

Reporte Semestral Ley 20.009

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11) de la Ley 20.009 “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 Periodo: Jul 24 - Dic 24 | 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) | |
| Nº de usuarios afectados (1) | 2.500 | 1.904 | N/A | 372 | 135 | 17 | 4.726 |
| Montos involucrados (2) | \$2.735.950.881 | \$906.245.375 | N/A | \$877.324.957 | \$67.258.840 | \$32.697.323 | \$4.619.477.376 |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (3) | 17,0 | 17,0 | N/A | 17,0 | 22,0 | 17,0 | 17,1 |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (4) | 10,0 | 10,0 | N/A | 10,0 | 15,0 | 10,0 | 10,1 |

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron reclamo en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°21.234.

(2) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, respecto de operaciones en las cuales el usuario desconoce haber otorgado su autorización o consentimiento.

(3) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre 35 UF.

(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 correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones iguales o inferiores a 35 UF.

(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 corriente. Estas transacciones son realizadas a través de medios remotos (sitios web y aplicaciones móviles).