



Robo de tarjetas de crédito

Señala qué debe hacer una persona ante el robo de una tarjeta de crédito y qué rol le corresponde al banco.

Marta sufrió un lanzazo. Le robaron su celular y su billetera en la que llevaba todos sus documentos. Lo peor para ella es que le sustrajeron la tarjeta de crédito. Está muy asustada, porque tiene cupo para hacer grandes compras y teme que la vayan a dejar con deudas enormes. ¿Qué puede hacer? ¿Puede lograr que no le cobren las transacciones que haga el ladrón.

- **¿Qué es lo primero que debo hacer si me roban o pierdo mi tarjeta de crédito?**
Avisar de inmediato al banco que emitió la tarjeta para que la bloquee. El banco debe tener algún procedimiento para estos casos, como llamar a un número telefónico o notificar vía Internet. Sea cual sea el caso, usted debe recibir un número de código y la hora en que notificó el robo o extravío como medio de prueba de que usted bloqueó la tarjeta. Adicionalmente, es recomendable dejar constancia en Carabineros.
- **¿Qué soluciones puede ofrecer mi banco ante esto?**
Ante cualquier situación, el banco debe bloquear la tarjeta para que no hagan mal uso de ella o, al menos, para no hacerlo a usted responsable. Si la tarjeta estaba extraviada y aparece, el banco puede reactivarla. Si la tarjeta fue robada, debe emitir una nueva a su nombre.
- **¿A qué teléfono debo llamar para bloquear mi tarjeta?**
Al teléfono que su banco disponga para estos casos. Adicionalmente, puede llamar a Transbank, que emite en Chile las tarjetas Visa, MasterCard, Magna, American Express y Diners Club.
- **¿Qué pasa si alguien ha robado mi tarjeta y la ha usado para comprar?**
Todas las compras que se hagan con su tarjeta después de que usted dio aviso de su pérdida al banco y solicitó el bloqueo, no le serán cobradas, pues no son de su responsabilidad.
- **¿Tengo que hacer algún trámite para probar que yo no hice compras con mi tarjeta robada?**
No, gracias a una ley publicada en abril de 2005, al banco le corresponde probar que usted hizo las compras atribuidas a la tarjeta después de su notificación de robo o pérdida. Si usted dio oportuno aviso del robo y bloqueó su tarjeta, usted no puede ser señalado como responsable de lo que se haga con ella, a menos que el banco demuestre lo contrario.
- **¿Qué pasa si estoy en el extranjero?**
Opera el mismo procedimiento, con la salvedad de que el número al que debe llamar o el procedimiento que debe seguir corresponde no a su banco, sino al servicio internacional perteneciente a su banco o tarjeta, que debe también bloquearla a nivel mundial.