

SEMESTRAL USUARIOS AFECTADOS POR FRAUDES

Segundo Semestre del año 2025 (julio-diciembre).

Indicadores	Tarjetas (a)						Totales
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos	Transferencias electrónicas (b)	Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	
Nº de usuarios afectados (1)	0	0	878	273	57	6	1174
Nº de usuarios con reclamos (2)	0	0	110	42	11	3	157
Montos (3)	0	0	29.103.300	13.640.587	3.460.000	2.232.590	48.436.477
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Regamento respectivo. (4)	0	0	8	11	0	4	8
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Regamento respectivo. (5)	0	0	5	5	0	5	5

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.