

| 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) | 610 | 43 | - | 41 | 28 | - | 698 |
| Montos involucrados (2) | \$359.217.757 | \$21.228.609 | - | \$69.531.160 | \$9.332.498 | - | \$459.310.024 |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (Días hábiles promedio) (3) | 7 | 10 | - | 6 | - | - | 7 |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (Días hábiles promedio) (4) | 2 | 3 | - | 3 | 2 | - | 2 |

(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 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.