



CARTA AL
DIRECTOR

Error de digitación causa millonario perjuicio a ancianos

Señor Director:

Me dirijo a usted con la esperanza de que puedan dar visibilidad a una grave injusticia que estamos viviendo como adultos mayores y que hoy tiene nuestra salud y estabilidad emocional en riesgo. Adjunto el relato detallado de los hechos:

El pasado 30 de diciembre de 2025, mi esposa y yo entramos a la sucursal de Banco Estado en Independencia, Rancagua, con un vale vista, fruto de la necesidad de vender nuestra casa. Salimos de allí con nuestra salud quebrantada y la angustia de haber perdido, por un error ajeno, los ahorros que estaban destinados a nuestra vejez y cuidados médicos.

Somos personas de la tercera edad. Yo padezco diabetes y mi esposa es hipertensa. Ese dinero no era un lujo; era nuestra tranquilidad para enfrentar operativos médicos urgentes. Desde el inicio, la atención fue hostil. Mientras intentábamos entender cómo segmentar los

\$15.800.000 (siguiendo las instrucciones de una ejecutiva), la cajera nos presionó de manera humillante, amenazándonos con devolvernos a la fila si no nos apurábamos. Bajo esa presión, con el nerviosismo de manejar una suma de dinero que nunca habíamos tenido y la responsabilidad de cuidar el efectivo en mano, confiamos plenamente en la profesional que tenía mi cédula de identidad en sus manos.

En el último trámite, la cajera cometió un error de digitación. Sin confirmar verbalmente el nombre del titular —como sí lo hizo en los depósitos anteriores—, transfirió \$3.000.000 a un desconocido. Mi cuenta termina en 334; ella digitó 344. A pesar de tener mi carné de identidad frente a sus ojos, no verificó que el nombre del destinatario coincidiera conmigo.

Al llegar a casa y notar que el dinero no estaba en mi cuenta, sufri una descompensación de salud de la cual, hasta hoy, no logro recuperarme. El impacto

de ver que el patrimonio de toda una vida desaparecía por un dedo mal puesto fue devastador. Lo que siguió fue un trato inhumano. El banco nos cerró las puertas y nos dejó en el desamparo total; de forma presencial, nadie nos brindó ayuda formal en la sucursal. Nuestras únicas respuestas venían de guardias y vigilantes, quienes solo transmitían evasivas de jefaturas que nunca dieron la cara señalando que todo era por teléfono, hasta que días después prácticamente tuvimos que forzar la entrada para ser atendidos por un cargo responsable. En estas instancias, la cajera reconoció verbalmente su error, pero tuvo la desfachatez de culparnos por no revisar el papel y, en un acto de total negligencia, nos entregó los datos del tercero para que nosotros mismos lo contactáramos. El banco se lavó las manos, delegando su responsabilidad profesional en dos ancianos angustiados y enfermos.

Hoy, la respuesta oficial de Banco Estado es una bofetada

a nuestra dignidad: alegan que "no hay error" porque el recibo está emitido. Ignoran deliberadamente que la cajera poseía mi cédula, ignoran el protocolo de validación de identidad y, sobre todo, ignoran la vulnerabilidad de dos adultos mayores bajo presión. Es inaceptable que una institución que se dice "de todos los chilenos" permita que una funcionaria despoje de sus ahorros a una familia de la tercera edad por una falta de diligencia básica, esto no es un error compartido.

Finalmente, envío un saludo y mi más profundo agradecimiento a los canales de noticias por ayudarnos a difundir nuestra situación. Gracias a su apoyo, nuestra voz se escucha y no nos sentimos tan solos en esta lucha contra la injusticia que estamos viviendo.

Atentamente,
Eduardo Escobar Suazola