

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley N°20.009, que establece cómo las entidades emisoras deberán informar semestralmente, en sus respectivos sitios electrónicos, estadísticas acerca del número de usuarios afectados por casos cubiertos por el referido cuerpo legal, señalando los montos involucrados y los plazos en que hayan dado respuesta o cumplimiento a sus obligaciones, publicamos la siguiente información, referida al primer semestre de 2022:

Indicadores	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 (especificar)	
N° de usuarios afectados (1)	3.811	8.378	No Aplica	424	539	No Aplica	13.152
Montos involucrados en \$ (2)	766.814.560	1.027.146.618	No Aplica	314.473.741	218.113.173	No Aplica	2.326.548.092
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (3)	5	3	No Aplica	4	11	No Aplica	4
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (4)	6	4	No Aplica	4	5	No Aplica	5

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso de hurto, robo, extravió o fraude, en los términos establecidos en la Ley N°20.009.

(2) Corresponde a los montos totales, expresados en millones de pesos chilenos, de las 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 o a la restitución de los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas, para transacciones sobre 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.

**NOTA:** Adicionalmente, en este período Bancoestado pagó 31.492 operaciones, por el equivalente a MM\$ 3.593.-, por consideraciones comerciales.