

## Reporte Semestral Ley 20.009

Indicadores Periodo: Ene 25 - Jul 25	Fraudes según tipo de producto						Totales
	Tarjetas (a)			Otros medios electrónicos			
	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)	5.834	5.881	N/A	787	336	143	10.948
N° de usuarios con Reclamo (2)	2.916	2.733	N/A	528	246	134	5.862
Montos (3)	\$3.846.007.996	\$971.598.004	N/A	\$1.020.656.390	\$71.543.535	\$382.294.761	\$6.292.100.686
Plazo de respuesta por transacciones sobre el Umbral definido en el Reglamento respectivo (4)	9,7	8,6	N/A	8,3	7,8	8,7	9,2
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo (5)	6,3	5,4	N/A	6,4	8,5	6,5	6,0

(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.

(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.

(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) Créditos preaprobados abonados en cuenta. Estas transacciones son realizadas a través de medios remotos (sitios web y aplicaciones móviles). Pagos de servicio a través de botones de pago, debitado de la cuenta.