



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

# **Preguntas Frecuentes**

## **Actualización Obligaciones de Información artículo 11 Ley N°20.009.**

Junio 2025  
[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)

### **1. ¿Qué aborda la NCG N°487?**

La normativa establece y regula el Archivo Normativo E24 a través del cual se solicita información acerca del uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude. Este archivo debe ser enviado por las entidades que se establecen en el artículo 1 de la Ley N°20.009 a la Comisión para el Mercado Financiero con información desagregada sobre el número de usuarios afectados por casos cubiertos por la ley N°20.009, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento de sus obligaciones, entre otros antecedentes de la tramitación de los casos cubiertos por la referida ley. Esta obligación para las entidades se establece en el artículo 11 de la Ley N°20.009.

Esta norma está dirigida a Bancos, emisores de tarjetas de crédito, sociedades de apoyo al giro, emisores de tarjetas de pagos con provisión de fondos, y cooperativas de ahorro y crédito.

### **2. ¿Debido a que la NCG N°539 de junio de 2025 modifica la NCG N°487 para reemplazar el Archivo Normativo E24, cuales fueron los cambios que experimentó el archivo?**

Se amplían los requerimientos de información del Archivo Normativo E24 en virtud de las modificaciones legales que introdujo la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, de esta manera, se agregan nuevos campos en el Archivo para identificar los avisos que deben efectuar los usuarios para poder limitar su responsabilidad en caso de hurto, robo, extravío, o fraude, el reclamo con sus nuevos elementos y su tramitación, que puede terminar en algunos casos en instancias judiciales, razón por la cual también se agregan campos para poder obtener información de los procesos que pueden iniciar las entidades ante los Juzgados de Policía Local, principalmente las solicitudes de suspensión de cancelación de cargos o restitución de fondos.

### **3. ¿Cuál es el plazo y la periodicidad de envío del nuevo Archivo normativo E24?**

El Archivo Normativo E24 con su nuevo formato deberá reportarse con una periodicidad trimestral, dentro de los quince primeros días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar.

Excepcionalmente para la información del año 2025, se reportará en forma semestral en los siguientes plazos:

- Información del primer semestre de 2025 (1 de enero al 30 de junio 2025): Deberá reportarse bajo el nuevo Archivo Normativo E24 hasta el 30 de septiembre de 2025 (Semestral).
- Información del segundo semestre de 2025 (1 de julio al 31 de diciembre 2025): Deberá reportarse bajo el nuevo Archivo Normativo E24 hasta el 28 de febrero de 2026 (Semestral).

### **4. ¿Cuáles son los avisos que deben reportarse?**

Deben reportarse todos los avisos de los usuarios referidos a casos de extravío, robo, hurto o fraude de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago con provisión de fondos, o cualquier otro sistema similar, de acuerdo con la Ley N°20.009 y su tramitación posterior como reclamo. Los reclamos corresponden a un subconjunto de la totalidad de avisos que deben reportarse.

No deberán informarse los avisos/reclamos que hayan sido reportados anteriormente como terminados.

**5. ¿Como deberán reportarse los casos que fueron iniciados antes de la entrada en vigencia de los cambios realizados por la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, es decir, antes del 30 de mayo de 2024 y que aún no han sido terminados?**

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 con las instrucciones simplificadas contenidas en el respectivo registro bajo el acápite "Transitoriedad Legal".

**6. ¿Como deberán seguir reportándose los casos que fueron iniciados con posterioridad al 30 de mayo, es decir, después de los cambios que introdujo la Ley N°21.673 a la Ley N°20.009, reportados como pendientes con el formato anterior del Archivo Normativo E24?**

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, de acuerdo con las instrucciones simplificadas contenidas en el respectivo registro bajo el acápite "Transitoriedad Legal".

Con esta instrucción se busca generar una continuidad en el reporte de estos casos.

**7. ¿Cómo se envía el Archivo Normativo E24?**

Utilizando la aplicación Gestión de Archivos Normativos (GAN) que se encuentra en el sistema de CMF Supervisa.

Esta precisión se debe a la NCG N°515, la cual en su sección VI "De las Referencias en Otras Normativas" se establece que las referencias a Extranet (GAN pertenece a Extranet) como canal de comunicación o de envío o actualización de la información requerida por las normativas emitidas por la Comisión, anteriores al 01 de mayo de 2025, deberán entenderse realizadas a CMF Supervisa.

**8. ¿Qué otros aspectos son regulados en la NCG N°539?**

La NCG N°539, además de modificar la NCG N°487 para reemplazar el Archivo Normativo E24 con una versión actualizada que permite reportar la mayor cantidad de casos posibles en virtud de los cambios a la Ley N°20.009, también regula las instrucciones relativas a la publicación semestral que deben realizar las entidades emisoras en virtud del Artículo 11 de la Ley N°20.009, 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.

**9. ¿Cuál es el plazo y periodicidad para realizar las publicaciones en el sitio web que señala la NCG N°539?**

Cada semestre las entidades deben realizar las respectivas publicaciones en su sitio web institucional y la información debe estar disponible 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.

**10. ¿Cuáles fueron los cambios o precisiones realizadas en la NCG N°539 respecto del formato para las publicaciones en el sitio web de las entidades?**

Se mantiene el campo “número de usuarios afectados” precisando que es el número de usuarios **totales** que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos de la Ley N°20.009. Se haya materializado o no el reclamo.

No obstante a lo anterior, se agrega campo para el “número de usuarios con reclamo” en virtud del cambio normativo, debiéndose informar el número de usuarios que ingresaron un aviso y efectuaron el correspondiente reclamo cumplimiento con los demás requisitos (declaración jurada que el emisor puede solicitar suscribir la usuario, cuando corresponda) y que el usuario presente el respaldo de haber realizado la denuncia que señala el inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N°20.009, para la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas.

Por otro lado, se realizan precisiones en cuanto al cómputo de los plazos de respuesta, ya que solo deben informarse los casos que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009. En suma, los plazos de respuesta 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. Finalmente, se actualiza señalando que el umbral de restitución es aquel que es definido en el Reglamento respectivo.

**11. ¿Cómo debe calzar la información reportada en el Archivo Normativo E24 con las que publican las entidades en sus páginas web?**

En el Anexo 2 del Informe Normativo de la NCG N°539 se establece la cuadratura del Archivo Normativo E24 y la Publicación web de información de fraudes Ley N°20.009.



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

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

