

En cumplimiento del artículo 11 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; señalamos la siguiente información, referida al segundo semestre de 2024:

Indicadores	Fraudes según tipo de producto (Julio a Diciembre de 2024)						Totales
	Tarjetas (a)			Otros medios electrónicos			
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos	Transferencias electrónicas (b)	Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (especificar) (d)	
N° de usuarios afectados (1)	1.023	8.548	No aplica	3.477	3.018	0	16.066
Montos involucrados en \$ (2)	534.363.220	1.651.012.957	No aplica	1.431.153.086	1.941.461.630	0	5.557.990.893
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (3)	11	8	No aplica	7	4	0	9
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (4)	12	10	No aplica	10	10	0	10

**Notas:**

- (1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009.
- (2) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, de las operaciones en las cuales el usuario desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento.
- (3) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre 35 UF.
- (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 correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones iguales o inferiores a 35 UF.
- (a) Cargos no reconocidos en tarjeta.
- (b) Transferencias electrónicas no reconocidas con cargo a cuenta de depósito, realizadas a través de medios remotos (sitio web, aplicaciones móviles, etc.).
- (c) Giros realizados en cajero automáticos no reconocidos.
- (d) Considera: transacciones no reconocidas asociadas a Cuenta de Ahorro, cargos por comisiones e intereses, abonos desconocidos y reversas de crédito.