

Informe de Fraudes Ley 20.009

Julio a Diciembre 2024



I - Banco Falabella (Débito)

	Tarjetas(a)			Transferencias electrónicas (b)	Otros medios electrónicos		Totales
	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	Tarjetas de pago con provisión de fondos		Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	
N° de usuarios afectados (1)	-	11.822	-	1.948	487	352	13.932
Montos involucrados (2)	-	1.207.100.891	-	1.079.412.988	223.091.503	256.679.222	2.766.284.604
Plazo de respuesta por transacciones sobre UF 35 (4)	-	22,5	-	32,6	33,4	12,6	24,5
Plazo de respuesta por transacciones hasta UF 35 (3)	-	0,8	-	8,9	12,3	4,6	1,9

II - CMR Falabella (Crédito)

	Tarjetas(a)			Transferencias electrónicas (b)	Otros medios electrónicos		Totales
	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	Tarjetas de pago con provisión de fondos		Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	
N° de usuarios afectados (1)	17.247	-	-	-	-	246	17.364
Montos involucrados (2)	3.575.100.732	-	-	-	-	104.440.282	3.679.541.014
Plazo de respuesta por transacciones sobre UF 35 (4)	7,8	-	-	-	-	16,6	8,1
Plazo de respuesta por transacciones hasta UF 35 (3)	0,8	-	-	-	-	10,0	0,9

III - Banco Falabella (I y II)

	Tarjetas(a)			Transferencias electrónicas (b)	Otros medios electrónicos		Totales
	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	Tarjetas de pago con provisión de fondos		Transacciones en cajeros automáticos (c)	Otros (d)	
N° de usuarios afectados (1)	17.247	11.822	-	1.948	487	592	30.696
Montos involucrados (2)	3.575.100.732	1.207.100.891	-	1.079.412.988	223.091.503	361.119.504	6.445.825.618
Plazo de respuesta por transacciones sobre UF 35 (4)	7,8	22,5	-	32,6	33,4	13,7	13,3
Plazo de respuesta por transacciones hasta UF 35 (3)	0,8	0,8	-	8,9	12,3	6,7	1,3

(1) Corresponde al número de usuarios que ingresaron en saldo en caso de furto, 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 iguales o inferiores a UF 35.

(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 UF 35.

(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 (línea web, aplicaciones móviles, etc.).

(c) Gastos realizados en cajeros automáticos no reconocidos.

(d) Corresponde a descuentos en Avance/ Super Avance /Crédito consumo.