

Banco Consorcio en conformidad con lo establecido en la Ley 21.234, vigente desde el 29 de mayo de 2020 en su artículo 11 y que establece un régimen de limitaciones de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude; informa el número de reclamos, montos y tiempos de resolución durante el semestre comprendido entre enero y junio de 2025.

Indicadores	Fraudes según tipo de producto (enero a junio de 2025)						
	Tarjetas (a)			Otros medios electrónicos			Totales
	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)	109	790		60	45		1004
N° de usuarios con reclamo (2)	47	206	-	47	20		320
Montos involucrados (3)	\$32.353.439	\$73.640.405	-	\$63.902.415	\$5.675.000	-	\$175.571.259
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (4)	16	17	-	16	18	-	17
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (5)	10	10	-	10	12	-	10

(1) Corresponde al número de usuarios totales que ingresaron un aviso en caso de hurto, robo, extravío o fraude, en los términos del artículo 2 de la Ley 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 (denuncia).

(3) Corresponde a los montos totales, expresados en pesos chilenos, respecto de las 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 umbral establecido en el Reglamento, de acuerdo con el art. 1 y 5 de la Ley N°20.009.