

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

1. Descripción y características de la Línea de Crédito

Los sobregiros en una cuenta corriente bancaria corresponden a todos aquellos giros efectuados en la Cuenta sin que existan fondos disponibles, constituyendo, por lo tanto, créditos que el banco concede al cliente.

Estos sobregiros pueden obedecer a una modalidad de crédito previamente acordada o pactada. (Capítulo 8-1, Recopilación Actualizada de Normas CMF), que denominamos Línea de Crédito.

Para BancoEstado, la Línea de Crédito es un monto autorizado o cupo de crédito asociado a la Cuenta Corriente o Cuenta Pro (Chequera Electrónica) que depende de la capacidad de endeudamiento que tenga el cliente y que permite a éste cubrir déficits puntuales de caja (Banco Estado).

La Línea tiene un proceso de revisión periódico para determinar la renovación del producto (que se efectúa cada 12 meses) y que consiste en un análisis de comportamiento financiero a todos los clientes que posean Línea de Crédito con vencimiento en un mes determinado. El resultado de la evaluación se informa a los Ejecutivos de Negocios.

La renovación de Línea de Crédito es por el mismo monto y plazo y ocurre en forma automática, después que ha sido gestionada por los Ejecutivos.

La Línea de crédito tiene los siguientes atributos:

Moneda: Pesos chilenos, nominal, no reajutable.

Liquidez: Inmediata.

Vigencia: Un año, renovable automáticamente por períodos iguales y sucesivos.

Modalidad de Pago: Por defecto amortización según ley, la cual, puede modificarse a petición del cliente (% y día de pago, o bien, paga cuando quiere).

Productos asociados: Cuenta Corriente y Chequera Electrónica,

Servicios Asociados: Seguro de Desgravamen y Seguro Línea de Crédito Protegida (Ambos seguros son contratados en forma voluntaria por el cliente) Pago Automático de Cuentas (PAC), Débito Nacional e Internacional.

Canales: Sucursales (Servicio Atención clientes, cajas), Internet, App BancoEstado, Cajeros Automáticos, BancoEstado Express, Caja Vecina, Telefonía, Dispositivos de autoservicio.

Información Periódica enviada al Cliente: Cartolas Electrónicas o Físicas. Adicionalmente, “Liquidación de Intereses”, que se genera si el cliente emplea la Línea de Crédito en un mes determinado.

Tasa de interés: Tasa cuyo valor se encuentra entre el valor del interés corriente y la máxima convencional. El cliente cancela intereses sólo por el monto y días que utilizó la línea de crédito.

Gastos asociados: Impuesto de timbres y estampillas según Ley N°3.475.

Garantía: Sin garantías para clientes segmento personas, avales y/o garantía (Fogape) para Microempresarios y Pequeños Empresarios.

Los canales de atención al Cliente para los procesos de venta, post venta y cierre de Cuenta Corriente y del Plan Cuenta Corriente, son los siguientes:

Canales Presenciales

Proceso de Venta:

- Plataforma de Venta Alta Relación/Clásico Potencial.
- Plataforma Hipotecaria.
- Banca funcionarios BancoEstado.

Proceso de Post Venta:

- Servicio Atención Cliente.
- Cajas (físicas).
- BancoEstado Express.
- Caja Vecina.

Proceso de Cierre:

- Plataforma de Venta Alta Relación/Clásico Potencial.
- Servicio Atención Cliente.

Canales No Presenciales

Proceso de Venta:

- App. No aplica para LCR individual, si aplica en Plan.

Proceso de Post Venta:

- ATM.
- Dispensador.

- Buzoneras.
- Call Center.
- Telefonía IVR.
- App BancoEstado.

Las tarifas de la línea de crédito:

Apertura / Renovación del PRODUCTO

La comisión de Apertura / Renovación, se cobra a partir del mes siguiente de contratado el producto (o de su renovación), en modalidad mensual.

Intereses de la Línea de Crédito

Cuando el Cliente hace uso de la Línea de Crédito y utiliza el total o parte del cupo autorizado de ella, está afecto a una tasa de interés, cuyo valor se encontrará entre la Tasa de Interés Corriente y la Tasa Máxima Convencional, informada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para distintos tramos. Esta Tasa de Interés es informada diariamente por el Banco a través de los siguientes medios:

- Pizarras de las Sucursales.
- Sitio web www.bancoestado.cl

Cálculo de intereses

Los intereses se calcularán considerando períodos iguales a los meses calendarios, aplicando diariamente la tasa de interés vigente al saldo utilizado en la Línea de Crédito al final del día contable. El monto resultante más los impuestos del crédito se cargarán en la Cuenta Corriente o Chequera Electrónica el primer día hábil bancario del mes siguiente.

2. Etapas para su contratación

El alcance del proceso de contratación comprende desde el primer contacto con el Cliente, hasta el control documental de la Línea de Crédito o de la activación del Plan Cuenta Corriente (o Cuenta Pro), y la posterior custodia de los documentos de la operación. A continuación, se describen las etapas genéricas del Proceso de Venta:

- a. Generar Pre Venta:** Esta es la primera etapa del proceso de venta y tiene por objetivo realizar un primer contacto comercial con el Cliente, comunicando la oferta disponible.
- b. Identificar necesidades del Cliente:** En esta etapa corresponde otorgar asesoría a los clientes y establecer de manera conjunta la mejor opción del producto según la oferta vigente y sus necesidades.

- c. Negociar solicitud del Producto:** En esta tercera etapa del proceso de venta, BancoEstado negocia con el Cliente las condiciones del producto e inicia el proceso de aprobación de la solicitud del Cliente, en función del resultado de la evaluación y de las atribuciones crediticias de BancoEstado.
- d. Validar Solicitud del Producto:** En esta etapa se ejecuta el proceso de verificación a Clientes “no conocidos” o sin oferta proactiva.
- e. Resolver Solicitud del Producto:** En esta etapa se resuelve la solicitud del producto por el respectivo Comité Comercial según matriz de atribución y matriz de resolución.
- f. Formalizar Solicitud del Producto:** En esta etapa se formaliza la solicitud del producto con la suscripción del respectivo contrato del producto y documentos asociados con la firma del Cliente y el Banco.
- g. Activación de la Línea de Crédito:** En esta etapa se activa en el SAC la Línea de crédito asociada a una Cuenta Corriente o Cuenta Pro (Chequera Electrónica).
- h. Documentos Asociados:**

En este punto se identifican los documentos que son requeridos para realizar un proceso de venta. Por una parte, se encuentran los documentos contractuales para formalizar el vínculo entre el Cliente y BancoEstado y los de acreditación del Cliente. Además, existen documentos identificados como internos que se utilizan para el registro interno del producto.

3. Costos de morosidad

La línea de Crédito no tiene morosidad, sino que se transforma en un crédito.

4. Recomendaciones y medidas de Seguridad.

- o Para ingresar a nuestro sitio web digital www.bancoestado.cl 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 Limitar la exposición de información en redes sociales que pueda ser utilizada por los ciberdelincuentes.
- o Mantener actualizado el navegador a la última versión disponible del fabricante.
- o Recuerda mantener tu PC limpio de software malicioso utilizando antimalware o antivirus confiable.
- o Descargar los programas desde sitios oficiales para evitar suplantaciones maliciosas.
- 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 No insertes tu tarjeta, cuando sospeches de personas desconocidas cerca de ti o que no respeten el espacio entre la fila y el cajero.
- o Protege con tu mano el ingreso de tu clave.
- 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 Si encuentras sospechosa la máquina de pago digita una clave errónea.
- o En caso de que la compra salga aprobada llámanos de inmediato al 600 200 7000 o al 800 80 2020 para hacer la denuncia.
- 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 prepago de la deuda

El pago total de la deuda se solicita en cualquiera de las sucursales del Banco a través de un formulario que instruye realizar una liquidación de deuda. Posterior a este, el Banco informa al cliente el monto a prepagar calculando los montos adeudados e intereses correspondientes.

En todo caso, se puede amortizar la deuda de forma parcial a través de los distintos canales que dispone BancoEstado.

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.