



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS 24 HORAS – PERSONA NATURAL

Entre el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, representado por el apoderado que suscribe, en adelante “el Banco” o “BancoEstado”, por una parte, y por la otra indistintamente “el Cliente”, “el titular” o “el mandante”, debidamente individualizado al final de este instrumento, se acuerda celebrar el Contrato de Prestación de Servicios 24 Horas, en adelante “el instrumento”, de acuerdo con las condiciones y modalidades que enseguida se especifican.

1. BancoEstado ha implementado diversos sistemas automatizados de autoatención, plataformas, dispositivos electrónicos y redes, en adelante “los Canales”, cuyo propósito es permitir el acceso y la operación de los productos, instrumentos o servicios financieros contratados por el Cliente y la contratación de nuevos productos, incluyendo productos de inversión, sujeto, en todo caso, a la observancia de eventuales restricciones normativas y/o limitaciones que se hubieren establecido.

2. Dichos Canales se han implementado bajo especiales condiciones de seguridad y control, ofreciendo BancoEstado, por intermedio de aquellos, los servicios de consulta, de pagos y transferencias electrónicas de información y fondos en relación a los productos cuya operación se encuentre disponible por esta vía, en adelante los “Servicios 24 Horas”, respecto de cuya utilización y, en particular, acerca de la disponibilidad de servicios y transacciones específicas, el Cliente puede informarse consultando periódicamente en la sección Ayuda del sitio www.bancoestado.cl.

3. El Cliente podrá acceder a los servicios y productos que determine sólo cuando, (i) sea titular de un producto o servicio autorizado por BancoEstado para hacer uso de los Servicios 24 Horas y (ii) disponga de los medios tecnológicos necesarios para operar vía redes en forma segura y mediante los Canales, de conformidad con los medios de acceso y autenticación que BancoEstado ha establecido o pudiere implementar en el futuro.

4. El Cliente se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a los Canales y a los productos y/o servicios contratados, los que serán de su exclusivo conocimiento.

5. El Cliente se autenticará utilizando los medios de acceso y de autenticación que BancoEstado defina. Para algunos servicios específicos, BancoEstado podrá determinar el uso copulativo de más de un medio de autenticación.

6. Será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de sus medios de acceso y autenticación, en cuya virtud BancoEstado asegura la transferencia de información y posibilita que exista certeza acerca de la identidad del Cliente que accede a los productos y/o servicios mediante los Canales. En consecuencia, el Cliente responderá por situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, en cuyo caso los perjuicios que se produzcan serán exclusivamente de cargo de quien aparezca como titular de los medios de acceso y de autenticación en los registros de BancoEstado.

7. Los actos y contratos otorgados o celebrados por el Cliente y suscritos por medio de firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel; en consecuencia, el mecanismo de la firma electrónica del Cliente aceptado por el Banco, utilizado en los Canales que BancoEstado ponga a disposición del Cliente, importará una manifestación de voluntad de éste que se mirará como firma manuscrita para todos los efectos legales, produciendo plenos efectos jurídicos.

8. El Cliente podrá efectuar cargos y/o abonos mediante transferencias electrónicas de información y de fondos.

9. En la medida que existan fondos disponibles suficientes, no se excedan los límites que se hubieren establecido y se acaten las restricciones normativas que pudieren afectar a la transacción de que se trate, BancoEstado ejecutará las instrucciones que le imparta el Cliente a través de los Canales, considerando tales instrucciones como mandatos irrevocables dispuestos por aquel; a raíz de lo anterior, el Cliente es responsable de toda operación verificada mediante su firma electrónica en los Servicios 24 Horas.

10. Sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas precedentes y, en particular, del derecho del Cliente de operar y efectuar por sí mismo en cualquier momento, toda clase de transacciones y/u operaciones, el Cliente otorga mandato especial al Banco del Estado de Chile, para que en su nombre y representación y actuando de acuerdo con las instrucciones que le haya impartido a través de cualquiera de los Canales, suscriba, contrate, renueve, reconozca y/o ponga término a todos los actos, contratos, solicitudes, pagarés y, en general, documentos necesarios para llevar a cabo y formalizar las operaciones, transacciones y/o instrucciones que le encomiende, con expresa facultad de autocontratar. Asimismo, lo faculta para efectuar cargos y transferencias de fondos en cualquiera de los productos del Cliente con el objeto de efectuar los pagos, inversiones y/o transferencias que éste le instruya o que sean necesarias o conducentes para dar cumplimiento al mandato. El Cliente releva a BancoEstado de la obligación de dar otra cuenta del presente mandato que los abonos y cargos efectuados en las cuentas del Cliente. Para efectos de la ejecución de este mandato el Cliente se somete a las políticas de Riesgo y Crédito del Banco.

11. El Cliente autoriza al Banco para grabar, captar y/o registrar la interacción entre las partes, para acreditar la formación del consentimiento en los actos celebrados remotamente, pudiendo éste último dar a conocer a terceros tales grabaciones o registros sólo con ocasión de una orden judicial o cuando sea necesario probar, judicial o extrajudicialmente, la voluntad manifestada por las partes.

12. BancoEstado velará (i) por la integridad del contenido y por el carácter fidedigno de la información transmitida; (ii) por la autenticación de la persona que la proporcione, de manera que sea tratada, modificada, actualizada o eliminada sólo por el Cliente; (iii) por su disponibilidad, para que pueda accederse a ella en forma oportuna, y (iv) por su confidencialidad o reserva.



13. El Cliente acepta todas las medidas técnicas de seguridad y confidencialidad que, para el cumplimiento idóneo del contrato y los servicios convenidos, resuelva implementar BancoEstado.

14. Para prevenir usos indebidos o fraudulentos, BancoEstado podrá monitorear, auditar o investigar permanentemente la forma en que se utilicen los servicios por el Cliente, sea de manera interna o contratando auditorías externas al efecto. Cuando se efectúen análisis o investigaciones de transacciones realizadas en el marco del presente contrato, el Cliente proporcionará a BancoEstado toda la información y documentos que éste requiera y que sean necesarios para efectuar las investigaciones que correspondan.

15. Los servicios contemplados en este contrato estarán disponibles las 24 horas del día. La prestación de estos servicios se efectúa por medio de distintos Canales, algunos de los cuales podrán tener restricciones horarias o contingencias derivadas de su naturaleza operativa.

16. BancoEstado no tendrá responsabilidad por los eventuales daños o perjuicios que pudiere experimentar el Cliente o terceros: (i) por el uso malicioso de los medios de acceso y/o autenticación del Cliente; (ii) por errores o inexactitudes cometidos por el Cliente en la operación del servicio y/o en la información a que accede, y (iii) a consecuencia de interferencias dolosas o maliciosas de los mensajes, datos y/o documentos intercambiados con BancoEstado.

17. El Cliente responderá de todas y cada una de las operaciones, transacciones y/o consultas que efectúe el Banco en virtud de instrucciones dadas por él a través de los Canales, entendiéndose que las instrucciones provienen del Cliente por el solo hecho de aparecer en los registros del correspondiente Canal y de que se hubiere dado cumplimiento a las medidas de seguridad definidas para acceder al mismo.

18. El Cliente que así lo solicite, podrá desistirse del uso de alguno de los Canales habilitados mediante el presente instrumento, utilizando la solicitud que el Banco disponga para estos efectos. Recibida ésta por el Banco, hará efectivo el bloqueo. Sin perjuicio de lo anterior y siempre que existan razones de seguridad para hacerlo, el Cliente deberá proceder al bloqueo de sus medios de autenticación que funcionen con claves. Para hacerlo el Cliente deberá ingresar una clave errada repetidas veces en los Canales respectivos hasta que aparezca el mensaje que informa que la clave ha sido bloqueada.

19. El presente contrato tendrá duración indefinida, pudiendo cualquiera de las partes ponerle término en cualquier momento. Si fuere el Banco quien pone término al contrato, la fecha de término será aquella que se señale en el aviso escrito que el Banco deberá remitir al titular a su dirección de correo electrónico o domicilio, comunicando el término del contrato. En caso que sea el Cliente quien ponga término, deberá hacerlo mediante el formulario respectivo en cualquier oficina del Banco, produciendo sus efectos una vez transcurridos 5 días hábiles bancarios de haber recibido este último el formulario respectivo.



20. Las cartas, avisos, notificaciones y cualquier otra declaración o comunicación del Banco al Cliente, se enviará en sus estados de movimiento, a su dirección de correo electrónico o domicilio, sin perjuicio de la información en las oficinas del Banco y las publicaciones en el sitio www.bancoestado.cl o de utilizar cualquier otro medio que el Banco disponga. Cualquier comunicación enviada o notificación efectuada en algunas de las formas expresadas será suficiente para todos los efectos de este instrumento, siempre de acuerdo a la normativa vigente.

21. Para los efectos de este instrumento el Cliente confiere al Banco del Estado de Chile y a BancoEstado Servicios de Cobranza S.A., ambos indistintamente “el mandatario”, mandato comercial e irrevocable en los términos del artículo 241 del Código de Comercio, para que actuando separadamente en nombre y representación del mandante por medio de apoderados autorizados del mandatario, proceda a reconocer deudas y/o suscribir a la orden del Banco con facultad de autocontratar y sin ánimo de novar, uno o más pagarés por la cantidad correspondiente a las sumas que el Cliente adeudare al Banco originadas en uno o más créditos que éste le hubiere otorgado, incluido capital, reajustes, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuestos, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente, siguiendo las instrucciones dadas en el acápite siguiente y con las facultades que ahí se indican. El Banco y BancoEstado Servicios de Cobranza S.A. aceptan el mandato en el carácter irrevocable en que se les ha conferido y como su ejecución interesa tanto al mandante como al mandatario, las partes acuerdan elevarlo a condición indispensable para la contratación del presente instrumento. El mandato regirá incluso en el evento contemplado en el artículo 2.169 del Código Civil, ya que está también destinado a ejecutarse en dicha circunstancia. El Cliente releva al mandatario de la obligación de rendir cuenta de la ejecución del presente mandato, sin perjuicio del envío de las liquidaciones y/o avisos de cobranza que se hará llegar al Cliente. La actuación personal del mandante reconociendo deudas o suscribiendo uno o más pagarés de aquellos a los que se refiere esta cláusula, no implicará la revocación ni el término del mandato a que se refiere el presente instrumento. El Cliente autoriza al Banco del Estado de Chile a delegar el presente mandato.

22. El Banco y BancoEstado Servicios de Cobranza S.A. quedan además especialmente autorizados para incorporar en el o los pagarés que se suscriban de conformidad con lo dispuesto en la cláusula anterior, todas las menciones necesarias para su validez como título ejecutivo y hacer autorizar la firma de los apoderados ante Notario u otro ministro de fe competente, liberándolo de la obligación de protesto. En particular, tratándose de las enunciaciones relativas a cantidad, cláusula de aceleración, fecha de vencimiento, fecha de emisión, tasa de interés, lugar de pago e indivisibilidad, el Cliente imparte al Banco y BancoEstado Servicios de Cobranza S.A. las siguientes instrucciones para incorporarlas en los pagarés: a) Cantidad: será el capital otorgado por el Banco más los impuestos que correspondan en el caso de créditos de consumo; y tratándose de otros productos será la que resulte de la liquidación que practique el Banco por el monto adeudado por el Cliente originada en uno o más créditos que éste le



hubiere otorgado, incluido capital, reajustes, intereses normales o penales, en comisiones devengadas, en impuestos, en gastos u otros pagos que el Banco hubiere hecho por cuenta del Cliente; b) pactar cláusula de aceleración en aquellas deudas originadas en créditos en cuotas, c) Fecha de emisión: cualquier fecha desde el día en que el Banco otorgue el producto o inicie la prestación del servicio de que da cuenta el presente contrato; d) Fecha de vencimiento: el día siguiente a la fecha de emisión u otro cualquiera posterior; e) Tasa de interés en caso de incumplimiento: será el interés máximo convencional que rija a la fecha de suscripción del pagaré; f) Lugar de pago: la Oficina del Banco donde se hubiere otorgado el o los créditos, prestados los servicios o realizado pagos por cuenta del Cliente, y g) pactar la indivisibilidad de la obligación de que da cuenta el o los pagaré. En el caso de los créditos de consumo, el Banco queda además facultado para incorporar en el pagaré las siguientes condiciones adicionales pactadas con el Cliente a través de los Canales o en las oficinas del Banco: 1) Tasa de interés: el interés corriente para operaciones en moneda nacional no reajutable o reajutable, según proceda, vigente a la fecha de otorgamiento del crédito; 2) Fecha a contar de la cual se hizo exigible el pago de la primera cuota; 3) Forma de pago, esto es, número de cuotas, su monto y periodicidad de cobro; 4) Convenida una prórroga o renovación, en caso de incumplimiento, devengará el interés máximo permitido estipular a la fecha de esa nueva convención.

23. El presente instrumento reemplaza cualquier otro contrato, documento o acuerdo, verbal o escrito, suscrito entre el Banco y el Cliente sobre los servicios incluidos en este instrumento. En consecuencia, este instrumento constituye el único contrato vigente a contar de esta fecha. Lo anterior sin perjuicio de mantener plenamente eficaces todas las obligaciones de pago originadas en dichos contratos y todos los pagarés u otros títulos de créditos o reconocimientos de deuda a favor del Banco suscritos con anterioridad a esta fecha, los que el Cliente, a mayor abundamiento, ratifica y confirma, no constituyendo la presente declaración y suscripción ánimo de novar.

24. Se entenderán automáticamente incorporadas a este instrumento las modificaciones de la normativa que le sean aplicables. Además, podrá ser modificado por el Banco informando al titular en la forma dispuesta en la cláusula 20. Las modificaciones debidamente informadas al Cliente se entenderán aceptadas si éste no concurriera a una oficina del Banco dentro del plazo de 15 días hábiles bancarios contados desde el envío de la comunicación que informa el cambio, con el objeto de poner término al instrumento.

25. El domicilio que el Cliente informa al Banco en el presente instrumento constituye una expresa actualización de dicho antecedente. Así mismo, la dirección de correo electrónico que el Cliente indique en la Solicitud, al final de este instrumento y/o en cualquier otro documento que sea presentado al Banco, se tendrá por dirección válida para los efectos de lo dispuesto en este instrumento.

26. Para todos los efectos derivados del presente instrumento, las partes fijan domicilio en la ciudad señalada al final de éste y se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia, teniéndose como domicilio del Cliente, el último que éste haya

registrado en el Banco, siendo obligación de aquel mantener actualizado dicho antecedente.

27. El Cliente autoriza a BancoEstado para comunicar, transmitir, transferir y/o proporcionar a terceros los datos personales que sean necesarios para, a juicio de Banco del Estado de Chile, prestar de manera idónea los servicios objeto de este instrumento o cuando sea necesario o conveniente para ofrecer incentivos, nuevos beneficios y/o productos al Cliente y para estimular el uso de medios para el pago de servicios proporcionados por terceros.

28. El Cliente declara haber recibido copia del presente instrumento.

DATOS CLIENTE		
FECHA	CLIENTE	RUT

DOMICILIO CLIENTE		
DIRECCION		
COMUNA	CIUDAD	PAIS
CODIGO POSTAL	E-MAIL	



HERNAN SAAVEDRA PARRA
GERENTE DE CANALES ELECTRONICOS
BANCO DEL ESTADO DE CHILE

Firma	Huella
Cliente	

INFORMESE SOBRE LA GARANTIA ESTATAL DE LOS DEPOSITOS EN SU BANCO
O EN WWW.SBIF.CL