

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

1. Descripción y características de Renegociación de Crédito de Consumo

Producto financiero que consiste en un préstamo de dinero, en virtud del cual el Banco entrega o se obliga a pagar una cantidad cierta de dinero correspondiente a una operación de crédito ya existente otorgada al consumidor, quien 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: Renegociación de operaciones, financiamiento para cancelar el total o parte de las deudas que el cliente tenga en el mismo Banco. Las renegociaciones no generan fondos para entregar al cliente.

Características del crédito de consumo:

- **Moneda del Crédito:** crédito en pesos chilenos, nominal, no reajutable.
- **Monto mínimo:** el monto mínimo de un crédito es una suma equivalente en pesos de UF3.
- **Número de cuotas:** Mínimo 6 cuotas y máximo 84 cuotas mensuales.
- **Plazo máximo:** Hasta 60 meses para clientes sin convenio de pago de remuneraciones; y de hasta 84 meses para clientes con Convenio de pago de remuneraciones de su empleador y/o institución con BancoEstado. En casos excepcionales, el plazo puede llegar a 120 meses.
- **Plazo de gracia primer vencimiento:** Fecha de pago de la primera cuota con desfase, puede ser 30, 60 y hasta 180 días de gracia desde la fecha de otorgamiento.
- **Frecuencia de vencimiento:** Cuotas mensuales y sucesivas, cada 30 días.
- **Meses sabáticos:** Las renegociaciones no consideran meses sabáticos.
- **Forma de entrega de la Renegociación de consumo al Cliente:**
 - Las renegociaciones no consideran entrega de fondos al cliente.
- **Forma de Pago de las cuotas del crédito:**
 - o Pago automático de cuentas (PAC), en Cuenta Corriente, Chequera Electrónica o Cuenta de Ahorro Vista.
 - o Pago por caja.
 - o Pago por internet y aplicación del banco.

o Pago por dispositivos de autoatención.

- **Prepagos parciales:** Monto mínimo hasta el 10% del saldo adeudado.
- **Comisión prepagos:** Un mes de interés calculado sobre el capital que se prepaga.
- **Tasa de interés:** Mensual vencida para operaciones no reajustables, fija por el plazo del crédito, establecida para este tipo de operaciones.
- **Gastos asociados:** Impuesto de timbres y estampillas según Decreto Ley N°3.475 y derechos notariales.
- **Seguros Voluntarios:** Seguros Protección Banco: Desgravamen y Desempleo (para clientes actividad laboral Dependiente).
- **Garantías:** Se podrán solicitar garantías al cliente tanto personales (fianza, aval y codeuda solidaria) o reales (hipotecas y prenda), si el comité así lo determina.

2. Etapas para su contratación

- a. **Recopilación de Antecedentes y de solicitud:** En esta etapa se recibe la solicitud del cliente, identificando su necesidad de Renegociación y se solicitan antecedentes necesarios para permitir un Análisis de Solvencia Económica y de conocimiento del Cliente, lo que aplica para clientes con solicitudes reactivas. En el caso de clientes con oferta proactiva, el análisis de Solvencia Económica se realiza en forma centralizada y sistémica a partir de datos del cliente.
- b. **Análisis de Solvencia e información sobre la Solicitud del Producto:** En esta etapa se analiza la solicitud del Cliente, se realiza un análisis de solvencia económica y de antecedentes, de acuerdo a la política comercial y de riesgo y conocimiento de clientes del Banco. Las renegociaciones de crédito tienen como propósito resolver problemas de endeudamiento a clientes que no han logrado cumplir con el plan de pago de sus créditos. El otorgamiento de estas renegociaciones permite viabilizar a estos clientes, dándoles la posibilidad de cumplir con un nuevo calendario de pagos, acorde a su disponibilidad.
De aprobarse la solicitud, o bien, tratándose de una oferta proactiva (pre-aprobada) de renegociación, se informa al cliente los términos de la oferta del banco para requerir la firma física o digital de los documentos respectivos o se comunica el rechazo de la solicitud.
- c. **Firma de documentación y contrato de Renegociación de Crédito de Consumo:** En esta etapa se requiere la firma física o digital del contrato y documentos que forman parte de la renegociación.
- d. **Cancelación de las operaciones de crédito renegociadas:** En esta etapa, el banco cancela las operaciones de crédito que el cliente haya renegociado, de acuerdo a las instrucciones y términos acordados en el contrato y el resto de los documentos firmados por el cliente (físico o digital).

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 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 derecho al prepago

El pago anticipado de un monto parcial o 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 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 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.