

**RESOLUCION EXENTA: 6480**  
**Santiago, 30 de junio de 2025**

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

---

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 5 en sus numerales 1, 4 inciso tercero, 20 en su numeral 3 y 21 en su numeral 1, todos del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en la Ley N°20.009, modificada por la Ley N°21.673; en el Decreto con Fuerza de Ley 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 el artículo 3° de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero, contenida en la Resolución Exenta N°1.983 de 2025 de esta Comisión; en la Resolución N°36 de 2024, de la Contraloría General de la República; en el Decreto Supremo N°478 de 2022 del Ministerio de Hacienda; y en lo acordado por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en Sesión Ordinaria N°450 del 26 de junio de 2025.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, según lo establecido en el N°1 del artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, dentro de las atribuciones generales de esta Comisión se encuentra la de dictar normas para la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos y, en general, dictar toda otra normativa que, de conformidad con la ley, le corresponda para la regulación del mercado financiero. Asimismo, corresponde a la Comisión interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas, entidades o actividades fiscalizadas, y podrá fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento.

2. Que, 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, establece en su artículo 11 que las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 del mismo, deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por dicha ley, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado



respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además, deberán enviar la referida información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.

3. Que, el Decreto Ley N°3.538 en su artículo 5 numeral 4 inciso tercero, establece la facultad de la Comisión para solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización o estadística, sin alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del afectado.

4. Que, sobre la materia, con fecha 30 de septiembre del 2022, por resolución N°6360 se dictó la Norma de Carácter General N°487 que incorporó el Archivo Normativo E24, sobre información acerca del 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 número 2 anterior. De la misma manera, por Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020 y Carta Gerencia N°92400106 de fecha 5 de enero de 2024, 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.

5. Que, en el marco de la modificación introducida por la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, esta Comisión estimó conveniente 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 clarificar las instrucciones relativas a la publicación semestral referida en el considerando anterior.

6. Que, atendido lo previamente expuesto, esta Comisión ha decidido emitir una normativa que modifica la NCG N°487, sustituyendo el referido Archivo Normativo E24, ampliando los requerimientos de información en virtud de las modificaciones que introdujo la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, permitiendo a esta Comisión contar con información de los casos que contempla la Ley N°20.009, con una periodicidad mayor a la vigente y abarcado igualmente los casos de avisos o reclamos que son sometidos a tramitación judicial, por otro lado, se incluye en la misma normativa las instrucciones relativas a la publicación semestral que deben realizar las entidades emisoras, dejando sin efecto la Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020 y la Carta Gerencia N°92400106 de fecha 5 de enero de 2024.

7. Que, de acuerdo con el número 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, 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.

8. Que, en virtud de lo ya mencionado, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°430 del 06 de febrero de 2025, ejecutado mediante Resolución Exenta N°1682 del 11 febrero de 2025, acordó someter a consulta pública entre el 11 de febrero y el 14 de marzo de 2025 la normativa objeto de la presente resolución.

9. Que, luego de haber concluido dicha instancia, se procedió a analizar los comentarios recibidos con el objeto de ajustar y perfeccionar la propuesta normativa abordando las observaciones planteadas en el proceso de consulta pública.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

10. Que, conforme lo previamente referido, se introdujeron modificaciones a la propuesta normativa original. A partir de este nuevo texto, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°442 del 30 de abril de 2025, ejecutado mediante Resolución Exenta N°4518 del 06 de mayo de 2025, acordó someter a segunda consulta pública entre el 06 y el 19 de mayo de 2025 la normativa respectiva.

11. Que, en tal sentido y luego de concluido el nuevo proceso de consulta pública, cuyas observaciones recibidas se detallan en el informe normativo adjunto, se ha definido el texto referente a la normativa objeto de la presente resolución.

12. Que, en virtud de lo anterior, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°450 del 26 de junio de 2025, aprobó la emisión de la normativa objeto de la presente resolución.

13. Que, en lo pertinente, el artículo 27 de la Normativa Interna de Funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero señala 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 26 de junio de 2025 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.

14. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 3° de la Ley N°19.880, y del N°1 del artículo 21 del Decreto Ley 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°450, del 26 de junio de 2025, que aprueba la emisión de la normativa que modifica la NCG N°487, sustituye 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)”, amplía los requerimientos de información en virtud del cambio normativo de la Ley N°20.009, e incluye instrucciones de publicación de la información semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009, dejando sin efecto la Carta de Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020 y la Carta Gerencia N° 92400106 de fecha 5 de enero de 2024. El contenido de ambos requerimientos de información se encuentra en el referido informe normativo, cuyo texto completo se encuentra adjunto a esta Resolución y se entiende forma parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201



Solange Michelle Berstein JÁuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

# Actualización obligaciones de información Ley 20.009

(Archivo Normativo E24 y  
publicación web)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

---

# Informe Final

## Actualización

### Obligaciones de

### información Ley

### N°20.009

(Archivo Normativo E24)

---

**Junio 2025**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

## CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. MARCO REGULATORIO VIGENTE.....	4
III. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES .....	5
IV. PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA .....	5
V. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO .....	8
VI. NORMATIVA FINAL.....	10
VII. ANEXO N°1: ARCHIVO NORMATIVO E24 CON CAMBIOS DESTACADOS...32	
VIII. ANEXO N°2: CUADRATURA ARCHIVO E24 Y PUBLICACIÓN WEB DE INFORMACIÓN DE FRAUDES LEY N°20.009 .....	49



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

## I. INTRODUCCIÓN

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, y también, 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 N°20.009, con la finalidad de efectuar las adecuaciones y modificaciones que correspondan en concordancia con las modificaciones efectuadas a la ley N°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. MARCO REGULATORIO VIGENTE

La fuente legal de la presente normativa 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 N°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 desagregada. Como consecuencia de lo anterior, se actualiza incluyéndose mediante la presente normativa en la NCG N°487 las instrucciones relativas a la publicación semestral en los sitios electrónicos, dejando sin efecto la Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020 y la Carta de Gerencia N°92400106 de fecha 5 de enero de 2024.

Entre los cambios que se establecen en la mencionada ley, 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.

Complementariamente, esta normativa se enmarca dentro de las facultades conferidas por el inciso tercero del numeral 4 del artículo 5° del Decreto Ley N°3.538, esto es, solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines estadísticos, sin alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del afectado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

### III. ESTUDIOS, PRINCIPIOS Y RECOMENDACIONES INTERNACIONALES

En consideración a que la actualización del archivo normativo se efectúa como consecuencia de las modificaciones legales que requieren adecuarse al envío de información periódica asociado a la Ley N°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. PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA

La norma incorpora ajustes en consideración a los comentarios recibidos por el mercado en los dos procesos de consulta pública, tanto para el formato de la Pagina Web, como para el Archivo Normativo E24.

La primera consulta pública se realizó entre los días 11 de febrero y 14 de marzo del presente año, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 12 distintos actores de los sectores afectados por la normativa (bancos, asociaciones, cooperativas, plataformas de pago). Asimismo, se sostuvieron reuniones con algunos fiscalizados, considerando el número de clientes, las diferentes problemáticas que se observan en la aplicación de la Ley, y las implicancias en la tramitación de estos procesos.

La segunda consulta pública se realizó entre los días 06 al 19 de mayo del presente año, periodo en el que se recibieron comentarios procedentes de 14 entidades y de una persona natural, y se sostuvieron asimismo reuniones con determinadas instituciones para aclarar los comentarios recibidos y las eventuales dificultades y/o carga operativa que estarían presentando para reportar a esta Comisión la nueva versión del correspondiente archivo normativo.

En general, en los dos procesos de consulta pública se observó una valorización positiva en cuanto a actualizar la Norma de Carácter General N°487 y el Archivo Normativo E24 con las nuevas obligaciones de información incorporadas en la modificación de la Ley N°20.009, no obstante, también se manifestaron algunas preocupaciones por la eventualidad de no poder contar con la información solicitada, la periodicidad y plazo para el envío del archivo.

- **En cuanto a la publicación semestral que deben efectuar los emisores en cumplimiento de lo dispuesto al efecto en el artículo 11 de la Ley N°20.009.**

Sin perjuicio que en la primera consulta se publicó un formato separando por tipo de operaciones para visualizar las diferencias que la ley establecía en cada caso, se decide mantener el formato actual con algunas precisiones para la continuidad de la información.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

Para esta publicación se reiteraron los comentarios respecto de la forma de contabilizar los plazos, que pueden variar no solo respecto de la cantidad de días, sino también del momento en que empiezan a correr. Dado lo anterior, se opta por establecer que en la información que debe publicarse en la página web, se deben incluir en los indicadores definidos en los números (4) y (5) los promedios de los plazos referidos a las cancelaciones de cargo y/o restituciones de fondo que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009. En los demás indicadores (1), (2) y (3) se deberán informar todos los avisos, reclamos y montos que se originen en virtud de la señalada ley, de acuerdo con la definición que se incluye en cada caso.

De esta manera, los plazos deberán computarse desde que nace la obligación para el emisor de efectuar la cancelación de los cargos o restitución de los fondos, en virtud de lo señalado en la Ley N°20.009. Excepcionalmente, en los casos en que el emisor realice la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos solo con el aviso del usuario, o faltando alguno de los requisitos para que nazca la obligación de cancelar o restituir, el plazo será 0.

- **En lo que respecta a los cambios realizados en el Archivo Normativo E24.**

Las actualizaciones en las obligaciones de información contenidas en el Archivo Normativo E24, con la incorporación de nuevos campos, es consecuencia de las modificaciones a la Ley N°20.009 respecto de la tramitación a la cual se deben someter los reclamos, que incluyen procesos ante la institución emisora y en sede judicial. De esta manera, esta Comisión requiere por ley contar con la información desagregada que dé cuenta del cumplimiento de los plazos y obligaciones, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley N°20.009, así como del número de usuarios afectados y los montos involucrados.

En el primer proceso de consulta pública, se solicitaron aclaraciones por la forma en que se estaba distinguiendo el aviso del artículo 2 y el reclamo del artículo 4, ambos de la Ley 20.009, así como presiones de algunos campos determinados, los que fueron recogidos en la propuesta de la segunda consulta, incluyendo los campos necesarios para que las entidades puedan reportar los distintos casos, además de diferenciar las distintas etapas que tiene el aviso como el reclamo y su tramitación, incluida la sede judicial.

En consecuencia, en la segunda consulta pública se recibieron muy pocos comentarios en cuanto al formato del archivo normativo E24, no obstante, se levantaron dudas más específicas como la forma de informar los casos que se verificaron antes de la entrada en vigencia de las modificaciones de la Ley N°21.763 y de los casos posteriores a ella reportados a esta Comisión mediante el Archivo E24 que no incorporaba los cambios de la señalada ley. Para ello, se incorporaron instrucciones específicas de como informar los datos para estos casos en un acápite del archivo denominado "transitoriedad legal".

En cuanto a los comentarios referidos a campos específicos o situaciones especiales, se incluyeron los cambios y explicaciones necesarias. Al efecto, se incorporan instrucciones precisas respecto de lo siguiente:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

- (i) La manera de informar todos los casos a los que hace referencia la Ley N°20.009, haya habido o no cancelación de cargos o restitución de fondos incluso los casos en que no se haya hecho efectivo el reclamo;
- (ii) Se aclara que para reportar el campo "Operación Objeto del Reclamo", se incluye en forma separada el giro no reconocido del giro en avances en efectivo y en ATM, en cuanto estos dos últimos tienen un plazo especial de acuerdo a la Ley N°20.009, por lo tanto, cualquier otro giro no reconocido que no se trate de avances en efectivo o ATM debiera informarse en "giro no reconocido", para un adecuado cómputo de los plazos;
- (iii) Se especifica lo que se entiende por presencialidad en el campo respectivo y se elimina la opción de "No aplica", dejándose la opción de informar solamente si la transacción impugnada fue realizada de modo presencial o no presencial;
- (iv) Se adaptó el campo "Rol de Ingreso a tribunales", para que quede con el número y tipo de caracteres que recoja la multiplicidad de variantes que puede tener este campo, dada la diversidad que existe en los distintos juzgados de policía local para la asignación de roles a las causas.
- (v) Se había incluido en la segunda propuesta, en el Campo "Causal(es) invocada(s) en la solicitud de suspensión" la opción "otros (art. 5 o 5 bis Ley N°20.009)" para contemplar las circunstancias que pudieran derivarse en particular de dichos artículos, sin embargo, la opción quedará más genérica para que el archivo normativo E24 permita a las entidades reportar la posible casuística que se genera en los procesos establecidos.
- (vi) Se incorpora en el Campo "Estado de Acciones Judiciales" en la opción de "Avenimiento" la "Conciliación".
- (vii) Se elimina el campo "Monto que debe restituir o cancelar por no acreditar existencia de dolo o culpa grave" en el entendido que bastaría informar en el campo respectivo, la fecha en que se efectuó la restitución de fondos y la cancelación de cargos, con independencia de las obligaciones de otra índole que pudieran derivarse de las acciones judiciales como el pago de reajustes, intereses y costas.

Cabe destacar que, en ambos procesos consultivos, se recibieron consultas que manifestaban la preocupación por la periodicidad exigida -mensual- del archivo E24, dado que el archivo que se está actualizando tiene una periodicidad semestral. Se señalaron las dificultades para la entrega de información, en línea con el aumento de la carga operativa por la nueva información requerida, particularmente por la referida a las tramitaciones en sede judicial de solicitudes de suspensión y presentación de demandas. Hacen presente que estas tramitaciones se deben realizar a lo largo del país, con posibles diferencias según el Juzgado de Policía Local correspondiente, solicitando que se mantenga la periodicidad semestral para operar correctamente el trabajo interno con las distintas áreas de cada entidad y validar la información remitida a esta Comisión.

En segundo lugar, la necesidad de aclarar la manera en que conversa esta norma con la NCG N°523 que solicita el envío de las copias de las solicitudes de suspensión presentadas y las sentencias ejecutoriadas de acuerdo con la Ley N°20.009.

En cuanto al primer punto, la normativa establece un nuevo plazo de envío y una nueva periodicidad para el Archivo E24, ampliando el reporte semestral para la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

información del año 2025, y a partir del año 2026, se deberá informar en forma trimestral, dentro de los quince primeros días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar. La periodicidad trimestral es un punto intermedio entre la necesidad de esta Comisión de contar con información actualizada en una frecuencia mayor, y los tiempos necesarios para que las entidades puedan remitir y validar esta información.

En lo concerniente al segundo aspecto, la Norma de Carácter General N°523 determina la forma y el plazo en que las entidades van a remitir a esta Comisión las copias de las solicitudes de suspensión presentadas en tribunales y las resoluciones judiciales que pongan término a los procesos tramitados conforme a esta ley<sup>1</sup>, como establece expresamente el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009. Por otro lado, el Archivo normativo E24 obedece no solo al deber de remitir a esta Comisión de acuerdo con el artículo 11 -que no señala periodicidad para el envío de la información desagregada-, sino también de los numerales 1° y 4° del artículo 5 y el numeral 3° del artículo 20, todos del Decreto Ley N°3.538, que confiere el mandato suficiente para instruir el envío de información que se solicita a través de la presente normativa. Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión está evaluando alternativas para que ambas obligaciones de información puedan ir conversando y unificándose.

A modo de conclusión, la normativa incorpora algunos ajustes como resultado del análisis de los comentarios recibidos en los dos procesos de consulta pública que la Comisión llevó a cabo y de las reuniones que se sostuvieron con el mercado. En términos generales, después de la primera consulta pública se clarificó cada una de las etapas de tramitación de los avisos y reclamos conforme al impacto de las modificaciones legales, y después de la segunda consulta pública, se definió un nuevo plazo y periodicidad del envío del Archivo Normativo E24, en base a los comentarios recibidos en esa línea.

El resultado, es una norma que cumple con el mandato legal con los campos necesarios para satisfacer los requerimientos estadísticos y con las aclaraciones, adaptaciones y sistematizaciones como consecuencia de los comentarios recibidos en ambas consultas públicas, permitiendo a esta Comisión comprender la casuística que puede verificarse como resultado de los procesos contemplados en la Ley N°20.009, de tanta relevancia por el impacto que produce tanto en los clientes financieros como en las entidades fiscalizadas.

## **V. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO**

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

---

<sup>1</sup> Resoluciones judiciales ejecutoriadas que pongan término a los procesos tramitados conforme a la Ley N°20.009, en los que haya mediado una solicitud de suspensión.



De las reuniones sostenidas con diferentes entidades fiscalizadas, fue posible constatar que la mayor dificultad radica en la información sobre tramitación de las suspensiones y las acciones judiciales en los Juzgados de Policía local, quienes no tienen un sistema en línea de los procesos de su competencia, impidiendo un seguimiento automatizado de las causas. En virtud de lo anterior, la información se recolecta de los informes que deben remitir los abogados – que pueden ser internos o externos-, sobre los procesos que se encuentren bajo su responsabilidad. Dicha información es la que alimenta las bases de datos de las entidades y que les permiten completar el Archivo Normativo E24, para el envío a esta Comisión. Adicionalmente, los procesos judiciales no necesariamente presentan avances en períodos acotados, por lo que no resultaría eficiente circunscribir la periodicidad a períodos mensuales.

En virtud de lo señalado precedentemente, el mayor impacto radica en la gestión y el buen funcionamiento de los canales internos de comunicación que permiten recolectar la información y los procesos destinados a su revisión, lo que está siendo abordado principalmente por las áreas legales de las instituciones. Estas áreas deben realizar el correcto seguimiento de todos los casos judiciales que se tramitan a lo largo de Chile, preparar esta información con las distintas áreas de las entidades, y finalmente, validar su veracidad, lo cual requiere tiempo.

Así, la normativa flexibilizó los plazos y periodicidad de envío de la información, lo que minimiza considerablemente las dificultades levantadas en las consultas públicas y en las reuniones sostenidas con entidades fiscalizadas.

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.

Por su parte, el cambio normativo aporta beneficios en términos de un seguimiento mas frecuente de la información de fraudes, lo que permitirá ponderar los costos para la industria, la correcta protección de los clientes y eventuales impactos sobre el desarrollo del mercado de pagos, así como evaluar brechas y, eventualmente, proponer nuevos ajustes legales.



## **VI. NORMATIVA FINAL**

Con la finalidad sistematizar y actualizar las obligaciones de información que se derivan del artículo 11 de la Ley N°20.009, se recogerá en la presente normativa 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.

Como consecuencia de la modificación legal, toma relevancia hacer la separación entre el aviso del artículo 2 de la Ley N°20.009 y las operaciones que fueron objeto de impugnación, respecto de las cuáles además se formalizó el reclamo en los términos establecidos en el artículo 4 de la Ley N°20.009. Dado lo anterior, el Registro 1 continuaría solicitando el reporte de las operaciones que hayan sido objeto de reclamo, diferenciando el aviso de la fecha del reclamo e incorporando campos para verificar el cumplimiento de las obligaciones para la formalización del reclamo.

Considerando que las modificaciones a la ley establecieron diferentes opciones y plazos para el cumplimiento de las obligaciones, se incluyen campos que solicitan informar los montos que se solicitan suspender, los que corresponden a la primera y segunda restitución, los que se reclaman en juicio y los que finalmente son condenados a restituir en la sentencia respectiva. De esta forma se establece un seguimiento de toda la tramitación, tanto ante la institución reclamada, como en sede judicial, sea a través de una solicitud de suspensión de acuerdo al artículo 5 bis de la señalada Ley o de las acciones judiciales del artículo 5 del mismo cuerpo legal.

Se incorpora en el presente informe normativo, el Anexo N°1 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.

Adicionalmente, se incluye el Anexo N°2 que establece los lineamientos para la cuadratura de la información que se reporta en el Archivo E24 y la publicación web para su adecuada concordancia.

### **"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*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

10

con la finalidad de actualizar las obligaciones de información establecidas en el artículo 11 de la Ley N°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 N°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-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201*

**INFORMACION SEMESTRAL USUARIOS AFECTADOS POR FRAUDES Semestre:**  
(indicar si corresponde al primer (enero-junio) o segundo semestre (julio-diciembre)  
del año que informa p.e: Primer semestre de 2025)

Indicadores	Tarjetas (a)			Transferencias Electrónicas (b)	Transacciones Cajeros Automáticos (c)	Otros (especificar) (d)	Totales
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito (Cta. Cte., Vista, ahorro)	Tarjeta de pagos con provisión de fondos (TPPF)				
<b>N° de usuarios afectados (1)</b>							
<b>N° de usuarios con Reclamo (2)</b>							
<b>Montos (3)</b>							
<b>Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)</b>							
<b>Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)</b>							

### Notas

(1) Corresponde al número de usuarios totales que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos del artículo 2 de la Ley 20.009. Se haya materializado o no el reclamo.

(2) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, y efectuaron el reclamo impugnando operaciones cumpliendo con los demás requisitos del inciso tercero (declaración jurada que el emisor pueda solicitar suscribir al usuario) e inciso cuarto del artículo 4° de la Ley N°20.009 (denuncia)

(3) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, respecto de las operaciones impugnadas por el usuario.

(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 respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la Ley N°20.009. El plazo se debe contar desde la fecha en que nace la obligación para efectuar la cancelación de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

*cargos o restitución de fondos y solo se deben informar en este indicador, los casos que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009.*

*Los plazos deberán computarse desde que nace la obligación para el emisor de efectuar la cancelación de los cargos o restitución de los fondos, en virtud de lo señalado en la Ley N°20.009. Excepcionalmente, en los casos en que el emisor realice la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos solo con el aviso del usuario, o faltando alguno de los requisitos para que nazca la obligación de cancelar o restituir, el plazo será 0.*

*(5) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos respecto de montos iguales o inferiores umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la Ley N°20.009. El plazo se debe contar desde la fecha en que nace la obligación para efectuar la cancelación de cargos o restitución de fondos y solo se deben informar en este indicador, los casos que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009.*

*Los plazos deberán computarse desde que nace la obligación para el emisor de efectuar la cancelación de los cargos o restitución de los fondos, en virtud de lo señalado en la Ley N°20.009. Excepcionalmente, en los casos en que el emisor realice la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos solo con el aviso del usuario, o faltando alguno de los requisitos para que nazca la obligación de cancelar o restituir, el plazo será 0.*

*(a) Se refiere a las operaciones efectuadas a través de tarjetas de crédito, débito o TPPF impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.*

*(b) Considera las transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, y también las relativas a tarjetas de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.), impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.*

*(c) Giros realizados en cajeros automáticos impugnados de acuerdo con la Ley N°20.009.*

*(d) Se refiere a cualquier otra operación que no esté registrada en las columnas anteriores.*

*Como consecuencia de lo anterior, déjese sin efecto la Carta Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre de 2020 y la Carta Gerencia N°92400106 de fecha 5 de enero de 2024.*

## **2. Actualización del Archivo Normativo E24**

*Reemplázase el Archivo Normativo E24 de 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:*

<b>CODIGO</b> : E 24
----------------------



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201*

<b>NOMBRE</b>	: Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)
<b>SISTEMA</b>	: Instituciones
<b>PERIODICIDAD</b>	: Trimestral
<b>PLAZO</b>	: 15 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar

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 N°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(10)
  - 2. Identificación del archivo .....X(03)
  - 3. Período .....P(06)
  - 4. Filler.....X(284)
- Largo del registro 303 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 "E24".
- 3. **PERIODO**  
Corresponde al período (AAAAMM) a que se refiere la información.

**REGISTROS SIGUIENTES**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

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

<b>Código</b>	<b>Tipo de registro (contenido)</b>
1	Avisos objeto de 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 que han sido objeto de reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.**

En este registro se informan todas las operaciones impugnadas, identificando el código del aviso de acuerdo con el artículo 2 de la Ley N°20.009 y la fecha en que fueron reclamadas de acuerdo con el artículo 4 del mismo texto legal, pudiendo corresponder varias operaciones impugnadas a un reclamo en particular.

Se deben reportar, asimismo, todas las operaciones impugnadas incluso aquellas en que el usuario no haya acompañado la denuncia que se requiere para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos en virtud del inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009.

No deberán informarse los avisos/reclamos que hayan sido reportados anteriormente como terminados de acuerdo con lo señalado al efecto en las explicaciones del Campo N°32.

**Transitoriedad legal:**

Los avisos/reclamos verificados con anterioridad al 30 de mayo de 2024 y que no hayan sido informados como terminados en el período anterior al que se informa, se deberán completar de acuerdo a lo siguiente: los Campos N°s 6, 8 y 24, con el código 19000101 y Campos N°s 7, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 **con ceros**. El resto de los campos se completará con la información que corresponda.

Los avisos y reclamos verificados con posterioridad al 30 de mayo de 2024 y que no hayan sido informados como terminados en el período anterior al que se informa, podrán, solo para el caso de no poder contar con la información solicitada, completar los campos N°s 6, 7, 8, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 **con cincos**. El resto de los campos se completará con la información que corresponda.

- 1. Tipo de registro ..... 9(01)
- 2. RUT .....R(09)VX(01)
- 3. Código del aviso ..... X(30)
- 4. Fecha del aviso..... F(08)
- 5. Fecha de Bloqueo del Producto ..... F(08)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

6.	<i>Fecha del Reclamo</i> .....	<i>F(08)</i>
7.	<i>Estado de la Denuncia</i> .....	<i>9(02)</i>
8.	<i>Fecha de entrega del respaldo de la denuncia</i> .....	<i>F(08)</i>
9.	<i>Número de identificación de la operación</i> .....	<i>X(30)</i>
10.	<i>Fecha de la operación</i> .....	<i>F(08)</i>
11.	<i>Moneda</i> .....	<i>9(02)</i>
12.	<i>Producto afectado</i> .....	<i>9(02)</i>
13.	<i>Operación objeto de impugnación</i> .....	<i>9(02)</i>
14.	<i>Presencialidad</i> .....	<i>9(02)</i>
15.	<i>Monto de la operación impugnada</i> .....	<i>9(14)</i>
16.	<i>Monto total de las operaciones impugnadas</i> .....	<i>9(14)</i>
17.	<i>Solicitudes de Suspensión</i> .....	<i>9(02)</i>
18.	<i>Competencia del Juzgado de Policía Local (JPL)</i> .....	<i>9(06)</i>
19.	<i>Número del Tribunal</i> .....	<i>9(02)</i>
20.	<i>Rol de ingreso al Tribunal</i> .....	<i>X(30)</i>
21.	<i>Monto de la solicitud de suspensión</i> .....	<i>9(14)</i>
22.	<i>Causal(es) invocada(s) en la solicitud de suspensión</i> .....	<i>9(09)</i>
23.	<i>Resultado solicitud de suspensión</i> .....	<i>9(02)</i>
24.	<i>Fecha de la notificación de la resolución que acoge o rechaza suspensión</i> .....	<i>F(08)</i>
25.	<i>Causal(es) que fundamenta(n) suspensión por el JPL</i> .....	<i>9(09)</i>
26.	<i>Fecha de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos</i> .....	<i>F(08)</i>
27.	<i>Monto de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos</i> .....	<i>9(14)</i>
28.	<i>Fecha de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos</i> .....	<i>F(08)</i>
29.	<i>Monto de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargo</i> .....	<i>9(14)</i>
30.	<i>Acciones judiciales en Juzgado de Policía Local</i> .....	<i>9(02)</i>
31.	<i>Monto de Acciones judiciales en JPL</i> .....	<i>9(14)</i>
32.	<i>Estado acciones judiciales</i> .....	<i>9(02)</i>
33.	<i>Resultado Sentencia firme y ejecutoriada</i> .....	<i>9(02)</i>
34.	<i>Fecha restitución o cancelación por no acreditar judicialmente la existencia de dolo o culpa grave</i> .....	<i>F(08)</i>

---

Largo del registro.....303 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**

Corresponde a la identificación unívoca dada por la institución que consiste en un número, código de recepción o identificador de seguimiento del aviso de uso fraudulento, que debe ser entregado al usuario por parte de la institución que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

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**

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

**5. FECHA DE 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.

**6. FECHA DEL RECLAMO**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que el usuario afectado impugnó las operaciones que desconoce y cumplió con los requisitos dispuesto para ello (ingreso de declaración jurada, cuando corresponda, a través de los canales que está obligado a disponer para ello el emisor).

*En caso que no se haya presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo se encuentra vencido (en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 4 de la Ley N°20.009) se debe informar con ceros este Campo, y los Campos siguientes, con excepción de los Campos n°9 al 16 que deben completarse con la información que corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, si el emisor ha optado por efectuar las cancelaciones o restituciones impugnadas aun sin que se haya acompañado el respaldo de la denuncia, deberán informarse los campos n°26 a 29 según corresponda.*

*Si no se ha presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo no se encuentra vencido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°20.009, se debe completar con nueves este y todos los campos siguientes (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*

*Si el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos con el solo aviso del usuario, se debe llenar con ceros este Campo y los Campos siguientes con excepción de los Campos n°9 al 16 y el 26° al 29° que deben completarse con la información correspondiente y no se deberá volver a informar esta operación en el período siguiente.*

**7. ESTADO DE LA DENUNCIA**

Se debe informar si el usuario ha presentado el respaldo de haber realizado la denuncia de acuerdo al inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009, o si se encuentra pendiente o vencido el plazo para hacerlo de acuerdo a la siguiente codificación:

<b>Estado de la denuncia</b>	<b>Código</b>
Denuncia presentada	01



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

<i>No se ha presentado denuncia y el plazo está pendiente</i>	<i>02</i>
<i>No se ha presentado denuncia y el plazo está vencido</i>	<i>03</i>

*Se debe informar con el Código 01 cuando la denuncia fue presentada dentro o fuera de plazo, completando los siguientes campos con la información que corresponda.*

*En caso de seleccionar la opción 02, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está pendiente, se deberá informar llenando con nueves los campos siguientes (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*

*En caso de seleccionar la opción 03, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se debe informar con ceros los campos siguientes, excepto los campos n°9 al 16, los que deben completarse con la información que corresponda. Por otro lado, si habiendo seleccionado esta alternativa, el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos se debe completar los siguientes campos con ceros, excepto los campos N°9 a 16 y N°26 al 29 que deberán completarse según corresponda. Por otro lado, si habiendo seleccionado esta alternativa, el emisor da curso al reclamo, deberá completarse los siguientes campos con la correspondiente información.*

**8. FECHA DE ENTREGA DEL RESPALDO DE LA DENUNCIA**

*Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado presentó al emisor el respaldo de haber realizado la denuncia requerida para la cancelación de cargos o restitución de fondos, en virtud del inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009.*

*Si en el Campo N°7 se ha seleccionado el Código 02, es decir, no se ha presentado el respaldo de la denuncia, pero el plazo está pendiente, debe informarse este campo y los siguientes llenando con nueves (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*

*Si en el Campo N°7 se ha seleccionado el Código 03, es decir, no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se deberán informar este y todos los campos siguientes con ceros si no se dio curso al reclamo, y no se deberá volver a informar en el período siguiente, excepto los campos 9 al 16, si se dió curso al reclamo, deberá completarse todos los campos con la información correspondiente.*

*Si el emisor al recibir el respaldo del usuario de haber realizado la denuncia, dentro o fuera de plazo, procede a cancelar los cargos o restituir los fondos, se deberá completar este campo con la fecha de entrega, Campos n°9 al 16 y el Campo n°26 al 29 con la información que corresponda, y los demás campos con ceros.*

*Si el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos sin mediar presentación por parte del usuario del respaldo de haber realizado la denuncia (con el aviso oportuno del usuario o el reclamo), se debe llenar los siguientes*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201*

campos con ceros, excepto los campos 9 al 16, y los campos 26 al 29, que deben completarse con la información correspondiente.

**9. 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”.

**10. FECHA DE LA OPERACIÓN**

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

**11. MONEDA**

Corresponde a la moneda de la operación impugnada de acuerdo a la siguiente codificación:

<b>Moneda</b>	<b>Código</b>
Peso Chileno	01
Otra Moneda	02

**12. PRODUCTO AFECTADO**

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

<b>Situación Reportada</b>	<b>Código</b>
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente	03
Cuenta vista	04
Línea de crédito	05
Cuenta de Ahorro	06
Otro	97

**13. OPERACIÓN OBJETO DE IMPUGNACIÓN**

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

<b>Operación Objeto de Aviso</b>	<b>Código</b>
Cargo u operación no reconocida	01



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

<i>Giro no reconocido</i>	<i>02</i>
<i>Transferencia electrónica no reconocida</i>	<i>03</i>
<i>Giro no reconocido efectuado en ATM</i>	<i>04</i>
<i>Giros en avance en efectivo</i>	<i>05</i>
<i>Otros</i>	<i>97</i>

Los Códigos 04 y 05 de este Campo, se refieren a aquellas operaciones sujetas a un plazo de cancelación o restitución especial del artículo 5 de la Ley N°20.009.

Por su parte, el Código 02 no incluye los Giros en ATM, los cuales se informan en el Código 04.

**14. PRESENCIALIDAD**

En caso de operaciones con tarjetas, indique si la transacción impugnada fue realizada de modo presencial o no presencial.

<b>Presencialidad</b>	<b>Código</b>
<i>Presencial</i>	<i>01</i>
<i>No presencial</i>	<i>02</i>

Se debe informar con el código 01 aquellos casos en que tanto el titular o usuario como la tarjeta<sup>2</sup> estén físicamente presentes al momento de la operación, esto es que interactúe de manera física, insertando, deslizando o acercando la tarjeta en un POS (punto de venta o sistema que haga las veces) o cajero automático, y el código 02 en caso que no estén físicamente presentes.

**15. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA**

Corresponde al monto de la operación impugnada en pesos chilenos. Si la operación impugnada es en 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.

<sup>2</sup> Se debe entender tarjeta de acuerdo a la definición del Capítulo III.J.1, del BCCH, esto es, cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su Titular o Usuario disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta, según la naturaleza de la Tarjeta respectiva y conforme a la definición específica de cada una de ellas. Ello, para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en los establecimientos comerciales, de servicios u otras instituciones que se encuentren afiliados al respectivo sistema en virtud de convenios celebrados al efecto que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago.



**16. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES IMPUGNADAS**

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

**17. SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN**

Se debe informar si la entidad reportante presentó ante el Juez de Policía Local (JPL) una solicitud para suspender la restitución de fondos o cancelación de cargos del reclamo que informa de acuerdo con los siguientes códigos:

<b>Solicitudes de Suspensión presentadas</b>	<b>Código</b>
Presentó solicitud de suspensión	01
No presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente	02
No presentó solicitud de suspensión y el plazo está vencido	03

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**18. COMPETENCIA DEL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL (JPL)**

Debe completar con el código de la comuna que corresponda al JPL, de acuerdo a la Tabla N°65 del “Manual de Sistema de Información de Bancos” publicado en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar llenando con nueves.

Si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros, excepto que el emisor haya presentado demanda contra el usuario, debiendo llenarse este campo, ya que las acciones judiciales se reportan en el campo 30 y siguientes.

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**19. NÚMERO DEL TRIBUNAL**

Ingresar el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueves.

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves.



*Si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros, excepto que el emisor haya presentado demanda contra el usuario, debiendo llenarse este campo con el número de tribunal que corresponda.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**20. ROL DE INGRESO A TRIBUNALES**

*Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión. Se deberá ingresar el rol completo, incluyendo todos los números y letras que lo componen y el año.*

*En caso que el JPL aún no haya asignado el rol, deberá informar con “espacios” hasta llenar el largo de este campo.*

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con “espacios” hasta llenar el largo del campo, y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*Se debe igualmente llenar este campo en los casos que se hayan deducido acciones judiciales, las cuales se reportan en el campo 30 y siguientes.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**21. MONTO DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN**

*Corresponde al monto en pesos chilenos de los fondos o cargos respecto de los cuales la entidad ha solicitado suspender su restitución o cancelación, respectivamente, al JPL correspondiente. Este monto total de la solicitud de suspensión se debe repetir en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.*

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*



**22. CAUSAL(ES) INVOCADA(S) EN LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN**

Debe indicar, la o las circunstancias invocadas al JPL para solicitar la suspensión de la cancelación 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').

<b>Descripción de las circunstancias</b>	<b>Cód.</b>
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°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 N°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 N°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 N°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 N°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 N°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 N°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 N°20.009)	8
Otras	9

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**23. RESULTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN**

Se debe completar el pronunciamiento del Juez de Policía Local respecto de la solicitud de suspensión.

<b>Estado Solicitudes de Suspensión presentadas</b>	<b>Código</b>
En tramitación	01



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

Acogida	02
Rechazada	03

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**24. FECHA DE LA RESOLUCIÓN QUE ACOGE O RECHAZA LA SUSPENSIÓN**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que la entidad fue notificada de la aceptación o el rechazo de la solicitud de suspensión por parte del JPL respectivo.

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

Si en el Campo 23 se informó con el Código 01 (en tramitación), se debe informar con nueves y volver a reportar en el próximo periodo.

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**25. CAUSAL(ES) QUE FUNDAMENTA(N) SUSPENSIÓN POR EL JPL**

Debe indicar, la o las causales o circunstancias que tuvo en consideración el JPL para acoger la suspensión de la cancelación 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 '000000012').

Descripción de causales	Cód.
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°20.009)	1



<i>Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley N°20.009)</i>	2
<i>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 N°20.009)</i>	3
<i>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 N°20.009)</i>	4
<i>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 N°20.009)</i>	5
<i>Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley N°20.009)</i>	6
<i>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 N°20.009)</i>	7
<i>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 N°20.009)</i>	8
<i>Otras</i>	9
<i>No señala</i>	10

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente deberá informar con nueves y si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*Si en el Campo N°23 informó con el Código 03, es decir, la suspensión fue rechazada, deberá informar con ceros.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**26. 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 una o más operaciones impugnadas 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 de las operaciones impugnadas supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo, la fecha a consignar debe corresponder a la de la primera parte restituida o cargos cancelados.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

*Se completará con espacios cuando la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado, ya sea porque el plazo está pendiente, o porque la suspensión está en tramitación.*

*Si se restituyeron o cancelaron todos los montos en una instancia, se completará con la misma fecha en este campo y en el campo 28.*

*En los casos en que el emisor haya obtenido la autorización judicial para suspender la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, y haya interpuesto la respectiva demanda, en virtud del artículo 5 bis inciso cuarto de la Ley N°20.009, deberá llenarse este campo con ceros, y lo que se resuelva en la demanda deberá informarse desde los campos n°33 en adelante.*

**27. MONTO DE LA PRIMERA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

*Corresponde al monto de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos que la entidad 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. Este monto de la primera restitución debe repetirse en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.*

*Si aún no se ha efectuado restitución de fondos o cancelación de cargos se debe informar con nueves.*

**28. 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, involucrados en una o más operaciones impugnadas, superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo 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 primera restitución o cancelación no supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo.*

*Si la restitución de fondos o cancelación de cargos está pendiente, por motivos de plazos o porque la solicitud de suspensión está en tramitación, deberá completarse este campo con espacios.*

*Si el monto reclamado es superior al umbral establecido en el Reglamento, pero se cancelaron los cargos o restituyeron los fondos en una sola instancia, deberá completarse con la misma fecha de la primera restitución señalado en el Campo 26.*



**29. MONTO DE LA SEGUNDA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

Corresponde al monto de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos que la entidad ha realizado. Este monto de la segunda restitución debe repetirse en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.

Se completará el campo con ceros si aún no ha efectuado la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos, o si se realizó en una sola instancia.

**30. 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 N° 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 con el Campo 02, es decir, como no presentadas y el plazo está pendiente. En este campo no se deben informar las suspensiones, las que se reportan desde el Campo 17 al 25, y se asimilan a acciones prejudiciales.

<b>Acciones judiciales contra el cliente</b>	<b>Código</b>
Se presentaron acciones judiciales contra el cliente	01
No se presentaron acciones judiciales contra el cliente y el plazo está pendiente	02
No se han presentaron acciones judiciales contra el cliente y el plazo esta vencido	03

**31. MONTO DE ACCIONES JUDICIALES EN JPL**

Corresponde informar el monto demandado judicialmente. Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se debe informar con ceros.

En el caso que haya más de una operación impugnada que haya sido objeto de acciones judiciales, se debe repetir este monto total demandado judicialmente en cada una de las operaciones individualizadas.

**32. 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:

<b>Estado tramitación acciones judiciales</b>	<b>Código</b>
En tramitación en JPL	01
Sentencia JPL en revisión por otro Tribunal	02
Sentencia ejecutoriada	03



<i>Desistimiento de la acción</i>	<i>04</i>
<i>Abandono del procedimiento decretado por el tribunal</i>	<i>05</i>
<i>Avenimiento o conciliación</i>	<i>06</i>
<i>Otros</i>	<i>97</i>

*Se entenderá terminada la tramitación y, por ende, no deberá informarse en el próximo período, los reclamos (y todas las operaciones asociadas a dicho reclamo) que hayan sido informados bajo los Códigos, 03, 04, 05 y 06) y se haya efectuado la restitución o cancelación, lo que se informa completando la fecha del Campo 35. En virtud de lo anterior, los Códigos 04, 05 y 06 deberán cumplir con los requisitos para que puedan producir los mismos efectos que una sentencia firme y ejecutoriada.*

*Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se debe informar con ceros.*

**33. RESULTADO SENTENCIA FIRME Y EJECUTORIADA**

*Se debe informar el contenido de lo dispuesto en la sentencia firme y ejecutoriada en cuanto a si se acreditó o no la existencia de dolo o culpa grave del usuario. Se incluye en el Código 01 , sólo para efectos de este campo, las situaciones en que han existido restituciones o cancelaciones producto de otros equivalentes jurisdiccionales.*

<b><i>Resultado de la sentencia</i></b>	<b><i>Código</i></b>
<i>No se acreditó existencia de dolo o culpa grave. (Para efectos de este campo, se incluye avenimientos, conciliaciones, desistimientos y abandonos del procedimiento que den lugar a restituciones o cancelaciones)</i>	<b><i>01</i></b>
<i>Se acredita la participación del usuario en la comisión del delito, que obtuvo provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión.</i>	<b><i>02</i></b>
<i>Otros</i>	<b><i>97</i></b>

*Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se deberá informar con ceros.*

*Si las acciones judiciales están en tramitación (Código 01 del Campo 32) se debe informar con nueves.*

*En caso que el juicio termine por causales distintas a la sentencia, deberá reportar en “otros” código 97 y si se hubieran verificado restituciones o cancelaciones de cargos, deberá completarlas en los Campos n°26 al 29 cuando correspondiere.*

**34. FECHA RESTITUCIÓN O CANCELACIÓN POR NO ACREDITAR JUDICIALMENTE LA EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE**



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201*

*Corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) en que se restituyen los fondos o cancelan los cargos impugnados como consecuencia de haberse declarado por sentencia judicial ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario (Código 01 del Campo 33), aun cuando existan saldos por pagar al usuario que se deriven de los reajustes de acuerdo a la Ley N°20.009 y al pago de las costas personales y procesales si correspondiere.*

*Si se encuentra pendiente la restitución de fondos o cancelación de cargos, se debe informar con nueves , y deberá informarse en el próximo periodo.*

*Si se informó con el Código 02 en el Campo 33, se informará con ceros*

*Si el plazo para presentar acciones judiciales está pendiente (Código 02 del Campo 30) o la acción judicial no está terminada (Código 01 y 02 del Campo 32) deberá completarse con nueves.*

*Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) o si en la sentencia firme y ejecutoriada se reconoce la acreditación de la existencia del dolo o culpa grave, (Código 02 del Campo 33) se debe informar con ceros.*

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

1. Tipo de registro.....	9(01)
2. RUT .....	R(09)VX(01)
3. Código del aviso .....	X(30)
4. Fecha del aviso .....	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(204)

---

Largo del registro.....303 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**

Corresponde a la identificación unívoca dada por la institución, que consiste en un número, código de recepción o identificador de seguimiento del aviso 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**

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado efectuó el aviso 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.

<b>Motivo</b>	<b>Código</b>
Extravío	01
Robo/hurto	02
Otro	97

**7. PRODUCTO AFECTADO**

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

<b>Situación Reportada</b>	<b>Código</b>
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente	03
Cuenta vista	04
Cuenta de Ahorro	05
Otro	97

**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.



### **3. Vigencia**

*Las presentes instrucciones entrarán en vigencia al momento de su publicación.*

*La información correspondiente al primer semestre de 2025 (1° de enero al 30 de junio de 2025), deberá reportarse bajo el nuevo Archivo E24 que se establece en la presente normativa, hasta el 30 de septiembre de 2025.*

*La información correspondiente al segundo semestre de 2025 (1° de julio al 31 de diciembre de 2025), deberá reportarse bajo el nuevo Archivo E24 que se establece en la presente normativa, hasta el 28 de febrero de 2026.*

*La información correspondiente al año 2026 y en adelante, deberá reportarse mediante el nuevo Archivo Normativo E24 establecido en el N°2 de la presente normativa, **trimestralmente**, dentro de los **quince primeros días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar**.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201*

## VII. ANEXO: ARCHIVO NORMATIVO E24 CON CAMBIOS DESTACADOS

<b>CODIGO</b>	: E 24
<b>NOMBRE</b>	: Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)
<b>SISTEMA</b>	: Instituciones
<b>PERIODICIDAD</b>	: <del>Trimestral</del> <b>Semestral</b>
<b>PLAZO</b>	: <del>05 15</del> primeros días hábiles del mes <del>subsiguiente</del> al <del>término</del> periodo a reportar <del>de cada semestre</del>

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 N°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(10)
2. Identificación del archivo .....X(03)
3. Período .....FP(06)
4. Filler .....X(~~284~~58)

**Largo del registro 303 bytes ~~171~~**

#### 1. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

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 "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:

<b>Código</b>	<b>Tipo de registro (contenido)</b>
1	Avisos <del>o</del> objeto de 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 que han sido objeto de o reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.**

En este registro se informan todas las operaciones impugnadas, identificando el código del aviso de acuerdo con el artículo 2 de la Ley N°20.009 y la fecha en que fueron reclamadas de acuerdo con el artículo 4 del mismo texto legal, pudiendo corresponder varias operaciones impugnadas a un reclamo en particular.

Se deben reportar, asimismo, todas las operaciones impugnadas incluso aquellas en que el usuario no haya acompañado la denuncia que se requiere para la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos en virtud del inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009.

No deberán informarse los avisos/reclamos que hayan sido reportados anteriormente como terminados de acuerdo con lo señalado al efecto en las explicaciones del Campo N°32.

**Transitoriedad legal:**

Los avisos/reclamos verificados con anterioridad al 30 de mayo de 2024 y que no hayan sido informados como terminados en el período anterior al que se informa, se deberán completar de acuerdo a lo siguiente: los Campos N°s 6, 8 y 24, con el código 19000101 y Campos N°s 7, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 **con ceros**. El resto de los campos se completará con la información que corresponda.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO:** RES-6480-25-35553-U      **SGD:** 2025060447201

Los avisos y reclamos verificados con posterioridad al 30 de mayo de 2024 y que no hayan sido informados como terminados en el período anterior al que se informa, podrán, solo para el caso de no poder contar con la información solicitada, completar los campos N°s 6, 7, 8, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 **con cincos**. El resto de los campos se completará con la información que corresponda.

1. Tipo de registro .....	9(01)
2. RUT.....	R(09)VX(01)
3. Código del aviso <del>o reclamo</del> .....	X(30)
4. Fecha del aviso <del>o reclamo</del> .....	F(08)
5. Fecha de Bloqueo del Producto .....	F(08)
6. Fecha del Reclamo .....	F(08)
7. Estado de la Denuncia .....	9(02)
8. Fecha de entrega del respaldo de la denuncia .....	F(08)
9. Número de identificación de la operación .....	X(30)
10. Fecha de la operación .....	F(08)
11. Moneda .....	9(02)
12. Producto afectado .....	9(02)
13. Operación objeto de impugnación <del>aviso o reclamo</del> .....	9(02)
14. Presencialidad .....	9(02)
15. Monto de la operación impugnada .....	9(14)
16. Monto total de las operaciones <del>impugnadas objeto del aviso o reclamo</del> .....	9(14)
17. Solicitudes de Suspensión .....	9(02)
18. Competencia del Juzgado de Policía Local (JPL) .....	9(06)
19. Número del Tribunal .....	9(02)
20. Rol de ingreso al Tribunal .....	X(30)
21. Monto de la solicitud de suspensión .....	9(14)
22. Causal(es) invocada(s) en la solicitud de suspensión .....	9(09)
23. Resultado solicitudes de suspensión .....	9(02)
24. Fecha de la resolución que acoge o rechaza suspensión .....	F(08)
25. Causal(es) que fundamenta(n) suspensión por el JPL .....	9(09)
26. Fecha de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos .....	F(08)
27. Monto de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos .....	9(14)
28. Fecha de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos .....	F(08)
29. Monto de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargo .....	9(14)
30. Acciones judiciales en Juzgado de Policía Local .....	9(02)
31. Monto de Acciones judiciales en JPL .....	9(14)
32. Estado acciones judiciales .....	9(02)
33. Resultado Sentencia firme y ejecutoriada .....	9(02)
34. Fecha restitución o cancelación por no acreditar judicialmente la existencia de dolo o culpa grave .....	F(08)

---

Largo del registro.....303 bytes



## Definición de términos

### 1. TIPO DE REGISTRO

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

### 2. RUT

Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

### 3. CÓDIGO DEL AVISO ~~O RECLAMO~~

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

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

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

### 5. FECHA DE 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.

### 6. FECHA DEL RECLAMO

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que el usuario afectado impugnó las operaciones que desconoce y cumplió con los requisitos dispuesto para ello (ingreso de declaración jurada, cuando corresponda, a través de los canales que está obligado a disponer para ello el emisor).

*En caso que no se haya presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo se encuentra vencido (en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 4 de la Ley N°20.009) se debe informar con ceros este Campo, y los Campos siguientes, con excepción de los Campos n°9 al 16 que deben completarse con la información que corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, si el emisor ha optado por efectuar las cancelaciones o restituciones impugnadas aun sin que se haya acompañado el respaldo de la denuncia, deberán informarse los campos n°26 a 29 según corresponda.*

*Si no se ha presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo no se encuentra vencido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°20.009, se debe completar con nueves este y todos los campos siguientes (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*



*Si el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos con el solo aviso del usuario, se debe llenar con ceros este Campo y los Campos siguientes con excepción de los Campos n°9 al 16 y el 26° al 29° que deben completarse con la información correspondiente y no se deberá volver a informar esta operación en el período siguiente.*

**7. ESTADO DE LA DENUNCIA**

*Se debe informar si el usuario ha presentado el respaldo de haber realizado la denuncia de acuerdo al inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009, o si se encuentra pendiente o vencido el plazo para hacerlo de acuerdo a la siguiente codificación:*

<b>Estado de la denuncia</b>	<b>Código</b>
<i>Denuncia presentada</i>	<i>01</i>
<i>No se ha presentado denuncia y el plazo está pendiente</i>	<i>02</i>
<i>No se ha presentado denuncia y el plazo está vencido</i>	<i>03</i>

*Se debe informar con el Código 01 cuando la denuncia fue presentada dentro o fuera de plazo, completando los siguientes campos con la información que corresponda.*

*En caso de seleccionar la opción 02, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está pendiente, se deberá informar llenando con nueves los campos siguientes (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*

*En caso de seleccionar la opción 03, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se debe informar con ceros los campos siguientes, excepto los campos n°9 al 16, los que deben completarse con la información que corresponda. Por otro lado, si habiendo seleccionado esta alternativa, el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos se debe completar los siguientes campos con ceros, excepto los campos N°9 a 16 y N°26 al 29 que deberán completarse según corresponda. Por otro lado, si habiendo seleccionado esta alternativa, el emisor da curso al reclamo, deberá completarse los siguientes campos con la correspondiente información.*

**8. FECHA DE ENTREGA DEL RESPALDO DE LA DENUNCIA**

*Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado presentó al emisor el respaldo de haber realizado la denuncia requerida para la cancelación de cargos o restitución de fondos, en virtud del inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009.*

*Si en el Campo N°7 se ha seleccionado el Código 02, es decir, no se ha presentado el respaldo de la denuncia, pero el plazo está pendiente, debe informarse este campo y los siguientes llenando con nueves (excepto Campo N°20 que debe completarse con espacios al ser alfanumérico) y se deberá volver a informar en el período siguiente.*



*Si en el Campo N°7 se ha seleccionado el Código 03, es decir, no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se deberán informar este y todos los campos siguientes con ceros si no se dio curso al reclamo, y no se deberá volver a informar en el período siguiente, excepto los campos 9 al 16, si se dio curso al reclamo, deberá completarse todos los campos con la información correspondiente.*

*Si el emisor al recibir el respaldo del usuario de haber realizado la denuncia, dentro o fuera de plazo, procede a cancelar los cargos o restituir los fondos, se deberá completar este campo con la fecha de entrega, Campos n°9 al 16 y el Campo n°26 al 29 con la información que corresponda, y los demás campos con ceros.*

*Si el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos sin mediar presentación por parte del usuario del respaldo de haber realizado la denuncia (con el aviso oportuno del usuario o el reclamo), se debe llenar los siguientes campos con ceros, excepto los campos 9 al 16, y los campos 26 al 29, que deben completarse con la información correspondiente.*

**9. 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”.*

**10. FECHA DE LA OPERACIÓN**

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

**11. MONEDA**

*Corresponde a la moneda de la operación impugnada de acuerdo a la siguiente codificación:*

<b>Moneda</b>	<b>Código</b>
Peso Chileno	01
Otra Moneda <i>Dólar de los Estados Unidos de América</i>	02

**12. PRODUCTO AFECTADO**

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

<b>Situación Reportada</b>	<b>Código</b>
Tarjeta de crédito	01



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO:** RES-6480-25-35553-U      **SGD:** 2025060447201

<i>Tarjeta de pago con provisión de fondos</i>	<i>02</i>
<i>Cuenta corriente</i>	<i>03</i>
<i>Cuenta vista</i>	<i>04</i>
<i>Línea de crédito</i>	<i>05</i>
<i>Cuenta de Ahorro</i>	<i>06</i>
<i>Otro</i>	<i>97</i>

**13. OPERACIÓN OBJETO DEL ~~RECLAMO~~ IMPUGNACIÓN**

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

<b>Operación Objeto de Aviso</b>	<b>Código</b>
<i>Cargo u operación no reconocida</i>	<i>01</i>
<i>Giro no reconocido</i>	<i>02</i>
<i>Transferencia electrónica no reconocida</i>	<i>03</i>
<i>Giro no reconocido efectuado en ATM</i>	<i>04</i>
<i>Giros en avance en efectivo</i>	<i>05</i>
<i>Otros</i>	<i>97</i>

Los Códigos 04 y 05 de este Campo, se refieren a aquellas operaciones sujetas a un plazo de cancelación o restitución especial del artículo 5 de la Ley N°20.009.

Por su parte, el Código 02 no incluye los Giros en ATM, los cuales se informan en el Código 04.

**14. PRESENCIALIDAD**

En caso de operaciones con tarjetas, indique si la transacción impugnada fue realizada de modo presencial o no presencial.

<b>Presencialidad</b>	<b>Código</b>
<i>Presencial</i>	<i>01</i>
<i>No presencial</i>	<i>02</i>



*Se debe informar con el código 01 aquellos casos en que tanto el titular o usuario como la tarjeta<sup>3</sup> estén físicamente presentes al momento de la operación, esto es que interactúe de manera física, insertando, deslizando o acercando la tarjeta en un POS (punto de venta o sistema que haga las veces) o cajero automático, y el código 02 en caso que no estén físicamente presentes.*

**15. 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.*

**16. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES IMPUGNADAS ~~OBJETO DEL AVISO O RECLAMO~~**

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

**17. SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN**

*Se debe informar si la entidad reportante presentó ante el Juez de Policía Local (JPL) una solicitud para suspender la restitución de fondos o cancelación de cargos del reclamo que informa de acuerdo con los siguientes códigos:*

<b>Solicitudes de Suspensión presentadas</b>	<b>Código</b>
<i>Presentó solicitud de suspensión</i>	<i>01</i>
<i>No presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente</i>	<i>02</i>
<i>No presentó solicitud de suspensión y el plazo está vencido</i>	<i>03</i>

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**18. COMPETENCIA DEL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL (JPL)**

<sup>3</sup> *Se debe entender tarjeta de acuerdo a la definición del Capítulo III.J.1, del BCCH, esto es, cualquier instrumento o dispositivo físico, electrónico o informático que cuente con un sistema de identificación único del respectivo medio de pago y cuyo soporte contenga la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter que permita a su Titular o Usuario disponer de un crédito o, en su caso, de recursos depositados en una cuenta, según la naturaleza de la Tarjeta respectiva y conforme a la definición específica de cada una de ellas. Ello, para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, en los establecimientos comerciales, de servicios u otras instituciones que se encuentren afiliados al respectivo sistema en virtud de convenios celebrados al efecto que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago.*



*Debe completar con el código de la comuna que corresponda al JPL, de acuerdo a la Tabla N°65 del “Manual de Sistema de Información de Bancos” publicado en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)*

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar llenando con nueves.*

*Si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros, excepto que el emisor haya presentado demanda contra el usuario, debiendo llenarse este campo, ya que las acciones judiciales se reportan en el campo 30 y siguientes.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

#### **19. NÚMERO DEL TRIBUNAL**

*Ingresar el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueves.*

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves.*

*Si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros, excepto que el emisor haya presentado demanda contra el usuario, debiendo llenarse este campo con el número de tribunal que corresponda.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

#### **20. ROL DE INGRESO A TRIBUNALES**

*Se debe individualizar la causa con el rol respectivo asignado a la solicitud de suspensión. Se deberá ingresar el rol completo, incluyendo todos los números y letras que lo componen y el año.*

*En caso que el JPL aún no haya asignado el rol, deberá informar con “espacios” hasta llenar el largo de este campo.*

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con “espacios” hasta llenar el largo del campo, y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*Se debe igualmente llenar este campo en los casos que se hayan deducido acciones judiciales, las cuales se reportan en el campo 30 y siguientes.*



En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**21. MONTO DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN**

Corresponde al monto en pesos chilenos de los fondos o cargos respecto de los cuales la entidad ha solicitado suspender su restitución o cancelación, respectivamente, al JPL correspondiente. Este monto total de la solicitud de suspensión se debe repetir en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.

Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.

**22. CAUSAL(ES) INVOCADA(S) EN LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN**

Debe indicar, la o las circunstancias invocadas al JPL para solicitar la suspensión de la cancelación 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').

<b>Descripción de las circunstancias</b>	<b>Cód.</b>
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°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 N°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 N°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 N°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 N°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 N°20.009)	6



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

<i>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 N°20.009)</i>	<i>7</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>8</i>
<i>Otras</i>	<i>9</i>

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**23. RESULTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN**

*Se debe completar el pronunciamiento del Juez de Policía Local respecto de la solicitud de suspensión.*

<b>Estado Solicitudes de Suspensión presentadas</b>	<b>Código</b>
<i>En tramitación</i>	<i>01</i>
<i>Acogida</i>	<i>02</i>
<i>Rechazada</i>	<i>03</i>

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente, deberá informar con nueves ”y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**24. FECHA DE LA RESOLUCIÓN QUE ACOGE O RECHAZA LA SUSPENSIÓN**

*Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que la entidad fue notificada de la aceptación o el rechazo de la solicitud de suspensión por parte del JPL respectivo.*



*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente deberá informar con nueves ”y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*Si en el Campo 23 se informó con el Código 01 (en tramitación), se debe informar con nueves y volver a reportar en el próximo periodo.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**25. CAUSAL(ES) QUE FUNDAMENTA(N) SUSPENSIÓN POR EL JPL**

*Debe indicar, la o las causales o circunstancias que tuvo en consideración el JPL para acoger la suspensión de la cancelación 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 ‘000000012’).*

<b>Descripción de causales</b>	<b>Cód.</b>
<i>Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°20.009)</i>	<i>1</i>
<i>Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley N°20.009)</i>	<i>2</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>3</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>4</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>5</i>
<i>Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley N°20.009)</i>	<i>6</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>7</i>
<i>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 N°20.009)</i>	<i>8</i>



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

Otras	9
No señala	10

*Si en el Campo N°17 informó con el Código 02, es decir, que no presentó solicitud de suspensión y el plazo está pendiente deberá informar con nueves y si informó con el Código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.*

*Si en el Campo N°23 informó con el Código 03, es decir, la suspensión fue rechazada, deberá informar con ceros.*

*En los casos en que el emisor haya procedido a cancelar los cargos y/o restituir los montos impugnados deberá completarse este campo y los siguientes con ceros, con excepción de los Campos n°26 al n°29, los cuales deben completarse con la información que corresponda.*

**26. 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~~ una o más operaciones impugnadas 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 de las operaciones impugnadas 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 espacios cuando la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado, ya sea porque el plazo está pendiente, o porque la suspensión está en tramitación.*

*Si se restituyeron o cancelaron todos los montos en una instancia, se completará con la misma fecha en este campo y en el campo 28.*

*En los casos en que el emisor haya obtenido la autorización judicial para suspender la cancelación de cargos y/o restitución de fondos, y haya interpuesto la respectiva demanda, en virtud del artículo 5 bis inciso cuarto de la Ley N°20.009, deberá llenarse este campo con ceros, y lo que se resuelva en la demanda deberá informarse desde los campos n°33 en adelante.*

**27. MONTO DE LA PRIMERA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

*Corresponde al monto de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos que la entidad 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. Este monto de la primera restitución debe repetirse en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.*

*Si aún no se ha efectuado restitución de fondos o cancelación de cargos se debe informar con nueves.*

**28. 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, involucrados en ~~el~~ **aviso** una o más operaciones impugnadas, **superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo 35-UF** 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 primera restitución o cancelación no supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo.***

*Si la restitución de fondos o cancelación de cargos está pendiente, por motivos de plazos o porque la solicitud de suspensión está en tramitación, deberá completarse este campo con espacios.*

*Si el monto reclamado es superior al umbral establecido en el Reglamento, pero se cancelaron los cargos o restituyeron los fondos en una sola instancia, deberá completarse con la misma fecha de la primera restitución señalado en el Campo 26.*

**29. MONTO DE LA SEGUNDA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS**

*Corresponde al monto de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos que la entidad ha realizado. Este monto de la segunda restitución debe repetirse en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.*

*Se completará el campo con ceros si aún no ha efectuado la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos, o si se realizó en una sola instancia.*

**30. 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 N°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 con el Campo 02, es decir, como no presentadas y el plazo está pendiente. En este campo no se deben informar las suspensiones, las que se reportan desde el Campo 17 al 25, y se asimilan a acciones prejudiciales.*

<b>Acciones judiciales contra el cliente</b>	<b>Código</b>
--	---------------



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

<i>Se presentaron acciones judiciales contra el cliente</i>	<i>01</i>
<i>No se presentaron acciones judiciales contra el cliente y el plazo está pendiente</i>	<i>02</i>
<i>No se han presentaron acciones judiciales contra el cliente y el plazo esta vencido</i>	<i>03</i>

**31. MONTO DE ACCIONES JUDICIALES EN JPL**

*Corresponde informar el monto demandado judicialmente.*

*Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se debe informar con ceros.*

*En el caso que haya más de una operación impugnada que haya sido objeto de acciones judiciales, se debe repetir este valor del monto total en cada una de las operaciones individualizadas.*

**32. 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:*

<b>Estado tramitación acciones judiciales</b>	<b>Código</b>
<i>En tramitación en JPL</i>	<i>01</i>
<i>Sentencia JPL en revisión por otro Tribunal</i>	<i>02</i>
<i>Sentencia ejecutoriada</i>	<i>03</i>
<i>Desistimiento de la acción</i>	<i>04</i>
<i>Abandono del procedimiento decretado por el tribunal</i>	<i>05</i>
<i>Avenimiento o conciliación</i>	<i>06</i>
<i>Otros</i>	<i>97</i>

*Se entenderá terminada la tramitación y, por ende, no deberá informarse en el próximo período, los reclamos (y todas las operaciones asociadas a dicho reclamo) que hayan sido informados bajo los Códigos, 03, 04, 05 y 06) y se haya efectuado la restitución o cancelación, lo que se informa completando la fecha del Campo 35. En virtud de lo anterior, los Códigos 04, 05 y 06 deberán cumplir con los requisitos para que puedan producir los mismos efectos que una sentencia firme y ejecutoriada.*

*Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se debe informar con ceros.*

**33. RESULTADO SENTENCIA FIRME Y EJECUTORIADA**

*Se debe informar el contenido de lo dispuesto en la sentencia firme y ejecutoriada, en cuanto a si se acreditó o no la existencia de dolo o culpa grave del usuario. Se incluye en el Código 01, sólo para efectos de este campo, las situaciones en que*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201*

han existido restituciones o cancelaciones producto de otros equivalentes jurisdiccionales.

<b>Resultado de la sentencia</b>	<b>Código</b>
No se acreditó existencia de dolo o culpa grave. (Para efectos de este campo, se incluye avenimientos, conciliaciones, desistimientos y abandonos del procedimiento que den lugar a restituciones o cancelaciones)	<b>01</b>
Se acredita la participación del usuario en la comisión del delito, que obtuvo provecho ilícito o que actuó con dolo o culpa grave facilitando su comisión.	<b>02</b>
Otros	<b>97</b>

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) se deberá informar con ceros.

Si las acciones judiciales están en tramitación (Código 01 del Campo 32) se debe informar con nueves.

En caso que el juicio termine por causales distintas a la sentencia, deberá reportar en “otros” código 97 y si se hubieran verificado restituciones o cancelaciones de cargos, deberá completarlas en los Campos n°26 al 29 cuando correspondiere.

**34. FECHA RESTITUCIÓN O CANCELACIÓN POR NO ACREDITAR JUDICIALMENTE LA EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE**

Corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) en que se restituyen los fondos o cancelan los cargos impugnados como consecuencia de haberse declarado por sentencia judicial ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario (Código 01 del Campo 33), aun cuando existan saldos por pagar al usuario que se deriven de los reajustes de acuerdo a la Ley N°20.009 y al pago de las costas personales y procesales si correspondiere.

Si se encuentra pendiente la restitución de fondos o cancelación de cargos, se debe informar con nueves , y deberá informarse en el próximo periodo.

Si se informó con el Código 02 en el Campo 33, se informará con ceros

Si el plazo para presentar acciones judiciales está pendiente (Código 02 del Campo 30) o la acción judicial no está terminada (Código 01 y 02 del Campo 32) deberá completarse con nueves.

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) o si en la sentencia firme y ejecutoriada se reconoce la acreditación de la existencia del dolo o culpa grave, (Código 02 del Campo 33) se debe informar con ceros.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201

1. Tipo de registro.....	9(01)
2. RUT .....	R(09)VX(01)
3. Código del aviso <del>o reclamo</del> .....	X(30)
4. Fecha del aviso <del>o reclamo</del> .....	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(204)

---

Largo del registro.....303 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

Otro	97
------	----

**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	03
Cuenta vista	04
Cuenta de Ahorro	05
Otro	97

**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.

**VIII. ANEXO N°2: CUADRATURA ARCHIVO E24 Y PUBLICACIÓN WEB DE INFORMACIÓN DE FRAUDES LEY N°20.009**

Indicadores	Tarjetas			Transferencias electrónicas	Transacciones en cajeros automáticos	Otros (especificar) <sup>4</sup>	Totales
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito (Cta. Cte., Vista, ahorro)	Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos				
N° de usuarios afectados	A	F	K	P	U	Z	<b>TOTAL 1</b>
N° de usuarios con Reclamos	B	G	L	Q	V	AA	<b>TOTAL 2</b>
Montos involucrados	C	H	M	R	W	BB	<b>TOTAL 3</b>

<sup>4</sup> Se refiere a cualquier otra operación que no esté registrada en las columnas anteriores.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-6480-25-35553-U SGD: 2025060447201

Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.	D	I	N	S	X	CC	<b>TOTAL 4</b>
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo.	E	J	O	T	Y	DD	<b>TOTAL 5</b>

**Descripciones de letras**

<b>A</b>	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 1) con Tarjeta de crédito por algún Cargo u operación y/o Giros en Avance en Efectivo impugnados (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 1 y 5).
<b>B</b>	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, (archivo E24 , registro 1, campo 12, igual a 1) con Tarjeta de crédito por algún Cargo u operación y/o Giros en Avance en Efectivo impugnados (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 1 y 5).
<b>C</b>	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de impugnación de operaciones con Tarjeta de crédito (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 1) por algún Cargo u operación y/o Giros en Avance en Efectivo impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 1 y 5).
<b>D</b>	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnación de operaciones con Tarjeta de crédito (archivo E24 , registro 1, campo 12, igual a 1) por algún Cargo u operación y/o Giros en Avance en Efectivo impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 1 y 5) respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
<b>E</b>	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnación de operaciones con Tarjeta de crédito (archivo E24 , registro 1, campo 12, igual a 1) por algún Cargo u operación y/o Giros en Avance en Efectivo impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 1 y 5) respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
<b>F</b>	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, con Tarjeta de débito (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 3, 4 o 5), por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 1 o 2).



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
**FOLIO: RES-6480-25-35553-U**      **SGD: 2025060447201**

G	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, con Tarjeta de débito (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 3, 4 o 5), por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13, , igual a 1 o 2).
H	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de operaciones con Tarjeta de débito impugnadas (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 3, 4 o 5), por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 1 o 2).
I	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones con Tarjeta de débito (archivo E24, registro 1, campo 12, , igual a 3, 4 o 5) por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 1 o 2) respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
J	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones con Tarjeta de débito (archivo E24 , registro 1, campo 12, , igual a 3, 4 o 5) por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 1 o 2) respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
K	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, de impugnaciones de operaciones con Tarjeta de pago con provisión de fondos impugnadas (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 2), por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24, registro 1, campo 13 , igual a 1).
L	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, de impugnaciones de operaciones con Tarjeta de pago con provisión de fondos impugnadas (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 2), por algún Cargo u operación y/o giro impugnado (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 1).
M	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de impugnaciones de operaciones Tarjeta de pago con provisión de fondos impugnadas (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 2), por algún Cargo u operación impugnada (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 1).
N	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones con Tarjeta de pago con provisión de fondos (archivo E24 , registro 1, campo 12, igual a 2) por algún Cargo u operación impugnada (archivo E24, registro 1, campo 13 , igual a 1) respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
O	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones con Tarjeta de pago con provisión de fondos (archivo E24, registro 1, campo 12, igual a 2) por algún Cargo u operación impugnada (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 1) respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.



P	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, correspondiente a impugnaciones de operaciones de transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.) (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 3).
Q	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, correspondiente a impugnaciones de operaciones de transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.) (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 3).
R	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de impugnaciones de operaciones de transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.) (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 3).
S	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones de transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.) (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 3) respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
T	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones de transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.) (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 3) respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
U	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, correspondiente a operaciones impugnadas de giros realizados en cajeros automáticos (archivo E24, registro 1, campo 13, igual a 4).
V	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°21.234, correspondiente a operaciones impugnadas de giros realizados en cajeros automáticos (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 4).
W	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de operaciones en las cuales el usuario impugna operaciones de giros realizados en cajeros (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 4).
X	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnación de operaciones de giros realizados en cajeros automáticos (archivo E24 , registro 1, campo 13 , igual a 4),respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.



Y	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a la impugnación de operaciones de giros realizados en cajeros automáticos (archivo E24 , registro 1, campo 13, igual a 4), respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
Z	Corresponde al número total de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, correspondiente a impugnaciones de operaciones de otros medios no especificados anteriormente.
AA	Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, correspondiente a impugnaciones de operaciones de otros medios no especificados anteriormente.
BB	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de operaciones en las cuales el usuario impugna operaciones de otros medios no especificadas anteriormente.
CC	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones de otros medios no especificadas anteriormente, respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
DD	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones de operaciones de otros medios no especificados anteriormente, respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
Descripciones de totales	
TOTAL 1	Corresponde al número total de usuarios únicos que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley N°20.009, independiente del tipo de producto u operación asociada.
TOTAL 2	Corresponde al número total de usuarios únicos que ingresaron un aviso con reclamo formalizado en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, independiente del tipo de producto u operación asociada.
TOTAL 3	Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de operaciones impugnadas, independiente del tipo de producto u operación asociada
TOTAL 4	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos independiente del tipo de producto u operación asociada, respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.
TOTAL 5	Corresponde al número de días hábiles promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos independiente del tipo de producto u operación asociada, respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo.





Regulador y Supervisor Financiero de Chile

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-6480-25-35553-U      SGD: 2025060447201