

**Cifras de Fraudes Ley 20.009 – 2° semestre 2020**

Indicadores	Tarjetas (a)			Otros medios electrónicos			Totales
	Tarjeta de Crédito	Tarjetas de Débito	Tarjetas de pago con provisión de Fondos	Transferencias electrónicas <sup>(b)</sup>	Transacciones en cajeros automáticos <sup>(c)</sup>	Otros (especificar)	
<b>N° de usuarios afectados<sup>(1)</sup></b>	482	37	-	12	-	-	531
<b>Montos involucrados<sup>(2)</sup></b>	151	8	-	12	-	-	171
<b>Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF<sup>(3)</sup></b>	2,1	1,6	-	0,9	-	-	2,0
<b>Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF<sup>(4)</sup></b>	7,1	16,0	-	13,3	-	-	7,9

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravió o fraude, en los términos establecidos en la ley N°21.234.

(2) Corresponde a los montos totales, expresados en millones de 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 iguales o inferiores a 35 UF.

(4) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos, a la restitución de los fondos o a la comunicación del ejercicio de acciones, correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre 35 UF. El plazo promedio informado considera el abono parcial hasta 35 UF, realizado dentro de los primeros 5 días hábiles.

(a) Cargos no reconocidos en tarjetas.

(b) Transferencias electrónicas no reconocidas con cargos 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.