

**INFORMACIÓN EN CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 12 DEL REGLAMENTO SOBRE ANÁLISIS DE
SOLVENCIA ECONÓMICA E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES
(CRÉDITO COMERCIAL)**

1. Descripción y características del Crédito Comercial

Producto financiero que consiste en un préstamo de dinero, en virtud del cual el Banco entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en un número de cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación, y que puede contar con seguros voluntarios asociados.

Destino del financiamiento:

- Capital de Trabajo para compras de materiales, insumos, pago de sueldos, proveedores u otros.
- Inversión para adquirir herramientas, maquinaria, equipamiento que tu negocio necesita.
- Renovación para extender el crédito aprobado originalmente.
- Refinanciamientos: financiamiento para saldar el total o parte de las deudas que el cliente tenga en el sistema financiero o en el mismo Banco.

Características del crédito comercial

- **Moneda del Crédito:** Pesos, UF, Moneda Extranjera.
- **Monto mínimo:** el monto mínimo de un crédito es una suma equivalente en pesos de UF10.
- **Número de cuotas:** Mínimo 1 cuotas y máximo 240 cuotas.
- **Plazo máximo:** Dependerá del destino del financiamiento y la garantía asociada, pudiendo llegar hasta 240 meses.
- **Plazo de gracia:** Período durante el cual se cancelan solo intereses del crédito en la periodicidad pactada.
- **Desfase primer vencimiento:** Período durante el cual el cliente no cancela cuota ni intereses hasta el vencimiento de la primera cuota.
- **Frecuencia de vencimiento:** Cuotas mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales.
- **Meses de no pago (sin vencimiento):** En un año calendario pueden acordarse hasta 3 meses no consecutivos de no pago de la cuota (solo microempresas)

- **Forma de entrega del crédito comercial al Cliente:**
 - Mediante abono a su Cuenta Corriente, Chequera Electrónica, CuentaRUT y/o transferencia a otro Banco para el pago de créditos en otra institución financiera.
 - Mediante la emisión de Vale Vista, o múltiples Vales Vista.
- **Forma de Pago de las cuotas del crédito:**
 - o Pago automático de cuentas (PAC), en Cuenta Corriente, Chequera Electrónica.
 - o Pago por caja.
 - o Pago por internet.
 - o Pago por dispositivos de autoatención.
- **Prepagos parciales:** Monto mínimo hasta el 10% del saldo adeudado.
- **Comisión prepagos:** Un mes de interés para operaciones nominales y un mes y medio para operaciones reajustables, calculado sobre el capital que se prepaga.
- **Tasa de interés:** Es el monto que el deudor deberá pagar al banco por el uso del dinero entregado. Ésta tasa de interés no incluye ningún tipo de gastos o cargos propios del crédito ni gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- **Gastos asociados:** Impuesto de timbres y estampillas según Decreto Ley N°3.475 y derechos notariales.
- **Seguros:** El cliente podrá contratar voluntariamente los seguros que el banco dispone para ellos: Desgravamen, Desgravamen Hospitalización, Seguro Salud Incapacidad, Desgravamen Avaes según corresponda.
- **Garantías:** El banco podrá solicitar garantías al cliente tanto personales (fianza, aval y codeudor solidario), garantías estatales (Fogape, Corfo) o reales (hipotecas y prenda).

2. Etapas para su contratación

- a) **Solicitud:** Los clientes presentan una necesidad /solicitud de contratar un crédito comercial a su ejecutivo, quien debe revisar preliminarmente si cliente califica para seguir con el proceso de evaluación.
- b) **Evaluación:** Se evalúa a los clientes según metodologías establecidas en las pautas y políticas crediticias de acuerdo con sus características y capacidad de pago. En esta etapa se requiere de documentación de respaldo.
- c) **Formalización:** Se formaliza en los sistemas la oferta de crédito comercial realizada por el ejecutivo, en el comité respectivo y además se obtiene la aprobación o rechazo de BancoEstado.

- d) **Otorgamiento del crédito:** Por último se visa la operación según las atribuciones del ejecutivo y sucursal, entregando el crédito a cliente a través del medio pactado.

3. Costos de morosidad

Si la cuota [o dividendo] del crédito no fuere pagada dentro del plazo establecido para su pago, devengará desde el día inmediatamente siguiente un interés penal igual al máximo que la ley permita estipular para operaciones de crédito de dinero en moneda nacional reajutable.

En caso de un atraso mayor a 20 días corridos en el pago oportuno de cualquier cuota [o dividendo] del crédito, el Banco encomendará la cobranza a BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A., empresa que no cobrará por concepto de gastos de cobranza extrajudicial cantidades que excedan de los porcentajes que se indican en el artículo 37 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones o actuaciones de cobranza, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido.

4. Recomendaciones y medidas de Seguridad.

- o Para ingresar a nuestro sitio web digital www.bancoestado.cl y revisa que en tu navegador aparezca esta dirección.
- o Evita entrar a tu Banca en Línea desde equipos compartidos, cibercafés o redes inalámbricas públicas, ya que podrían capturar tus claves.
- o Es importante que siempre mantengas desactivada la opción “guardar claves” en tu navegador.
- o Antes de usar el cajero asegúrate de que no existan objetos extraños en el teclado, la ranura o el lector de la tarjeta.
- o Recuerda cambiar periódicamente tus contraseñas.
- o NUNCA te llamaremos para solicitar tus claves, ni para devolución de excedentes, ni por una cuenta bloqueada. Verifica los números telefónicos de BancoEstado en bancoestado.cl.
- o Evita ser víctima de clonación de la tarjeta SIM (Chip) conocido como SIM Swapping. Ignora y borra SMS de origen desconocido que inviten a descargar contenidos o accesos a sitios web.
- o No hagas clic en mensajes de texto. BancoEstado nunca envía link.
- o NUNCA entregues el código de seguridad de tu tarjeta (CVV)* Número de tres dígitos en la parte posterior de tus tarjetas Bancarias.
- o Cada vez que pagues, prefiere usar el Chip o contactless de tu tarjeta. Si usas banda magnética, no la pierdas de vista y cubre con tu mano el ingreso de la clave.
- o Verifica siempre que en la máquina de pago aparezca el monto de compra, antes de la solicitud de ingreso de clave.
- o Puedes consultar más medidas de seguridad en www.bancoestado.cl

5. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a solicitar el bloqueo permanente de las tarjetas de pago.

- a) Desde la APP BancoEstado accediendo a:
- o En las opciones de menú elige “Configuración de Tarjetas”.
 - o Elige la opción “Bloqueo de Tarjetas”.
 - o Selecciona la tarjeta que deseas bloquear. Elige la opción “Bloqueo Temporal” o “Bloqueo Permanente” de acuerdo a tu necesidad.
- b) Desde tu Banca en Línea accediendo a:
- o “Emergencias y Seguridad” y luego “Bloqueo de Tarjeta”.
 - o Selecciona la tarjeta que deseas bloquear.
 - o Elige la opción “Bloqueo Temporal” o “Bloqueo Permanente” de acuerdo a tu necesidad.
- c) Adicionalmente, puedes solicitar el bloqueo por servicio telefónico, llamando a:
- o Bloqueo desde Chile – 800 80 2020 o al 600 200 7000.
 - o Bloqueo desde el extranjero – +56226704819.
- d) A través del Teléfono Rojo ubicado en las sucursales BancoEstado.
- e) De manera presencial, en el Mesón de Atención de cualquier oficina BancoEstado Express o sucursal BancoEstado.

6. Procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago

El pago anticipado de un monto parcial o total de la deuda se solicita en cualquiera de las sucursales del Banco. Posterior a este, el Banco informa al cliente el monto mínimo a prepagar calculando los montos adeudados e intereses correspondientes.

En caso de anticipar el pago del crédito, este debe realizarse por al menos un 10% del saldo adeudado, y queda obligado el deudor a pagar al acreedor una comisión de prepago, la que será equivalente a un mes de intereses para operaciones nominales y un mes y medio para operaciones reajustables, calculados sobre el capital que se prepague, cualquiera sea el capital originalmente adeudado.

7. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la Ley N° 21.236:

Portar a BancoEstado

Para el ingreso de solicitud de portabilidad, se siguen los siguientes pasos:

- a) Ingreso de una solicitud de portabilidad por la página web de BancoEstado.

- b) Evaluación.
- c) Generación de la Oferta escrita de Portabilidad o el banco informa que el rechazo a la solicitud.
- d) Envío de la Oferta de Portabilidad al cliente considerando información inicialmente proporcionada de deudas en institución financiera de origen.
- e) Cliente manifiesta conformidad a la oferta del Banco.
- f) Solicitud de bloqueo de productos y de información actualizada de deudas de institución financiera de origen.
- g) Firma de Contratos en BancoEstado o desistimiento de la oferta de portabilidad en el evento no mantener el monto de deuda comprometido, de conformidad la ley 21.236.
- h) Pago a la institución financiera de origen (de haberlo), cierre de los productos en la Institución financiera de origen del cliente y entrega de fondos al Cliente (si se hubieren pactado).

Portabilidad a otros Bancos.

El Cliente podrá portar este crédito a otra institución financiera para lo cual puede realizar dicha gestión en los canales que ellas habiliten.

8. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías, conforme a la ley N° 19.496.

Una vez pagada totalmente una deuda que disponga de una garantía específica (Hipoteca o Prenda específica), dentro del plazo señalado por la ley (45 días corridos) el Banco o institución financiera deberá ingresar a su cargo y costo los documentos necesarios para que se inscriba el alzamiento en el registro respectivo.

En caso de créditos caucionados con hipoteca general o con una prenda sin desplazamiento que opere como garantía general, BancoEstado informará por escrito al deudor que no tiene deudas pendientes con el Banco encontrándose íntegramente pagadas. Efectuada por BancoEstado dicha comunicación, el deudor podrá elegir entre mantener la vigencia de la garantía otorgada o bien requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el alzamiento de la referida hipoteca general y de los gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo o en el Registro de Prendas sin Desplazamiento, gestiones que serán de cargo y costo de BancoEstado. En este caso, el plazo de 45 días corridos se cuenta desde la solicitud del deudor.