



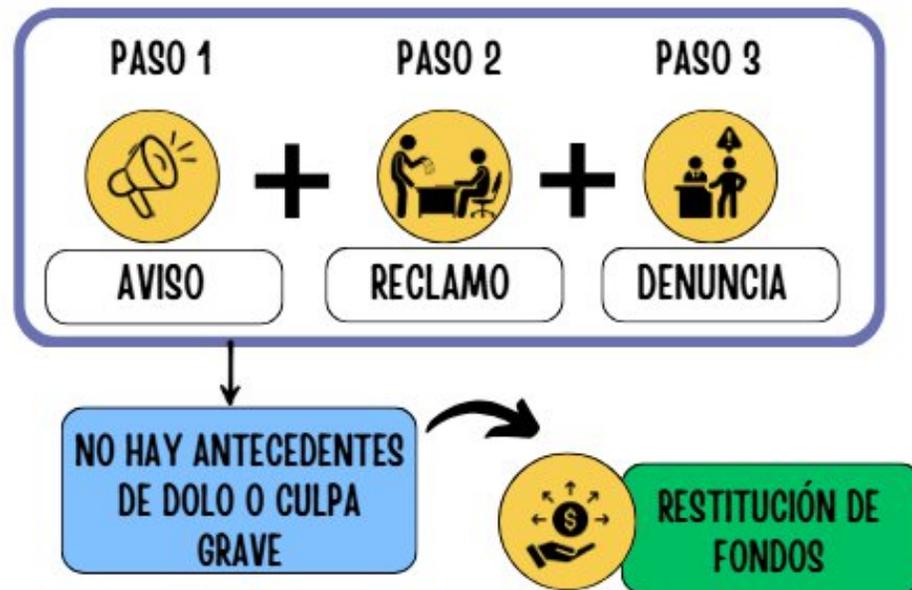
Hoja de Ruta: Recupera tus Fondos tras un Fraude

Si descubriste operaciones respecto de las cuales desconoces haber otorgado tu autorización o consentimiento, esta hoja de ruta te guiará desde el aviso hasta la restitución de tus fondos / cancelación de los cargos

¡Actúa rápido para proteger tu dinero!

HOJA DE RUTA

RECUPERA TUS FONDOS TRAS UN FRAUDE



¿QUÉ ES EL DOLO O CULPA GRAVE?

- El Dolo se considera como la acción voluntaria y consciente de causar daño a otro. Como por ejemplo defraudar al banco fingiendo un fraude
- La Culpa Grave es un acto negligente producido por falta de cuidado extremo. No contempla necesariamente la voluntad de dañar.



AVISO

PASO 1

AVISA A LA ENTIDAD FINANCIERA INMEDIATAMENTE

- **ACCIÓN:** Tan pronto como tomes conocimiento de la existencia de operaciones no autorizadas, deberás dar aviso.
- **PLAZO:** Inmediato.
- **RESULTADO ESPERADO:** El aviso oportuno es el primer paso para que puedas limitar tu responsabilidad y, por ende, iniciar el proceso oficial.

RECIBE LA CONFIRMACIÓN DEL BLOQUEO DE TU MEDIO DE PAGO Y EL CÓDIGO DE SEGUIMIENTO

- **ACCIÓN:** La entidad financiera deberá bloquear tu medio de pago y te dará un código de seguimiento. Guárdalo. Con todo la no entrega del código no afectará la validez de tu aviso.
- **PLAZO:** Inmediato. Debe ocurrir en el acto de recepción del aviso.
- **RESULTADO ESPERADO:** El bloqueo es esencial porque, si los medios de pago son utilizados con posterioridad al aviso de extravío, hurto, robo o fraude, la entidad será responsable de tales operaciones y sus consecuencias económicas.

RECLAMO



PRESENTA TU RECLAMO

- **ACCIÓN:** Debes informar las operaciones no autorizadas. El reclamo podrá incluir operaciones que hayan ocurrido en los **60 DÍAS CORRIDOS** anteriores a la fecha del aviso.
Para hacer efectiva la reclamación, la entidad podrá exigir que presentes una declaración jurada simple que indique el monto, fecha de la operación, producto y medio del fraude.
- **PLAZO:** El reclamo (y la declaración jurada simple si es solicitada) debe presentarse en un plazo máximo de **30 DÍAS HÁBILES** siguientes al aviso.
- **RESULTADO ESPERADO:** El banco registra tu solicitud. Si no entregas la declaración jurada cuando es requerida, tu reclamo podría no ser procesado como efectivo.

La presentación del reclamo es un hito que marca el inicio de los plazos para la restitución de fondos /cancelación de cargos

DENUNCIA



REALIZA Y ENTREGA LA DENUNCIA

- **ACCIÓN:** Debes realizar una denuncia ante al menos uno de los siguientes organismos: el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, o ante cualquier tribunal con competencia criminal.
- Si, por ejemplo, el fraude se originó tras el robo o pérdida de celular, es crucial que la denuncia penal aborde los hechos constitutivos de fraude y las operaciones no autorizadas.
- **PLAZO:** Debes entregar el respaldo de la denuncia a la entidad financiera antes de **10 DÍAS HÁBILES** contados desde la fecha del reclamo (o **15 días hábiles** si la operación fue un avance en efectivo o retiro en cajero automático) para que se materialice en esos plazos la restitución de tus fondos.

DENUNCIA



REALIZA Y ENTREGA LA DENUNCIA

- Si no presentas el respaldo dentro de ese plazo, la entidad retendrá los fondos hasta que lo presentes. Luego, la entidad tendrá **24 HORAS** para la restitución.
- Con todo, tienes un plazo máximo de **30 DÍAS CORRIDOS** desde el reclamo, después del cual, si no has presentado el respaldo de la denuncia, se entenderá que te retractas del reclamo y no procederá dicha restitución.
- **RESULTADO ESPERADO:** La denuncia y la entrega de su respaldo a la entidad son requisitos clave para la cancelación de cargos o la restitución de fondos.



RESTITUCIÓN DE FONDOS

MONTO RECLAMADO \leq 35 UF

- ✓ **ACCIÓN:** Verifica que el banco deposite los fondos reclamados o cancele los cargos hasta 35 UF.
- **PLAZO:** Si ya cumpliste los pasos previos, la entidad debe proceder a la cancelación o restitución dentro de **10 DÍAS HÁBILES** contados desde la fecha del reclamo. Si la operación fraudulenta consistió en giros en avances en efectivo o cajeros automáticos, el plazo será de **15 DÍAS HÁBILES**.
- **RESULTADO ESPERADO:** Cancelación de los cargos no autorizados o la restitución de los fondos sobre montos hasta 35 UF.

MONTO RECLAMADO $>$ 35 UF

- ✓ **ACCIÓN:** Verifica que el banco deposite los fondos o cancele los cargos por el monto restante, sobre las 35 UF.
- **PLAZO:** la entidad dispone de **7 DÍAS ADICIONALES** tras el plazo previo para resolver sobre el monto que excede las 35 UF.
- **RESULTADO ESPERADO:** Cancelación de los cargos no autorizados o la restitución de los fondos respecto del saldo restante.

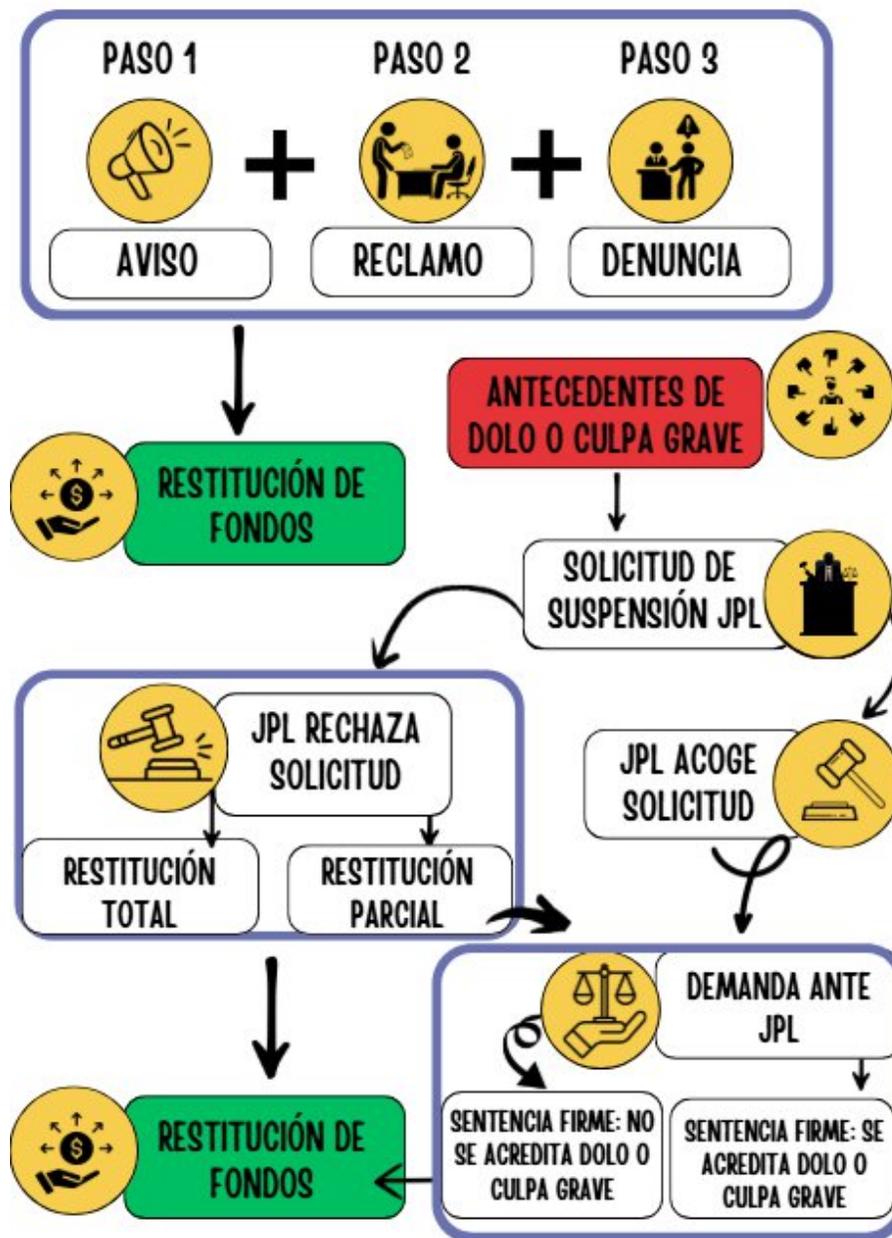
Ten presente que la entidad financiera podrá no restituir el monto reclamado si tiene antecedentes que actuaste con dolo o culpa grave.

A close-up photograph of two people at a desk. One person, wearing a blue button-down shirt, is pointing at a tablet computer. The other person is looking at a document. The desk has papers, a pen, and a keyboard. The background is slightly blurred, showing a window and some office equipment.

Hoja de Ruta: ¿Qué pasos seguir si la institución financiera te atribuye dolo o culpa grave?

Recuerda: En este caso, es un juez de policía local (JPL) quien finalmente resuelve esta situación, no la entidad financiera de manera unilateral y definitiva.

HOJA DE RUTA





ANTECEDENTES DE DOLO O CULPA GRAVE

- Si la entidad financiera tiene antecedentes de que actuaste con dolo o culpa grave, la ley le permite tomar medidas específicas para limitar su responsabilidad o incluso revertir la cancelación de cargos o la restitución de fondos, sin importar el monto.

NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN POR ANTECEDENTES DE DOLO O CULPA GRAVE

- **ACCIÓN:** Si la entidad financiera tiene antecedentes suficientes de dolo o culpa grave de tu parte, debe notificarte la suspensión del proceso de restitución o cancelación.
- **PLAZO:** Esta suspensión deben informártela dentro del mismo plazo establecido para la cancelación o restitución de fondos (es decir, dentro de los **10 O 15 DÍAS HÁBILES**, según el tipo de operación, desde la fecha en que formalizaste el reclamo).



JPL RECHAZA SOLICITUD

SI EL JUEZ DE POLICÍA LOCAL RECHAZA LA SOLICITUD INICIAL DEL EMISOR PARA MANTENER LA SUSPENSIÓN DE LA CANCELACIÓN DE CARGOS Y/O RESTITUCIÓN DE FONDOS.

- **PLAZO:** La entidad debe restituir los fondos o cancelar los cargos **HASTA 35 UF** dentro de los **3 DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación de la resolución del tribunal, con reajustes según la tasa máxima convencional.
- La entidad puede continuar con la demanda respecto al monto que exceda (**SOBRE LAS 35 UF**), salvo que el juez ordene devolver todo.



SOLICITUD DE SUSPENSIÓN AL JPL

SOLICITUD DE SUSPENSIÓN AL JUEZ DE POLICÍA LOCAL

- **ACCIÓN:** La entidad financiera debe solicitar al juez de policía local competente una autorización para mantener la suspensión de la cancelación de cargos y/o restitución de fondos hasta la sentencia.
- **PLAZO:** El plazo para esta solicitud es dentro de los **3 DÍAS HÁBILES** siguientes al vencimiento del plazo previsto para la restitución de los fondos (es decir, dentro de los **10 O 15 DÍAS HÁBILES**, según el tipo de operación, desde la fecha en que formalizaste el reclamo).

JPL ACOGE
SOLICITUD



DEMANDA
ANTE JPL

SI EL JUEZ DE POLICÍA LOCAL ACOGE LA SOLICITUD INICIAL DEL EMISOR PARA MANTENER
LA SUSPENSIÓN DE LA CANCELACIÓN DE CARGOS Y/O RESTITUCIÓN DE FONDOS.

- El emisor deberá, dentro de los **10 DÍAS SIGUIENTES** a la notificación de la resolución del tribunal, presentar su demanda y pedir, en el mismo acto, que se mantenga la suspensión hasta la notificación de la sentencia definitiva.
- Este plazo podrá ampliarse hasta **10 DÍAS ADICIONALES** por motivos fundados.

Admitida a tramitación la demanda, el emisor deberá notificar judicialmente al usuario dentro de los 5 días hábiles desde la notificación de dicha resolución, de lo que deberá dejar constancia en el expediente.



**SENTENCIA FIRME:
NO SE ACREDITA EL DOLO
O CULPA GRAVE**

✓ **SI EL JUEZ DECLARA POR SENTENCIA FIRME QUE NO EXISTEN ANTECEDENTES SUFICIENTES QUE ACREDITEN LA EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE DEL USUARIO**, o si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa (abandono o desestimiento), la entidad financiera deberá restituir y/o cancelar los cargos al usuario dentro de los **3 DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación de la sentencia.



**SENTENCIA FIRME:
SE ACREDITA EL DOLO O
CULPA GRAVE**

✓ **SI EL JUEZ DECLARA POR SENTENCIA FIRME QUE SE ACREDITÓ LA EXISTENCIA DE DOLO O CULPA GRAVE DEL USUARIO**, quedará firme la suspensión de la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos. Esto significa que no podrás acceder a la cancelación de cargos o restitución de fondos. A la vez, deberás cancelar el monto de las comisiones, intereses, y otros cargos asociados a los cargos suspendidos durante el procedimiento, debidamente reajustados y los fondos que hubieren sido restituidos y/o cancelados.

TEN PRESENTE:

- La entidad financiera está obligada a informarte sobre la suspensión judicial en los plazos establecidos y justificar las razones detrás de esta decisión.
- En caso de ser presentada la demanda, la entidad financiera deberá notificarte judicialmente una vez que la demanda sea admitida a tramitación.
- El juez competente será aquel que corresponda a la comuna de tu domicilio.

TIENES EL DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS DENTRO DEL MISMO PROCEDIMIENTO JUDICIAL EN ESTOS CASOS:

- Si el Juez de Policía Local (JPL) declaró, mediante sentencia firme, que no existen antecedentes suficientes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave de tu parte.
- Si el procedimiento termina anticipadamente por otra causa, tales como el desistimiento o abandono del procedimiento.

