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

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°539

30 de junio de 2025

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 N°450 de 26 de junio de 2025, 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 Electrónicas (b)**	**Transacciones Cajeros Automáticos (c)**	**Otros** (especificar) **(d)**	**Totales**
	Tarjetas de Crédito	**Tarjetas de Débito** (Cta. Cte., Vista, ahorro)	**Tarjeta de pagos con provisión de fondos** (TPPF)				
N° de usuarios afectados (1)							
N° de usuarios con Reclamo (2)							
Montos (3)							
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)							
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)							

Notas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Actualización del Archivo Normativo E24

Reemplázase el Archivo Normativo E24 de Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009) establecido mediante la NCG N°487 de fecha 3 de octubre de 2022 por el siguiente:

CODIGO	**:**	E 24
NOMBRE	**:**	Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)
SISTEMA	**:**	Instituciones
PERIODICIDAD	**:**	Trimestral
PLAZO	:	15 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo a reportar

Mediante este archivo se reportará información sobre el régimen de limitación de responsabilidad para los titulares y usuarios afectados por casos previstos en la Ley N°20.009.

La institución deberá reportar información desagregada asociada a los medios de pago definidos en el artículo N°1 de la Ley N°20.009- afectados por situaciones de extravío, hurto, robo o fraude que hayan sido objeto de aviso o reclamo por parte de los titulares o usuarios -conforme a las disposiciones del artículo 2 de la Ley N°20.009-, durante el periodo al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en períodos anteriores que no se han terminado de tramitar. Los umbrales para la restitución de fondos y/o cancelación de cargos, se encuentran establecidos en el reglamento emitido por el Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley N°20.009.

Primer Registro

1. Código de la institución ..... 9(10)
2. Identificación del archivo ..... X(03)
3. Período ..... P(06)
4. Filler ..... X(284)

Largo del registro 303 bytes

1. CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN
   Corresponde al código que identifica a la institución, según la codificación dada por la Comisión para el Mercado Financiero.

2. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO
   Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "E24".

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

REGISTROS SIGUIENTES

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 fueron reclamadas de acuerdo con el artículo 4 del mismo texto legal, pudiendo corresponder varias operaciones impugnadas a un reclamo en particular.

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

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

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

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

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

Largo del registro.....303 bytes

Definición de términos

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

2. RUT
Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

3. CÓDIGO DEL AVISO
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 encuentra vencido (en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 4 de la Ley N°20.009) se debe informar con ceros este Campo, y los Campos siguientes, con excepción de los Campos n°9 al 16 que deben completarse con la información que corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, si el emisor ha optado por efectuar las cancelaciones o restituciones impugnadas aun sin que se haya acompañado el respaldo de la denuncia, deberán informarse los campos n°26 a 29 según corresponda.

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

Si el emisor procedió a cancelar los cargos o restituir los fondos con el solo aviso del usuario, se debe llenar con ceros este Campo y los Campos siguientes con excepción de los Campos n°9 al 16 y el 26° al 29° que deben completarse con la información

correspondiente y no se deberá volver a informar esta operación en el período siguiente.

7. ESTADO DE LA DENUNCIA

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

Estado de la denuncia	Código
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

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

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

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

8. FECHA DE ENTREGA DEL RESPALDO DE LA DENUNCIA

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

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

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

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

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

9. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN

Corresponde al código interno de identificación asignado en forma única por la institución a la operación que el usuario no reconoce. En caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe registrar cada situación informada repitiendo los campos previos. Si el aviso además incluye robo, hurto o extravío de productos sin operaciones impugnadas, tales eventos se deberán registrar en el registro "2".

10. FECHA DE LA OPERACIÓN

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

11. MONEDA

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

Moneda	Código
Peso Chileno	01
Otra Moneda	02

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	97

13. OPERACIÓN OBJETO DE IMPUGNACIÓN

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

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

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.

Presencialidad	Código
Presencial	01
No presencial	02

Se debe informar con el código 01 aquellos casos en que tanto el titular o usuario como la tarjeta[1] estén físicamente presentes al momento de la operación, esto es que interactúe de manera física, insertando, deslizando o acercando la tarjeta en un POS (punto de venta o sistema que haga las veces) o cajero automático, y el código 02 en caso que no estén físicamente presentes.

15. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA

Corresponde al monto de la operación impugnada en pesos chilenos. Si la operación impugnada es en otra moneda distinta del peso chileno, el tipo de cambio a

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

considerar para completar la información será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

16. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES IMPUGNADAS

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

17. SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

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

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

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

18. COMPETENCIA DEL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL (JPL)

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

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

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

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

sistema en virtud de convenios celebrados al efecto que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago.

19. NÚMERO DEL TRIBUNAL

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

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

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

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

20. ROL DE INGRESO A TRIBUNALES

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

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

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

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

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

21. MONTO DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN

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

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

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

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

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

En caso en que se haya invocado más de una circunstancia al JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará '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)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley N°20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley N°20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley N°20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley N°20.009)	5
Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley N°20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley N°20.009)	7
8Si la operación desconocida hubiere sido realizada con autenticación reforzada, con al menos uno de los factores de autenticación de inherencia. (Art. 5 ter letra h) Ley N°20.009)	8
Otras	9

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

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

23. RESULTADO SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso en que se haya considerado más de una circunstancia por JPL, el código a reportar deberá contener dos o más elementos y se deberá rellenar con ceros a la izquierda hasta completar la longitud del campo (por ejemplo, si fueren las dos primeras circunstancias se reportará ‘0000000012’).

Descripción de causales	Cód.
Operación realizada exclusivamente entre cuentas que sean de su titularidad, contratadas con anterioridad. (Art. 5 ter letra a) Ley N°20.009)	1
Operación realizada exclusivamente entre cuentas de su titularidad y de su cónyuge o conviviente civil, o de parientes (Art. 5 ter letra b) Ley N°20.009)	2
Fondos transferidos hayan sido enviados a una o más cuentas registradas con al menos 48 horas antes del aviso, o se hubiere realizado transferencias a la o las cuentas de destino dos o más veces antes de las 48 previas al aviso. (Art. 5 ter letra c) Ley N°20.009)	3
Reconocimiento expreso de entrega de claves voluntariamente a terceros, a sabiendas de que podrán ser usadas para giros o transacciones. (Art. 5 ter letra d) Ley N°20.009)	4
Que el usuario tenga una o más sentencias firmes en el período de cinco años, en que se reconozca la existencia de dolo o culpa grave. (Art. 5 ter letra e) Ley N°20.009)	5
Indicios suficientes de coordinación maliciosa entre los usuarios para reclamar una o más operaciones en una misma oportunidad. (Art. 5 ter letra f) Ley N°20.009)	6
Indicios suficientes de que fue el mismo usuario quien realizó la operación reclamada en canales físicos previo a la solicitud de restitución y/o cancelación de cargos. (Art. 5 ter letra g) Ley N°20.009)	7
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)	8
Otras	9
No señala	10

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

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

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

26. FECHA DE LA PRIMERA RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución restituyó los fondos o canceló los cargos no reconocidos, involucrados en una o más operaciones impugnadas por montos de hasta el umbral establecido en el Reglamento respectivo

de acuerdo con los términos que indica el primer inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Luego, cuando el monto total de las operaciones impugnadas supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo, la fecha a consignar debe corresponder a la de la primera parte restituida o cargos cancelados.

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

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

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

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

Corresponde al monto de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos que la entidad ha realizado. El valor UF a considerar para completar la información, será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra. Este monto de la primera restitución debe repetirse en cada una de las operaciones individualizadas que forma parte del reclamo.

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

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

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora restituyó los montos o canceló los cargos no reconocidos, involucrados en una o más operaciones impugnadas, superiores al umbral establecido en el Reglamento respectivo de acuerdo con los términos que indica el segundo inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Se completará el campo con ceros cuando la primera restitución o cancelación no supere el umbral establecido en el Reglamento respectivo.

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

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

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

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

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

30. ACCIONES JUDICIALES EN JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Se debe informar si se han presentado acciones judiciales en contra del cliente de acuerdo con el artículo 5 de la Ley N°20.009 en los juzgados de policía local, a las que ya se les haya asignado un rol por el tribunal correspondiente. En caso que aún no cuente con un rol asignado por el tribunal correspondiente, deberán informarse con el Campo 02, es decir, como no presentadas y el plazo está pendiente. En este campo no se deben informar las suspensiones, las que se reportan desde el Campo 17 al 25, y se asimilan a acciones prejudiciales.

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

31. MONTO DE ACCIONES JUDICIALES EN JPL

Corresponde informar el monto demandado judicialmente**.**

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

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

32. ESTADO DE ACCIONES JUDICIALES

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

Estado tramitación acciones judiciales	Código
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 o conciliación	06
Otros	97

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

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

33. RESULTADO SENTENCIA FIRME Y EJECUTORIADA

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

Resultado de la sentencia	**Código**
No se acreditó existencia de dolo o culpa grave. (Para efectos de este campo, se incluye avenimientos, conciliaciones, desistimientos y abandonos del procedimiento que den lugar a restituciones o cancelaciones)	**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	**97**

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

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

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

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

Corresponde informar la fecha (AAAAMMDD) en que se restituyen los fondos o cancelan los cargos impugnados como consecuencia de haberse declarado por

sentencia judicial ejecutoriada que no existen antecedentes suficientes para acreditar el dolo o culpa grave del usuario (Código 01 del Campo 33), aun cuando existan saldos por pagar al usuario que se deriven de los reajustes de acuerdo a la Ley N°20.009 y al pago de las costas personales y procesales si correspondiere.

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

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

Si el plazo para presentar acciones judiciales está pendiente (Código 02 del Campo 30) o la acción judicial no está terminada (Código 01 y 02 del Campo 32) deberá completarse con nueves.
Si no se presentaron acciones judiciales (Códigos 02 y 03 del Campo 30) o si en la sentencia firme y ejecutoriada se reconoce la acreditación de la existencia del dolo o culpa grave, (Código 02 del Campo 33) se debe informar con ceros.

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

1. Tipo de registro	9(01)
2. RUT	R(09)VX(01)
3. Código del aviso	X(30)
4. Fecha del aviso	F(08)
5. Número de identificación del producto	X(30)
6. Motivo declarado	9(02)
7. Producto afectado	9(02)
8. Fecha del extravío, robo o hurto del producto	F(08)
9. Fecha bloqueo del producto	F(08)
10. Filler	X(204)
Largo del registro	303 bytes

Definición de términos

1. **TIPO DE REGISTRO**
   Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “2”.

2. **RUT**
   Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

3. CÓDIGO DEL AVISO

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

4. FECHA DEL AVISO

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

5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

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

6. MOTIVO DECLARADO

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

Motivo	Código
Extravío	01
Robo/hurto	02
Otro	97

7. PRODUCTO AFECTADO

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

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

8. FECHA EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DEL PRODUCTO

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

9. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO

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

3. Vigencia

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

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

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

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

Solange Michelle Berstein Jauregui

Firmado digitalmente por Solange Michelle Berstein Jauregui
Fecha: 2025.06.30 17:37:07 -04'00'

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUICARGO
PRESIDENTA
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO