

**RESOLUCION EXENTA: 4518****Santiago, 06 de mayo de 2025**

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

---

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 5 numerales 1, 4, 18 y 37, en el numeral 3 del artículo 20, y 21 en su numeral 1, todos del Decreto Ley N°3.538; 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; en la Ley N°20.009, modificada por la Ley N°21.673; 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 dicha 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°442 de 30 de abril 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, el artículo 11 de la Ley N°20.009 Que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, dispone que las entidades emisoras señaladas en el artículo 1 de la misma Ley, deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el presente cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Además,



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

FOLIO: RES-4518-25-11006-H

SGD: 2025050335483

- deberán enviar la información de manera desagregada a la Comisión para el Mercado Financiero.
3. Que sobre la materia, con fecha 30 de septiembre del 2022 por Resolución N°6360 se dictó la NCGN°487 que incorporó el Archivo E24, sobre información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude, el que contiene el detalle de la información desagregada que deben remitir las entidades conforme a lo señalado en el considerando anterior. De la misma manera, por Carta a Gerencia N°92027189 de fecha 7 de diciembre del 2020 se instruyó a las citadas emisoras, respecto del formato que debían utilizar en la publicación semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009.
  4. 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.
  5. Que, atendido lo expuesto, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°430 del 6 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 a la que se refiere el considerando 4 anterior.
  6. 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.
  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 anterior y atendida las modificaciones realizadas a la propuesta normativa, es que el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°442 de 30 de abril de 2025, acordó someter a una nueva consulta pública, por un periodo de dos semanas a contar del día de su publicación, la propuesta de norma que modifica el formato de publicación de información semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009 y que reemplaza el “Archivo Normativo E24: Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)”, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.
  9. 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 30 de abril de 2025 suscrito por el Sr. Secretario, donde consta el referido acuerdo.
  10. 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 D.L. N°3.538, corresponde a la Presidenta de la Comisión ejecutar y dar cumplimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.



**RESUELVO:**

**EJECÚTESE** el acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, adoptado en Sesión Ordinaria N°442, del 30 de abril 2025, acordó someter a una segunda consulta pública, por un periodo de dos semanas a contar del día de su publicación, la propuesta de norma que modifica el formato de publicación de información semestral a que se refiere el artículo 11 de la Ley N°20.009 y que reemplaza el “Archivo Normativo E24: Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)”, además del informe normativo que contiene los fundamentos que hacen necesaria su dictación y que se entiende forma parte de la misma.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H      SGD: 2025050335483



Solange Michelle Berstein JÁuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

# 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-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

---

## Informe Normativo

# Actualización Obligaciones de información Ley N°20.009 (Archivo Normativo E24)

---

**Abril 2025**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

## 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 .....                                                             | 7  |
| VI. PROPUESTA NORMATIVA.....                                                                           | 8  |
| VII. ANEXO N°1: ARCHIVO NORMATIVO E24 CON CAMBIOS DESTACADOS...                                        | 26 |
| VIII. ANEXO N°2: CUADRATURA ARCHIVO E24 Y PUBLICACIÓN WEB DE INFORMACIÓN DE FRAUDES LEY N°20.009 ..... | 41 |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

## 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 actualizará también el formato utilizado para la publicación semestral en los sitios electrónicos, establecido por Carta Gerencia N°92027189 de fecha 07 de diciembre de 2020.

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

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

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.





### **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 nueva propuesta de la normativa incorpora algunos ajustes como resultado del análisis de los comentarios recibidos en el proceso de consulta que la Comisión llevó a cabo, principalmente para clarificar cada una de las etapas de tramitación de los avisos y reclamos conforme al impacto de las modificaciones legales.

La 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.

En general 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.

En lo concerniente a la modificación propuesta en la consulta para la publicación semestral que deben efectuarse en cumplimiento de lo dispuesto al efecto en el artículo 11 de la Ley N°20.009, se buscaba simplificar la publicación separando entre operaciones, dado que, es en virtud de estas, que se diferenciaron los plazos para la restitución de fondos o cancelación de cargos, los que además se ven alterados si existen o no solicitudes de suspensión. Dado que los plazos se verán afectados por tipos de operaciones, suspensiones, y acciones judiciales, y que existe un interés por mantener la continuidad de la información por tipo de producto, se opta por mantener el formato que existe en la actualidad con algunas precisiones. De esta forma, se incluye una aclaración en cuanto a que los plazos promedios incluyen diferentes etapas del proceso de reclamación y que se cuentan desde la fecha en que -de acuerdo con lo que dispone la Ley N°20.009- estarían obligados a efectuar la restitución de fondos o cancelación de cargos. De acuerdo con lo anterior, estos plazos podrían corresponder a 24 horas o 3, 7, 10 o 15 días dependiendo de la tramitación que siga el reclamo respectivo.

En términos generales, las principales preocupaciones del mercado están referidas al aumento de la carga operativa por la cantidad de información requerida, que incluye 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.

En cuanto a este punto, la solicitud de nueva información en el Archivo E24, es consecuencia de las modificaciones a la Ley N°20.009, que incorpora la tramitación a la cual se deben someter los reclamos, que incluyen procesos ante la institución emisora y en sede judicial. Ello, con la finalidad de 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.

También se recibieron comentarios que relevaron la necesidad de diferenciar el aviso del artículo 2° y el reclamo del artículo 4°, ambos de la Ley N°20.009, con la finalidad de compatibilizar la información a reportar, con el cómputo de los plazos correspondientes, comentarios que se extendieron tanto para el formato propuesto de la publicación en los sitios web, como en el Archivo E24.

En este sentido y en línea con los nuevos requisitos que se requieren en la ley para la formalización de los reclamos, impacta en el cómputo de los plazos para el cumplimiento de determinadas obligaciones, por lo que parece adecuado incorporar esta diferenciación en la información desagregada, esto es, en el Archivo E24.

Se levantaron algunas aprehensiones respecto del cambio de la periodicidad de envío del Archivo E24 de semestral a mensual, planteando que debiera mantenerse semestral al igual que la información que están obligados a publicar en sus sitios web y manifestaron sus complicaciones para remitir el Archivo E24 de este primer semestre con la nueva información. Adicionalmente hubo comentarios en cuanto a 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.

A este respecto, se modifica la periodicidad de envío del Archivo E24 a partir de la información correspondiente al mes de julio de 2025, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente, con la finalidad de hacer seguimiento de los avisos y reclamos durante su tramitación y la forma en que se han plasmado las reformas legales en estos procedimientos. Respecto del Archivo E24 correspondiente al primer semestre de 2025, se había propuesto que se reportara con la nueva información -que se incorpora en la presente normativa- dentro de los 10 primeros días del mes de agosto, lo que importaba un cambio en el plazo. Con la finalidad de no alterar los plazos ya establecidos en la NCG N°487, se mantiene el plazo establecido para este último reporte semestral, esto es, dentro de los primeros 05 días del mes subsiguiente al término del periodo a reportar.

En el proceso de consulta también se reveló la preocupación del mercado que eventualmente se les estaría solicitando información duplicada, en este Archivo Normativo y la Norma de Carácter General N°523, que obliga a las respectivas entidades a remitir a esta Comisión copias de las solicitudes de suspensión y de las resoluciones judiciales que pongan fin a los procesos iniciados en virtud de la Ley N°20.009.



A este respecto, señalamos que dichas obligaciones obedecen a mandatos legales distintos, determinando la Norma de Carácter General N°523 la forma y el plazo en que las entidades van a remitir a esta Comisión las copias solicitudes de suspensión presentadas en tribunales y las resoluciones judiciales que pongan término a los procesos tramitados conforme a esta ley, como establece expresamente el artículo 5 quáter de la Ley N°20.009. Por otro lado, este Archivo normativo obedece al deber de remitir a esta Comisión de acuerdo con el artículo 11 -que no señala periodicidad para el envío de la información desagregada-, y 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.

Por último, también se presentaron algunas dudas referidas a temas más específicos como, por ejemplo, incluir los casos en que no se formaliza el reclamo, y la forma de completar el campo del estado de tramitación del aviso. Ambos fueron acogidos incorporando el registro del reclamo y entrega del respaldo de la denuncia y eliminando el campo "estado de tramitación", información que se desprende de los datos entregados en otros campos.

En esta misma línea se incorporaron algunos códigos para informar casos más amplios de causales para solicitar la suspensión de la restitución de fondos y la cancelación de cargos. Asimismo, se incluyeron códigos que consideran otras formas de término de las acciones judiciales, como el avenimiento.

La nueva propuesta de Archivo E24 es el resultado de la incorporación de campos y aclaraciones que fueron incluidos en la consulta pública y de la eliminación, compilación e incorporación de algunos campos existentes, con la finalidad de cumplir con el mandato legal y satisfacer los requerimientos estadísticos, que nos permitan comprender la casuística que puede verificarse como resultado de estos procesos de tanta relevancia por el impacto que produce tanto a los clientes financieros como a las entidades fiscalizadas.

Debido a lo anterior, y la flexibilización que hemos buscado incorporar en los campos para poder abarcar la casuística posible que permite la Ley N°20.009, se somete a una segunda consulta pública esta propuesta, para poder tener comentarios respecto de lo siguiente:

- a) Si la propuesta normativa considera los campos necesarios para identificar las diferencias del aviso, reclamo y las distintas situaciones que se pueden generar en la tramitación del aviso o reclamo.
- b) Validación de Campos

## V. EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO

Los costos de la normativa se encuentran parcialmente cubiertos en cuanto ya existe obligación de reportar en forma periódica la información desagregada de los afectados con la Ley 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 y solicitudes de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

suspensión de las restituciones de fondos y cancelaciones de cargos. En cuanto a la publicación semestral, se trataría de un resumen de la información contenida en el E24, por lo tanto, sería una simplificación respecto de la obligación actual para las entidades obligadas a reportar. A su vez, la normativa contempla un período de reporte razonable para las eventuales modificaciones que requieran los sistemas de información, tanto de las entidades fiscalizadas como de la propia Comisión. Lo anterior permite atenuar los eventuales riesgos o costos que pudiese introducir la normativa.

## **VI. PROPUESTA NORMATIVA**

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 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:*



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

### Notas

(1) 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 (cuando corresponda) e inciso cuarto del artículo 4° de la Ley N°20.009, o se encuentren pendiente los plazos para cumplir dichos requisitos.

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

(3) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos 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 cargos o restitución de fondos, plazo que, dependiendo de la situación y estado de tramitación del reclamo, puede ser de 24 horas, 3, 5, 7, 10, o 15 días de acuerdo lo dispuesto en cada caso por la Ley N°20.009.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

(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 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, plazo que, dependiendo de la situación y estado de tramitación del reclamo, puede ser de 24 horas, 3, 5, 7, 10, o 15 días de acuerdo lo dispuesto en cada caso por la Ley N°20.009.*

(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, *déjase 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                                                                                                                                                    |
| <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> | : Mensual                                                                                                                                                 |
| <b>PLAZO</b>        | : 15 primeros días 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 periodos 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(280)
- Largo del registro 299 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

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

| Código | Tipo de registro (contenido)                                                                |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Avisos 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483



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.

|     |                                                                                                             |             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 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)       |
| 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 reclamo.....                                                                            | 9(02)       |
| 14. | Presencialidad .....                                                                                        | 9(02)       |
| 15. | Monto de la operación impugnada.....                                                                        | 9(14)       |
| 16. | Monto total de las operaciones objeto del reclamo .....                                                     | 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(10)       |
| 21. | Monto de la solicitud de suspensión.....                                                                    | 9(14)       |
| 22. | Causal(es) invocada(s) en la solicitud de suspensión.....                                                   | 9(09)       |
| 23. | Resultado solicitud de suspensión.....                                                                      | 9(02)       |
| 24. | Fecha de la notificación de la resolución que acoge o rechaza suspensión .....                              | F(08)       |
| 25. | Causal(es) que fundamenta(n) suspensión por el JPL .....                                                    | 9(11)       |
| 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 JPL.....                                                                         | 9(02)       |
| 33. | Resultado Sentencia firme y ejecutoriada .....                                                              | 9(02)       |
| 34. | Monto que debe restituir o cancelar por no acreditar existencia<br>de dolo o culpa grave.....               | 9(14)       |
| 35. | Fecha restitución o cancelación por no acreditar judicialmente<br>la existencia de dolo o culpa grave ..... | F(08)       |

Largo del registro.....299 bytes



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

## **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 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 encuentre 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 y todos los campos siguientes y no se deberá volver a informar en el período siguiente.*

*Si no se ha presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo no se encuentre vencido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°20.009, se debe informar con nueves "9" este y todos los campos siguientes y se deberá volver a informar 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*



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

FOLIO: RES-4518-25-11006-H

SGD: 2025050335483

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            |
| No se ha presentado denuncia y el plazo está pendiente | 02            |
| No se ha presentado denuncia y el plazo está vencido   | 03            |

En caso de seleccionar la opción 03, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se deberá informar con ceros los campos siguientes y no se deberá volver a informar en el período siguiente.

En caso de seleccionar la opción 02, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está pendiente, se deberá informar con nueves "9" los campos siguientes y se deberá volver a informar en el período siguiente

#### 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 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 todos los siguientes de este registro con nueves "9" y se deberá volver a informar en el período siguiente.

Si en el Campo 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 y no se deberá volver a informar en el período siguiente.

#### 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 objeto de aviso o reclamo de acuerdo a la siguiente codificación:

| <b>Moneda</b> | <b>Código</b> |
|---------------|---------------|
| Peso Chileno  | 01            |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|             |    |
|-------------|----|
| 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                                    | 99            |

**13. OPERACIÓN OBJETO DEL RECLAMO**

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            |
| Giro no reconocido                      | 02            |
| Transferencia electrónica no reconocida | 03            |
| Giro no reconocido efectuado en ATM     | 04            |
| Giros en avance en efectivo             | 05            |
| Otros                                   | 99            |

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> |
|-----------------------|---------------|
| Presencial            | 01            |
| No presencial         | 02            |
| No Aplica             | 98            |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

**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.

**16. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES OBJETO DEL RECLAMO**

Corresponde al monto total de las operaciones impugnadas. En el caso que el mismo 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            |

Si informa el Código 02, deberá informar la operación en el próximo periodo.

**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 con nueves “9” 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.

**19. NÚMERO DEL TRIBUNAL**

Ingresar el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueves “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 “9”, 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.



## 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.

## 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.

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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

## 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 ‘000000012’).

| Descripción de las circunstancias                                                                                                                                                                                                                                       | Cód. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°20.009)                                                                                                                           | 01   |
| 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)                                                                                                               | 02   |
| 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) | 03   |
| 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)                                                                                             | 04   |
| 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)                                                                                               | 05   |
| 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)                                                                                                      | 06   |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

18

|                                                                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 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) | 07 |
| 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)                        | 08 |
| Otras (Art. 5 o 5 bis Ley N°20.009)                                                                                                                                                                         | 09 |

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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

### 23. RESULTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

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

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

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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

### 24. FECHA DE LA NOTIFICACIÓN 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 “9” 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 “9” y volver a reportar en el próximo periodo.

### 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 '0000000012').

| <b>Descripción de causales</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)                                                                                                                           | 01          |
| 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)                                                                                                               | 02          |
| 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) | 03          |
| 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)                                                                                             | 04          |
| 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)                                                                                               | 05          |
| 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)                                                                                                      | 06          |
| 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)                                                             | 07          |
| 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)                                                                                     | 08          |
| Otras (Art. 5 o 5 bis Ley N°20.009)                                                                                                                                                                                                                                     | 09          |
| 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 "9" 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.

## 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 reclamo -que puede incluir una o más operaciones- por montos de hasta el umbral establecido en el Reglamento respectivo de acuerdo con los términos que indica el primer inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Luego, cuando el monto total impugnado en un mismo reclamo supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo, la fecha a consignar debe corresponder a la de la primera parte restituida o cargos



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

20



cancelados. Se completará con ceros cuando la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado. El valor UF a considerar para completar la información, será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

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.

**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.

Si no ha efectuado restitución de fondos o cancelación de cargos debe informar con ceros.

**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 -superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo - involucrados en cada el reclamo, (que puede incluir una o más operaciones) de acuerdo con los términos que indica el segundo inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Se completará el campo con ceros cuando la restitución o cancelación no supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo, o la restitución de fondos o cancelación de cargos no se ha realizado.

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.

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.

| Acciones judiciales contra el cliente | Código |
|---------------------------------------|--------|
|---------------------------------------|--------|



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <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 LAS ACCIONES JUDICIALES**

*Corresponde informar el monto reclamado judicialmente.*

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

*En el caso que el mismo reclamo reportado involucre más de una operación que hayan sido objeto de acciones judiciales, se debe repetir este valor 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><i>Estado tramitación acciones judiciales</i></b>        | <b><i>Código</i></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</i>                                          | <i>06</i>            |
| <i>Otros</i>                                                | <i>99</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.*

| <b><i>Resultado de la sentencia</i></b> | <b><i>Código</i></b> |
|-----------------------------------------|----------------------|
|-----------------------------------------|----------------------|



|                                                                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| No se acreditó existencia de dolo o culpa grave. (incluye avenimientos, 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>99</b> |

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) o están en tramitación (Código 01 del Campo 32) se debe informar con ceros.

En caso que el juicio termine por causales distintas a la sentencia, deberá reportar en “otros” código 99 y si se hubieran verificado restituciones o cancelaciones de cargos, deberá completarlas en los Campos 26 a 29 cuando correspondiere.

**34. MONTO QUE DEBE RESTITUIR O CANCELAR POR NO ACREDITAR EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE**

Corresponde informar el monto que corresponde el saldo retenido que como consecuencia de la sentencia ejecutoriada el emisor queda obligado a restituir al usuario, debidamente reajustado de acuerdo a la Ley N°20.009 y al pago de las costas personales y procesales si correspondiere.

Si se informó con el Código 02 del Campo 33, se señalará con ceros.

Si se informó con los Códigos 02 y 03 del Campo 30, con el Código 01 del Campo 32, o con el Código 02 del Campo 33, se debe informar con ceros.

**35. 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 como consecuencia de haberse declarado por sentencia judicial que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario. Si se encuentra pendiente la restitución de fondos o cancelación de cargos, se debe informar con 99, y deberá informarse en el próximo periodo.

Si se informó con el Código 02 del Campo 33), se señalará con 00.

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30), si están en tramitación (Código 01 del Campo 32) 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)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|                                                        |        |
|--------------------------------------------------------|--------|
| 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(200) |

---

Largo del registro.....299 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          | 99            |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

**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                                    | 99            |

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

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

**9. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO**

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

**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, con datos mensuales, dentro de los cinco primeros días del segundo mes que sigue al término de dicho semestre.

El nuevo Archivo Normativo E24 establecido en el N°2 de la presente normativa, deberá comenzar a reportarse mensualmente a partir de la información correspondiente al mes de julio de 2025, dentro de los quince primeros días del mes siguiente al periodo a reportar.



## 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>Semestral</del> Mensual                                                                                                                            |
| <b>PLAZO</b>        | : | <del>05 15</del> primeros días 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 ~~semestre periodo~~ al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en periodos 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(280)

*Largo del registro 299 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

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

### 3. PERIODO

Corresponde al período (AAAAMM) a que se refiere la información.

## REGISTROS SIGUIENTES

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

| Código | Tipo de registro (contenido)                                                                                    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Avisos <del>o</del> <b>objeto de</b> 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.*

1. Tipo de registro ..... 9(01)
2. RUT ..... R(09)VX(01)
3. Código del aviso ~~o reclamo~~ ..... X(30)
4. Fecha del aviso ~~o reclamo~~ ..... F(08)
5. 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 ~~aviso o~~ reclamo ..... 9(02)
14. Presencialidad ..... 9(02)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|                                                                                                                 |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 15. Monto de la operación impugnada .....                                                                       | 9(14) |
| 16. Monto total de las operaciones objeto del <del>aviso o</del> reclamo .....                                  | 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(10) |
| 21. Monto de la solicitud de suspensión .....                                                                   | 9(14) |
| 22. Causal(es) invocada(s) en la solicitud de suspensión .....                                                  | 9(09) |
| 23. Resultado solicitud de suspensión .....                                                                     | 9(02) |
| 24. Fecha de la notificación de la resolución que acoge o rechaza suspensión ....                               | F(08) |
| 25. Causal(es) que fundamenta(n) suspensión por el JPL .....                                                    | 9(11) |
| 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 de <del>tramitación del aviso o reclamo</del> acciones judiciales JPL .....                          | 9(02) |
| 33. Resultado Sentencia firme y ejecutoriada .....                                                              | 9(02) |
| 34. Monto que debe restituir o cancelar por no acreditar existencia<br>de dolo o culpa grave .....              | 9(14) |
| 35. Fecha restitución o cancelación por no acreditar judicialmente<br>la existencia de dolo o culpa grave ..... | F(08) |

---

Largo del registro.....299 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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483



## 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 encuentre 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 y todos los campos siguientes y no se deberá volver a informar en el período siguiente.

Si no se ha presentado el reclamo que contiene las impugnaciones de las operaciones, y el plazo para realizar el reclamo no se encuentre vencido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N°20.009, se debe informar con nueves “9” este y todos los campos siguientes y se deberá volver a informar 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            |
| No se ha presentado denuncia y el plazo está pendiente | 02            |
| No se ha presentado denuncia y el plazo está vencido   | 03            |

En caso de seleccionar la opción 03, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está vencido, se deberá informar con ceros los campos siguientes y no se deberá volver a informar en el período siguiente.

En caso de seleccionar la opción 02, es decir, que no se presentó denuncia y el plazo está pendiente, se deberá informar con nueves “9” los campos siguientes y se deberá volver a informar en el período siguiente

## 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 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 todos los siguientes de este registro con nueves "9" y se deberá volver a informar en el período siguiente.

Si en el Campo 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 y no se deberá volver a informar en el período siguiente.

#### 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 objeto de aviso o reclamo de acuerdo a la siguiente codificación:

| Moneda                                            | Código |
|---------------------------------------------------|--------|
| Peso Chileno                                      | 01     |
| <del>Dólar de los Estados Unidos de América</del> | 02     |
| Otra Moneda                                       |        |

#### 12. PRODUCTO AFECTADO

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

| Situación Reportada                     | Código |
|-----------------------------------------|--------|
| Tarjeta de crédito                      | 01     |
| Tarjeta de pago con provisión de fondos | 02     |
| Cuenta corriente                        | 03     |
| Cuenta vista                            | 04     |
| Línea de crédito                        | 05     |
| Cuenta de Ahorro                        | 06     |
| Otro                                    | 99     |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

### 13. OPERACIÓN OBJETO DEL RECLAMO

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            |
| Giro no reconocido                      | 02            |
| Transferencia electrónica no reconocida | 03            |
| Giro no reconocido efectuado en ATM     | 04            |
| Giros en avance en efectivo             | 05            |
| Otros                                   | 99            |

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> |
|-----------------------|---------------|
| Presencial            | 01            |
| No presencial         | 02            |
| No Aplica             | 98            |

### 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 OBJETO DEL ~~AVISO~~ RECLAMO

Corresponde al monto total **de las operaciones impugnadas**. En el caso que el mismo 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:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

| <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>     |

*Si informa el Código 02, deberá informar la operación en el próximo periodo.*

### **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 con nueves “9” 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.*

### **19. NÚMERO DEL TRIBUNAL**

*Ingresa el número de tribunal. Si existe un solo JPL, debe completar con nueves “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 “9”, 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.*

### **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.*

### **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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

## 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’).

| Descripción de las circunstancias                                                                                                                                                                                                                                       | Cód. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°20.009)                                                                                                                           | 01   |
| 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)                                                                                                               | 02   |
| 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) | 03   |
| 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)                                                                                             | 04   |
| 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)                                                                                               | 05   |
| 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)                                                                                                      | 06   |
| 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)                                                             | 07   |
| 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)                                                                                    | 08   |
| Otras (Art. 5 o 5 bis Ley N°20.009)                                                                                                                                                                                                                                     | 09   |

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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

## 23. RESULTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

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

| Estado Solicitudes de Suspensión presentadas | Código |
|----------------------------------------------|--------|
| En tramitación                               | 01     |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|           |    |
|-----------|----|
| 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 “9” y si informó con el código 03, que no presentó suspensión, pero el plazo está vencido, deberá informar con ceros.

#### **24. FECHA DE LA NOTIFICACIÓN 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 “9” 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 “9” y volver a reportar en el próximo periodo.

#### **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 ‘0000000012’).

| <b>Descripción de causales</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)                                                                                                                           | 01          |
| 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)                                                                                                               | 02          |
| 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) | 03          |
| 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)                                                                                             | 04          |
| 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)                                                                                               | 05          |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483



|                                                                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 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)                                          | 06 |
| 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) | 07 |
| 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)                         | 08 |
| Otras (Art. 5 o 5 bis Ley N°20.009)                                                                                                                                                                         | 09 |
| 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 “9” 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.

## **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~~ reclamo -que puede incluir una o más operaciones- por montos de **hasta el umbral establecido en el Reglamento respectivo 35-UF** de acuerdo con los términos que indica el primer inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Luego, cuando el monto total impugnado en un mismo ~~aviso~~ reclamo supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo ~~las 35-UF~~, la fecha a consignar debe corresponder a la de la primera parte restituida o cargos cancelados. Se completará con ceros cuando la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado. El valor UF a considerar para completar la información, será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

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.

## **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.

Si no ha efectuado restitución de fondos o cancelación de cargos debe informar con ceros.

## **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 -**superiores al umbral establecido en**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

el Reglamento respectivo 35 UF - involucrados en el ~~aviso~~ reclamo, (que puede incluir una o más operaciones) de acuerdo con los términos que indica el segundo inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Se completará el campo con ceros cuando la restitución o cancelación no supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo 35 UF, o la restitución de fondos o cancelación de cargos no se ha realizado.

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.

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 LAS ACCIONES JUDICIALES**

Corresponde informar el monto reclamado judicialmente.

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

En el caso que el mismo reclamo reportado involucre más de una operación que hayan sido objeto de acciones judiciales, se debe repetir este valor en cada una de las operaciones individualizadas.

### **32. ESTADO DEL AVISO ~~O RECLAMO~~ ACCIONES JUDICIALES**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483



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            |
| Desistimiento de la acción                           | 04            |
| Abandono del procedimiento decretado por el tribunal | 05            |
| Avenimiento                                          | 06            |
| Otros                                                | 99            |

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.

| <b>Resultado de la sentencia</b>                                                                                                                                    | <b>Código</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| No se acreditó existencia de dolo o culpa grave. (incluye avenimientos, desistimientos y abandonos del procedimiento que den lugar a restituciones o cancelaciones) | 01            |
| 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.         | 02            |
| Otros                                                                                                                                                               | 99            |

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) o están en tramitación (Código 01 del Campo 32) se debe informar con ceros.

En caso que el juicio termine por causales distintas a la sentencia, deberá reportar en "otros" código 99 y si se hubieran verificado restituciones o cancelaciones de cargos, deberá completarlas en los Campos 26 a 29 cuando correspondiere.

### **34.MONTO QUE DEBE RESTITUIR O CANCELAR POR NO ACREDITAR EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

Corresponde informar el monto que corresponde el saldo retenido que como consecuencia de la sentencia ejecutoriada el emisor queda obligado a restituir al usuario, debidamente reajustado de acuerdo a la Ley N°20.009 y al pago de las costas personales y procesales si correspondiere.

Si se informó con el Código 02 del Campo 33, se señalará con ceros.

Si se informó con los Códigos 02 y 03 del Campo 30, con el Código 01 del Campo 32, o con el Código 02 del Campo 33, se debe informar con ceros.

### **35.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 como consecuencia de haberse declarado por sentencia judicial que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario. Si se encuentra pendiente la restitución de fondos o cancelación de cargos, se debe informar con 99, y deberá informarse en el próximo periodo.

Si se informó con el Código 02 del Campo 33), se señalará con 00.

Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30), si están en tramitación (Código 01 del Campo 32) 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 <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(200)      |

Largo del registro.....299 bytes

### **Definición de términos**

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

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

## 2. RUT

Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

## 3. CÓDIGO DEL AVISO ~~o RECLAMO~~

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

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

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

## 5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

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

## 6. MOTIVO DECLARADO

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

| Motivo     | Código |
|------------|--------|
| Extravío   | 01     |
| Robo/hurto | 02     |
| Otro       | 99     |

## 7. PRODUCTO AFECTADO

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

| Situación Reportada                     | Código |
|-----------------------------------------|--------|
| Tarjeta de crédito                      | 01     |
| Tarjeta de pago con provisión de fondos | 02     |
| Cuenta corriente                        | 03     |
| Cuenta vista                            | 04     |
| Cuenta de Ahorro                        | 05     |
| Otro                                    | 99     |

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

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

**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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

## 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) | Totales        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------|
|                                                                                            | Tarjetas de Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tarjetas de Débito (Cta. Cte., Vista, ahorro) | Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos |                             |                                      |                     |                |
| N° de usuarios con Reclamos                                                                | A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | E                                             | I                                        | M                           | Q                                    | U                   | <b>TOTAL 1</b> |
| Montos involucrados                                                                        | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | F                                             | J                                        | N                           | R                                    | V                   | <b>TOTAL 2</b> |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. | C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | G                                             | K                                        | O                           | S                                    | W                   | <b>TOTAL 3</b> |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. | D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | H                                             | L                                        | P                           | T                                    | X                   | <b>TOTAL 4</b> |
| Descripciones de letras                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                          |                             |                                      |                     |                |
| A                                                                                          | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso /reclamo 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                                                                                          | 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).                                                                                                                                                                                       |                                               |                                          |                             |                                      |                     |                |
| C                                                                                          | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. |                                               |                                          |                             |                                      |                     |                |
| D                                                                                          | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnación de                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                          |                             |                                      |                     |                |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 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) y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo.                                                                                                                                                                              |
| E | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo 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).                                                                                                                             |
| F | 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).                                                                                                                                                                                            |
| G | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. |
| H | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. |
| I | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo 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).                                                                        |
| J | 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).                                                                                                                                                                             |
| K | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral del Reglamento respectivo.          |
| L | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. |
| M | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°21.234, 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).                   |



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N | 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).                                                                                                                                                                                       |
| O | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso es generado por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.  |
| P | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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) y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. |
| Q | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo 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).                                                                                                                                                                                                                                          |
| R | 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| S | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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), y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.                                                                                                                                                     |
| T | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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), y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral del Reglamento respectivo.                                                                                                                                                              |
| U | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo 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. (detallar a que corresponde el "otros" en nota al pie)                                                                                                                                                                                                                          |
| V | 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. (detallar a que corresponde el "otros" en nota al pie)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| W | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo 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, y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.                                                                                                                                                                                                |



|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| X                        | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a impugnaciones operaciones de otros medios no especificados anteriormente, y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. |
| Descripciones de totales |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| TOTAL 1                  | Corresponde al número de usuarios únicos que ingresaron un aviso/reclamo en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009, independiente del tipo de producto y/o operación asociada.                                                                                                                   |
| TOTAL 2                  | Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de operaciones impugnadas, independiente del tipo de producto y/o operación asociada                                                                                                                                                                                |
| TOTAL 3                  | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos independiente del tipo de producto y/o operación asociada, y cuyo aviso generado es por montos sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.                                   |
| TOTAL 4                  | Corresponde al número de días hábiles promedio por aviso/reclamo en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos independiente del tipo de producto y/o operación asociada, y cuyo aviso generado es por montos hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo.                                   |







Regulador y Supervisor Financiero de Chile  
[www.cmfcchile.cl](http://www.cmfcchile.cl)



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-4518-25-11006-H SGD: 2025050335483