ABIF

Asociación de Bancos

Anexo Número de Emergencias Bancarias 1212 — EIKON

Mayo 2026

Categoría:	8. Issues Management
Capítulo:	General
Título del programa:	Número de Emergencias Bancarias 1212 — Una nueva línea telefónica para proteger a las personas
Compañía / Institución:	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF)
Área responsable:	Gerencia de Estudios — ABIF
Personas responsables:	Matías Bernier, gerente de Estudios de ABIF.

A medida que la inclusión financiera crece en Chile, también lo hacen los fraudes.

Pero faltaba una respuesta unificada, simple y de alcance nacional.

EL DESAFÍO

Los delitos financieros digitales crecían en sofisticación y frecuencia. Cada banco tenía su propia línea de contacto, generando confusión en el momento más crítico para el ciudadano. Según estudios, el 94% de los chilenos ha recibido intentos de fraude.

LA SOLUCIÓN

El número único 1212: una línea gratuita y nacional que conecta de inmediato a cualquier persona con el canal de emergencias de su banco ante fraudes, robos u operaciones sospechosas. Un número, toda la banca.

El lanzamiento del 1212 — 23 de octubre de 2025

VOCERÍAS INSTITUCIONALES

José Manuel Mena y Luis Opazo protagonizaron entrevistas en TV y radio, subrayando que el 1212 es el compromiso de toda la banca con cada chileno.

ESTRATEGIA DIGITAL — TÍO EMILIO

"Tío Emilio" (Emilio Sutherland) protagonizó videos y cápsulas bajo la premisa: "si algo te parece raro, probablemente lo es." Su figura generó afecto y alta interacción en redes.

CONTINUIDAD CON #SOSPECHA

El 1212 fue el hito mayor de la estrategia permanente de prevención impulsada bajo el claim #SOSpecha, que la ABIF venía desarrollando para construir una cultura de alerta activa. Este hashtag fue utilizado por toda la banca nacional privada.

Impacto en medios — primeros 6 meses

232

publicaciones totales

en prensa nacional durante los primeros 6 meses de operación del 1212

151	63	18
notas lanzamiento	notas balances	notas educación financiera

Banca habilita número único para denunciar estafas

Se trata del 1212, que es gratuito y redirecciona las emergencias a cada institución. La iniciativa es parte de una campaña con recomendaciones para el autocuidado.

Leo Riquelme

REFERENCIAL

Lejos de tratarse de un ilícito nuevo, el uso

deberá realizar una denuncia por estos hechos a las policías, los tribunales o al Ministerio Público", indicó en su momento la gerenta de la Divi-

"1212": Lanzan nueva línea telefónica para emergencias bancarias

El servicio no tiene costo y está disponible para todas las compañías telefónicas.

23 de Octubre de 2025 | 10:36 | Redactado por Tomás Molina, Emol.

EL COMENTARISTA OPINA

Una telaraña para la astronomía del futuro: el Lunar Crater Radio Telescope

Gasper Galaz

RECOMENDAMOS EN ECONOMÍA

Campaña digital #SOSpecha — Resultados en redes sociales (23–31 oct 2025)

1.072.985
Alcance total (usuarios impactados)

1.618.370
Impresiones totales

747.756
Reproducciones de video

21.024
Reacciones totales

3.254
Clics al landing

258
Comentarios

1.075
Compartidos

250
Guardados

ALCANCE POR PLATAFORMA

Instagram: 648.260 | Facebook: 440.186 | Threads: 446

Interacciones: Instagram 17.704 | Facebook 4.902

Top post: 706.142 alcance · 351.674 reproducciones · 8.042 interacciones

+116 publicaciones de medios, usuarios y bancos · 29.024 interacciones totales de terceros

La conversación también se trasladó a redes sociales

23 de octubre de 2025

Instagram

Interacciones: 6.165

Alcance: 282.825

Visualizaciones: 490.129

Facebook

Interacciones: 1.826

Alcance: 430.828

Visualizaciones: 555.765

LinkedIn

Interacciones: 186

Alcance: 10.207

Visualizaciones: 7.644

28 de octubre de 2025

Instagram

Interacciones: 11.386

Alcance: 304.496

Visualizaciones: 413.656

Facebook

Interacciones: 3.321

Alcance: 163.670

Visualizaciones: 218.106

LinkedIn

Interacciones: 28

Alcance: 2.755

Visualizaciones: 1.931

La ciudadanía usó el 1212 para emergencias reales

Cifras de operación al 12 de mayo de 2026 — 6 meses de funcionamiento

210.000

llamados recibidos
y derivados a los bancos

126.300

números de teléfono
distintos que llamaron

18 seg

tiempo promedio
de derivación

18.600 hrs

de atención bancaria
en casos derivados del 1212

81.600

llamadas con más
de 5 min de atención

12 min 30 seg

duración promedio
de las llamadas largas

***El 39% de las llamadas requirió más de 5 minutos de atención bancaria**, confirmando que el 1212 está siendo utilizado ante emergencias financieras reales — no solo como consulta.*