



En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11) de la Ley 21.234 “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”, ponemos a disposición de los clientes y público en general, la siguiente información:

Indicadores	Fraudes según tipo de producto (Julio a Diciembre 2025)						
	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 (especificar)	
Nº de usuarios afectados (1)	4.597	5.253	1.614	1.034	211		12.173
Nº de usuarios con reclamos(2)	3.292	1.790	77	456	124		5.408
Montos (3)	\$ 2.754.089.703	\$ 1.167.135.431	\$ 175.903.422	\$ 2.009.788.305	\$ 48.938.000		\$ 6.155.854.861
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo.(4)	8,71	9,19	19,16	9,73	6,75		9,08
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)	3,83	2,18	0,49	3,83	3,76		2,82

#### Notas

- (1) Corresponde al número de usuarios totales que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos del artículo 2 de la Ley 20.009. Se haya materializado o no el reclamo.
- (2) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, y efectuaron el reclamo impugnando operaciones cumpliendo con los demás requisitos del inciso tercero (declaración jurada que el emisor pueda solicitar suscribir al usuario) e inciso cuarto del artículo 4º de la Ley N°20.009 (denuncia)
- (3) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, respecto de las operaciones impugnadas por el usuario.
- (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 respecto de montos superiores al umbral establecido en el reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la Ley N°20.009. El plazo se debe contar desde la fecha en que nace la obligación para efectuar la cancelación de cargos o restitución de fondos y solo se deben informar en este indicador, los casos que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009. Los plazos deberán computarse desde que nace la obligación para el emisor de efectuar la cancelación de los cargos o restitución de los fondos, en virtud de lo señalado en la Ley N°20.009. Excepcionalmente, en los casos en que el emisor realice la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos solo con el aviso del usuario, o faltando alguno de los requisitos para que nazca la obligación de cancelar o restituir, el plazo será 0.
- (5) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos respecto de montos iguales o inferiores umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la Ley N°20.009. El plazo se debe contar desde la fecha en que nace la obligación para efectuar la cancelación de cargos o restitución de fondos y solo se deben informar en este indicador, los casos que no hayan sido objeto de solicitudes de suspensión y/o acciones judiciales de acuerdo a la Ley N°20.009. Los plazos deberán computarse desde que nace la obligación para el emisor de efectuar la cancelación de los cargos o restitución de los fondos, en virtud de lo señalado en la Ley N°20.009. Excepcionalmente, en los casos en que el emisor realice la cancelación de los cargos y/o restitución de los fondos solo con el aviso del usuario, o faltando alguno de los requisitos para que nazca la obligación de cancelar o restituir, el plazo será 0.
- (a) Se refiere a las operaciones efectuadas a través de tarjetas de crédito, débito o TPPF impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.
- (b) Considera las transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, y también las relativas a tarjetas de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.), impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.
- (c) Giros realizados en cajeros automáticos impugnados de acuerdo con la Ley N°20.009.
- (d) Se refiere a cualquier otra operación que no esté registrada en las columnas anteriores.