

## 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: Ene 24 – Jun 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)	3.014	2.493	N/A	515	354	18	6.094
Montos involucrados (2)	\$2.211.845.674	\$1.130.843.412	N/A	\$868.287.850	\$160.026.034	\$92.626.723	\$4.463.629.693
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (3)	8,00	7,20	N/A	4,98	4,00	3,88	7,25
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (4)	2,27	2,51	N/A	2,57	2,62	2,78	2,40

(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°20.009.

(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).