

Informe de Fraudes Ley 20.009

Enero a Junio 2026



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)	-	22,889	-	3,260	730	2,700	28,296
N° de usuarios con reclamo (2)	-	20,476	-	2,510	577	1,130	23,772
Montos (3)	-	2,082,922,218	-	1,508,107,426	215,919,808	318,111,927	4,125,061,379
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)	-	3.4	-	2.7	0.8	2.3	2.9
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)	-	0.5	-	1.3	0.5	1.2	0.5

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)	28,225	-	-	-	193	5,082	32,788
N° de usuarios con reclamo (2)	25,135	-	-	-	156	371	25,475
Montos (3)	5,177,307,642	-	-	-	51,156,793	459,018,154	5,687,482,589
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)	9.2	-	-	-	16.8	9.0	9.2
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)	4.5	-	-	-	5.9	8.7	4.6

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)	28,225	22,889	-	3,260	912	7,569	59,696
N° de usuarios con reclamo (2)	25,135	20,476	-	2,510	724	1,490	48,289
Montos (3)	5,177,307,642	2,082,922,218	-	1,508,107,426	267,076,601	777,130,081	9,812,543,968
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el Reglamento respectivo. (4)	9.2	3.4	-	2.7	8.8	7.9	7.8
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el Reglamento respectivo. (5)	4.5	0.5	-	1.3	2.5	2.7	2.7

(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/ Súper Avance /Crédito consumo u otros movimientos no contemplados en las categorías anteriores.