

En cumplimiento a lo que señala el artículo 11 de la Ley N° 20.009 sobre fraude en medios de pago, a continuación se detallan los casos de clientes Bci que dieron aviso de extravío, robo, hurto o fraude, desconocidos cargos en sus cuentas/tarjetas de crédito y a quienes el Banco hizo devolución de dichos montos:

Indicadores	Fraudes según tipo de producto (Julio a diciembre 2020)						
	Tarjetas (a)			Otros medios electrónicos			Totales
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de pago con provisión de fondos	Transferencias electrónicas (b)	Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	
N° de usuarios afectados (1)	3.822	404	711	146	406	40	5.487
Montos involucrados (2)	\$ 860.512.966	\$ 177.567.781	\$ 18.416.728	\$ 92.803.835	\$ 164.736.028	\$ 15.080.967	\$ 1.329.118.305
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (3)	4,7	1,7	-	1	1,4	1	3,6
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (4)	2,4	2,2	3	1	1,9	1	2,5

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N° 21.234.

(2) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos (\$), respecto de 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 a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre UF 35

(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 UF 35.

(a) Cargos no reconocidos en tarjetas.

(b) Transferencias electrónicas no reconocidas con cargo a cuentas de depósito, incluidas las de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc).

(c) Giros realizados en cajeros automáticos no reconocidos.

(d) Corresponde a pagos en línea no reconocidos, con cargo en la cuenta corriente. Estos pagos son realizados a través de medios remotos (sitios web y aplicaciones móviles)