

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

### **1. Descripción y características de la Tarjeta de Crédito**

La Tarjeta de Crédito es un medio de pago que permite disponer de un crédito o cupo de dinero en pesos chilenos y otro en dólares, que el Banco otorga a través de un contrato, con el fin de que el titular, pueda realizar las siguientes acciones con cargo a la línea de crédito asociada a su Tarjeta de Crédito:

- Adquirir bienes y/o pagar servicios, vendidos o prestados en los establecimientos afiliados al sistema que operen en Chile y/o en el extranjero de manera presencial o de forma online.
- Realizar “avances” de dinero tanto Nacional como Internacional, que consisten girar una suma de dinero a través de los canales dispuestos por el Banco, ya sea por transferencia electrónica de fondos, por caja o por cajeros automáticos dispuestos por el Banco en Chile o en el extranjero, bajo las condiciones que rigen dichos dispositivos y/o en sucursales de bancos emisores de la tarjeta.

Características de la Tarjeta de Crédito:

Las principales características de una tarjeta de crédito son:

Emitida en forma física o digital, la tarjeta de crédito tiene un número de 16 dígitos, una fecha de vencimiento y un código de seguridad, que se requieren para operar en Chile o en el extranjero.

Tienen un seguro de desgravamen que no tiene costo para el cliente. Dicho seguro cubre el total de la deuda en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta.

La tarjeta que el Banco emite a su cliente se llama tarjeta de crédito Titular y éste puede solicitar tarjetas para los usuarios que designe, que usarán las llamadas Tarjetas de Crédito Adicionales, las cuales tendrán un número diferente.

El Estado de Cuenta es un documento que se emite periódicamente, detallando todos los movimientos realizados por la cuenta e indicando la fecha de pago de éstos.

Con las tarjetas de crédito titulares y/o adicionales se pueden realizar las siguientes operaciones:

En Chile:

- Compras normales: No generan intereses hasta la fecha de vencimiento del estado de cuenta, que es donde se facturan las compras realizadas. De no pagar el total en esa fecha, al día siguiente se generan intereses diarios por el saldo pendiente de pago.
- Compras en 3 cuotas precio contado: No generan interés.
- Compra en cuotas fijas: Generan interés por el plazo pactado con el cliente.
- Avances normales o hasta en 48 cuotas: Generan intereses desde la fecha en que se realizan. Se realizan en cualquier Cajero Automático, Sucursales del Banco, Internet, telefonía y App, así como también en ServiEstado y Caja Vecina.

En el extranjero:

- Compras en comercios y avances en cajeros automáticos habilitados, utilizando el cupo en dólares otorgado, sin posibilidad de cuotas. Estas comprar no generan intereses.
- Si el monto facturado en dólares no se paga a más tardar el día del vencimiento del estado de cuenta, al día siguiente se traspasa la deuda a pesos y comienza a generar intereses desde esta fecha.
- Compras normales: compras en una cuota
- Compras en cuotas:

3 cuotas precio contado: disponibles sólo en los comercios adheridos a esta modalidad.

- Compras en cuotas fijas: compras de 2 hasta 36 cuotas fijas.

Pagos automáticos de cuentas de servicio (PAT):

Con el cupo otorgado es posible pagar automáticamente cuentas de servicios tales como electricidad, agua, gas, telefonía, televisión por cable, etc. Siempre que el titular suscriba un mandato de autorización de cargo.

## 2. Etapas para su contratación

- Preventa:** Consiste en indagar, investigar y elegir cual es el tipo de Tarjeta de Crédito que más se ajusta a necesidades del cliente, revisar los requisitos mínimos, documentos para la evaluación y beneficios asociados al producto. En esta etapa el cliente puede solicitar una simulación.
- Evaluación:** Consiste en poder realizar la evaluación formal del producto elegido, con el cupo en pesos y dólares. En esta etapa si el cliente está de acuerdo se le entrega una cotización formal que tiene una vigencia de 7 días hábiles.
- Contratación:** En esta etapa el cliente acepta las condiciones, entrega los documentos para la evaluación y se procede a solicitar la tarjeta elegida por el cliente. Esta se solicita por los sistemas Banco y se espera el tiempo que la procesadora tiene para poder entregar el plástico.

**d. Entrega de producto:** En esta etapa el cliente firma la documentación del producto aceptando las condiciones contractuales y se entrega la tarjeta física o digital, en este último caso, se trata de la entrega de un número de 16 dígitos, con fecha de vencimiento de la cuenta y código de seguridad para operar en forma digital.

### **3. Costos de morosidad**

En caso de no pago oportuno en la fecha de vencimiento del estado de cuenta, se incurre en intereses por mora a contar del día siguiente del vencimiento, quedando el Banco facultado a cobrar hasta la Tasa Máxima Convencional informada por la Comisión para el Mercado Financiero.

Adicionalmente a los intereses moratorios y dependiendo de la cantidad de días de mora, el banco encargará la cobranza a un tercero que cobrará al cliente por la gestión que realice. Los valores de gastos de cobranza, se informan en el contrato que el cliente firma al aceptar el producto.

Los costos de intereses y de cobranza por mora se explicitan en los siguientes documentos: (1) Tarjeta de Crédito – Hoja de resumen y (2) Definiciones y (3) Información sobre cobranza extrajudicial.

### **4. Recomendaciones y medidas de Seguridad.**

Las recomendaciones y medidas de seguridad están contenidas en la documentación contractual que el cliente firma al adquirir el producto, siendo estas, las siguientes:

- o Para ingresar a nuestro sitio web digital [www.bancoestado.cl](http://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](http://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 Respetar y cumplir los procedimientos en caso de extravío, hurto, robo, falsificación o adulteración de las tarjetas;
- o No perder de vista la tarjeta cuando le sea requerida al momento de pagar ni permitir que pase por más de un lector;
- o Cuidar especialmente la privacidad de la clave secreta o medio de autenticación, no dándola a conocer ni compartirla por ningún motivo a terceros ya que ésta es personal e intransferible;
- o Cambiar frecuentemente la clave secreta, usando combinaciones o códigos difíciles de adivinar;
- o En caso de digitar la clave secreta, hacerlo personalmente y no permitir que sea vista por el vendedor o cajero;
- o En caso de retención de la tarjeta de crédito por algún cajero automático, comunicarse inmediatamente con el Banco a los teléfonos indicados en esos dispositivos;
- o No efectuar operaciones en el cajero automático con personas desconocidas muy cerca, como tampoco pedir consejos a extraños ni aceptar recomendaciones de éstos, limitándose a seguir las instrucciones del cajero y/o las que existan en el recinto;
- o No ingresar a un cajero automático si se observa alguna situación anormal. Más recomendaciones y medidas de seguridad podrán ser consultadas en el sitio [www.bancoestado.cl](http://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 hasta la fecha de solicitud de prepago. En caso de prepago, el Banco está facultado para cobrar una comisión de prepago equivalente a un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.

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.