

CMF emite normativa que actualiza las obligaciones de información de la Ley de Fraudes

Se trata de las obligaciones establecidas en el artículo 11 de la Ley N° 20.009, sobre el uso de la tarjeta de pago y transacciones electrónicas, para los casos de extravío, robo, hurto o fraude.

01 de julio de 2025.- La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) emitió la [normativa](#) que actualiza las obligaciones de información establecidas en el artículo 11 de la Ley N° 20.009, en virtud de los cambios introducidos por la Ley N° 21.673.

Esta actualización modifica la Norma de Carácter General (NCG) N° 487 de la CMF, con la finalidad de adecuar los requerimientos de información del Archivo Normativo E24 sobre uso de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, relacionada con extravío, robo, hurto o fraude y que actualmente envían las entidades financieras a la CMF.

Los objetivos del cambio a la norma son incluir las modificaciones en la tramitación de los avisos y reclamos, y los casos en que hubo suspensión de pago o acciones judiciales.

Además, se aumenta la frecuencia de envío del Archivo Normativo E24, desde semestral a trimestral. Es importante destacar que aunque inicialmente se consideraba que el envío tuviera una periodicidad mensual, luego de un análisis de los comentarios recibidos en el proceso consultivo en relación a los costos administrativos que esto podría conllevar para las entidades y la necesidad de la CMF de obtener información más actualizada, se decidió en esta versión final que la frecuencia de envío sea trimestral, con excepción de la información del año 2025 que se mantendrá semestral.

La normativa también regula el contenido de las publicaciones que las entidades deben hacer en sus sitios web con información agregada de las operaciones con tarjeta y transferencias electrónicas que fueron impugnadas.

De esta manera, se dejan sin efecto la Carta Gerencia N° 92027189, del 7 de diciembre de 2020, y la Carta de Gerencia N° 92400106, del 5 de enero de 2024, que regulaban esa materia.

Con la actualización de requerimientos de información, principalmente en el Archivo Normativo E24, se busca cubrir la mayor variedad de casos potenciales que podrían generarse a partir de la modificación legal, lo que ayudará a comprender la casuística que puede verificarse como resultado de los procesos contemplados en la Ley N°20.009.

Para más detalles visita la sección [Legislación y Normativa](#) del sitio web institucional.

Área de Comunicaciones e Imagen | Contacto:
prensa@cmfchile.cl | Suscripciones a comunicados de prensa e información relevante [aquí](#)