



OFICIO N° 73905
INC.: solicitud

Irg/mkr
S.32°/369

VALPARAÍSO, 12 de mayo de 2021

Los Diputados señores SERGIO BOBADILLA MUÑOZ y CRISTHIAN MOREIRA BARROS, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° A de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre el protocolo implementado ante eventuales fallas tecnológicas ligadas al proceso de impresión de las tarjetas de débito, en el marco de lo ocurrido el día 5 de mayo, donde usuarios denunciaron que se les había entregado la tarjeta CuentaRUT sin el nombre del titular impreso en el documento físico, y que como solución les escribieron su nombre de forma manuscrita con plumón permanente. Al respecto, refiérase a la cantidad de personas que recibieron su tarjeta sin el nombre impreso y escrito de forma manuscrita, dando respuesta a las demás interrogantes que plantean.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL BANCO DEL
ESTADO DE CHILE





VALPARAÍSO, MAYO DE 2021

OFICIO DE FISCALIZACIÓN

DE: SERGIO BOBADILLA, CRISTHIAN MOREIRA, DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA.

A: JUAN COOPER, PRESIDENTE BANCO ESTADO.

El día 5 de mayo, una serie de usuarios de redes sociales denunciaron que a distintos clientes del Banco Estado se les había entregado la tarjeta CuentaRUT sin el nombre del titular impreso en el documento físico, y que como solución les escribieron su nombre de forma manuscrita usando un plumón permanente. Es menester hacer presente que este hecho no fue único o excepcional, sino que se repitió a lo largo de la jornada y en distintas sucursales de nuestro país.

Si bien su entidad sostuvo que la causa radicó en un problema tecnológico ocurrido a nivel nacional, afectándose la impresión de los nombres de los titulares de la CuentaRUT, y que atendida a la normativa vigente las tarjetas deben llevar siempre el nombre de su titular, ello no es suficiente justificación para una situación como la vivida, considerando que los principales usuarios de la mencionada tarjeta son familias vulnerables y de escasos recursos.

Y es que si bien las fallas tecnológicas pueden ocurrir en cualquier tipo de operación, lo que corresponde es que cada entidad tenga protocolos ante dichas fallas que permitan resolver y entregar opciones alternativas que no respondan a una improvisación, sobre todo cuando estamos en presencia de una entidad bancaria de carácter estatal, cuyo CuentaRUT alcanza a un alto porcentaje de la población, y que además se encuentra inserto precisamente en un contexto de renovación de tarjetas.

Por tanto, en atención a lo anteriormente expuesto, solicito a su autoridad me informe:

1. Protocolos de actuación implementados ante eventuales fallas tecnológicas ligadas al proceso de impresión de las tarjetas de débito, y las medidas que a futuro se implementarán como institución ante una eventual reiteración del error.
2. Cantidad de personas exactas que recibieron su tarjeta sin el nombre impreso y escrito de forma manuscrita con plumón.
3. Medidas implementadas para revertir a la brevedad dicha situación y las soluciones propuestas para los clientes que se vieron afectados.
4. Detalle de las eventuales compensaciones que se evalúen para los clientes afectados, considerando que se trata de un instrumento bancario por el cual los usuarios están obligados al pago de comisiones.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SERGIO BOBADILLA M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTHIAN MOREIRA B.

