

Santiago, 03 de junio de 2020  
GGE N°219.20

Señor  
Luis Rojas Gallardo  
Prosecretario  
Cámara de Diputados  
PRESENTE

*Ref.: Oficios N°51086 y 51087, ambos de 29  
de abril de 2020.*

---

De mi consideración,

Por encargo del señor Presidente de BancoEstado, me refiero a sus oficios antes individualizados, recibidos con fecha 5 de mayo del presente, los que fueran remitidos a petición del Honorable Diputado, señor Fidel Espinoza Sandoval, en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 9° A de la Ley N°18.918, *Orgánica Constitucional del Congreso Nacional*, requiriendo a esta Institución informar acerca de los casos de estafas realizadas a los usuarios y clientes BancoEstado, en orden a esclarecer la responsabilidad que nos compete para asegurar las operaciones que se realizan a través de nuestras plataformas digitales.

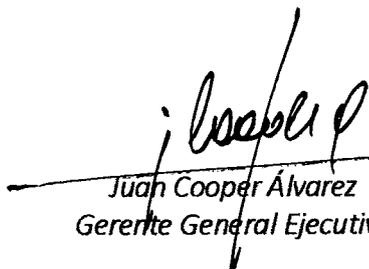
Sobre el particular, cúmpleme señalar que atendida la amplia cobertura de BancoEstado a nivel nacional, así como la red de clientes y usuarios que diariamente acceden a nuestras sucursales o servicios remotos, el monitoreo y seguimiento de aquellas operaciones presuntamente vinculadas a fraude es una temática que regularmente debemos abordar, a objeto de reducir al máximo la ocurrencia de estos casos y optimizar su supervisión, en cumplimiento de las exigencias tanto legales como normativas que regulan el régimen de responsabilidad de los usuarios y emisores de productos bancarios en esta materia.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que en la prestación de nuestros servicios bancarios pueden existir eventos o situaciones que no son imputables a BancoEstado y escapan del ámbito de las medidas que éste adopta para resguardar la seguridad de las transacciones de nuestros clientes. Tal es el caso, por ejemplo, de clonaciones que se producen en cajeros automáticos que no pertenecen a nuestra red de ATMs o hackeos de información personal de nuestros clientes que se producen fuera de nuestro sitio web institucional o desde fuentes que no se encuentran bajo nuestro control y custodia.

Puntualmente, el caso a que se alude en ambos oficios, corresponde al señor Jorge Enrique Vergara Guilquiruca, el cual fue analizado por el Banco, luego de lo cual se dispuso restituirle la totalidad del monto impugnado en su reclamo, quedando por tanto de esta forma totalmente resuelta la situación que afectara a nuestro cliente, quien además, luego de ser contactado telefónicamente, se encuentra al tanto y conforme con la solución entregada.

Finalmente, nos permitimos manifestar que estamos siempre disponibles para resolver cualquier consulta en el seguimiento y resolución de este tipo de contingencias, reiterando nuestro compromiso de otorgar un servicio seguro y eficiente a nuestros clientes y usuarios a lo largo de todo el país.

Sin otro particular, le saluda atentamente.



Juan Cooper Álvarez  
Gerente General Ejecutivo

F/84216 y 84233

Cc: Presidencia BancoEstado