

SEMESTRAL USUARIOS AFECTADOS POR FRAUDES

Segundo Semestre del año 2025 (julio-diciembre).

Indicadores	Tarjetas (a)			Transferencias electrónicas (b)	Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	Totales
	Tarjetas de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos				
N° de usuarios afectados (1)	0	0	878	273	57	6	1174
N° 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 Reglamento respectivo. (4)	0	0	8	11	0	4	8
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento 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 4° 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.