

Indicadores	Fraudes según tipo de producto						
	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	Totales
N° de usuarios afectados (1)	435	17	-	12	39	-	494
Montos involucrados (Millones de pesos) (2)	MM \$175,3	MM \$5,0	-	MM \$56,3	MM \$17,3	-	MM \$254
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (Días hábiles promedio) (3)	8	12	-	8	10	-	8
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (Días hábiles promedio) (4)	3	2	-	7	3	-	3

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso 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 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 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.