

Guillermo Whittle, de 76 años, dice que el estrés que le produjo el hecho lo mandó a la clínica

# El insólito caso del banco que dio por muerto a un cliente y le cerró la cuenta

El banco reconoce que cometió un error y que está estudiando una forma de reparar el daño.

JUAN MORALES

El pasado 3 de noviembre, Guillermo Whittle recibió una carta de su banco, el Banco de Chile. La abrió y comenzó a leer. Dice que le vino una especie de fiebre.

"Término Cuenta de Ahorro", se leía en el encabezado.

"Atendido que el banco ha tomado conocimiento del fallecimiento del titular de la cuenta de ahorro, don Guillermo Whittle (es decir, él), por medio del presente informamos a usted que ponemos término al contrato de cuenta de ahorro, conforme a lo establecido en el contrato".

"Adicionalmente", agregaba la misiva, "informamos a usted que con esta fecha hemos suspendido la disponibilidad para realizar giros o depósitos. Por último, le solicitamos hacer devolución de las tarjetas bancarias que se encuentran en su poder, debidamente destruidas".

Firma: Tanto Tanto, gerente del Área de Productos Banco de Chile.

Whittle la leyó de nuevo, no fue a ser cosa que entendió mal. Pero no. "El banco ha tomado conocimiento del fallecimiento del titular de la cuenta", decía claro.

"Está bien, tengo mis añitos, acabo de cumplir 76, pero sigo trabajando. Me dedico al área de los seguros, tengo una empresa, tengo empleados, así que sigo vivo", afirma, como si efectivamente creyera necesario encontrar argumentos para demostrar que sigue vivo.

Whittle partió de inmediato a la sucursal más cercana de su banco para salir de dudas. "Hasta ese minuto pensé que era una estafa", dice.

Habló con una ejecutiva, le mostró la carta y la señorita lo quedó mirando, acaso para cerciorarse que la persona que tenía enfrente estaba viva.

"Nunca había sabido de un caso así, me dijo la señorita. Voy a buscar a mi superior", cuenta Whittle que le dijeron.

Cuando llegó el jefe de la sucursal, pasó lo mismo, el hombre no lo podía creer.

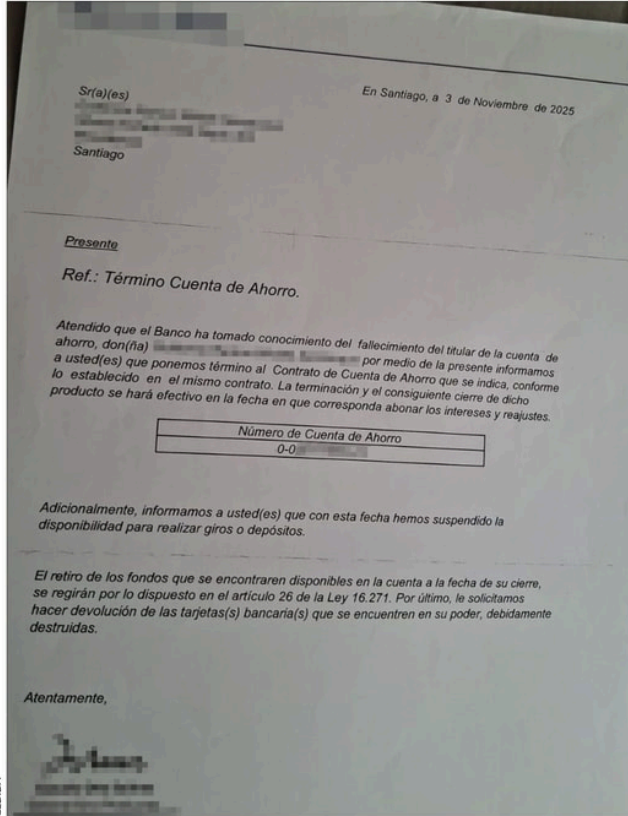
"Si quiere le paso mi carnet, la huella, lo que quiera, y le demuestro que estoy vivo", le dijo Whittle.

"Le creo", le habría respondido el ejecutivo.

## Cheques protestados

El caso suena gracioso, pero Whittle cuenta que a partir de ese momento lo único que le han ocurrido han sido desgracias.

"Desde que me llegó la carta, me han protestado dos cheques. Hace 52 años que tengo esta cuenta corriente y nunca



Esta es la carta por la cual Guillermo Whittle se enteró que estaba muerto.

Guillermo Whittle tiene 76 años recién cumplidos.

me había pasado algo así", cuenta.

Whittle habla de la cuenta corriente, con la que también tuvo problemas similares, igual que con su tarjeta de crédito.

"Yo tengo trabajadores a los que tengo que pagarles el sueldo, tengo que hacer compras, tengo pagos automáticos por la cuenta corriente. Y esto es muy peligroso", explica. "Yo trabajo en el área de seguros y para dedicarme a esto la Superintendencia de Bancos me pide una póliza de garantía y una responsabilidad civil. Si un cliente reclama por un cheque sin fondo, cobran el seguro de garantía y me quitan el nombramiento, que es el permiso que

tengo para trabajar en seguros, y quedo cesante. Y ahí sí que me muero de hambre, porque mi jubilación es de 360 mil pesos".

## Fiesta en problemas

A fines de diciembre Whittle dice que fue al Estadio Español, donde hace 23 años que es socio, y no lo dejaron entrar. "El pago automático no se hizo efectivo. Me tuve que conseguir la plata por otro lado. Dos días más tarde iba a celebrar mi cumpleaños allí, con invitados y todo. Imagínese el bochorno".

En un momento estuvo tan estresado, que tuvieron que llevarlo de urgencia a la Clínica Indisa, donde quedó en obser-

vación toda la tarde.

"Yo presenté un primer reclamo a la Superintendencia de Bancos por esto. Allí me dijeron que el banco tenía 15 días hábiles para responderme. El 3 de enero vencía el plazo. Jamás me dieron una explicación. Esto me tiene enfermo. Presenté otro reclamo, pero aquella vez fui también a la radio Biobío a dar a conocer mi caso".

Solo después de eso el banco se contactó con él. "Me dijeron que efectivamente habían cometido un error y que iban a estudiar algún tipo de reparación", dice Whittle.

Banco de Chile emitió un comunicado diciendo que "lamenta la confusión generada por la carta recibida por el Sr. Guillermo Whittle. Tan pronto tuvimos conocimiento del caso, nuestro equipo de Atención al Cliente se contactó directamente con él para explicar la situación, ofrecer disculpas por los inconvenientes ocasionados y entregar una aclaración satisfactoria, la cual fue valorada y aceptada por el cliente".