

REF: Envío de información periódica de acuerdo con el artículo 11° de la Ley N°20.009.

NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°487

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 11° de la Ley N°20.009; y, lo acordado por el Consejo de la Comisión en sesión ordinaria N°307 de 29 de septiembre de 2022, 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:

Dichas entidades deberán enviar semestralmente información con datos mensuales relativos al número de usuarios afectados por casos cubiertos en la Ley N° 20.009, los montos involucrados y fechas de respuesta o de cumplimiento de sus obligaciones según el Archivo E 24, utilizando la aplicación Gestión de Archivos Normativos (GAN) cuyo manual se puede obtener en http://extranet.sbif.cl/extmanuals/edocs.do?_appl=extranet.

*De acuerdo al Archivo E24, la institución deberá reportar en dos registros. El **Registro 01** se refiere a información respecto de avisos que involucren una o más operaciones impugnadas, solicitando información acerca de los usuarios afectados, la cantidad y tipo de operaciones impugnadas, el producto al que están asociadas, señalando los montos involucrados y fechas en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones. Asimismo, en el **Registro 02** deberá reportar información sobre los productos que hayan sido objeto de aviso en el que no se hayan impugnado operaciones.*

Para estos efectos, se entenderá como semestre calendario a los períodos comprendidos entre los días 1 de enero y 30 de junio, y los días 1 de julio y 31 de diciembre, del año respectivo. Los archivos deberán remitirse dentro de los cinco primeros días del mes subsiguiente al término de cada semestre. Esto es, a más tardar los primeros cinco días de agosto y febrero, respectivamente.

VIGENCIA

Las presentes instrucciones entran en vigencia a partir del 1° de enero de 2023.

La información referida al período comprendido entre el 1° de junio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2022, deberá remitirse a más tardar el 30 de junio de 2023.

Con el objeto de asegurar el correcto envío de la información, las entidades deberán efectuar un período de marcha blanca en coordinación con esta Comisión, mediante el envío de archivos de prueba entre el 1 de marzo y el 1 de mayo de 2023. Las personas que la entidad haya designado para dicho efecto deberán tomar contacto con la CMF a más tardar el 31 de diciembre de 2022, a la casilla atencionfiscalizados@cmfchile.cl."

CODIGO	:	E 24
NOMBRE	:	Información sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionado con extravío, robo, hurto o fraude (artículo 11 de la Ley N°20.009)
SISTEMA	:	Instituciones
PERIODICIDAD	:	Semestral
PLAZO	:	5 primeros días del mes subsiguiente al término de cada semestre

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

La institución deberá reportar información desagregada asociada a los medios de pago - definidos en el artículo N°1 de la Ley 20.009- afectados por situaciones de extravío, hurto, robo o fraude que hayan sido objeto de aviso o reclamo por parte de los titulares o usuarios -conforme a las disposiciones del artículo 2 de la Ley N°20.009-, durante el semestre al que hace referencia la información, como todos aquellos informados en períodos anteriores que no se han terminado de tramitar.

Primer Registro

1.	Código de la institución	9(04)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período	F(06)
4.	Filler.....	X(43)
	<u>Largo del registro</u>	<u>56 bytes</u>

- CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN**
Corresponde al código que identifica a la institución, según la codificación dada por la Comisión para el Mercado Financiero.
- IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO**
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "E24".
- PERIODO**
Corresponde al período (AAAAMM) a que se refiere la información.

REGISTROS SIGUIENTES

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

Código	Tipo de registro (contenido)
1	Avisos o reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009
2	Avisos por extravío, robo o hurto sin operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009

Registro 1 que contiene los avisos o reclamos asociados a operaciones impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.

1.	Tipo de registro.....	9(01)
2.	RUT	R(09)VX(01)
3.	Código del aviso o reclamo.....	X(30)
4.	Fecha del aviso o reclamo.....	F(08)
5.	Número de identificación de la operación.....	X(30)
6.	Fecha de la operación	F(08)
7.	Moneda.....	9(02)
8.	Producto afectado.....	9(02)
9.	Operación objeto de aviso o reclamo.....	9(02)
10.	Monto de la operación impugnada.....	9(14)
11.	Monto total de las operaciones objeto del aviso o reclamo.....	9(14)
12.	Fecha de la primera restitución de fondos o cancelación de cargos.....	F(08)
13.	Fecha de la segunda restitución de fondos o cancelación de cargos.....	F(08)
14.	Monto total de restitución de fondos o cancelación de cargos.....	9(14)
15.	Estado de tramitación del aviso o reclamo.....	9(02)
16.	Fecha bloqueo del producto.....	F(08)
Largo del registro.....		161 bytes

Definición de términos

- TIPO DE REGISTRO**
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “1”.
- RUT**
Corresponde al número de RUT del usuario afectado.
- 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.
- FECHA DEL AVISO O RECLAMO**
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día que el usuario afectado efectuó el aviso o reclamo identificado en el campo 3.

5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN

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

6. FECHA DE LA OPERACIÓN

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

7. MONEDA

Corresponde a la moneda de la operación objeto de aviso o reclamo de acuerdo a la siguiente codificación:

Moneda	Código
Peso Chileno	01
Dólar de los Estados Unidos de América	02

8. PRODUCTO AFECTADO

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

Situación Reportada	Código
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente	03
Cuenta vista	04
Línea de crédito	05
Cuenta de Ahorro	06
Otro	07

9. OPERACIÓN OBJETO DE AVISO O RECLAMO

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

Operación Objeto de Aviso	Código
Cargo u operación no reconocida	01
Giro no reconocido	02
Transferencia electrónica no reconocida	03
Otros	99

10. MONTO DE LA OPERACIÓN IMPUGNADA

Corresponde al monto de la operación impugnada. Si la operación impugnada es en dólares americanos, el tipo de cambio a considerar para completar la información será la de la fecha de la operación impugnada, sin perjuicio que la devolución es íntegra.

11. MONTO TOTAL DE LAS OPERACIONES OBJETO DEL AVISO O RECLAMO

Corresponde al monto total de las operaciones impugnadas en el mismo aviso o reclamo identificado en el campo 3. En el caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe repetir este monto total en cada una de las operaciones individualizadas.

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

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución restituyó los fondos o canceló los cargos no reconocidos, involucrados en el aviso identificado en el campo “Código del Aviso o Reclamo” -que puede incluir una o más operaciones- por montos de hasta 35 UF de acuerdo con los términos que indica el primer inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Luego, cuando el monto total impugnado en un mismo aviso supere 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.

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

Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) en que la institución emisora restituyó los montos o canceló los cargos no reconocidos -superiores a 35 UF- involucrados en cada aviso identificado en el campo “Código del Aviso o Reclamo”, -que puede incluir una o más operaciones- de acuerdo con los términos que indica el segundo inciso del artículo 5 de la Ley N°20.009. Se completará el campo con ceros cuando la restitución no supere las 35 UF o la restitución de fondos o cancelación de cargos aún no se ha realizado.

14. MONTO TOTAL DE RESTITUCIÓN DE FONDOS O CANCELACIÓN DE CARGOS

Corresponde al monto total restituido y de los cargos cancelados por la institución emisora asociado a cada aviso identificado en el campo “Código del Aviso o reclamo” correspondiente al término del período informado. En caso que el mismo aviso o reclamo reportado involucre más de una operación, se debe repetir este monto total en cada una de dichas operaciones. Asimismo, se debe informar lo restituido o cancelado en el período, aun si el monto denunciado sea mayor a 35 UF y no se haya efectuado la segunda restitución o cancelación. Se completará el campo con ceros si aún no han sido restituidos los fondos o cancelado los cargos.

15. ESTADO DE TRAMITACIÓN DEL AVISO O RECLAMO

Corresponde al estado de tramitación del aviso o reclamo, al último día hábil de cada semestre, según la siguiente codificación:

Estado de avisos	Código
En revisión	01
Ambos pagos realizados (o 1 si el monto es hasta 35UF)	02
Primer pago realizado (Campo N°12) con segundo pago (Campo N°13) en revisión	03
Primer pago realizado con segundo pago judicializado	04
Primer pago realizado con segundo pago judicializado con sentencia ejecutoriada con obligación de restituir (rechazada)	05
Primer pago realizado con segundo pago judicializado con sentencia ejecutoriada sin obligación de restituir (acogida)	06
Cliente deja sin efecto aviso/impugnación	07

Se entenderá terminada la tramitación, y por ende, no deberá informarse en el próximo período, las operaciones que hayan sido informadas bajo los códigos, 02, 05, 06 y 07).

16. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO

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

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

1.	Tipo de registro.....	9(01)
2.	RUT	R(09)VX(01)
3.	Código del aviso o reclamo.....	X(30)
4.	Fecha del aviso o reclamo.....	F(08)
5.	Número de identificación 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)
Largo del registro.....		99 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO

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

2. RUT

Corresponde al número de RUT del usuario afectado.

3. CÓDIGO DEL AVISO O RECLAMO

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

4. FECHA DEL AVISO O RECLAMO

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

5. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

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

6. MOTIVO DECLARADO

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

Motivo	Código
Extravío	01
Robo/hurto	02
Otro	99

7. PRODUCTO AFECTADO

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

Situación Reportada	Código
Tarjeta de crédito	01
Tarjeta de pago con provisión de fondos	02
Cuenta corriente (Tarjeta)	03
Cuenta vista (Tarjeta)	04
Cuenta de Ahorro (Tarjeta)	05
Otro	06

8. FECHA EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DEL PRODUCTO

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

9. FECHA BLOQUEO DEL PRODUCTO

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

Carátula de cuadratura

El archivo E 24 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

MODELO

Institución _____ RUT: _____

Información correspondiente al semestre: _____ Archivo E 24

Número de registros totales informados en el registro 1	
Número de registros totales informados en el registro 2	

SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI
PRESIDENTA
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO