de su publicación, debiendo reportar bajo el formato del nuevo archivo E24 la entrega de la información correspondiente al primer semestre de 2025.

Las publicaciones en el sitio web deberán comenzar a informarse de acuerdo al nuevo formato establecido en el ítem I de las presentes instrucciones, respecto de los datos correspondientes al primer semestre del año 2025.

El nuevo Archivo Normativo E24 establecido en el ítem II de la presente normativa, deberá comenzar a reportarse mensualmente a partir de la información correspondiente al mes de julio de 2025, dentro de los 10 primeros días del mes de agosto de 2025.

La información correspondiente al 1° de enero al 30 de junio de 2025, deberá reportarse con datos mensuales, dentro de los primeros 10 días del mes de julio de 2025.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

VI. ANÁLISIS DE IMPACTO

Los costos de la normativa se encuentran parcialmente cubiertos en cuanto ya existe obligación de reportar en forma periódica la información desagregada de los afectados con la Ley 20.009 y el presente proyecto normativo se limita a efectuar los ajustes derivados de los cambios legales en cuanto a los umbrales, plazos y solicitudes de suspensión de las restituciones de fondos y cancelaciones de cargos.

En cuanto a la publicación semestral, se trataría de un resumen de la información contenida en el E24, por lo tanto, sería una simplificación respecto de la obligación actual para las entidades obligadas a reportar.

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. Lo anterior permite atenuar los eventuales riesgos o costos que pudiere introducir la normativa.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

VII. ANEXO: ARCHIVO NORMATIVO E24 CON CAMBIOS DESTACADOS

CODIGO	:	E 24
NOMBRE	:	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)
SISTEMA	:	Instituciones
PERIODICIDAD	:	Semestral mensual
PLAZO	:	10 5 primeros días del mes subsiguiente al término periodo a reportar de cada semestre

Emisión:

NCG N°487

Actualizaciones:

NCG N° XX

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 periodo~~ al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en períodos anteriores que no se han terminado de tramitar. ~~Los umbrales para la restitución de fondos y/o cancelación de cargos, se encuentran establecidos en el reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley N°20.009.~~

Primer Registro

1.	Código de la institución	9(04)
2.	Identificación del archivo	X(03)
3.	Periodo	FP (06)
4.	Filler	X(158 205)
Largo del registro		171 208 Bbytes

4. 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



responde a la identificación del archivo. Debe ser "E24"
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

6. PERIODO

Corresponde al período (AAAA-MM) 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:

Código	Tipo de registro (contenido)
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 Solicitudes de suspensión.....	9(02)
16.	Fecha bloqueo del producto Comuna a la que corresponde el JPL	F(08) 9(02)
17.	Número del Tribunal	9(10)
18.	Rol del Tribunal	9(05)
19.	Causal de la solicitud de suspensión	9(02)
20.	Circunstancias art. 5 ter Ley 20.009 invocadas para suspender.....	9(08)
21.	Estado solicitudes de suspensión.....	9(02)
22.	Causal para acoger suspensión	9(02)
23.	Circunstancias art. 5 ter Ley 20.009 que fundamentan suspensión del JPL	9(08)
24.	Estado de tramitación del aviso o reclamo	9(02)
25.	Acciones judiciales en juzgado de policía local.....	9(02)
26.	Alcance de las acciones judiciales.....	9(02)
27.	Estado de acciones judiciales.....	9(02)
28.	Fecha bloqueo del producto	F(08)



Para validar el registro: <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>.....171 208 bytes
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Definición de términos

3. TIPO DE REGISTRO

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

4. 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, **y que cada aviso o reclamo puede referirse a una o más operaciones.**

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 Otra Moneda	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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

Línea de crédito	05
Cuenta de Ahorro	06
Otro	07-99

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
Giro no reconocido efectuado en ATM o giros en avance en efectivo	04
Otros	99

10. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA

Corresponde al monto de la operación impugnada en pesos chilenos. Si la operación impugnada es en dólares americanos otra moneda distinta del peso chileno, 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 el umbral establecido en el Reglamento respectivo 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 el umbral establecido en el Reglamento respectivo 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. Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

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 al umbral establecido en el Reglamento respectivo 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 si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

completará el campo con ceros cuando la restitución no supere **el umbral establecido en el Reglamento respectivo ~~las 35 UF~~** o la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado. **Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.**

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 **al umbral establecido en el Reglamento respectivo ~~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. SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

Debe informar si ha ingresado en el juzgado de policía local (JPL) respectivo una solicitud de suspensión de la restitución de los fondos o cancelación de los cargos. Se debe informar con el código 03 cuando se haya solicitado la suspensión por montos bajo el umbral del Reglamento, con el código 04 por montos por sobre dicho umbral pero que no se refiera a todos los montos impugnados, y en el código 05 cuando se refiera a todos los montos impugnados en el aviso.

Solicitudes de Suspensión presentadas	Código
El plazo para solicitar suspensiones está pendiente	01
No ha ingresado solicitud de suspensión y el plazo para hacerlo está vencido	02
Suspensión por montos que no sobrepasen el umbral del Reglamento	03
Suspensión por montos por sobre el umbral Fijado en el Reglamento	04
Suspensión por todos los montos impugnados (bajo y sobre el umbral)	05

16. COMUNA A LA QUE CORRESPONDE EL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL (JPL)

Debe completar con el código de la comuna que corresponda al JPL, correspondiente a la Tabla N°65 del "Manual de Sistema de Información de Bancos" publicado en www.cmf.cl

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, deberá informar con ceros.

17. NÚMERO DEL TRIBUNAL

Ingresar el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueves "9". En caso de haber informado con los códigos 01 ó 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros.

18. ROL DE INGRESO A TRIBUNALES

Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión. En caso que el JPL aún no haya asignado el rol, o si en el campo N°15 se reportó con el Código 01 o 02, deberá informar con ceros.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

19. CAUSALES DE SOLICITUD DE SUSPENSIÓN

Causales de suspensión	Código
Circunstancias previstas en el art. 5 ter Ley 20.009	01
otras	02

En caso que el JPL aún no haya resuelto la suspensión, se debe completar con ceros.
En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

20. CIRCUNSTANCIAS ART 5 LEY 20.009 INVOCADAS PARA SUSPENDER

Debe indicar, la o las circunstancias invocadas al JPL para solicitar la suspensión de los cargos y la restitución de los fondos.

En caso en que se haya invocado más de una circunstancia al JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará '00000012').

Descripción de las circunstancias art. 5 ter	Código
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley 20.009)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley 20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley 20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley 20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley 20.009)	5
Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley 20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley 20.009)	7
8Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, con al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. (Art. 5 ter letra h) Ley 20.009)	8

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, se deberá completar con ceros.

21 ESTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

Se debe completar el pronunciamiento del juez de policía local respecto de la solicitud de suspensión.

Estado Solicitudes de Suspensión presentadas	Código
En tramitación	01
Acabada	02



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

Rechazada	03
-----------	----

En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

22 CAUSAL PARA ACOGER SUSPENSIÓN

Debe indicar, la o las circunstancias que tuvo en consideración el JPL para decretar la suspensión de acuerdo con lo siguiente:

Causales de suspensión	Código
Circunstancias previstas en el art. 5 ter Ley 20.009	01
Otras	02

En caso de haber informado con los códigos 01 o 02 en el Campo N°15, se debe completar con ceros

23 CIRCUNSTANCIAS ART 5 LEY 20.009 QUE FUNDAMENTAN SUSPENSIÓN POR EL JPL

Debe indicar, la o las circunstancias que tuvo en consideración el JPL para acoger la suspensión de los cargos y la restitución de los fondos.

En caso en que se haya considerado más de una circunstancia por JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará '00000012').

Descripción de las circunstancias art. 5 ter	Código
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley 20.009)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley 20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley 20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley 20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley 20.009)	5
Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley 20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley 20.009)	7
Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, con al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. (Art. 5 ter letra h) Ley 20.009)	8



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>

FOLIO: RES-1682-25-46391-V

SGD: 2025020113511

Si en el campo N°15 informó con el Código 01 o 02, deberá completar con ceros.

24.15. 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:

Estado de avisos	Código
En revisión	01
Ambos pagos/cancelaciones realizados (o Primer ± pago/cancelación realizado si el monto es hasta el umbral del Reglamento 35UF)	02
Primer pago/cancelación realizado (Campo N°12) con segundo pago/cancelación (Campo N°13) en revisión	03
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago/cancelación judicializado en trámite de suspensión en JPL	04
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago/cancelación suspendido por JPL judicializado con sentencia ejecutoriada con obligación de restituir (rechazada)	05
Primer pago/cancelación realizado con segundo pago judicializado con sentencia ejecutoriada sin obligación de restituir (acogida)	06
Cliente deja sin efecto aviso/impugnación	07
Operó presunción de retracto de Cliente por no acompañar denuncia en el plazo (30 días desde aviso)	08
Otros	99

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~~ 07 y 08).

El estado de las suspensiones se informan en el campo 21, por lo tanto, si existen solicitudes de suspensiones en tramitación presentadas en tribunales, debe completarse con ceros.

25. ACCIONES JUDICIALES EN JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Se debe informar si se han presentado acciones judiciales en contra del cliente de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 20.009 en los juzgados de policía local, a las que ya se les haya asignado un rol por el tribunal correspondiente. En caso que aún no cuente con un rol asignado por el tribunal correspondiente, deberán informarse como no presentadas. En este campo no se deben informar las suspensiones, las que se reportan en los campos 15 y 16 y se asimilan a acciones prejudiciales.

Acciones judiciales contra el cliente	Código
Se presentaron acciones contra el cliente	01
No se han presentado acciones judiciales	02



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

26. ALCANCE DE LAS ACCIONES JUDICIALES

Corresponde informar si se está reclamando respecto de los montos bajo el umbral establecido en el Reglamento respectivo, sobre este umbral o para ambos montos.

Alcance de las Acciones judiciales contra el cliente	Código
No se han presentado acciones judiciales	01
Se presentaron acciones contra el cliente solamente por montos hasta el umbral establecido en el Reglamento respectivo.	02
Se presentaron acciones contra el cliente solamente por montos por sobre el umbral establecido en el Reglamento respectivo	03
Se presentaron acciones contra el cliente por montos hasta y por sobre el umbral establecido en el Reglamento respectivo	04

27. ESTADO DE ACCIONES JUDICIALES

Corresponde informar el estado de tramitación de las acciones judiciales presentadas en los respectivos juzgados de policía local, de acuerdo con la siguiente codificación:

Estado tramitación acciones judiciales	Código
No se han presentado acciones judiciales	01
En tramitación en JPL	02
Sentencia JPL en revisión por otro Tribunal	03
Sentencia ejecutoriada acogida	04
Sentencia ejecutoriada parcialmente acogida	05
Sentencia ejecutoriada rechazada	06
Desistimiento de la acción	07
Abandono del procedimiento decretado por el tribunal	08
Otros	99

28.-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. RUTR(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)



Producto afectado.....9(02)
 Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 Fecha del extravío, robo o hurto del producto.....F(08)
 FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

9. Fecha bloqueo del producto.....F(08)
10. Filler.....X(72 109)
Largo del registro.....99 208 bytes

Definición de términos

3. TIPO DE REGISTRO

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

4. 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:

Situación Reportada	Código
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	06-99



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511

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	



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

www.cmfchile.cl



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1682-25-46391-V SGD: 2025020113511