

**Modificación Ley 20.009**

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 julio y diciembre de 2023.

Indicadores	Fraudes según tipo de producto (Julio a Diciembre 2023)						
	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)	63	115	0	88	66	0	332
Montos involucrados (2)	\$33.278.443	\$94.517.003	\$-	\$161.970.429	\$30.664.238	\$-	\$320.430.113
Plazo de respuesta por transacciones sobre 35 UF (3)	8,1	8,6	-	10,8	7	-	8,6
Plazo de respuesta por transacciones hasta 35 UF (4)	4,6	3,7	-	4	4,2	-	4,1

(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° 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 sobre 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 iguales o inferiores a 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 (sitios web, aplicaciones móviles, etc). (c) Giros realizados en cajeros automáticos no reconocidos. (d) Corresponde a pagos en línea no reconocidos, con cargo en la cuenta corriente. Estos pagos son realizados a través de medios remotos (sitios web y aplicaciones móviles)