

SISTEMA INSTITUCIONES

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
I01	Accionistas	Trimestral	6
I03	Directores, Apoderados Generales y Personas Relacionadas con ellos	Trimestral	3
I05	Gravámenes sobre Acciones	Trimestral	6
I06	Oficinas, personal, horarios de atención y cajeros automáticos	Mensual	6
I07	Presidentes, Directores, Gerentes y Ejecutivos Principales	(1)	3
I08	Antecedentes del gobierno corporativo del banco	Semestral	9
I09	Antecedentes generales de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9
I10	Antecedentes de directores y gerentes de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9
I11	Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o <i>Downtime</i>	Mensual	9
I12	Incidentes de Ciberseguridad	Mensual	10
I13	Listado de personas relacionadas	Mensual	15
I14	Transferencias electrónicas de fondos y servicios conexos: disponibilidad e inmediatez	Mensual	10

- (1): Debe remitirse cada vez que ocurra un cambio en los datos del último archivo enviado.
 (2): El archivo I13 debe remitirse por primera vez con la información referida al mes de septiembre de 2019. El archivo I02, que fue reemplazado por el archivo I13, será remitido por última vez con la información referida al mes de diciembre de 2019.

SISTEMA ESTADÍSTICO

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
E01	Remate de garantías en Créditos para la Vivienda	Semestral	7
E02	Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E03	Venta de Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E04	Reclamos de Usuarios	Mensual	7
E05	Cierre de productos	Mensual	7

CODIGO	:	I14
NOMBRE	:	Transferencias electrónicas de fondos y servicios conexos: disponibilidad e inmediatez
SISTEMA	:	Instituciones
PERIODICIDAD	:	Mensual
PLAZO	:	10 días hábiles.

Reportarán este archivo todos aquellos bancos que posean uno o más sitios Web institucionales y/o aplicaciones móviles que permitan efectuar transferencias electrónicas de fondos a las que se refiere el numeral 4.1 del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas, incluidas aquellas transferencias realizadas entre clientes de un mismo banco, y otros servicios en línea como bloqueo de cuentas y consultas de saldo. La información entregada en este archivo corresponde tanto a eventos registrados durante el mes reportado, así como a datos diarios de transferencias electrónicas ordenadas por los canales señalados en el mismo periodo.

PRIMER REGISTRO

1.	Código del banco	9(04)
2.	Identificación del archivo.....	X(03)
3.	Período.....	F(06)
4.	Filler.....	X(53)
	Largo del registro.....	66 bytes

- CÓDIGO DEL BANCO.**
Corresponde a la identificación de la institución financiera, según la codificación dada por esta Superintendencia.
- IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO.**
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "I14".
- PERIODO.**
Corresponde al mes (AAAAMM) al que se refiere la información.

Registros siguientes

Los registros siguientes contendrán información de distinta índole, por lo cual en el primer campo de cada registro se identificará con uno de los siguientes códigos:

<u>Código</u>	<u>Tipo de registro</u>
01	Uptime de servicios por canal
02	Mantenciones programadas por canal y servicio asociado
03	Indisponibilidad por canal y servicio asociado
04	Tiempos de transferencia electrónica de fondos enviadas

Registro que indica el Uptime de servicios por canal

1.	Tipo de registro	9(02)
2.	Tipo de canal	9(02)
3.	Identificador de canal	9(03)
4.	Tipo de servicio	9(02)
5.	Uptime.....	9(03)V(02)
6.	Filler	X(52)
	Largo del registro.....	66 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO.
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "01".
2. TIPO DE CANAL
Corresponde al código de dos dígitos que define el tipo de canal de acuerdo a la siguiente tabla:

PRIMER DÍGITO

Infraestructura	Código
Sitio WEB	1
Aplicación Móvil	2

SEGUNDO DÍGITO

Destino	Código
Personas	1
Empresas	2
Sin distinción	3

El código asignado a "personas" corresponde a los canales destinados a personas naturales sin actividad comercial o productiva.

El código asignado a "empresas" corresponde a canales destinados a personas jurídicas y personas naturales con giro u actividad comercial.

El código "sin distinción" será utilizado por aquellas instituciones que no distinguen entre personas y empresas, y cuyos sitios web y aplicaciones sirven para ambos grupos indistintamente.

3. IDENTIFICADOR DEL CANAL
Corresponde a un código único que identifica el canal de atención en el banco. La propia institución deberá definir cuáles serán sus códigos identificadores, los que deberán mantenerse inequívocamente en cada reporte.
4. TIPO DE SERVICIO
Corresponde al código del servicio de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Servicio
10	Login de acceso
20	Transferencias de fondos
30	Consulta de saldo en cuenta corriente
40	Consulta de saldo en tarjetas de crédito
50	Consulta de saldo en otras líneas de crédito
60	Consulta de saldo en cuenta de depósito a la vista
70	Consulta de saldo en tarjeta con provisión de fondos
80	Bloqueo voluntario

5. UPTIME
Corresponde al porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio en el periodo informado según la siguiente métrica:

$$\text{Uptime} = (\text{Horas disponibilidad} - \text{Horas indisponibilidad}) / \text{Horas disponibilidad}$$

Donde:

Horas disponibilidad = Horas del mes calendario – Horas de mantenciones programadas – Horas de fuerza mayor

Horas indisponibilidad corresponde al número de horas que el servicio no estuvo disponible para los usuarios en el canal especificado dentro del periodo informado y que no son atribuibles a eventos de fuerza mayor o a mantenciones programadas que hayan sido informadas previamente a sus clientes.

Para los fines de este archivo, la causa de fuerza mayor o caso fortuito (Artículo 45 del Código Civil) no puede ser asignada en aquellas situaciones en que los eventos causantes deban estar cubiertos por los resguardos normales que la institución debe adoptar conforme a las disposiciones establecidas en materia de gestión de riesgos y de continuidad del negocio.

Registro que indica las mantenciones programadas por canal y servicio asociado

1.	Tipo de registro	9(02)
2.	Tipo de canal	9(02)
3.	Identificador de canal	9(03)
4.	Tipo de servicio	9(02)
5.	Fecha de inicio de mantención	F(08)
6.	Hora de inicio de mantención	9(06)
7.	Fecha de término de mantención	F(08)
8.	Hora de término de mantención	9(06)
9.	Filler	X(29)
Largo del registro.....		66 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO.
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "02".
2. TIPO DE CANAL
Corresponde al código de dos dígitos que define el tipo de canal de acuerdo a la siguiente tabla:

PRIMER DÍGITO

Infraestructura	Código
Sitio WEB	1
Aplicación Móvil	2

SEGUNDO DÍGITO

Destino	Código
Personas	1
Empresas	2
Sin distinción	3

El código asignado a “personas” corresponde a canales destinados a personas naturales sin actividad comercial o productiva.

El código asignado a “empresas” corresponde a canales destinados a personas jurídicas y personas naturales con giro u actividad comercial.

El código “sin distinción” será utilizado por aquellas instituciones que no distinguen entre personas y empresas, y cuyos sitios web y aplicaciones sirven para ambos grupos indistintamente.

3. **IDENTIFICADOR DEL CANAL**
Corresponde a un código único que identifica el canal de atención en el banco. La propia institución deberá definir cuáles serán sus códigos identificadores, los que deberán mantenerse inequívocamente en cada reporte.
4. **TIPO DE SERVICIO**
Corresponde al código del servicio de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Servicio
10	Login de acceso
20	Transferencias de fondos
30	Consulta de saldo en cuenta corriente
40	Consulta de saldo en tarjetas de crédito
50	Consulta de saldo en otras líneas de crédito
60	Consulta de saldo en cuenta de depósito a la vista
70	Consulta de saldo en tarjeta con provisión de fondos
80	Bloqueo voluntario

5. **FECHA DE INICIO DE LA MANTENCIÓN**
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día de inicio de la mantención programada.
6. **HORA DE INICIO DE LA MANTENCIÓN**
Corresponde a la hora (HHMMSS) de inicio de la mantención programada, donde HH corresponde a la hora, MM a los minutos y SS a los segundos (formato de 24 hrs).
7. **FECHA DE TÉRMINO DE LA MANTENCIÓN**
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día de término de la mantención programada. En el caso que una mantención se extienda más allá del mes calendario, informar la porción correspondiente en cada uno de los reportes, de acuerdo a la fecha de referencia del archivo.
8. **HORA DE TÉRMINO DE LA MANTENCIÓN**
Corresponde a la hora (HHMMSS) de término de la mantención programada, donde HH corresponde a la hora, MM a los minutos y SS a los segundos (formato de 24 hrs).

Registro que indica las indisponibilidades por canal y servicio asociado

1.	Tipo de registro	9(02)
2.	Tipo de canal	9(02)
3.	Identificador de canal	9(03)
4.	Tipo de servicio	9(02)
5.	Fecha de inicio de indisponibilidad.....	F(08)
6.	Hora de inicio de indisponibilidad	9(06)
7.	Fecha de término de indisponibilidad.....	F(08)
8.	Hora de término de indisponibilidad	9(06)
9.	Causas de indisponibilidad	9(02)
10.	Filler	X(27)

Largo del registro..... 66 bytes

Definición de términos

1. TIPO DE REGISTRO.
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "03".
2. TIPO DE CANAL
Corresponde al código de dos dígitos que define el tipo de canal de acuerdo a la siguiente tabla:

PRIMER DÍGITO

Infraestructura	Código
Sitio WEB	1
Aplicación Móvil	2

SEGUNDO DÍGITO

Destino	Código
Personas	1
Empresas	2
Sin distinción	3

El código asignado a “personas” corresponde a canales destinados a personas naturales sin actividad comercial o productiva.

El código asignado a “empresas” corresponde a canales destinados a personas jurídicas y personas naturales con giro u actividad comercial.

El código “sin distinción” será utilizado por aquellas instituciones que no distinguen entre personas y empresas, y cuyos sitios web y aplicaciones sirven para ambos grupos indistintamente.

3. IDENTIFICADOR DEL CANAL
Corresponde a un código único que identifica el canal de atención en el banco. La propia institución deberá definir cuáles serán sus códigos identificadores, los que deberán mantenerse inequívocamente en cada reporte.
4. TIPO DE SERVICIO
Corresponde al código del servicio de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Servicio
10	Login de acceso
20	Transferencias de fondos
30	Consulta de saldo en cuenta corriente
40	Consulta de saldo en tarjetas de crédito
50	Consulta de saldo en otras líneas de crédito
60	Consulta de saldo en cuenta de depósito a la vista
70	Consulta de saldo en tarjeta con provisión de fondos
80	Bloqueo voluntario

En caso que la indisponibilidad informada corresponda a un evento asociado al login de acceso, solo se debe reportar ese servicio pues se entiende que la misma afecta al resto de los servicios contenidos en la tabla.

Cuando se trate de una indisponibilidad que afecta a más de un servicio, distinto del login de acceso, debe completarse un registro por cada uno de ellos.

5. FECHA DE INICIO DE LA INDISPONIBILIDAD
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día de inicio de la indisponibilidad informada.

6. **HORA DE INICIO DE LA INDISPONIBILIDAD**
Corresponde a la hora (HHMMSS) de inicio de la indisponibilidad informada, donde HH corresponde a la hora, MM a los minutos y SS a los segundos (formato de 24 hrs).
7. **FECHA DE TÉRMINO DE LA INDISPONIBILIDAD**
Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) que indica el día de cierre de la indisponibilidad informada. En el caso que una indisponibilidad se extienda más allá de un mes calendario, informar la porción correspondiente en cada uno de los archivos, de acuerdo a la fecha de referencia del archivo.
8. **HORA DE TÉRMINO DE LA INDISPONIBILIDAD**
Corresponde a la hora (HHMMSS) de cierre de la indisponibilidad informada, donde HH corresponde a la hora, MM a los minutos y SS a los segundos (formato de 24 hrs).
9. **CAUSAS DE INDISPONIBILIDAD**
Corresponde al código que identifica la causa que genera la indisponibilidad, según la siguiente tabla:

Código	Causa de Indisponibilidad
10	Fuerza mayor o caso fortuito (artículo 45 del Código Civil)
20	Incidentes operacionales
30	Mantención no programada por causas distintas a las anteriores

Para los fines de este archivo, la causa de fuerza mayor o caso fortuito no puede ser asignada en aquellas situaciones en que los eventos causantes deban estar cubiertos por los resguardos normales que la institución debe adoptar conforme a las disposiciones establecidas en materia de gestión de riesgos y de continuidad del negocio.

Registro que indica los tiempos de transferencias electrónicas de fondos enviadas:

En este registro solo deben informarse las transferencias electrónicas de fondos en moneda nacional.

1.	Tipo de registro	9(02)
2.	Tipo de canal	9(02)
3.	Identificador de canal	9(03)
4.	Fecha de registro	F(08)
5.	Tramo horario de transferencias	9(02)
6.	Tiempo promedio de transferencias.....	9(06)
7.	Número de transferencias exitosas	9(14)
8.	Número de transferencias no realizadas.....	9(14)
9.	Número de clientes	9(14)
10.	Filler.....	X(01)
Largo del registro.....		66 bytes

Definición de términos

1. **TIPO DE REGISTRO.**
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "04".

2. TIPO DE CANAL

Corresponde al código de dos dígitos que define el tipo de canal de acuerdo a la siguiente tabla:

PRIMER DÍGITO

Infraestructura	Código
Sitio WEB	1
Aplicación Móvil	2

SEGUNDO DÍGITO

Destino	Código
Personas	1
Empresas	2
Sin distinción	3

El código asignado a “personas” corresponde a canales destinados a personas naturales sin actividad comercial o productiva.

El código asignado a “empresas” corresponde a canales destinados a personas jurídicas y personas naturales con giro u actividad comercial.

El código “sin distinción” será utilizado por aquellas instituciones que no distinguen entre personas y empresas, y cuyos sitios web y aplicaciones sirven para ambos grupos indistintamente.

3. IDENTIFICADOR DEL CANAL

Corresponde a un código único que identifica el canal de atención en el banco. La propia institución deberá definir cuáles serán sus códigos identificadores, los que deberán mantenerse inequívocamente en cada reporte.

4. FECHA DEL REGISTRO

Corresponde a la fecha (aaaammdd) de referencia de las transferencias electrónicas de fondos.

5. TRAMO HORARIO DE TRANSFERENCIAS.

Corresponde al código que indica el tramo horario en que fueron ingresadas las órdenes de transferencias de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Tramo horario
10	00:00 – 09:00
20	09:01 – 12:00
30	12:01 – 14:00
40	14:01 – 19:00
50	19:01 – 23:59

6. TIEMPO PROMEDIO DE TRANSFERENCIAS.

Corresponde al promedio simple de los tiempos de transferencias, los cuales corresponden al tiempo transcurrido, expresado en milisegundos, entre el ingreso de la orden de transferencia hasta el momento en que el usuario recibe la notificación de éxito o rechazo.

7. NÚMERO DE TRANSFERENCIAS REALIZADAS.

Corresponde al número de transferencias realizadas de acuerdo a los campos 2, 3, 4, 5 y 6 de este registro.

8. NÚMERO DE TRANSFERENCIAS NO REALIZADAS.

Corresponde al número de transferencias que no lograron realizarse de acuerdo a los campos 2, 3, 4, 5 y 6 de este registro.

9. **NÚMERO DE CLIENTES.**
Corresponde al número de clientes asociados, de acuerdo a los campos anteriores. Se trata del número de clientes, independiente del número de solicitudes de transferencias enviadas.

Carátula de cuadratura

El archivo I14 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

MODELO

Institución _____ Código: _____

Información correspondiente al mes de: _____ Archivo I14

Número de registros informados	
Número de registros con el código 1 en el campo 1	
Número de registros con el código 2 en el campo 1	
Número de registros con el código 3 en el campo 1	
Número de registros con el código 4 en el campo 1	