

Certificado

Prelafit Compliance S.A., RUT 76.086.329-7, entidad certificadora de planes de cumplimiento registrada en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), certifica que Banco Estado Servicios de Cobranzas S.A. RUT 96.900.150-0 cuenta con un plan de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores, diseñado conforme con lo dispuesto en el artículo 24 inciso cuatro, letra C) de la Ley N°19.496, respecto de las obligaciones establecidas en el anexo que forma parte integrante de este certificado, que constituye el alcance del plan de cumplimiento, y cuyo contenido se ajusta a lo establecido en los siguientes documentos normativos: Resolución Exenta N°689 del SERNAC, de 10 de septiembre de 2021; y Especificación Técnica INN/ET1:2019 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores

Fecha de certificación: 12 de diciembre de 2024
Vigencia: 24 meses



INN /ET1:2019

Responsable del proceso de certificación

Para más información, contactar a Rodrigo Reyes Duarte, socio de [Prelafit Compliance®](#), correo rodrigoreyes@prelafit.cl

ANEXO ALCANCE

**OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO DERIVADAS DE DERECHOS FUNDAMENTALES Y ARTÍCULO 37 Y OTROS
DE LA LEY N° 19.496
BANCOESTADO SERVICIOS DE COBRANZA (BECO)**

| Fuente legal | N° | Obligaciones de cumplimiento |
|--|----|---|
| Ley N°19.496, artículo 17, inciso 1 | 1 | Ley N°19.496, artículo 17, inciso 1: Contrato de adhesión. Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 1, literal f); | 2 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 1, literal f). En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente, de forma clara y entendible: ... f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 4 | 3 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 4. El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 5 | 4 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 5. Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 7 | 5 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 7. Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | | <p>a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda; 2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado; 3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen; 4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley; 5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 8 | 6 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 8: En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 10 | 7 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 10: Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 11; | 8 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 11. Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando el proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios cuando, respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días. |
| Ley N°19.496, artículo 37, inciso 14; | 9 | Ley N°19.496, artículo 37, inciso 14. Se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal. |

| | | |
|---------------------------|----|--|
| Ley N°19.496, artículo 58 | 10 | Ley N°19.496, artículo 58: Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. |
|---------------------------|----|--|