

Información importante

Santiago, 4 de Abril de 2023

Estimado(a) NICOLE ANDREA BAEZ CARRASCO

REF: Respuesta a requerimiento N°24885355 - ME

Junto con saludarle y por medio de la presente, respondemos a su requerimiento presentado a través de Telefonía, con fecha 29-03-2023, relacionado con el desconocimiento de las siguientes operaciones bancarias:

Glosa	Monto	Fecha Contable
TEF A ESPINOSA ESPINOSA CANDY GENES	800.000	30-03-2023
TEF A GAMBOA VELASQUEZ NICOLAS ESTE	200.000	30-03-2023
TEF A ZUNIGA CANETE CRISTIAN GUILLE	100.00	30-03-2023
WEB MERCADOPAGO S A	199.990	30-03-2023
WEB MERCADOPAGO S A	99.950	30-03-2023
PAGOS.FLOW.CL (WEB) COMPRAS	869.000	31-03-2023

A fin de resguardar su seguridad y de acuerdo al protocolo establecido, le informamos que con fecha 29-03-2023 procedimos a bloquear sus productos BancoEstado.

Dado que se trata de un desconocimiento de unas operaciones bancarias por supuesto hurto, robo, extravío o fraude en los términos establecidos en la Ley N°20.009, hemos procedido, dentro del plazo legal, a restituir los fondos correspondientes a las operaciones reclamadas por un monto de hasta 35 Unidades de Fomento, es decir, \$1.244.981.-, el cual se ve reflejado en su Cuenta Corriente N° 000-0-386614-9, con fecha 04-04-2023, bajo la glosa "Devolución Ley de Fraude".

Con respecto al diferencial del monto reclamado, es decir, el monto superior a las UF 35, BancoEstado realizó la debida investigación del caso y determinó que no corresponde proceder con la restitución del resto de los fondos reclamados, y de acuerdo a lo que indica la Ley, BancoEstado iniciará las acciones legales correspondientes en el Juzgado de Policía Local, para que un tribunal determine si en las operaciones reclamadas hubo culpa o dolo de su parte y si procede o no la devolución de los fondos.

Finalmente, le informamos que BancoEstado se reserva el derecho de poner a disposición del Ministerio Público todos los antecedentes para llevar a cabo una investigación, en caso de tomar conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de delito y que estuvieran asociados a la presentación de este caso.

Si tuviera alguna consulta adicional, le pedimos por favor se contacte al 600 200 7000.

Se despide atentamente,

Lilian Campos Mazzari
Subgerente de Atención y Soluciones al Cliente

BancoEstado realiza permanentemente una importante campaña comunicacional la cual está disponible en www.bancoestado.cl, en “Recomendaciones de Seguridad” y en www.queatinotepase.cl. Le invitamos a conocer estas páginas donde encontrará información acerca de los fraudes más frecuentes y cómo prevenirlos, y consejos para el buen uso de sus tarjetas y claves. BancoEstado nunca le solicitará sus claves de acceso a internet, cajero automático o para transferencias electrónicas, ni tampoco autorizaciones mediante BEPASS en su aplicación móvil.

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su Banco o en www.cmfchile.cl