SEMESTRAL USUARIOS AFECTADOS POR FRAUDES
Primer Semestre del año 2025 (enero-junio).

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)	
N° de usuarios afectados (1)	0	0	706	178	39	0	898
N° de usuarios con reclamo (2)	0	0	125	31	14	0	162
Montos (3)	0	0	\$24.072.731	\$19.172.873	\$6.830.000	0	\$50.075.604
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)	0	0	10	14	0	0	13
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)	0	0	6	9	9	0	7

(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. 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 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.