

Documento sobre uso adecuado de servicios o productos financieros

Introducción:

El presente documento contiene información específica sobre las diversas operaciones de crédito de dinero que pueden ser contratadas en Lider Bci Servicios Financieros en el marco del Artículo 12 en el Decreto N°53 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que estipula el Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores.

Índice:

Introducción:	1
Índice:	1
Detalle:	2
1. Características de los productos y etapas para su contratación	2
1.1. Apertura de Tarjeta de Crédito Lider Bci	2
1.2. Aumento de Cupo	4
1.3. Super Avance	4
1.4. Convenios de pago	5
1.4.1. Refinanciamiento	5
1.4.1.1. Pago liviano	6
1.4.1.2. Cuota Flexible	6
1.4.2. Renegociación	6
2. Costos de Morosidad	6
3. Recomendaciones y medidas de seguridad	7
Acceso a la Información:	7
Divulgación de la Información:	7
Información Requerida:	7
Recomendaciones de Seguridad:	7
4. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a solicitar el bloqueo permanente de las tarjetas de pago (Art. 17 D de la Ley 19.496)	8
5. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a prepago, conforme a la Ley N° 19.496	8
6. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la Ley N° 21.236	
7. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías conforme a la Ley N° 19.496	9

Detalle:

1. Características de los productos y etapas para su contratación

1.1. Apertura de Tarjeta de Crédito Lider Bci

- Etapa 1: Las Tarjetas de Crédito Lider Bci pueden ser solicitadas directamente en cualquiera de nuestras sucursales a lo largo del país, en Kioscos de autoatención, o mediante la web en: <https://tarjetadigital.liderbciserviciosfinancieros.cl/ingreso-de-datos>
- Etapa 2: Evaluación de antecedentes y Análisis de Solvencia: Luego de la solicitud de apertura, se analizan los antecedentes y solvencia del solicitante acorde con la normativa al respecto y las políticas de crédito de Lider Bci.
- Etapa 3: Suscripción del Contrato: Una vez aprobada la solicitud de apertura de tarjeta, se pasará a la suscripción del contrato entregándose los documentos correspondientes por vía digital y/o física.

Características

	Tarjeta Lider Bci	Tarjeta Universal	Tarjeta Preferente
Tipo de Línea de Crédito	Línea de crédito en pesos chilenos y/o en dólares de Estados Unidos de América (en adelante “Dólares”)	Línea de crédito en moneda nacional (pesos chilenos).	Línea de crédito en pesos chilenos y/o en dólares de Estados Unidos de América (en adelante “Dólares”)
Monto de la Línea de Crédito	El emisor informará al usuario titular, sobre el monto disponible de la línea autorizado, dentro de los límites mínimos y máximos pactados en el contrato, en adelante el “cupo vigente”. El monto mínimo es el estipulado en las condiciones particulares de cada usuario. El monto indicado quedará restringido momentáneamente a un tercio del monto señalado hasta que se realice la verificación telefónica y de domicilio del usuario, la que no podrá tardar más de 7 días hábiles siguientes a la fecha del contrato. El monto máximo, por banda asociada al cliente se estipula en uf.* La carga	El emisor informará al usuario titular, sobre el monto disponible de la línea autorizado, dentro de los límites mínimos y máximos pactados en el contrato, en adelante el “cupo vigente”. El monto mínimo es el estipulado en las condiciones particulares de cada usuario. El monto indicado quedará restringido momentáneamente a un tercio del monto señalado hasta que se realice la verificación telefónica y de domicilio del usuario, la que no podrá tardar más de 7 días hábiles siguientes a la fecha del contrato. El monto máximo, por banda asociada al cliente se estipula en uf.* La carga	El emisor informará al usuario titular, sobre el monto disponible de la línea autorizado, dentro de los límites mínimos y máximos pactados en el contrato, en adelante el “cupo vigente”. El monto mínimo es el estipulado en las condiciones particulares de cada usuario. El monto indicado quedará restringido momentáneamente a un tercio del monto señalado hasta que se realice la verificación telefónica y de domicilio del usuario, la que no podrá tardar más de 7 días hábiles siguientes a la fecha del contrato. El monto máximo, por banda asociada al cliente, se estipula en uf.*

	anual equivalente correspondiente a la fecha de celebración de este contrato, calculada en base al monto mínimo de la línea se indica en las condiciones particulares de cada usuario.	anual equivalente correspondiente a la fecha de celebración de este contrato, calculada en base al monto mínimo de la línea se indica en las condiciones particulares de cada usuario.	La carga anual equivalente correspondiente a la fecha de celebración de este contrato, calculada en base al monto mínimo de la línea se indica en las condiciones particulares de cada usuario.
Modalidad de Uso de la Línea de Crédito	Los usuarios podrán utilizar los fondos puestos a disposición a través de la línea en la modalidad de crédito refundido, crédito en cuotas con o sin plazo de gracia u otras alternativas que se implementen a futuro. la modalidad de uso de la línea se encuentra definida en las condiciones particulares suscritas por cada usuario	Los usuarios podrán utilizar los fondos puestos a disposición a través de la línea en la modalidad de crédito refundido, crédito en cuotas con o sin plazo de gracia u otras alternativas que se implementen a futuro. la modalidad de uso de la línea se encuentra definida en las condiciones particulares suscritas por cada usuario	Los usuarios podrán utilizar los fondos puestos a disposición a través de la línea en la modalidad de crédito refundido, crédito en cuotas con o sin plazo de gracia u otras alternativas que se implementen a futuro. la modalidad de uso de la línea se encuentra definida en las condiciones particulares suscritas por cada usuario
Propiedad de la Tarjeta	Las tarjetas son de propiedad exclusiva del emisor.	Las tarjetas son de propiedad exclusiva del emisor.	Las tarjetas son de propiedad exclusiva del emisor.
Vigencia de la Tarjeta	El plazo de vigencia de la tarjeta se encuentra señalado en ella. Al término del plazo de vigencia de la tarjeta, el emisor podrá entregar otra tarjeta con nueva vigencia. Las renovaciones o prórrogas de la tarjeta serán informadas al usuario titular a través del estado de cuenta o de cualquier otro medio con al menos quince días corridos de anticipación a su vencimiento.	La tarjeta se renovará indefinidamente por períodos iguales al de la vigencia original impresa en ella, al vencimiento original o de las renovaciones o prórrogas que se encontraran en vigencia.	El plazo de vigencia de la tarjeta se encuentra señalado en ella. Al término del plazo de vigencia de la tarjeta, el emisor podrá entregar otra tarjeta con nueva vigencia. Las renovaciones o prórrogas de la tarjeta serán informadas al usuario titular a través del estado de cuenta o de cualquier otro medio con al menos quince días corridos de anticipación a su vencimiento.
Operación de la Tarjeta	Será el emisor quien opere por sí mismo las tarjetas de su propia emisión.	Será el emisor quien opere por sí mismo las tarjetas de su propia emisión.	Será el emisor quien opere por sí mismo las tarjetas de su propia emisión.
Beneficios Asociados	6% dcto. lunes en lider, express y lider.cl 20% acumulación mi club: martes – carnes, miércoles –	n/a	6% dcto. lunes en lider, express y lider.cl 20% acumulación mi club: martes – carnes, miércoles –

	frutas y verduras, viernes – limpieza y detergentes y sábado – vinos, cervezas y espumantes. descuentos en comercios todos los días.		frutas y verduras, viernes – limpieza y detergentes y sábado – vinos, cervezas y espumantes. descuentos en comercios todos los días.
Cobros y estructura de comisiones	Información en Condiciones Generales y Particulares del Contrato, y disponibles en www.tarjetaliderbci.cl	Información en Condiciones Generales y Particulares del Contrato, y disponibles en www.tarjetaliderbci.cl	Información en Condiciones Generales y Particulares del Contrato, y disponibles en www.tarjetaliderbci.cl

1.2. Aumento de Cupo

- **Etapas 1:** Solicitud: Puede solicitarse la evaluación de un aumento de cupo llamando al 600 600 5757 (Lunes a viernes de 08:00 a 22:00 hrs. Fin de semana y festivos de 09:00 a 22:00 hrs); en Sucursales o en Kioscos de autoatención indicados, todos a lo largo del país presentando el solicitante su cédula de identidad y liquidaciones de sueldo.
- **Etapas 2:** Evaluación crediticia y análisis de solvencia: Luego de la solicitud, se analizan los antecedentes y solvencia del solicitante en línea con la normativa al respecto y las políticas de crédito de Lider Bci.
- **Etapas 3:** Implementación del aumento informado por correo electrónico.

En cualquier momento el usuario titular podrá solicitar al emisor un aumento del cupo vigente, siendo facultad de el emisor aceptarlo o rechazarlo, en todo o parte, en función de la evaluación que el emisor efectúe de los antecedentes que el usuario titular entregue o que el emisor le solicite, considerando al efecto la política de crédito vigente a la fecha de la solicitud. El usuario no podrá efectuar transacciones con cargo a la línea que exceda el cupo vigente. sin perjuicio de lo anterior, para el caso en que las transacciones efectuadas por el usuario, que excedan el cupo vigente, el emisor podrá, en beneficio del usuario, autorizar excepcionalmente dichos cargos o giros en exceso del cupo vigente, sin que ello implique un aumento permanente y definitivo del mismo.

1.3. Super Avance

- **Etapas 1:** Solicitud: Las solicitudes de SuperAvance pueden ser realizadas en el Aplicativo Móvil (App) de Tarjeta Lider Bci, en <https://tarjetaliderbci.cl/contenidos/creditos/detalle/285/superavance>; llamando al 600 380 0010, o en Kioscos de autoatención indicados, o en Sucursales de Servicios Financieros (Lider, Express o Acuenta).
- **Etapas 2:** Evaluación crediticia y análisis de solvencia. Luego de la solicitud, se analizan los antecedentes y solvencia del solicitante en línea con la normativa al respecto y las políticas de crédito de Lider Bci.

- **Etapa 3:** Suscripción del Contrato: Una vez aprobada la solicitud de Super Avance, se pasará a la suscripción del contrato entregándose los documentos correspondientes por vía digital y/o física.
- **Etapa 4:** Entrega: La transferencia se realiza a una cuenta bancaria del USUARIO TITULAR dentro de 24 horas hábiles y en caso de Cuenta Rut Banco Estado hasta 48 horas hábiles. Puede igualmente entregarse mediante un vale vista con retiro en cualquier sucursal del Banco Bci, que estará disponible en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

El emisor podrá ofrecer al usuario titular, a través del estado de cuenta u otros medios de que se disponga, aumentos transitorios del cupo vigente, exclusivamente para realizar avances en efectivo, en adelante, “Super Avances”, sujetos o no a una evaluación de los antecedentes personales, laborales y/o financieros del respectivo usuario titular. Las ofertas transitorias de Super Avances estarán sujetas a un plazo de vigencia, el cual transcurrido, éste quedará sin efecto, y podrá realizarse por cualquier medio que garantice que las condiciones de la misma serán debidamente informadas al usuario titular. La aceptación del Super Avance y los términos de los mismos deberán constar en documentos escritos, registros telefónicos, mensajes de texto, correos electrónicos, internet o medios tecnológicos, según los medios de que disponga el emisor para estos fines. El pago de las obligaciones asumidas por el usuario, a quien se le ha otorgado un Super Avance en cuotas, podrá exigirse por el emisor antes de los plazos pactados, en los casos establecidos en el artículo 1.496 del código civil. Asimismo, en caso de mora o retardo en el pago de una cuota de un crédito por un periodo superior a sesenta días corridos, el emisor tendrá las facultades indicadas en el contrato respecto al cobro del monto impago o del saldo total adeudado, según corresponda.

El Super Avance puede ser solicitado dentro de los límites de monto y cuotas mínimos y máximos pactados en el contrato. Las cuotas son fijas, todas iguales y se cargarán en el estado de cuenta del solicitante. Sin comisión por transacción. La primera cuota le será cobrada en el estado de cuenta subsiguiente a la fecha de la transacción. El costo total del crédito incluye impuesto de timbres y estampillas DL 3475. El cliente no debe tener morosidades con su tarjeta Lider Bci, ni morosidades externas; tampoco debe haber renegociado su deuda.

1.4. Convenios de pago

1.4.1. Refinanciamiento

- **Etapa 1:** Solicitud: Se puede solicitar una renegociación directamente en nuestras sucursales a lo largo del país o llamando al Call Center al 6006005757.
- **Etapa 2:** Análisis de Solvencia: Luego de la solicitud, se analizan los antecedentes y solvencia del solicitante acorde con la normativa al respecto y las políticas de crédito de Lider Bci.
- **Etapa 3:** Suscripción del Acuerdo: Una vez aprobada la solicitud de Refinanciamiento, se pasará a la suscripción del acuerdo entregándose los documentos correspondientes por vía digital y/o física. Permite que aquellos clientes con mora menor a 30 días puedan re-estructurar su deuda total en cuotas.

El refinanciamiento permite que aquellos clientes con mora menor a 30 días puedan re-estructurar su deuda total en cuotas según sea pactado.

1.4.1.1. Pago liviano

Este tipo de refinanciamiento permite que aquellos clientes con cero días de mora puedan re-estructurar su deuda facturada del mes en cuotas según sea pactado.

1.4.1.2. Cuota Flexible

Este tipo de refinanciamiento permite que aquellos clientes con cero días de mora puedan re-estructurar su deuda total en cuotas según sea pactado.

1.4.2. Renegociación

- **Etapas 1:** Solicitud: Se puede solicitar una renegociación directamente en nuestras sucursales a lo largo del país o llamando al Call Center al 6000850000.
- **Etapas 2:** Análisis de Solvencia: Luego de la solicitud, se analizan los antecedentes y solvencia del solicitante en línea con la normativa al respecto y las políticas de crédito de Lider Bci.
- **Etapas 3:** Suscripción del Acuerdo: Una vez aprobada la solicitud de Renegociación, se pasará a la suscripción del acuerdo entregándose los documentos correspondientes por vía digital y/o física.

La renegociación permite que aquellos clientes con mora menor a 30 días puedan re-estructurar su deuda total en cuotas según sea pactado.

2. Costos de Morosidad

Las deudas que permanezcan impagas por más de 1 día corrido, podrán ser gestionadas para cobranza extrajudicial o judicial por el emisor, o bien por un tercero, según las normas vigentes.

Cobranza Prejudicial: En conformidad con la Ley 19.496, los gastos de cobranza son los siguientes: Transcurridos los primeros 20 días de atraso, se generan honorarios de cobranza que se aplicarán a la deuda en mora según la tabla siguiente:

9%	Sobre el monto en mora que no exceda de UF 10
6%	Sobre el monto en mora entre UF 10 y UF 50
3%	Sobre el monto en mora que exceda de UF 50

Cobranza Judicial: Todos los gastos de cobranza judicial son de cargo del USUARIO.

La modificación de las tarifas indicadas será comunicada en la forma que corresponda, según la normativa vigente.

3. Recomendaciones y medidas de seguridad

Acceso a la Información:

Los datos incorporados a través de nuestro sitio seguro www.tarjetaliderbci.cl, cuentan con todos los estándares de seguridad avanzada como: Certificado digital proporcionado por Globalsign Líder en suministro de servicios de confiabilidad de Internet y encriptación de 256 bit a través del protocolo de seguridad TLS en su versión que se encuentre con soporte o que la reemplace. Las transacciones realizadas por los clientes son monitoreadas y registradas.

Divulgación de la Información:

Nunca se revelarán los datos personales a menos que se necesite usar o expandir la información a fin de ayudar, mejorar y/o solucionar problemas que el cliente pueda tener al emplear nuestros servicios. La información del cliente podrá ser divulgada a terceros sólo para los propósitos anteriores o en las siguientes situaciones: cumplir con algún requerimiento legal u orden judicial; revisar o completar pagos de cuentas o transferencias a causa de un problema específico; revisar la existencia o situación de la cuenta para un tercer involucrado, como por ejemplo un facturador.

Información Requerida:

Tarjeta Lider Bci, a través de su sitio seguro www.tarjetaliderbci.cl requerirá a sus clientes toda la información necesaria para entregar el servicio ofrecido. Dicha información será solicitada al cliente sólo la primera vez que visite el sitio, teniendo la facultad de manipular la información cuando lo estime necesario.

Recomendaciones de Seguridad:

Es necesario que el cliente tenga claro que sin rut y clave, no podrá realizar operaciones en su nombre. Estos datos son privados y nadie más los conoce. Para facilitar el proceso de transacciones en línea con plena seguridad, es importante leer y recordar los siguientes consejos para resguardar la información, su uso y éxito en pagos.

- Se recomienda cambiar la clave frecuentemente
- No utilizar datos personales como fechas de nacimiento, aniversarios, etc. ya que son fáciles de identificar
- Es preferible utilizar una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números.
- Es fundamental nunca entregar la clave a terceros, ya que se estaría compartiendo información personal, permitiendo que dichos terceros dispongan de la cuenta.
- Memorizar la clave y no guardarla por escrito, podría perderse.
- Es importante desactivar las opciones de recordar o guardar contraseñas del navegador.
- Cada vez que se finalice una sesión, asegurarse de salir del sistema correctamente.
- Nunca se solicitará una contraseña en ninguna llamada telefónica o mensaje de correo electrónico de nuestra Compañía.

Gracias a nuestro sistema de seguridad y sus precauciones, te ofrecemos confianza y éxito en todas tus transacciones. Sin embargo, Tarjeta Lider Bci a través de su sitio seguro www.tarjetaliderbci.cl no garantiza que la información del cliente no podría llegar a ser interceptada por terceros no autorizados, en cuyo caso, Tarjeta Lider Bci a través de su sitio seguro www.tarjetaliderbci.cl no será responsable de daños o perjuicios que podría causar a nuestros clientes.

Es importante destacar que el cliente es el único que se obliga a adoptar todas y cada una de las medidas mencionadas y cualquiera otra, para evitar de esta forma, la divulgación y un eventual mal uso de las claves por terceros.

4. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a solicitar el bloqueo permanente de las tarjetas de pago (Art. 17 D de la Ley 19.496)

Por la Ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, estos tienen el derecho a solicitar el bloqueo permanente de sus tarjetas, en Lider Bci Servicios Financieros, el cliente puede bloquear de forma permanente su tarjeta Lider Bci, comunicándose de forma gratuita al 800 226 000 ó 600 600 5757 y solicitándolo expresamente. En caso que se solicite el bloqueo permanente, se dejará de cobrar la comisión de mantención/administración. Es importante tener en consideración que el bloqueo se realizará tanto para la tarjeta titular, como para tus adicionales, en caso de tener, y que el cliente podrá optar por mantener vigente los PAT y los seguros previamente contratados si así lo desea.

5. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a prepago, conforme a la Ley N° 19.496

Para hacer efectivo el derecho a prepago, este puede ser solicitado en cualquier Sucursal del país acreditando su identidad mediante huella digital, o llamando al 600 600 5757 lunes a viernes de 08:00 a 22:00 hrs, sábado, domingo y festivos desde 09:00 a 22:00 hrs y respondiendo las preguntas de seguridad.

Se debe considerar que el prepago no es retractable y se encontrará cursado en un máximo de 30 minutos. Se recuerda que los créditos pre cerrados deberán ser pagados en su totalidad dentro del día, si estos no son pagados serán cobrados en su totalidad en su próxima facturación.

6. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la Ley N° 21.236

La portabilidad financiera es un proceso regulado por la Ley 21.236, que tiene por finalidad facilitar a todas las personas que tienen actualmente contratados productos o servicios financieros, la opción de poder cambiarse de entidad financiera con mayor facilidad.

Esto se realiza por medio de la contratación de productos o servicios financieros con un nuevo proveedor, y el término de uno o más productos o servicios financieros contratados con el proveedor inicial.

- **Etapas 1: Solicitud:** A través del formulario en <https://tarjetaliderbci.cl/contenidos/formularioportabilidad> o solicitándolo directamente en las sucursales Lider Bci Servicios Financieros en Lider, Express o SuperBodega aCuenta. De haberse optado por la primera opción indicada, se debe enviar el formulario junto a una copia de la Cédula de Identidad (por ambos lados) al correo: supervisor@ssffclientes.cl
- **Etapas 2: En caso de rechazo de la solicitud u oferta de portabilidad:** Si se cumple con todos los requisitos, dentro de los siguientes días el cliente recibirá su oferta de portabilidad. Una vez recibida, tendrá 7 días hábiles bancarios (de lunes a viernes) para aceptar o rechazar la oferta. Si el cliente no acepta la oferta dentro del periodo de vigencia indicado, se entiende que Lider Bci Servicios Financieros se retracta de la oferta. Por su parte, nuestra institución, podrá rechazar tu solicitud, lo que se informará por escrito al cliente.
- **Etapas 3: Contratación de los productos ofrecidos:** En caso de aprobarse la solicitud y correspondiente oferta, se procederá a la contratación de los nuevos productos Lider Bci.

7. **Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías conforme a la Ley N° 19.496**

Lider Bci Servicios Financieros no implementa cauciones de ningún tipo, por lo que no se asocia procedimiento alguno a este ítem.