

## INFORMACIÓN SOBRE TARJETA DE CRÉDITO CONFORME AL ARTÍCULO 12 DEL REGLAMENTO SOBRE ANÁLISIS DE SOLVENCIA ECONÓMICA E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

La Tarjeta de Crédito es un medio de pago, ya sea físico o digital, que cuenta con un sistema de identificación único y cuyo soporte contiene la información y condiciones de seguridad acordes con tal carácter, que permite a su titular o usuario disponer de un crédito o cupo otorgado por su emisor (banco) para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago en los comercios y entidades afiliadas al sistema, que operan en Chile y/o en el extranjero. También puede realizar avances en dinero, tanto en Chile como en el extranjero, a través de los canales habilitados por el Banco.

Principales características de una Tarjeta de Crédito Scotiabank:

- Disponible en formato físico y/o digital.
- Incorpora tecnología Contactless (o “sin contacto”) que permite realizar transacciones acercando la tarjeta o dispositivo al lector, sin insertarlo ni deslizarlo, para pagos rápidos y más seguros.
- Permite realizar compras nacionales en una o más cuotas y también compras internacionales con cargo al cupo en dólares, sin posibilidad de pactar cuotas.
- El Banco emite una tarjeta de crédito titular al cliente, quien puede solicitar tarjetas adicionales para otras personas. Todas las tarjetas, titular y adicionales, comparten el mismo cupo y se consideran una sola para efectos de crédito y responsabilidades, incluyendo el deber de pago del cliente. El Banco podrá rechazar la solicitud de tarjetas adicionales si el usuario designado no cumple los requisitos para acceder al producto.

### 2. Etapas para su contratación

#### PRESENCIAL

- El cliente solicita la contratación de una tarjeta de crédito al ejecutivo del Banco y acompaña los antecedentes necesarios para su evaluación
- El ejecutivo comercial recibe la solicitud, revisa los antecedentes requeridos, los que son sometidos a evaluación de solvencia económica y aprobación comercial y de riesgo, de acuerdo con las políticas del Banco.
- Con la aprobación, el cliente firma el set de documentos correspondientes para la contratación del producto.

#### CANAL WEB (\*)

- El cliente debe ingresar a [scotiabankchile.cl](http://scotiabankchile.cl) con su rut y clave, hacer click en la sección de Supermercado Financiero y marca la opción “Tarjeta”.
- Debe seguir los pasos que se indican en el flujo de contratación y, luego de su aprobación en virtud de las políticas del Banco, se firma el contrato digitalmente.
- Se debe tener presente que el cliente debe tener firmado el mandato para operar a distancia

#### CONTACT CENTER

- El cliente puede llamar al 600 600 1100 (Banca Personas) o al 600 600 7800 (Banca Empresas) solicitando la contratación de una tarjeta de crédito.
- Un ejecutivo tomará contacto con el cliente y lo orientará en el proceso de contratación a través del canal web.

(\*) En la contratación realizada a través de los canales Web, la documentación asociada al producto es firmada en representación del cliente por un apoderado del Banco, al amparo de un mandato especial otorgado por el propio cliente para operar mediante canales digitales.

### 3.- COSTOS DE LA MOROSIDAD

Si la cuota del crédito no es pagada dentro del plazo establecido para su pago en la documentación del crédito, se devengará desde el día inmediatamente siguiente un interés penal igual a la tasa de interés

máxima convencional fijada por la autoridad a la fecha de suscripción de dicha documentación, salvo que la tasa máxima que rija durante la mora o retardo sea superior, en cuyo caso se cobrará esta última.

De conformidad a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, si el cliente no efectúa el pago de sus obligaciones con Scotiabank, la cobranza extrajudicial podrá ser encargada a empresas externas, cuyos costos serán de cargo del deudor.

Estas empresas podrán realizar gestiones de cobranza a través de llamadas telefónicas, cartas, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas u otros medios, únicamente en días hábiles, de lunes a sábado, entre las 08:00 y las 20:00 horas.

La gestión realizada mediante contacto telefónico o visita solo podrá efectuarse 1 vez por semana y aquellas realizadas por otros medios, como correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se podrán realizar hasta 2 veces por semana, con al menos dos días de separación entre una y otra.

Los pagos atrasados efectuados durante la etapa prejudicial estarán afectos a los siguientes gastos de cobranza extrajudicial, aplicados sobre el monto de la deuda vencida, una vez transcurridos 20 días de atraso:

<b>Monto deuda vencida</b>	<b>Porcentaje</b>
Hasta 10 UF	9%
Mayor de 10 UF y hasta 50 UF	6%
Mayor de 50 UF	3%

En caso de iniciarse una cobranza judicial, lo que ocurre desde la notificación de la demanda al deudor, los gastos judiciales serán también de cargo del deudor.

#### **4.- RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

- Recuerde mantener saldo en su cuenta para el cobro de las cuotas del crédito.
- Mantenerse al día con el pago de las cuotas para evitar pago de mayores intereses.
- Recuerde revisar que se haya efectuado el pago de la cuota a su cuenta.
- En la contratación a través de sitio web empresas:
- Compruebe siempre que el sitio web al que estás accediendo sea legítimo:
  - ✓ Revise que el sitio tenga un candado de seguridad en la barra de direcciones.
  - ✓ Verifique que el sitio web inicie con https://
  - ✓ Asegúrese de que la URL esté bien escrita.
- Se recomienda siempre utilizar contraseñas robustas. Deben crearse con la mayor cantidad de caracteres posibles (según lo permita la plataforma que se esté utilizando) e incluir letras mayúsculas, letras minúsculas, números y símbolos especiales.
- No recicle contraseñas.
- No utilice la misma contraseña para todos los portales. Es importante que cada contraseña que utilice sea distinta; así si una de ellas es vulnerada por atacantes, las otras cuentas y perfiles no estarán en peligro.
- Evite acceder al sitio privado del Banco desde equipos que no conoce, no acceda desde redes Wifi que no sean seguras.
- Para dispositivos móviles active diversas opciones de desbloqueo, un patrón alfanumérico y acceso biométrico (huella dactilar o reconocimiento facial).
- No permita que el navegador recuerde tus claves.
- Permita las actualizaciones de seguridad en sus dispositivos, tanto de computadores como celulares o tablets, y manténelos protegidos permanentemente con un antivirus.

- Configure tus redes sociales en modo privado, para que solamente las personas que conoce tengan acceso a su información.
- No compartas tus claves ni códigos con nadie
- Puedes consultar más medidas de seguridad en [www.scotiabankchile.cl/Personas/prevencion-de-fraude-bancario](http://www.scotiabankchile.cl/Personas/prevencion-de-fraude-bancario).

## 5. Procedimiento para solicitar el bloqueo permanente de la tarjeta

El cliente puede solicitar el bloqueo a través de los siguientes medios:

### a) APP SCOTIA:

- Debe ingresar a la aplicación móvil de Scotiabank con su rut y clave de acceso. En el menú principal, seleccionar la opción “Tarjetas” y luego hacer click en “Bloquear y reponer”. A continuación, debe elegir la tarjeta que desea bloquear, así como la sucursal más conveniente para su retiro.

### b) SITIO WEB:

- Debe ingresar a [scotiabankchile.cl](http://scotiabankchile.cl) con su rut y clave. En el menú principal debe seleccionar la opción “Tarjetas” y luego hacer click en la opción “Bloquear y reponer tarjetas” dentro de la sección “Configuración”.
- A continuación, debe elegir la tarjeta que desea bloquear y presionar el botón “Continuar” y seguir el flujo para dicho efecto.

### c) TELÉFONO:

- Para el bloqueo por robo o pérdida, puede llamar al 600 600 1100 (Banca Personas) o al 600 600 7800 (Banca Empresas). También puede llamar al 1212, número disponible para emergencias bancarias, que lo derivará automáticamente al banco.

### d) SUCURSALES SCOTIABANK:

- También puede hacer su requerimiento en cualquier sucursal del banco.

## 5.- PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO AL PREPAGO, CONFORME A LA LEY N° 19.496

El deudor podrá realizar el pago anticipado de un monto parcial o del total de la deuda, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Tratándose de prepagos parciales, éste no podrá ser inferior al 10% del capital adeudado, salvo consentimiento del Banco.
- Deberá pagar la totalidad de los intereses devengados a la fecha del prepago.
- Deberá pagar al Banco una comisión de prepago, la que será equivalente a un mes de intereses pactados en el caso de operaciones no reajustables (nominales), y a un mes y medio de intereses pactados para operaciones reajustables, calculados sobre el capital que se prepaga, cualquiera sea el capital originalmente adeudado.
- El deudor puede solicitarlo en cualquiera de las sucursales del Banco, a través de su ejecutivo comercial o llamando al 600 600 1100 (Banca Persona) o al 600 600 7800 (Banca Empresa).
- Si el cliente desea realizar el prepago total, también puede ingresar en [scotiabankchile.cl](http://scotiabankchile.cl) con su rut y clave. En el menú principal debe seleccionar la opción “Tarjetas” y luego hacer click en “Prepago Total de Tarjeta de Crédito” dentro de la sección “Pagos”. A continuación, debe seleccionar la tarjeta a prepagar y la cuenta a la que se cargará el pago y seguir el flujo haciendo click en “Continuar”.

Para clientes persona jurídica con ventas anuales superiores a UF 25.000, que realicen el prepago total o parcial de una operación de crédito cuyo monto original haya excedido el equivalente a UF 5.000, el Banco está facultado para cobrar el total de los intereses pactados hasta el vencimiento del crédito, conforme a lo estipulado en el pagaré.

## 6.- PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO A LA PORTABILIDAD FINANCIERA, CONFORME A LA LEY N° 21.236

La Portabilidad Financiera permite a las personas, micro y pequeñas empresas trasladar uno o más productos financieros de una institución financiera a otra que les ofrezca mejores condiciones, disminuyendo los tiempos y costos asociados al proceso. A través de este mecanismo, el cliente puede

contratar nuevos productos financieros con un proveedor distinto y, simultáneamente poner término a uno o más productos financieros mantenidos con el proveedor inicial.

Pasos para acceder a la portabilidad y portar tus productos desde tu actual institución bancaria a Scotiabank Chile:

- 1.- Ingresa a [scotiabankchile.cl](http://scotiabankchile.cl) y haz click en el botón “Pórtate Aquí”.
- 2.- Completa el formulario de portabilidad. Ten a mano tu cédula de identidad.
- 3.- Selecciona el o los productos que desea portar a Scotiabank Chile y que vas a cerrar con tu anterior institución.
- 4.- Recibirás una confirmación de la solicitud a tu correo electrónico y un ejecutivo te contactará
- 5.- Realizada la aprobación por parte de Scotiabank, de acuerdo con sus políticas de crédito, tendrás una oferta de portabilidad.
- 6.- La aceptación de esta oferta de portabilidad, permitirá la contratación de los nuevos productos en Scotiabank y el cierre de éstos en la institución de origen.

El proceso se inicia con una Solicitud de Portabilidad en la institución a la que te quieres cambiar y continúa con una Oferta de Portabilidad por parte de la nueva institución, la que si aceptas, permite contratar los nuevos productos y proceder al cierre de estos en la institución de origen. Las instituciones financieras no están obligadas a realizar una Oferta de Portabilidad. Pueden aceptar o rechazar una Solicitud de Portabilidad, de acuerdo a sus políticas de crédito vigentes.

Más información en <https://www.scotiabankchile.cl/portabilidad-financiera>

## **7.- PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO A LA OPORTUNA LIBERACIÓN DE LAS GARANTÍAS, CONFORME A LA LEY N° 19.496**

Una vez extinguida totalmente la deuda caucionada con una garantía específica, sea hipoteca o prenda, el Banco deberá, dentro del plazo de 45 días corridos contados desde dicha extinción, otorgar la escritura pública de alzamiento e ingresarla para su inscripción en el registro correspondiente del Conservador de Bienes Raíces o en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Servicio de Registro Civil, según corresponda. El Banco asumirá todos los costos asociados a esta gestión (redacción de escritura de alzamiento, gastos notariales y de inscripción).

Tratándose de créditos caucionados con hipoteca o prenda con cláusula de garantía generales, una vez pagadas íntegramente todas las deudas garantizadas, ya sea en calidad de deudor principal, avalista, fiador o codeudor solidario, el Banco informará por escrito al deudor dicha circunstancia dentro de un plazo de 20 días corridos, mediante cualquier medio físico o tecnológico idóneo.

Recibida esta comunicación, el deudor podrá solicitar, por cualquier medio idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces o en el Registro de Prenda sin Desplazamiento del Servicio de Registro Civil, según corresponda. Estas gestiones serán de cargo del Banco, quien deberá realizarlas dentro de un plazo máximo de 10 días corridos contados desde la solicitud.

Si el cliente solicita el alzamiento, debe completar y entregar el formulario correspondiente a través de su Ejecutivo de Cuenta o en cualquier sucursal del Banco. Posteriormente, el Banco procederá a realizar una evaluación comercial destinada a verificar que no existan nuevos créditos u otras operaciones vigentes que se encuentren garantizadas por la hipoteca o prenda cuyo alzamiento se solicita.

Finalmente, el Banco deberá informar por escrito al cliente sobre la inscripción del alzamiento en el registro correspondiente, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que dicho alzamiento haya sido practicado, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio o correo electrónico registrado por el deudor en el Banco.