

## ¿Cómo presentar un reclamo por compras?

En caso que hayas bloqueado por seguridad tu tarjeta e identifiques algún movimiento que no hayas efectuado en tu cuenta, es importante que nos informes para poder ayudarte a revisar, o bien darte una explicación.

Primero es importante que tengas la certeza de que efectivamente la transacción que desconoces no la hayas realizado tú, puesto que a veces olvidamos suscripciones o compras que se hicieron hace tiempo.

Si el movimiento que se desconoce tiene antigüedad menor a 120 días de corrido puedes reportarlo a la siguiente casilla [emergencias@global66.com](mailto:emergencias@global66.com) y te contactaremos para darte una respuesta en un máximo de 5 días hábiles.

Nota: \*Por motivos de seguridad tu tarjeta será eliminada, al momento de ingresar esta solicitud. Te recordamos que esta solicitud se efectúa bajo declaración jurada y cualquier dato entregado que no corresponda a la realidad, será motivo de rechazo.

## ¿Cómo puedes informarnos una emergencia?

Enviar correo electrónico desde tu cuenta registrada en Global66 con destinatario ("Para") a: [emergencias@global66.com](mailto:emergencias@global66.com)

Asunto correo electrónico: Emergencia por fraude

Contenido:

*Hola, mi correo electrónico es [nombre@mail.com](mailto:nombre@mail.com) y mi rut es 11.111.111-1.*

*Les escribo porque desconozco un movimiento por "x" CLP en la fecha "z". Para proceder con las investigaciones les adjunto la imagen del detalle de la cuenta de Global66.*

*Declaro que las claves de acceso a mi cuenta y tarjetas han sido confidenciales, personales y no las he transferido a nadie. Tampoco he compartido mi "clave Secreta" ni claves temporales enviadas por mails o sms, puesto que todo lo anterior tiene la eficacia de una firma electrónica, tal como lo señala el contrato que acepté.*

*Declaro que un tercero y/o el comercio han sido el origen para disminuir mi saldo sin mi conocimiento ni consentimiento, por ende estoy siendo víctima de algún fraude, ataque o engaño.*

*Declaro y acepto que Global66 pueda iniciar un juicio ante un juzgado de policía local en caso que entregue antecedentes falsos, dolosos, engañosos y que les esté generando un daño o perjuicio al proveedor del servicio. Declaro conocer que el hecho de obtener maliciosamente un pago indebido sea simulando la existencia de operaciones no autorizadas, provocándolo intencionalmente, o presentándolo ante el emisor como ocurrido por causas o en circunstancias distintas a las verdaderas puede ser constitutivo delito de uso fraudulento de tarjetas de pago, el que se sanciona con la pena de presidio menor en su grado medio a máximo y multa correspondiente al triple del monto defraudado.*

*Declaro y acepto el cobro de 20.000 CLP en mi cuenta con provisión de fondos, para la empresa Global Card S.A. pueda realizar todas las investigaciones y gestiones con adquirentes y marca Mastercard, de tal forma que se logren recuperar los fondos que estoy reclamando donde se incluyen todos los costos asociados que puedan existir. Entiendo y acepto que el comercio, adquirente y marca podría presentar evidencia suficiente como para rechazar mi reclamos, y por ende tendré que efectuar la devolución de fondos.*

Saludos,

[tu nombre]

### **¿Qué pasará después de tu correo electrónico y declaraciones?**

*Una vez denunciado el caso, procederemos a realizar la eliminación del medio de pago afectado, de conformidad a lo dispuesto en la Ley. Hacemos presente que, como consecuencia del bloqueo, existirá una indisponibilidad en el servicio financiero asociado a éste. Dicho bloqueo cesará una vez que habilite su medio de pago.*

Dentro de los próximos días se realizará una investigación interna del hecho denunciado, con el objeto de accionar eventualmente contra todos aquellos que resulten responsables en la realización y participación del delito de uso fraudulento de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, sancionado penalmente en nuestra legislación.

Atender este requerimiento implica hacer una investigación y si se tiene plena certeza de que es un fraude se deben recolectar evidencia en diferentes sistemas para realizar el Levantamiento formal del caso y después hacer gestión del mismo. Estos procesos tienen costos asociados con la marca Mastercard que pueden ascender a altos montos para recuperar los fondos, razón por la que necesitamos

cobrar por el servicio lo que se señala en el tarifario. Cabe precisar que el proceso no siempre tiene el resultado esperado y el comercio con el adquirente podría demostrar que el comprador era el titular de la cuenta.