

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO INTERADMINISTRATIVO
DE SERVICIOS BANCARIOS ENTRE EL BANCO
DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00321

SANTIAGO, 14 MAR 2017

VISTOS: El Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 33 del D.F.L. N° 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1º. Que, el Banco del Estado de Chile y el Servicio Nacional del Consumidor, suscribieron, con fecha 31 de marzo de 2016, un convenio de colaboración para que el Banco del Estado preste al SERNAC los servicios bancarios que en dicho instrumento se indican.

2º. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el **"CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE SERVICIOS BANCARIOS ENTRE EL BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR"** cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE SERVICIOS BANCARIOS
BANCO DEL ESTADO DE CHILE
Y
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

En Santiago, a 31 de Marzo del año 2016, entre el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en adelante "el Banco", o "Banco Estado", Rol Único Tributario número 97.030.000-7, representado por doña Priscilla Hernández Bustamante, RUT 13.459.035-1, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de

Santiago; y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC) en adelante "el cliente", Rol Único Tributario número 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, Ernesto Muñoz Lamartine, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, comuna y ciudad de Santiago.

PRIMERO: ACUERDO

Por el presente instrumento las partes acuerdan el siguiente convenio.

SEGUNDO: ANTECEDENTES

El Banco del Estado de Chile es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda y que se rige preferentemente por las normas contenidas en el Decreto Ley N° 2.079 de 1977 -que fijó el texto de su ley orgánica-, y en lo no previsto en ella por la legislación dispuesta a las empresas bancarias y demás disposiciones que rijan para el sector privado, al cual no le serán aplicables las normas generales o especiales relativas al sector público, salvo que estas dispongan de un modo expreso que han de afectar dicha entidad bancaria. Según dispone el artículo 3° del DL N° 2.079, la función principal del Banco del Estado es "prestar servicios bancarios y financieros con el objeto de favorecer el desarrollo de las actividades nacionales...", para lo cual "El Banco podrá efectuar las funciones, actividades, operaciones e inversiones propias de los bancos comerciales y de fomento, con sujeción a los fines de plazos que las respectivas leyes contemplen..." (Artículo 29), desprendiéndose de dichas disposiciones el interés público y los fines de fomento a que apunta la actividad del Banco.

Junto a lo anterior, Banco Estado, en su calidad de empresa pública creada por ley, integra la Administración del Estado según se desprende del inciso 2° del artículo 1° del DFL N° 1/19653, de 2000, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor N° 19.496, y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información o educación. Además tiene la atribución de mediar en los conflictos de consumo entre proveedores y los consumidores.

Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios.

Teniendo en consideración lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 24, 25, 26, 27 y 28 de la ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, las Partes, en su calidad de órganos de la Administración del Estado, han convenido en la suscripción del presente convenio, cuyo objeto esencial es el cumplimiento de las funciones propias del Servicio.

TERCERO: OBJETO DEL CONVENIO

En virtud del presente Convenio y de acuerdo a lo señalado en la cláusula precedente, las Partes acuerdan que el Banco prestará al Cliente, para el cumplimiento de sus funciones, los siguientes servicios bancarios:

1. Apertura y mantención de cuentas corrientes bancarias.
2. Recepción de depósitos.
3. Pago de cheques.
4. Certificado de saldos.
5. Emisión de cartolas.
6. Confección y provisión de cheques fiscales (talonarios de 100 cheques para ser girados en forma manual, moneda nacional)
7. Pago de Cotizaciones Previsionales vía Internet.
8. Conexión en línea para consultas de cuentas corrientes, transferencias, etc.
9. Centro de contacto y atención a Clientes a través de Call Center (600-200-7000 Mesa Central BancoEstado y 600-660-0033 Mesa de Ayuda)
10. Confección y uso de cheques propios.
11. Productos y Servicios en condiciones preferenciales para los funcionarios adscritos al Convenio de Pago de Remuneraciones.
12. Transmisión de archivos y transferencia de fondos a través de Internet.
13. Convenio Pago de Remuneraciones; suscrito el 16/12/1997, con vigencia de 1 año, renovable por igual periodo de tiempo en forma automática con la salvedad de que se le dé término con aviso por escrito con 60 días de anticipación.
14. Convenio Pago de Proveedores Marco, suscrito el 10/11/2010, con vigencia de 2 años, renovable por igual periodo de tiempo en forma automática, con la salvedad que se le de término con aviso por escrito con 60 días de anticipación. A la fecha mantienen 3 convenios asociados a ese contrato marco: Sernac, Sernac Viáticos, Sernac otros.
15. Servicio de Cambios Internacionales, ejecución de pagos al exterior, Órdenes de pagos recibidos desde el exterior.
16. Ejecutivo de Cuentas con atención preferencial.

CUARTO: SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios descritos en la cláusula precedente se establecen sin perjuicio de otros que el Banco pueda prestar al Cliente. Dichos servicios deberán ser solicitados por el Cliente, debiendo suscribirse el respectivo Convenio que los regule.

Los servicios adicionales que el Banco podrá prestar al Cliente podrán versar sobre una o más de las siguientes actividades:

1. Servicio de confección de cheques de formulario continuo.
2. Servicio de recaudación de ingresos a través de los distintos canales de recaudación, sucursales banco, serviestado, internet.
3. Servicio de pago automático de servicios básicos.
4. Servicio pago seguro de cheques.
5. Servicio transferencia de alto valor.
6. Servicio de asesoría e intermediación financiera.
7. Servicio de asesoría microempresarios.
8. Servicio de asesoría leasing financiero.

QUINTO: DEPÓSITO EN CUENTAS CORRIENTES

En virtud del presente Convenio, el Cliente se obliga a depositar de manera íntegra en la o las cuentas corrientes que posee o posea a futuro los recursos propios y transferencias de terceros, en BancoEstado, durante toda la vigencia de éste.

SEXTO: TARIFA

Los costos de los servicios bancarios señalados en la cláusula tercera serán gratuitos para el cliente durante toda la vigencia del convenio.

SÉPTIMO: VIGENCIA

Este convenio tendrá una vigencia de 4 años, renovable automáticamente por periodos iguales, si ninguna de las partes manifestara su voluntad contraria en los términos que a continuación se indican.

Para ponerle término, la parte requirente deberá solicitarlo por escrito, mediante carta certificada remitida al domicilio indicado en la comparecencia, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de vencimiento del convenio, cesando los derechos y obligaciones recíprocas a la fecha de término pactada o la resultante de las sucesivas renovaciones.

Además el Banco estará facultado para poner término al Convenio en cualquier momento, dando aviso previo al cliente, con a lo menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

OCTAVO: RESERVA

El Servicio Nacional del Consumidor se obliga a guardar absoluto secreto y mantener estricta reserva respecto de todas las operaciones, antecedentes y/o informaciones que, como consecuencia del desarrollo y ejecución del presente convenio, llegue a tomar conocimiento o le corresponda conocer acerca del Banco y/o sus clientes.

Asimismo, se obliga a no dar a conocer a terceros, total o parcialmente, las condiciones comerciales que emanen de este convenio y sus modificaciones eventuales, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término ipso facto al Convenio, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por parte del Banco.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a los funcionarios de la Institución, comprometiéndose ésta a mantener y obtener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultado el Banco para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

El cumplimiento de las obligaciones expuestas en el presente párrafo se efectuará sin afectar los principios de transparencia y publicidad establecidos en el artículo 8º de la Constitución Política de la República, y dándose cabal cumplimiento a las exigencias derivadas de la Ley N° 20.235, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento, y las Instrucciones impartidas por el Consejo para la Transparencia.

DÉCIMO: MANTENCIÓN DE CUENTAS

Se eleva a la condición de esencial de este Convenio, que el Cliente se obliga a mantener durante la vigencia del mismo, de manera exclusiva con Banco Estado, todas las cuentas corrientes que tiene en la actualidad y las que abra o se hubieran abierto en conformidad a lo señalado en la cláusula quinta de éste, declarando conocer que la mantención de los saldos promedio, se trata de la causa que le

permite al cliente acceder a las condiciones más favorables del presente Convenio. La infracción a esta cláusula, hará incurrir al Cliente en la obligación de restituir todas las sumas de dinero entregado a título de auspicios durante la vigencia del convenio, debidamente reajustadas.

DÉCIMO PRIMERO: GASTOS

Todos los derechos y gastos notariales u otros que se originen por la celebración y ejecución del presente convenio serán de cargo exclusivo del Cliente, quien se obliga desde ya a pagarlos a requerimiento del Banco.

DÉCIMO SEGUNDO: EJECUCIÓN Y APROBACIÓN

Las partes declaran que por razones de buen servicio, el presente Convenio comenzará a ejecutarse desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su posterior aprobación por medio del correspondiente acto administrativo resolución exenta del servicio.

El Servicio Nacional del Consumidor deberá notificar a BancoEstado el acto administrativo que apruebe el presente convenio, dentro del plazo de 15 días corridos desde la suscripción del presente convenio.

DÉCIMO TERCERO: JURISDICCIÓN

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este Convenio, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernández Bustamante, como Jefe de Grupo Banca Institucional del Banco del Estado de Chile, consta en la Escritura Pública de Delegación de Mandato otorgada el 13 de mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este Convenio se firma en tres (3) ejemplares, quedando dos en poder de la Gerencia Banca Institucional del Banco Estado de Chile y uno en poder del Cliente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL BANNER DE GOBIERNO
TRANSPARENTÉ DEL SERVICIO**


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE SERVICIOS BANCARIOS

BANCO DEL ESTADO DE CHILE

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

En Santiago, a 31 de Marzo del año 2016, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante "el Banco", o "Banco Estado", Rol Único Tributario número 97.030.000-7, representado por doña Priscilla Hernandez Bustamante, RUT 13.459.035-1, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago; y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)** en adelante "el Cliente", Rol Único Tributario número 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, Ernesto Muñoz Lamartine, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, comuna y ciudad de Santiago.

PRIMERO: ACUERDO

Por el presente instrumento las partes acuerdan el siguiente convenio:

SEGUNDO: ANTECEDENTES

El Banco del Estado de Chile es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda y que se rige preferentemente por las normas contenidas en el Decreto Ley N° 2.079 de 1977 -que fijó el texto de su ley orgánica-, y en lo no previsto en ella por la legislación dispuesta a las empresas bancarias y demás disposiciones que rijan para el sector privado, al cual no le serán aplicables las normas generales o especiales relativas al sector público salvo que estas dispongan de un modo expreso que han de afectar a dicha entidad bancaria. Según dispone el artículo 3° del DL N°2.079, la función principal del Banco del Estado es prestar servicios bancarios y financieros con el objeto de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales...", para lo cual "El Banco podrá efectuar las funciones, actividades, operaciones e inversiones propias de los bancos comerciales y de fomento, con sujeción a los fines de plazos que las respectivas leyes contemplen..." (Artículo 29), desprendiéndose de dichas disposiciones el interés público y los fines de fomento a que apunta la actividad del Banco.





Junto a lo anterior, Banco Estado, en su calidad de empresa pública creada por ley, integra la Administración del Estado, según se desprende del inciso 2º del artículo 1º del DFL N°1/19.653, de 2000, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor N°19.496, y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información u educación. Además, tiene la atribución de mediar en los conflictos de consumo entre proveedores y los consumidores.

Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios.

Teniendo en consideración lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 24, 25, 26, 27 y 28 de la ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, las Partes, en su calidad de órganos de la Administración del Estado, han convenido en la suscripción del presente Convenio, cuyo objeto esencial es el cumplimiento de las funciones propias del Servicio.

TERCERO: OBJETO DEL CONVENIO

En virtud del presente Convenio, y de acuerdo a lo señalado en la cláusula precedente, las Partes acuerdan que el Banco prestará al Cliente, para el cumplimiento de sus funciones, los siguientes servicios bancarios:

1. Apertura y mantención de cuentas corrientes bancarias.
2. Recepción de depósitos.
3. Pago de cheques.
4. Certificado de saldos.
5. Emisión de cartolas.
6. Confección y provisión de cheques fiscales (talonarios de 100 cheques para ser girados en forma manual, moneda nacional).



7. Pago de Cotizaciones Previsionales vía Internet.
8. Conexión en línea para consultas de cuentas corrientes, transferencias, etc.
9. Centro de contacto y atención a Clientes a través de Call Center (600-200-7000 Mesa Central BancoEstado y 600-660-0033 Mesa de Ayuda).
10. Confección y Uso de Cheques Propios.
11. Productos y Servicios en condiciones preferenciales para los funcionarios adscritos al Convenio Pago de Remuneraciones.
12. Transmisión de archivos y transferencia de fondos a través de Internet.
13. Convenio Pago de Remuneraciones; suscrito el 16/12/1997, con vigencia de 1 año, renovable por igual período de tiempo en forma automática, con la salvedad que se le de término con aviso por escrito con 60 días de anticipación.
14. Convenio Pago de Proveedores Marco, suscrito el 10/11/2010, con vigencia de 2 años, renovable por igual período de tiempo en forma automática, con la salvedad que se le de término con aviso por escrito con 60 días de anticipación. A la fecha mantienen 3 convenios asociados a este contrato Marco: Sernac, Semac Viaticos, Sernac otros.
15. Servicio de Cambios Internacionales, ejecución de pagos al exterior, Ordenes de pagos recibidos desde el exterior.
16. Ejecutivo de Cuentas con atención preferencial.

CUARTO: SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios descritos en la cláusula precedente se establecen sin perjuicio de otros que el Banco pueda prestar al Cliente. Dichos servicios deberán ser solicitados por el Cliente, debiendo suscribirse el respectivo Convenio que los regule.

Los servicios adicionales que el Banco podrá prestar al Cliente podrán versar sobre una o más de las siguientes actividades:

1. Servicio de Confección de cheques formulario continuo.
2. Servicio de Recaudación de Ingresos a través de los distintos canales de recaudación, Sucursales Banco, ServiEstado, Internet.
3. Servicio de Pago Automático de Servicios Básicos
4. Servicio Pago Seguro de Cheque.
5. Servicio Transferencia de Alto Valor.
6. Servicio de Asesoría e Intermediación Financiera.
7. Servicio de Asesoría Microempresarios.
8. Servicio de Asesoría Leasing Financiero.





QUINTO: DEPÓSITO EN CUENTAS CORRIENTES

En virtud del presente Convenio, el Cliente se obliga a depositar de manera íntegra en la o las cuentas corrientes que posee o posea a futuro los recursos propios y transferencias de terceros, en BancoEstado, durante toda la vigencia de éste.

SEXTO: TARIFA

Los costos de los servicios bancarios señalados en la cláusula tercera serán gratuitos para el cliente durante toda la vigencia del convenio.

SEPTIMO: VIGENCIA

Este convenio tendrá una vigencia de 4 años, renovable automáticamente por períodos iguales, si ninguna de las partes manifestara voluntad contraria en los términos que a continuación se indican.

Para ponerle término, la parte requirente deberá solicitarlo por escrito, mediante carta certificada remitida al domicilio indicado en la comparecencia, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de vencimiento del convenio, cesando los derechos y obligaciones recíprocas a la fecha de término pactada o la resultante de las sucesivas renovaciones.

Además, el Banco estará facultado para poner término al Convenio en cualquier momento, dando aviso previo al cliente, con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

OCTAVO: RESERVA

El Servicio Nacional del Consumidor se obliga a guardar absoluto secreto y mantener estricta reserva respecto de todas las operaciones, antecedentes y/o informaciones que, como consecuencia del desarrollo y ejecución del presente convenio, llegue a tomar conocimiento o le corresponda conocer acerca del Banco y/o de sus clientes.

Asimismo, se obliga a no dar a conocer a terceros, total o parcialmente, las condiciones comerciales que emanen de este Convenio y sus modificaciones eventuales, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término ipso facto al Convenio, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por parte del Banco.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a los funcionarios de la Institución, comprometiéndose ésta a obtener y mantener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultado el Banco para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

El cumplimiento de las obligaciones expuestas en el presente párrafo se efectuará sin afectar los principios de transparencia y publicidad establecidos en el artículo 8º de la Constitución Política, y dándose cabal cumplimiento a las exigencias derivadas de la Ley N°20.235, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento, y las Instrucciones impartidas por el Consejo para la Transparencia.

DECIMO: MANTENCION DE CUENTAS

Se eleva a la condición de esencial de este Convenio, que el Cliente se obliga a mantener durante la vigencia del mismo, de manera exclusiva con BancoEstado, todas las cuentas corrientes que tiene en la actualidad y las que abra o se hubieran abierto de conformidad a lo señalado en la cláusula quinta de éste, declarando conocer que la mantención de los saldos promedios, se trata de la causa que le permite al Cliente acceder a las condiciones más favorables del presente Convenio. La infracción a esta cláusula, hará incurrir al Cliente en la obligación de restituir todas las sumas de dinero entregado a título de auspicios durante la vigencia del convenio, debidamente reajustadas.

DECIMO PRIMERO: GASTOS

Todos los derechos y gastos notariales u otros que se originen por la celebración y ejecución del presente convenio serán de cargo exclusivo del Cliente, quien se obliga desde ya a pagarlos a requerimiento del Banco.

DECIMO SEGUNDO: EJECUCIÓN Y APROBACIÓN

Las Partes declaran que por razones de buen servicio, el presente Convenio comenzará a ejecutarse desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su posterior aprobación por medio del correspondiente acto administrativo o resolución exenta del servicio.

El Servicio Nacional del Consumidor deberá notificar a BancoEstado el acto administrativo que apruebe el presente Convenio, dentro del plazo de 15 días corridos contados desde la suscripción del presente convenio.



DÉCIMO TERCERO: JURISDICCIÓN

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este Convenio, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernandez Bustamante, como Jefe de Grupo Banca Institucional del Banco del Estado de Chile, consta en la Escritura Pública de Delegación de Mandato otorgada el 13 de Mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este Convenio se firma en tres (3) ejemplares, quedando dos en poder de la Gerencia Banca Institucional del Banco del Estado de Chile y uno en poder del Cliente.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE

**DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR**


**PRISCILLA HERNANDEZ
BUSTAMANTE**

**JEFE DE GRUPO BANCA
INSTITUCIONAL BANCO DEL ESTADO
DE CHILE**


30 AGO 2016
PRISCILLA HERNANDEZ BUSTAMANTE
GERENCIA BANCA INSTITUCIONAL

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO INTERADMINISTRATIVO
DE SERVICIOS BANCARIOS ENTRE EL BANCO
DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00321

SANTIAGO, 14 MAR 2017

VISTOS: El Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 33 del D.F.L. N° 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, el Banco del Estado de Chile y el Servicio Nacional del Consumidor, suscribieron, con fecha 31 de marzo de 2016, un convenio de colaboración para que el Banco del Estado preste al SERNAC los servicios bancarios que en dicho instrumento se indican.

2°. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el **"CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE SERVICIOS BANCARIOS ENTRE EL BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR"** cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE SERVICIOS BANCARIOS
BANCO DEL ESTADO DE CHILE
Y
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)

En Santiago, a 31 de Marzo del año 2016, entre el BANCO DEL ESTADO DE CHILE, en adelante "el Banco", o "Banco Estado", Rol Único Tributario número 97.030.000-7, representado por doña Priscilla Hernández Bustamante, RUT 13.459.035-1, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de

Santiago; y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC) en adelante "el cliente", Rol Único Tributario número 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, Ernesto Muñoz Lamartine, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, comuna y ciudad de Santiago.

PRIMERO: ACUERDO

Por el presente instrumento las partes acuerdan el siguiente convenio.

SEGUNDO: ANTECEDENTES

El Banco del Estado de Chile es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda y que se rige preferentemente por las normas contenidas en el Decreto Ley N° 2.079 de 1977 –que fijó el texto de su ley orgánica-, y en lo no previsto en ella por la legislación dispuesta a las empresas bancarias y demás disposiciones que rijan para el sector privado, al cual no le serán aplicables las normas generales o especiales relativas al sector público, salvo que estas dispongan de un modo expreso que han de afectar dicha entidad bancaria. Según dispone el artículo 3° del DL N° 2.079, la función principal del Banco del Estado es "prestar servicios bancarios y financieros con el objeto de favorecer el desarrollo de las actividades nacionales...", para lo cual "El Banco podrá efectuar las funciones, actividades, operaciones e inversiones propias de los bancos comerciales y de fomento, con sujeción a los fines de plazos que las respectivas leyes contemplen..." (Artículo 29), desprendiéndose de dichas disposiciones el interés público y los fines de fomento a que apunta la actividad del Banco.

Junto a lo anterior, Banco Estado, en su calidad de empresa pública creada por ley, integra la Administración del Estado según se desprende del inciso 2° del artículo 1° del DFL N° 1/19653, de 2000, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor N° 19.496, y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información o educación. Además tiene la atribución de mediar en los conflictos de consumo entre proveedores y los consumidores.

Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios.

Teniendo en consideración lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 24, 25, 26, 27 y 28 de la ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, las Partes, en su calidad de órganos de la Administración del Estado, han convenido en la suscripción del presente convenio, cuyo objeto esencial es el cumplimiento de las funciones propias del Servicio.

TERCERO: OBJETO DEL CONVENIO

En virtud del presente Convenio y de acuerdo a lo señalado en la cláusula precedente, las Partes acuerdan que el Banco prestará al Cliente, para el cumplimiento de sus funciones, los siguientes servicios bancarios:

1. Apertura y mantención de cuentas corrientes bancarias.
2. Recepción de depósitos.
3. Pago de cheques.
4. Certificado de saldos.
5. Emisión de cartolas.
6. Confección y provisión de cheques fiscales (talonarios de 100 cheques para ser girados en forma manual, moneda nacional)
7. Pago de Cotizaciones Previsionales vía Internet.
8. Conexión en línea para consultas de cuentas corrientes, transferencias, etc.
9. Centro de contacto y atención a Clientes a través de Call Center (600-200-7000 Mesa Central BancoEstado y 600-660-0033 Mesa de Ayuda)
10. Confección y uso de cheques propios.
11. Productos y Servicios en condiciones preferenciales para los funcionarios adscritos al Convenio de Pago de Remuneraciones.
12. Transmisión de archivos y transferencia de fondos a través de Internet.
13. Convenio Pago de Remuneraciones; suscrito el 16/12/1997, con vigencia de 1 año, renovable por igual periodo de tiempo en forma automática con la salvedad de que se le dé término con aviso por escrito con 60 días de anticipación.
14. Convenio Pago de Proveedores Marco, suscrito el 10/11/2010, con vigencia de 2 años, renovable por igual periodo de tiempo en forma automática, con la salvedad que se le de término con aviso por escrito con 60 días de anticipación. A la fecha mantienen 3 convenios asociados a ese contrato marco: Sernac, Sernac Viáticos, Sernac otros.
15. Servicio de Cambios Internacionales, ejecución de pagos al exterior, Órdenes de pagos recibidos desde el exterior.
16. Ejecutivo de Cuentas con atención preferencial.

CUARTO: SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios descritos en la cláusula precedente se establecen sin perjuicio de otros que el Banco pueda prestar al Cliente. Dichos servicios deberán ser solicitados por el Cliente, debiendo suscribirse el respectivo Convenio que los regule.

Los servicios adicionales que el Banco podrá prestar al Cliente podrán versar sobre una o más de las siguientes actividades:

1. Servicio de confección de cheques de formulario continuo.
2. Servicio de recaudación de ingresos a través de los distintos canales de recaudación, sucursales banco, serviestado, internet.
3. Servicio de pago automático de servicios básicos.
4. Servicio pago seguro de cheques.
5. Servicio transferencia de alto valor.
6. Servicio de asesoría e intermediación financiera.
7. Servicio de asesoría microempresarios.
8. Servicio de asesoría leasing financiero.

QUINTO: DEPÓSITO EN CUENTAS CORRIENTES

En virtud del presente Convenio, el Cliente se obliga a depositar de manera íntegra en la o las cuentas corrientes que posee o posea a futuro los recursos propios y transferencias de terceros, en BancoEstado, durante toda la vigencia de éste.

SEXTO: TARIFA

Los costos de los servicios bancarios señalados en la cláusula tercera serán gratuitos para el cliente durante toda la vigencia del convenio.

SÉPTIMO: VIGENCIA

Este convenio tendrá una vigencia de 4 años, renovable automáticamente por periodos iguales, si ninguna de las partes manifestara su voluntad contraria en los términos que a continuación se indican.

Para ponerle término, la parte requirente deberá solicitarlo por escrito, mediante carta certificada remitida al domicilio indicado en la comparecencia, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de vencimiento del convenio, cesando los derechos y obligaciones recíprocas a la fecha de término pactada o la resultante de las sucesivas renovaciones.

Además el Banco estará facultado para poner término al Convenio en cualquier momento, dando aviso previo al cliente, con a lo menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

OCTAVO: RESERVA

El Servicio Nacional del Consumidor se obliga a guardar absoluto secreto y mantener estricta reserva respecto de todas las operaciones, antecedentes y/o informaciones que, como consecuencia del desarrollo y ejecución del presente convenio, llegue a tomar conocimiento o le corresponda conocer acerca del Banco y/o sus clientes.

Asimismo, se obliga a no dar a conocer a terceros, total o parcialmente, las condiciones comerciales que emanen de este convenio y sus modificaciones eventuales, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término ipso facto al Convenio, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por parte del Banco.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a los funcionarios de la Institución, comprometiéndose ésta a mantener y obtener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultado el Banco para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

El cumplimiento de las obligaciones expuestas en el presente párrafo se efectuará sin afectar los principios de transparencia y publicidad establecidos en el artículo 8º de la Constitución Política de la República, y dándose cabal cumplimiento a las exigencias derivadas de la Ley Nº 20.235, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento, y las Instrucciones impartidas por el Consejo para la Transparencia.

DÉCIMO: MANTENCIÓN DE CUENTAS

Se eleva a la condición de esencial de este Convenio, que el Cliente se obliga a mantener durante la vigencia del mismo, de manera exclusiva con Banco Estado, todas las cuentas corrientes que tiene en la actualidad y las que abra o se hubieran abierto en conformidad a lo señalado en la cláusula quinta de éste, declarando conocer que la mantención de los saldos promedio, se trata de la causa que le

permite al cliente acceder a las condiciones más favorables del presente Convenio. La infracción a esta cláusula, hará incurrir al Cliente en la obligación de restituir todas las sumas de dinero entregado a título de auspicios durante la vigencia del convenio, debidamente reajustadas.

DÉCIMO PRIMERO: GASTOS

Todos los derechos y gastos notariales u otros que se originen por la celebración y ejecución del presente convenio serán de cargo exclusivo del Cliente, quien se obliga desde ya a pagarlos a requerimiento del Banco.

DÉCIMO SEGUNDO: EJECUCIÓN Y APROBACIÓN

Las partes declaran que por razones de buen servicio, el presente Convenio comenzará a ejecutarse desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su posterior aprobación por medio del correspondiente acto administrativo resolución exenta del servicio.

El Servicio Nacional del Consumidor deberá notificar a BancoEstado el acto administrativo que apruebe el presente convenio, dentro del plazo de 15 días corridos desde la suscripción del presente convenio.

DÉCIMO TERCERO: JURISDICCIÓN

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este Convenio, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernández Bustamante, como Jefe de Grupo Banca Institucional del Banco del Estado de Chile, consta en la Escritura Pública de Delegación de Mandato otorgada el 13 de mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este Convenio se firma en tres (3) ejemplares, quedando dos en poder de la Gerencia Banca Institucional del Banco Estado de Chile y uno en poder del Cliente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL BANNER DE GOBIERNO
TRANSPARENTE DEL SERVICIO**


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



***DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete
- Fiscalía Administrativa
- Abogado Encargado de Transparencia Activa
- Oficina de Partes