

# Informe NORMATIVO LEY 20.009



De julio a diciembre de 2025

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

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 (d)	Totales
Nº de usuarios afectados (1)	16.345	12.288	-	5.666	1.699	-	35.998
Nº de usuarios con Reclamo (2)	9.227	5.479		4.918	723	-	19.146
Montos Involucrados (3)	5.401.522.273	1.506.256.465	-	15.264.753.030	294.812.991	-	22.467.344.758
Plazo de respuesta por transacciones sobre el umbral definido en el reglamento respectivo (4)	9,2	10	-	8,2	12,5	-	8,7
Plazo de respuesta por transacciones hasta el umbral definido en el reglamento respectivo (5)	9,0	9,1	-	7,6	9,5	-	8,8

(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 4º 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.

(a) Se refiere a las operaciones efectuadas a través de tarjetas de crédito, débito o TPPF impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.

(b) Considera las transferencias electrónicas con cargo a cuentas de depósito, y también las relativas a tarjetas de pago con provisión de fondos, realizadas a través de medios remotos (sitios web, aplicaciones móviles, etc.), impugnadas de acuerdo con la Ley N°20.009.

(c) Giros realizados en cajeros automáticos impugnados de acuerdo con la Ley N°20.009.

(d) Se refiere a cualquier otra operación que no esté registrada en las columnas anteriores.