

Informe de Fraudes Ley 20.009

Julio a Diciembre 2025



I - Banco Falabella (Débito)

| | Tarjetas(a) | | | Otros medios electrónicos | | | Totales |
|--|--------------------|-------------------|--|---------------------------------|--|-------------|---------------|
| | Tarjeta de crédito | Tarjeta de débito | Tarjetas de pago con provisión de fondos | Transferencias electrónicas (b) | Transacciones en cajeros automáticos (c) | Otros (d) | |
| N° de usuarios afectados (1) | - | 20.078 | - | 4.875 | 989 | 458 | 25.354 |
| N° de usuarios con reclamo (2) | - | 13.465 | - | 2.678 | 598 | 454 | 16.454 |
| Montos (3) | - | 1.445.702.287 | - | 1.698.755.073 | 215.933.331 | 149.826.928 | 3.510.217.619 |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4) | - | 2,4 | - | 1,6 | 1,8 | 2,8 | 1,9 |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5) | - | 2,5 | - | 1,4 | 1,4 | 1,5 | 2,3 |

II - CMR Falabella (Crédito)

| | Tarjetas(a) | | | Otros medios electrónicos | | | Totales |
|--|--------------------|-------------------|--|---------------------------------|--|-------------|---------------|
| | Tarjeta de crédito | Tarjeta de débito | Tarjetas de pago con provisión de fondos | Transferencias electrónicas (b) | Transacciones en cajeros automáticos (c) | Otros (d) | |
| N° de usuarios afectados (1) | 30.898 | - | - | - | 291 | 539 | 31.475 |
| N° de usuarios con reclamo (2) | 17.256 | - | - | - | 218 | 339 | 17.612 |
| Montos (3) | 4.158.010.118 | - | - | - | 59.580.703 | 562.325.823 | 4.779.916.644 |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4) | 4,3 | - | - | - | 2,5 | 3,1 | 4,1 |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5) | 1,1 | - | - | - | 1,1 | 2,8 | 1,1 |

III - Banco Falabella (I y II)

| | Tarjetas(a) | | | Otros medios electrónicos | | | Totales |
|--|--------------------|-------------------|--|---------------------------------|--|-------------|---------------|
| | Tarjeta de crédito | Tarjeta de débito | Tarjetas de pago con provisión de fondos | Transferencias electrónicas (b) | Transacciones en cajeros automáticos (c) | Otros (d) | |
| N° de usuarios afectados (1) | 30.898 | 20.078 | - | 4.875 | 1.254 | 994 | 55.407 |
| N° de usuarios con reclamo (2) | 17.256 | 13.465 | - | 2.678 | 795 | 790 | 33.192 |
| Montos (3) | 4.158.010.118 | 1.445.702.287 | - | 1.698.755.073 | 275.514.034 | 712.152.751 | 8.290.134.263 |
| Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4) | 4,3 | 2,4 | - | 1,6 | 1,9 | 3,0 | 3,4 |
| Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5) | 1,1 | 2,5 | - | 1,4 | 1,3 | 1,9 | 1,7 |

(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° 20.009. Se haya materializado o no el reclamo.

(2) Corresponde al número de usuarios que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, y efectuaron el reclamo impugnando operaciones cumpliendo con los demás requisitos del inciso tercero (declaración jurada que el emisor pueda solicitar suscribir al usuario) e inciso cuarto del artículo 4 de la Ley N° 20.009.

(3) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, respecto de operaciones impugnadas por el usuario.

(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 respecto de montos superiores al umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la ley N° 20.009.

(5) Corresponde al número de días promedio en que el emisor procedió a la cancelación de los cargos o a la restitución de los fondos respecto de montos iguales o inferiores al umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la ley N° 20.009.

(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) Corresponde a desconocimientos en Avance/ Super Avance /Crédito consumo u otros movimientos no contemplados en las categorías anteriores.