Alerta Legal

Fintech

Mayo 2025

**PROPUESTA NORMATIVA SOBRE ACTUALIZACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN DE
LA LEY 20.009**

Con fecha 6 de mayo de 2025, la Comisión para el Mercado Financiero (**CMF**) publicó una propuesta normativa (**Propuesta Normativa**) sobre la actualización de las obligaciones de información 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 (**Ley de Fraudes**), con la finalidad de sistematizar y actualizar las obligaciones de información incorporadas con la modificación a la Ley de Fraudes a través de la Ley N°21.673.

En este contexto, la fuente legal de la Propuesta Normativa emana del artículo 11 de la Ley N°20.009 que fue incorporado por la Ley N°21.673 y que establece la obligación de las entidades reguladas por dicho cuerpo legal de publicar información desagregada acerca de los usuarios afectados por la Ley de Fraudes. En este sentido, las modificaciones incorporadas por la Ley N°21.673 hacen necesario actualizar el Archivo Normativo E24 de Envío de Información Periódica Ley N°20.009 (**Archivo E24**) establecido por la NCG N°487.

En relación con lo anterior, la Propuesta Normativa contempla tanto la actualización del Archivo E24 como los lineamientos para la publicación semestral de estadísticas en los sitios web institucionales de las entidades emisoras, conforme a lo regulado en el referido artículo 11 de la Ley de Fraudes.

I. Actualización del Archivo E24

Con respecto a la actualización del Archivo E24, se establece un esquema de reporte mucho más pormenorizado, poniendo el acento en la trazabilidad de los procesos administrativos y judiciales iniciados por los usuarios. En esta línea, se agregan nuevos campos que permiten identificar por separado los avisos que los usuarios hacen conforme al artículo 2 de la Ley de Fraudes y los reclamos que los usuarios formalizan en los términos exigidos por el artículo 4 de la referida ley.

A modo de ejemplo, se exige informar elementos tales como:

- Solicitudes de suspensión ante Juzgados de Policía Local, incluyendo causales legales invocadas, estado procesal, resultados y montos involucrados.
- Fechas y montos de operaciones impugnadas.
- Acciones judiciales deducidas por los emisores y resultados procesales, incluyendo avenimientos, desistimientos o sentencias ejecutoriadas.
- Presentación de denuncias y sus respaldos.

El nuevo Archivo E24 que se establece en la Propuesta Normativa deberá comenzar a reportarse mensualmente a partir de la información correspondiente al mes de julio de 2025, dentro de los 15 primeros días del mes siguiente al periodo a reportar.

Con todo, la información correspondiente al primer semestre de 2025 deberá reportarse bajo el nuevo Archivo E24, con datos mensuales, dentro de los 5 primeros días del segundo mes que sigue al término de dicho semestre.

II. Lineamientos para la publicación semestral de estadísticas en los sitios web

Con respecto a los lineamientos para la publicación semestral de estadísticas en los sitios web institucionales de las entidades emisoras, la Propuesta Normativa establece que la publicación de dichas estadísticas deberá estar disponible en el respectivo sitio web institucional, dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del respectivo semestre y deberán remitirse a la CMF a más tardar el 30 de enero y 31 de julio de cada año.

Asimismo, señala que el acceso (hipervínculo) a dichas estadísticas deberá ubicarse en un lugar destacado de la página de inicio del sitio web respectivo de acuerdo con el siguiente formato:

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 con Reclamo (1)							
Montos (2)							
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (3)							
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)							

La Propuesta Normativa puede ser consultada en el siguiente enlace: https://www.cmfchile.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa_tramite.php/1000. El plazo de recepción de comentarios se extenderá hasta el 19 de mayo de 2025.

Para más información, contactar a:

Matías Langevin
Socio Fintech
mlangevin@hdgroup.cl

Fernanda Aillach
Asociada Fintech
faillach@hdgroup.cl