

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CONVENIO DE PAGOS ENTRE EL BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1112

SANTIAGO, 13 SEP 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 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; 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 la Resolución N° 197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y BancoEstado, suscribieron con fecha 07 de junio de 2017, un Convenio de cooperación mutua, mediante el cual BancoEstado se compromete a prestar el "Servicio de Pago de Abonos Bienestar SERNAC", a los beneficiarios, que SERNAC le señale.

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

RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y BancoEstado, suscrito con fecha 07 de junio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

CONVENIO PAGOS BANCO DEL ESTADO DE CHILE

Y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - BIENESTAR

En Santiago, a 07 de junio de 2017, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante Banco Estado, Empresa Autónoma del Estado del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por don **Priscilla Hernández Bustamante**, C.N.I. N° 13.459.035-1, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, por una parte, y por la otra, el **Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante "el Cliente", R.U.T. N° 60.702.000-0, representado por don **Ernesto Muñoz Lamartine**, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, comuna de Santiago, se ha resuelto suscribir el siguiente Convenio de **Abonos Varios, Bienestar**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

PRIMERO: OBJETO

BancoEstado se compromete a prestar al Cliente el "Servicio de Pago de Abonos Bienestar SERNAC" a los beneficiarios, que éste le señale mediante un archivo que contendrá la nómina con los registros respectivos, conforme a las condiciones pactadas en el presente instrumento. Este pago se hará mediante:

- Abono en Cuenta Corriente BancoEstado
- Abono en Chequera Electrónica (Cuenta Vista) BancoEstado
- Abono en Cuenta RUT
- Abono en Cuentas de otros Banco partícipes de CCA (Centro de Compensación Automatizado)
- Abono en Cuenta de Ahorro

SEGUNDO: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE FONDOS

Para cumplir con lo establecido en la cláusula primera, el Cliente deberá entregar a BancoEstado con a lo menos **24** horas de anticipación a la fecha en que deba efectuarse el pago, la nómina con la información necesaria, de acuerdo al procedimiento detallado en los puntos 1 al 4 del Anexo Operativo adjunto. El contenido de la nómina será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

Asimismo, el Cliente deberá poner a disposición de BancoEstado los fondos suficientes a lo menos con **24** horas de anticipación a la fecha del pago.

El Cliente se obliga a realizar dicha provisión de fondos exclusivamente en el sitio www.bancoestado.cl. Esta operación está exenta de cobros de impuesto de timbre y estampillas.

BancoEstado no será responsable por la falta de pago al usuario o en los abonos a los beneficiarios, ocasionados por la falta de provisión de fondos por el Cliente o por causas que no le sean imputables directamente a BancoEstado, o por caso fortuito o fuerza mayor.

TERCERO: VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES

BancoEstado efectuará una validación de la nómina recibida, según el procedimiento detallado en el Punto 1 del Anexo Operativo. En caso de existir algún error en la información, se comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente, con el objeto que sea corregido y enviado a BancoEstado para continuar con el proceso de pagos, siempre y cuando exista factibilidad técnica y los horarios de proceso normal de BancoEstado permitan cumplir con los plazos de pagos solicitados por el Cliente.

CUARTO: EJECUCIÓN DEL PAGO

En las fechas requeridas por el Cliente para efectuar los pagos, el BancoEstado procederá a abonar a los beneficiarios, los valores indicados en la nómina, siempre que:

- Correspondan a algunos de los tipos de cuentas estipuladas en la cláusula primera.
- Se hayan cumplido los plazos de entrega de la información.
- Se hayan cumplido los plazos de provisión de fondos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- La nómina cumpla con las condiciones de validación (descritas en el Anexo Operativo, Punto 1).

BancoEstado no se responsabiliza por el incumplimiento o atrasos en los abonos en que pudieren incurrir otros Bancos por causas que sean imputables a éstos.

Si por algún motivo no fuera posible efectuar la totalidad de los abonos, BancoEstado efectuará la devolución de los fondos no abonados el mismo día en que debieron quedar disponibles los pagos, en la Cuenta Corriente señalada por el Cliente en el punto 9 del Anexo Operativo adjunto.

QUINTO: RENDICIONES

BancoEstado pondrá a disposición del Cliente las rendiciones de los pagos realizados conforme al procedimiento que se detalla en Anexo Operativo adjunto en el punto número 5.

SEXTO: USO DE LOS FONDOS

Una vez efectuados los abonos en las cuentas indicadas por el Cliente y/o el retiro de las órdenes de pago en Vales a la vista o Pago Cash, por parte de los adscritos, BancoEstado quedará liberado de toda responsabilidad por el destino y uso que se les dé a estos fondos.

SÉPTIMO: AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE

BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad respecto de la autenticidad de los antecedentes suministrados por el Cliente. Por tanto, cualquier reclamo relacionado con dicha información deberá ser atendido directamente por el Cliente. Los antecedentes entregados por éste quedarán cubiertos bajo el secreto bancario. El cliente deberá tomar resguardos respecto al uso eventual de canal de Web Service (web to web) u otro similar, que permitan ingresar datos, nominas o insumos para la aplicación del presente contrato, en cuyo caso se hace responsable de que la información de las nóminas sea correcta y no presente errores. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente deberá validar las nóminas que ingrese por canal de web Service (web to web) en el Sitio privado en BancoEstado. En caso de errores, inconsistencias, fraudes, fuga de información confidencial, producidos por culpa o dolo suya o de sus dependientes o de los sistemas web to web que utilice, el Cliente libera a BancoEstado de responsabilidades sobre estos hechos y se hace expresamente responsable de indemnizar a este o a sus clientes de los perjuicios que pudiese ocasionar.

OCTAVO: SUSPENSIÓN DE PAGOS

En caso que el Cliente requiera la suspensión de alguno de los pagos incluidos en la nómina de pagos enviada, deberá realizarlo electrónicamente o solicitarlo por escrito a BancoEstado de acuerdo a lo detallado en el Anexo operativo adjunto.

NOVENO: PRECIO DEL CONVENIO Y CONDICIONES DE PAGO

Por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, BancoEstado percibirá mensualmente las siguientes comisiones:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Por cada pago que instruya el cliente a los siguientes medios:

CuentaRUT	0 UF + IVA
Chequera Electrónica BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Corriente BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Ahorro BancoEstado	0 UF + IVA
Cuentas de otros bancos CCA	0 UF + IVA

2. Por cada proceso de pago que instruya el cliente:

Proceso de pago	ILIMITADO	Procesos de pago sin cobro de comisión
	0 UF + IVA	Por cada proceso adicional que instruya.

DÉCIMO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y hacer operativo este convenio, este se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a sus mandatarios a los productos y/o servicios contratados como a la cuenta corriente que se utilizará en este convenio y en virtud del presente contrato, los que serán de su exclusivo conocimiento.

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. En consecuencia, será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de claves, 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 habilitados por BancoEstado. Dicha responsabilidad podrá derivar de situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, etc., 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.

También será responsabilidad del Cliente, informar sobre los mandatarios que estarán facultados para representarla, en todo cuanto diga relación a la aplicación del presente convenio, debiendo mantener permanentemente informado a BancoEstado Estado por los canales que este último determine o los previstos en este convenio en consecuencia, asume La Institución los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar el incumplimiento de esta obligación o los cambios en la estructura de poderes y de sus mandatarios.

UNDÉCIMO: INICIO DEL SERVICIO

El servicio de pago objeto del presente Convenio se iniciará luego de realizarse todas las pruebas técnico-operativas señaladas en el Anexo Operativo adjunto y previo cumplimiento de lo establecido en la cláusula segunda por parte del Cliente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DUODÉCIMO: PLANES DE CONTINGENCIA

BancoEstado tiene implementados diversos planes de contingencias para asegurar el correcto funcionamiento del Convenio en los casos que se presenten incidencias.

Tales incidencias y los procedimientos para asegurar la continuidad del servicio están detallados en el Anexo Operativo en el punto N° 8.

DÉCIMO TERCERO: VIGENCIA DEL CONVENIO

Este Convenio tendrá una vigencia de 5 (cinco) años y se renovará automáticamente por un periodo igual, salvo que alguna de las partes de aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, con a lo menos 60 días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia.

Además, se podrá dar término anticipado si alguna de las partes no cumple con lo estipulado en este Convenio, para este efecto algunas de las partes debe dar aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia, pero sin considerar la fecha de vencimiento.

Asimismo, las partes estarán facultadas para poner término a este Convenio en cualquier momento, dando aviso previo a la otra con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

DÉCIMO CUARTO: MODIFICACIONES

Cualquier modificación al presente instrumento y/o a su Anexo Operativo, que se entiende forma parte integrante del mismo, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes por escrito, salvo aquellas materias tratadas en el Anexo Operativo adjunto que digan relación con los horarios de atención, cambios de coordinadores y modificaciones en el número de una cuenta corriente, los que serán comunicados al Cliente mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

DÉCIMO QUINTO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

BancoEstado no asume responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse por la interrupción de su propia actividad provocada por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios acordados en el presente Convenio.

DECIMO SEXTO: CONFIDENCIALIDAD.

Las Partes se obligan a guardar absoluto secreto de toda la información y antecedentes proporcionados por la contraparte, acerca de las operaciones y/o información de los "Usuarios" beneficiarios de los pagos. Las partes acuerdan considerar esta cláusula en carácter de esencial del presente contrato y su incumplimiento le permitirá poner término ipso facto, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por la parte afectada.

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, las Partes se obligan a informar de inmediato vía correo electrónico y posteriormente por escrito, dentro de un plazo máximo de 24 horas de cualquier violación a sus sistemas internos de seguridad, fallas o virus en sus equipos computacionales, que pudieren llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible que manejen y que pudiera llegar a afectar directa e indirectamente a la contraparte y/o "Usuarios", en el marco de la aplicación del presente convenio. Cualquier incumplimiento en esta materia total o parcial, significará violación del resultado de los procedimientos que emanen de su desempeño, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término inmediatamente al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que corresponda por la parte afectada.

DECIMO SÉPTIMO: DOMICILIO

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 OCTAVO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernández Bustamante, para actuar en representación del Banco del Estado de Chile, consta en la escritura pública otorgada el 13 de Mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la representación de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

DÉCIMO NOVENO: EJEMPLARES

Este Convenio se firma en dos (2) ejemplares, quedando uno en poder de la Gerencia Banca Institucional del BancoEstado del Estado de Chile, y el otro en poder del Cliente.

FDOS: Ernesto Muñoz Lamartine, Servicio Nacional del Consumidor, Priscilla Hernández Bustamante, BancoEstado

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXO OPERATIVO

CONVENIO DE PAGOS

SIN APERTURA – BIENESTAR SERNAC

▪ PAGO

El Cliente enviará la información de cada uno de los adscritos a los cuales les pagará mediante el Convenio. Para tales efectos, deberá informarlos a través de un archivo que contenga una nómina con los registros respectivos.

BancoEstado realizará una validación de la información general, de acuerdo al siguiente proceso:

Verificar que el Cliente indicado en el registro de encabezado sea cliente de BancoEstado, esto es, estar registrado en la base de clientes BancoEstado

Verificar que el número de Convenio indicado corresponda al Cliente.

Verificar que la fecha de proceso (fecha efectiva de pago) sea hábil y superior a la fecha actual.

Revisar los totales del registro de control, estos deben coincidir en cantidad y monto con los registros enviados a proceso.

De no cumplirse alguna de las condiciones anteriores la nómina será rechazada.

BancoEstado, también, realizará una validación de los registros de pago, de acuerdo al siguiente proceso:

El beneficiario individualizado debe estar en la base de adscritos del Convenio, es decir, debe haber sido informado con anterioridad por el Cliente, según el punto 1 de este anexo.

El medio de pago y el número de cuenta debe corresponder al informado para el beneficiario

El registro de pago individual que no cumpla estas validaciones será eliminado del proceso, por lo que no se efectuará su pago. Esta situación se informará al Cliente.

Por otra parte, para procesar la nómina BancoEstado deberá previamente recibir los fondos de parte del Cliente mediante su provisión. De no cumplirse esta condición, no se efectuará el proceso.

▪ ENVIO DE INFORMACION

Envío de información a través de Portal de Pagos

El Cliente deberá enviar sus nóminas de pagos a través del Portal de Pagos de BancoEstado, dicha actividad será realizada por un operador previamente definido y autorizado por el Cliente. Las nóminas enviadas solo serán disponibilizadas a pago si previamente el cliente autoriza la nómina y provisiona los fondos en el sitio www.bancoestado.cl en los plazos acordados en el contrato de servicios.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

▪ **SUSPENSIÓN DE PAGOS**

El Cliente deberá instruir electrónicamente a través del sitio privado del BancoEstado la suspensión o bloqueo de las Nóminas, registros de pago o pagos cash vigentes.

Para bloqueo o suspensión de pagos cash, esto se podrá realizar mientras el pago de encuentre vigente y disponible para su cobro.

Para aquellos casos donde el Cliente no pueda bloquear o suspender un pago en forma electrónica, éste deberá dar aviso por carta o vía e-mail al Departamento de Abonos de la Gerencia de Procesos Transaccionales del BancoEstado.

Envío con 24 horas de anticipación

El aviso podrá darse hasta el día hábil bancario anterior a la fecha de realización del pago, hasta las 14:00 horas siempre que la nómina haya sido enviada hasta ese mismo día antes de las 11:30 horas.

El Banco procederá a la suspensión de los pagos solicitados previa evaluación técnica que asegure no afectar otros procesos.

▪ **HORARIOS DE PROCESO**

Disponibilidad de los pagos a las 9:00 horas del día de pago.

Envío con 24 horas de anticipación

Transmisión de archivos de pagos hasta las 15:30 horas del día hábil anterior al pago.

Solo se permite la provisión de fondos en línea, el horario se extiende hasta las **15:30** horas, un día antes de la fecha de pago.

Los fondos deben estar disponibles inmediatamente autorizada la nómina, en caso contrario no se disponibilizará el pago.

▪ **RENDICIONES**

BancoEstado dejará disponible al Cliente las rendiciones a través del Portal de Pagos.

Asimismo BancoEstado dejará disponible para el cliente las rendiciones a través del sitio privado (en www.bancoestado.cl). Excepcionalmente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar rendiciones vía Email.

▪ **FACTURACIÓN**

La factura electrónica queda disponible para el Cliente en el sitio www.bancoestado.cl, opción Otros Servicios/ Certificados Tributarios.

Complementariamente el cliente autoriza que se le envíe copia de la factura al correo electrónico pagodefacturas@sernac.cl

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

▪ **PLANES DE CONTINGENCIA**

A continuación se detallan los Planes de Contingencia a aplicar según corresponda:

Indisponibilidad del Portal de para envío de archivo de pagos.

En caso de que no se pueda acceder al Portal de Pagos, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30 horas de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet será el encargado de recepcionar la nómina de pagos del cliente e incluirla en los procesos correspondientes, según las instrucciones del cliente.

Indisponibilidad del Sitio Privado para autorización de nóminas y provisión de fondos en línea

En caso de que no se pueda acceder al Sitio Privado, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30hrs de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet o el Ejecutivo de Cuentas o Ejecutivo Especialista coordinará con el cliente el procedimiento para autorizar la nómina y provisionar los fondos correspondientes a las nóminas enviadas. Este procedimiento será la autorización de la nómina de pagos por mail a través del ejecutivo

En procesos de contingencia se mantienen los plazos para entrega de fondos para provisionar las nóminas de pagos.

▪ **CUENTAS CORRIENTES**

Las Cuentas Corrientes de BancoEstado que el Cliente utilizará en el presente Convenio son:

Nº Cuenta de provisión de fondos: **9015396**

Nº Cuenta devolución de fondos por rechazos en los procesos: **9015396**

Nº Cuenta Cargo Comisión: **9015396**

▪ **COORDINADORES**

Tanto el Cliente como BancoEstado deben designar un coordinador con el objetivo de gestionar de mejor manera el Convenio.

Entre otras funciones estos deben:

Agilizar la comunicación entre las partes

Canalizar la información

Aplicar los procedimientos según se señala en este Anexo

Solucionar los problemas que se presenten mientras se mantenga vigente el Convenio

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este coordinador podrá ser reemplazado en cualquier momento previa comunicación a la contraparte.

Los datos del coordinador **Operativo**, por parte del Cliente son los siguientes:

Nombre: Alejandro Salazar Contreras

E-mail: asalazar@sernac.cl

Teléfono: 223519664

La coordinación por parte de BancoEstado está a cargo de la División Procesos de Convenios y Pagos de la Gerencia de Procesos Transaccionales.

Para todos los efectos se entenderá que el coordinador del Cliente tiene atribuciones suficientes para requerir a BancoEstado la prestación del servicio mediante alguno de los canales de atención disponibles que no se hubiese contratado de acuerdo a lo indicado en la cláusula primera del Contrato, como también para mantener actualizados los datos requeridos.

▪ **MESA DE AYUDA**

BancoEstado pone a disposición del Cliente una Mesa de Ayuda denominada Soporte Internet exclusiva para Clientes Empresas e Instituciones que atiende de lunes a viernes de 8:30hrs a 19:30hrs. los requerimientos referentes a transmisión de nóminas, soporte de postventa, claves Internet y apoyo en uso del sitio entre otros.

Soporte Internet se contacta a través del número **600 660 0033**, o a través del mail soportei@bancoestado.cl.

▪ **FORMATO DE ARCHIVOS**

Los formatos de los archivos de Apertura e Ingreso de Cuentas y Pago, serán entregados durante el proceso de Implementación del Convenio.

Los archivos están compuestos por:

Registro de encabezado

Registros de detalle

Registros de subdetalle

Registro de control

El código de Convenio será provisto por BancoEstado.

Los campos que se especifican como numéricos, requieren que sólo se ingrese ese tipo de información, se alineen a la derecha y los espacios sobrantes (lado izquierdo) se rellenen con ceros.

Los campos que se especifican como alfanuméricos, requieren llenarse sólo con letras mayúsculas, números o espacios debiendo omitirse el ingreso de otros caracteres. Estos deberán alinearse a la izquierda con espacios a la derecha.

Al completar los nombres se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

No incluir nombres con Ñ, reemplazándolos por N.

No utilizar acentos o caracteres no alfabéticos.

Utilizar **sólo letra mayúscula**, incluso la letra K del RUT, debe ser mayúscula.

FDOS: Ernesto Muñoz Lamartine, Servicio Nacional del Consumidor, Priscilla Hernández Bustamante, BancoEstado

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos spadruno@sernac.cl y juridicosadministrativos@sernac.cl para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

CONVENIO PAGOS**BANCO DEL ESTADO DE CHILE****Y****SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - BIENESTAR**

En Santiago, a 07 de Junio del 2017, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante Banco Estado, Empresa Autónoma del Estado del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por don **Priscilla Hernández Bustamante**, C.N.I. N° 13.459.035-1, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, por una parte, y por la otra, el **Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante "el Cliente", R.U.T. N° **60.702.000-0**, representado por don **Ernesto Muñoz Lamartine**, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, comuna de Santiago, se ha resuelto suscribir el siguiente Convenio de **Abonos Varios, Bienestar**.

PRIMERO: OBJETO

BancoEstado se compromete a prestar al Cliente el "Servicio de Pago de Abonos Bienestar SERNAC" a los beneficiarios, que éste le señale mediante un archivo que contendrá la nómina con los registros respectivos, conforme a las condiciones pactadas en el presente instrumento. Este pago se hará mediante:

- Abono en Cuenta Corriente BancoEstado
- Abono en Chequera Electrónica (Cuenta Vista) BancoEstado
- Abono en Cuenta RUT
- Abono en Cuentas de otros Banco partícipes de CCA (Centro de Compensación Automatizado)
- Abono en Cuenta de Ahorro

SEGUNDO: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE FONDOS

Para cumplir con lo establecido en la cláusula primera, el Cliente deberá entregar a BancoEstado con a lo menos **24** horas de anticipación a la fecha en que deba efectuarse el pago, la nómina con la información necesaria, de acuerdo al procedimiento detallado en los puntos 1 al 4 del Anexo Operativo adjunto. El contenido de la nómina será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

Asimismo, el Cliente deberá poner a disposición de BancoEstado los fondos suficientes a lo menos con **24** horas de anticipación a la fecha del pago.



El Cliente se obliga a realizar dicha provisión de fondos exclusivamente en el sitio www.bancoestado.cl. Esta operación está exenta de cobros de impuesto de timbre y estampillas.

BancoEstado no será responsable por la falta de pago al usuario o en los abonos a los beneficiarios, ocasionados por la falta de provisión de fondos por el Cliente o por causas que no le sean imputables directamente a BancoEstado, o por caso fortuito o fuerza mayor.

TERCERO: VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES

BancoEstado efectuará una validación de la nómina recibida, según el procedimiento detallado en el Punto 1 del Anexo Operativo. En caso de existir algún error en la información, se comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente, con el objeto que sea corregido y enviado a BancoEstado para continuar con el proceso de pagos, siempre y cuando exista factibilidad técnica y los horarios de proceso normal de BancoEstado permitan cumplir con los plazos de pagos solicitados por el Cliente.

CUARTO: EJECUCIÓN DEL PAGO

En las fechas requeridas por el Cliente para efectuar los pagos, el BancoEstado procederá a abonar a los beneficiarios, los valores indicados en la nómina, siempre que:

- Correspondan a algunos de los tipos de cuentas estipuladas en la cláusula primera.
- Se hayan cumplido los plazos de entrega de la información.
- Se hayan cumplido los plazos de provisión de fondos.
- La nómina cumpla con las condiciones de validación (descritas en el Anexo Operativo, Punto 1).

BancoEstado no se responsabiliza por el incumplimiento o atrasos en los abonos en que pudieren incurrir otros Bancos por causas que sean imputables a éstos.

Si por algún motivo no fuera posible efectuar la totalidad de los abonos, BancoEstado efectuará la devolución de los fondos no abonados el mismo día en que debieron quedar disponibles los pagos, en la Cuenta Corriente señalada por el Cliente en el punto 9 del Anexo Operativo adjunto.

QUINTO: RENDICIONES

BancoEstado pondrá a disposición del Cliente las rendiciones de los pagos realizados conforme al procedimiento que se detalla en Anexo Operativo adjunto en el punto número 5.

SEXTO: USO DE LOS FONDOS

Una vez efectuados los abonos en las cuentas indicadas por el Cliente y/o el retiro de las órdenes de pago en Vales a la vista o Pago Cash, por parte de los adscritos, BancoEstado quedará liberado de toda responsabilidad por el destino y uso que se les dé a estos fondos.



SÉPTIMO: AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE

BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad respecto de la autenticidad de los antecedentes suministrados por el Cliente. Por tanto, cualquier reclamo relacionado con dicha información deberá ser atendido directamente por el Cliente. Los antecedentes entregados por éste quedarán cubiertos bajo el secreto bancario. El cliente deberá tomar resguardos respecto al uso eventual de canal de Web Service (web to web) u otro similar, que permitan ingresar datos, nominas o insumos para la aplicación del presente contrato, en cuyo caso se hace responsable de que la información de las nóminas sea correcta y no presente errores. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente deberá validar las nóminas que ingrese por canal de web Service (web to web) en el Sitio privado en BancoEstado. En caso de errores, inconsistencias, fraudes, fuga de información confidencial, producidos por culpa o dolo suya o de sus dependientes o de los sistemas web to web que utilice, el Cliente libera a BancoEstado de responsabilidades sobre estos hechos y se hace expresamente responsable de indemnizar a este o a sus clientes de los perjuicios que pudiere ocasionar.

OCTAVO: SUSPENSIÓN DE PAGOS

En caso que el Cliente requiera la suspensión de alguno de los pagos incluidos en la nómina de pagos enviada, deberá realizarlo electrónicamente o solicitarlo por escrito a BancoEstado de acuerdo a lo detallado en el Anexo operativo adjunto.

NOVENO: PRECIO DEL CONVENIO Y CONDICIONES DE PAGO

Por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, BancoEstado percibirá mensualmente las siguientes comisiones:

1. Por cada pago que instruya el cliente a los siguientes medios:

CuentaRUT	0 UF + IVA
Chequera Electrónica BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Corriente BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Ahorro BancoEstado	0 UF + IVA
Cuentas de otros bancos CCA	0 UF + IVA

2. Por cada proceso de pago que instruya el cliente:

Proceso de pago	ILIMITADO	Procesos de pago sin cobro de comisión
	0 UF + IVA	Por cada proceso adicional que instruya.



DÉCIMO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y hacer operativo este convenio, este se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a sus mandatarios a los productos y/o servicios contratados como a la cuenta corriente que se utilizará en este convenio y en virtud del presente contrato, los que serán de su exclusivo conocimiento.

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. En consecuencia, será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de claves, 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 habilitados por BancoEstado. Dicha responsabilidad podrá derivar de situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, etc., 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.

También será responsabilidad del Cliente, informar sobre los mandatarios que estarán facultados para representarla, en todo cuanto diga relación a la aplicación del presente convenio, debiendo mantener permanentemente informado a BancoEstado Estado por los canales que este último determine o los previstos en este convenio en consecuencia, asume La Institución los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar el incumplimiento de esta obligación o los cambios en la estructura de poderes y de sus mandatarios.

UNDÉCIMO: INICIO DEL SERVICIO

El servicio de pago objeto del presente Convenio se iniciará luego de realizarse todas las pruebas técnico-operativas señaladas en el Anexo Operativo adjunto y previo cumplimiento de lo establecido en la cláusula segunda por parte del Cliente.

DUODÉCIMO: PLANES DE CONTINGENCIA

BancoEstado tiene implementados diversos planes de contingencias para asegurar el correcto funcionamiento del Convenio en los casos que se presenten incidencias.

Tales incidencias y los procedimientos para asegurar la continuidad del servicio están detallados en el Anexo Operativo en el punto N° 8.



DECIMOTERCERO: VIGENCIA DEL CONVENIO

Este Convenio tendrá una vigencia de 5 (cinco) años y se renovará automáticamente por un periodo igual, salvo que alguna de las partes de aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, con a lo menos 60 días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia.

Además, se podrá dar término anticipado si alguna de las partes no cumple con lo estipulado en este Convenio, para este efecto algunas de las partes debe dar aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia, pero sin considerar la fecha de vencimiento.

Asimismo, las partes estarán facultadas para poner término a este Convenio en cualquier momento, dando aviso previo a la otra con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

DECIMOCUARTO: MODIFICACIONES

Cualquier modificación al presente instrumento y/o a su Anexo Operativo, que se entiende forma parte integrante del mismo, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes por escrito, salvo aquellas materias tratadas en el Anexo Operativo adjunto que digan relación con los horarios de atención, cambios de coordinadores y modificaciones en el número de una cuenta corriente, los que serán comunicados al Cliente mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

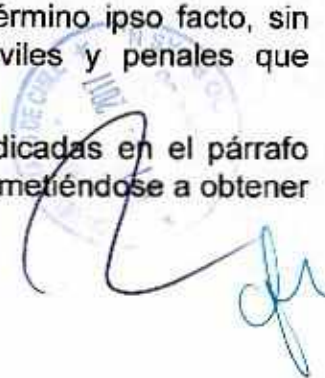
DECIMOQUINTO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

BancoEstado no asume responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse por la interrupción de su propia actividad provocada por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios acordados en el presente Convenio.

DECIMO SEXTO: CONFIDENCIALIDAD.

Las Partes se obligan a guardar absoluto secreto de toda la información y antecedentes proporcionados por la contraparte, acerca de las operaciones y/o información de los "Usuarios" beneficiarios de los pagos. Las partes acuerdan considerar esta cláusula en carácter de esencial del presente contrato y su incumplimiento le permitirá poner término ipso facto, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por la parte afectada.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a sus respectivos funcionarios, comprometiéndose a obtener



y mantener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultadas para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

Asimismo, las Partes se obligan a informar de inmediato vía correo electrónico y posteriormente por escrito, dentro de un plazo máximo de 24 horas de cualquier violación a sus sistemas internos de seguridad, fallas o virus en sus equipos computacionales, que pudieren llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible que manejen y que pudiera llegar a afectar directa e indirectamente a la contraparte y/o "Usuarios", en el marco de la aplicación del presente convenio. Cualquier incumplimiento en esta materia total o parcial, significará violación del resultado de los procedimientos que emanen de su desempeño, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término inmediatamente al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que corresponda por la parte afectada.

DECIMO SÉPTIMO: DOMICILIO

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 OCTAVO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernández Bustamante, para actuar en representación del Banco del Estado de Chile, consta en la escritura pública otorgada el 13 de Mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la representación de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

DÉCIMO NOVENO: EJEMPLARES

Este Convenio se firma en dos (2) ejemplares, quedando uno en poder de la Gerencia Banca Institucional del BancoEstado del Estado de Chile, y el otro en poder del Cliente.



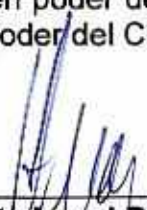
Representante Legal del Cliente

Nombre: Ernesto Muñoz Lamartine
Director

Servicio Nacional del Consumidor

Fecha Firma: 07-06-2017

Rut: 12.637.898-K


Representante Legal Banco del Estado de Chile

Nombre: Priscilla Hernández Bustamante
Jefe de Grupo Banca Institucional Banco
Del Estado de Chile

Fecha Firma: 07-06-2017

Rut: 13.459.035-1



ANEXO OPERATIVO**CONVENIO DE PAGOS****SIN APERTURA – BIENESTAR SERNAC****▪ PAGO**

El Cliente enviará la información de cada uno de los adscritos a los cuales les pagará mediante el Convenio. Para tales efectos, deberá informarlos a través de un archivo que contenga una nómina con los registros respectivos.

BancoEstado realizará una validación de la información general, de acuerdo al siguiente proceso:

- Verificar que el Cliente indicado en el registro de encabezado sea cliente de BancoEstado, esto es, estar registrado en la base de clientes BancoEstado
- Verificar que el número de Convenio indicado corresponda al Cliente.
- Verificar que la fecha de proceso (fecha efectiva de pago) sea hábil y superior a la fecha actual.
- Revisar los totales del registro de control, estos deben coincidir en cantidad y monto con los registros enviados a proceso.

De no cumplirse alguna de las condiciones anteriores la nómina será rechazada.

BancoEstado, también, realizará una validación de los registros de pago, de acuerdo al siguiente proceso:

- El beneficiario individualizado debe estar en la base de adscritos del Convenio, es decir, debe haber sido informado con anterioridad por el Cliente, según el punto 1 de este anexo.
- El medio de pago y el número de cuenta debe corresponder al informado para el beneficiario

El registro de pago individual que no cumpla estas validaciones será eliminado del proceso, por lo que no se efectuará su pago. Esta situación se informará al Cliente.

Por otra parte, para procesar la nómina BancoEstado deberá previamente recibir los fondos de parte del Cliente mediante su provisión. De no cumplirse esta condición, no se efectuará el proceso.



▪ **ENVIO DE INFORMACION**

Envío de información a través de Portal de Pagos

El Cliente deberá enviar sus nóminas de pagos a través del Portal de Pagos de BancoEstado, dicha actividad será realizada por un operador previamente definido y autorizado por el Cliente. Las nóminas enviadas solo serán disponibilizadas a pago si previamente el cliente autoriza la nómina y provisiona los fondos en el sitio www.bancoestado.cl en los plazos acordados en el contrato de servicios.

▪ **SUSPENSIÓN DE PAGOS**

El Cliente deberá instruir electrónicamente a través del sitio privado del BancoEstado la suspensión o bloqueo de las Nóminas, registros de pago o pagos cash vigentes.

Para bloqueo o suspensión de pagos cash, esto se podrá realizar mientras el pago de encuentre vigente y disponible para su cobro.

Para aquellos casos donde el Cliente no pueda bloquear o suspender un pago en forma electrónica, éste deberá dar aviso por carta o vía e-mail al Departamento de Abonos de la Gerencia de Procesos Transaccionales del BancoEstado.

Envío con 24 horas de anticipación

El aviso podrá darse hasta el día hábil bancario anterior a la fecha de realización del pago, hasta las 14:00 horas siempre que la nómina haya sido enviada hasta ese mismo día antes de las 11:30 horas.

El Banco procederá a la suspensión de los pagos solicitados previa evaluación técnica que asegure no afectar otros procesos.

▪ **HORARIOS DE PROCESO**

Disponibilidad de los pagos a las 9:00 horas del día de pago.

Envío con 24 horas de anticipación

Transmisión de archivos de pagos hasta las 15:30 horas del día hábil anterior al pago.

Solo se permite la provisión de fondos en línea, el horario se extiende hasta las **15:30** horas, un día antes de la fecha de pago.

Los fondos deben estar disponibles inmediatamente autorizada la nómina, en caso contrario no se disponibilizará el pago.



▪ **RENDICIONES**

BancoEstado dejará disponible al Cliente las rendiciones a través del Portal de Pagos.

Asimismo BancoEstado dejará disponible para el cliente las rendiciones a través del sitio privado (en www.bancoestado.cl). Excepcionalmente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar rendiciones vía Email.

▪ **PLANES DE CONTINGENCIA**

A continuación se detallan los Planes de Contingencia a aplicar según corresponda:

Indisponibilidad del Portal de para envío de archivo de pagos.

En caso de que no se pueda acceder al Portal de Pagos, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30 horas de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet será el encargado de recepcionar la nómina de pagos del cliente e incluirla en los procesos correspondientes, según las instrucciones del cliente.

Indisponibilidad del Sitio Privado para autorización de nóminas y provisión de fondos en línea

En caso de que no se pueda acceder al Sitio Privado, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30hrs de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet o el Ejecutivo de Cuentas o Ejecutivo Especialista coordinará con el cliente el procedimiento para autorizar la nómina y provisionar los fondos correspondientes a las nóminas enviadas. Este procedimiento será la autorización de la nómina de pagos por mail a través del ejecutivo

En procesos de contingencia se mantienen los plazos para entrega de fondos para provisionar las nóminas de pagos.

▪ **CUENTAS CORRIENTES**

Las Cuentas Corrientes de BancoEstado que el Cliente utilizará en el presente Convenio son:

- N° Cuenta de provisión de fondos: **9015396**
- N° Cuenta devolución de fondos por rechazos en los procesos: **9015396**
- N° Cuenta Cargo Comisión: **9015396**



▪ **COORDINADORES**

Tanto el Cliente como BancoEstado deben designar un coordinador con el objetivo de gestionar de mejor manera el Convenio.

Entre otras funciones estos deben:

- Agilizar la comunicación entre las partes
- Canalizar la información
- Aplicar los procedimientos según se señala en este Anexo
- Solucionar los problemas que se presenten mientras se mantenga vigente el Convenio

Este coordinador podrá ser reemplazado en cualquier momento previa comunicación a la contraparte.

Los datos del coordinador **Operativo**, por parte del Cliente son los siguientes:

Nombre: Alejandro Salazar Contreras

E-mail: asalazar@sernac.cl

Teléfono: 223519664

La coordinación por parte de BancoEstado está a cargo de la División Procesos de Convenios y Pagos de la Gerencia de Procesos Transaccionales.

Para todos los efectos se entenderá que el coordinador del Cliente tiene atribuciones suficientes para requerir a BancoEstado la prestación del servicio mediante alguno de los canales de atención disponibles que no se hubiese contratado de acuerdo a lo indicado en la cláusula primera del Contrato, como también para mantener actualizados los datos requeridos.

▪ **MESA DE AYUDA**

BancoEstado pone a disposición del Cliente una Mesa de Ayuda denominada Soporte Internet exclusiva para Clientes Empresas e Instituciones que atiende de lunes a viernes de 8:30hrs a 19:30hrs. los requerimientos referentes a transmisión de nóminas, soporte de postventa, claves Internet y apoyo en uso del sitio entre otros.

Soporte Internet se contacta a través del número **600 660 0033**, o a través del mail soporte@bancoestado.cl.

▪ **FORMATO DE ARCHIVOS**

Los formatos de los archivos de Apertura e Ingreso de Cuentas y Pago, serán entregados durante el proceso de Implementación del Convenio.

Los archivos están compuestos por:

- Registro de encabezado
- Registros de detalle





BancoEstado®



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Registros de subdetalle
- Registro de control

El código de Convenio será provisto por BancoEstado.

Los campos que se especifican como numéricos, requieren que sólo se ingrese ese tipo de información, se alineen a la derecha y los espacios sobrantes (lado izquierdo) se rellenen con ceros.

Los campos que se especifican como alfanuméricos, requieren llenarse sólo con letras mayúsculas, números o espacios debiendo omitirse el ingreso de otros caracteres. Estos deberán alinearse a la izquierda con espacios a la derecha.

Al completar los nombres se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

- No incluir nombres con Ñ, reemplazándolos por N.
- No utilizar acentos o caracteres no alfabéticos.
- Utilizar **sólo letra mayúscula**, incluso la letra K del RUT, debe ser mayúscula.



Representante Legal del Cliente

Nombre: Ernesto Muñoz Lamartine
★ Director

Servicio Nacional del Consumidor

Fecha Firma: 07-06-2017

Rut: 12.637.898-K



**Representante Legal Banco del Estado
de Chile**

Nombre: Priscilla Hernández Bustamante
Jefe de Grupo Banca Institucional Banco
Del Estado de Chile

Fecha Firma: 07-06-2017

Rut: 13.459.035-1





BancoEstado

Santiago, 20 de Mayo de 2015.

Señora
PRISCILLA HERNANDEZ BUSTAMANTE
JEFE DE GRUPO
GERENCIA GENERAL DE CREDITO
Presente

De mi consideración:

REMITE ESCRITURA DE DELEGACIÓN DE MANDATO.

Adjunto reenvío a usted un ejemplar de Escritura de Delegación de Mandato de fecha 13 de Mayo de 2015, suscrita en la Notaria de don Pedro Ricardo Reveco Hormazabal, mediante la cual se le faculta para representar legalmente al Banco en su calidad de Agente.

Agradeceré a usted, mantener una copia de resguardo de la Escritura de Delegación de Mandato en su Carpeta de Antecedentes Personales.

Saluda atentamente a usted

Jefe de Gestión de Personas
Gerencia de Gestión y Servicios de Personas



Incl: Lo indicado

PEDRO RICARDO REVECO HORMAZABAL
NOTARIO PUBLICO



REPERTORIO Nro. 7.888.-

alm/pc

OT.355102

2006115

DELEGACION DE MANDATO

BANCO DEL ESTADO DE CHILE

A

PRISCILLA IVONNE HERNANDEZ BUSTAMANTE



En Santiago, República de Chile, a trece de Mayo del año dos mil quince, ante mí, PEDRO RICARDO REVECO HORMAZABAL, chileno, casado, Abogado Notario Público Titular de la Décimo Novena Notaría de Santiago, con oficio en Bandera trescientos cuarenta y uno, oficina trescientos cincuenta y dos y con cédula nacional de identidad número tres millones seiscientos treinta y cuatro mil doscientos cuarenta y siete guión uno, Comparece doña JESSICA LÓPEZ SAFFIE, chilena, divorciada, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad Número siete millones sesenta mil setecientos treinta y tres guión seis, en su calidad de Gerente General Ejecutivo del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, según se acreditará, empresa autónoma del Estado, Rol unico tributario Número noventa y siete millones treinta mil guión siete, en adelante también "el Banco", ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins Número mil ciento once, mayor de edad, a quien conozco por haberme acreditado su identidad con la cédula referida, y expone: PRIMERO: Que por Acuerdo Número ciento setenta y tres de veintiocho de Febrero de dos mil uno del Comité Ejecutivo del Banco del Estado de Chile, reducido a escritura pública el nueve de Marzo de dos mil uno en la Notaría de Santiago de don René Benavente Cash, se confirió mandato al Señor Gerente General Ejecutivo para que, en el ejercicio de su cargo, represente al Banco con las facultades que

en dicho Acuerdo se establecen, entre las cuales se cuenta la de delegar parte de sus facultades en los cargos de Gerente, Subgerente, Agente, Jefe Administrativo, Jefe de Operaciones y en cualquier otro cargo o funcionario que deba actuar representando al Banco.

SEGUNDO: Doña Jessica López Saffie, con la representación en que actúa y en uso de las facultades que se le otorgaron en el Acuerdo señalado en la cláusula anterior, delega facultades en doña **PRISCILLA IVONNE HERNANDEZ BUSTAMANTE**, cédula nacional de identidad Número trece millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil treinta y cinco guión uno para que, en el ejercicio de su cargo de **JEFE DE GRUPO** de la **UNIDAD FOMENTO Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO DE LA GERENCIA GENERAL DE CREDITO** del Banco del Estado de Chile, represente a esta institución solamente suscribiendo los contratos que se indican a continuación: cuenta corriente, línea de sobregiro, servicio veinticuatro horas y su anexo, convenios de pago, convenios de recaudaciones y convenio de cheques.

TERCERO: El presente mandato terminará si la mandataria doña **PRISCILLA IVONNE HERNANDEZ BUSTAMANTE**, cédula nacional de identidad Número trece millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil treinta y cinco guión uno, pierde la calidad de trabajador del Banco del Estado de Chile.

CUARTO: Por este mismo instrumento se revoca cualquier otra delegación que se hubieren hecho o conferido al apoderado que se señala, salvo los poderes especiales que le hubiere otorgado el Comité Ejecutivo del Banco que, según la naturaleza de las facultades otorgadas, pudieren estimarse vigentes.

La personería de doña **Jessica López Saffie**, en su calidad de Gerente General Ejecutivo del Banco, consta del Decreto de Hacienda Número cuatrocientos setenta de fecha veinticuatro de marzo de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial con fecha treinta y uno de mayo de dos mil catorce; rectificado a través de Decreto de Hacienda Número ochocientos noventa y tres de fecha seis de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial con fecha dieciséis de septiembre de dos mil catorce, la que no se inserta por ser conocida de las partes y del Notario que autoriza. Borrador confeccionado por el Abogado **PAULINA NORA GALECIO CONTRERAS**. En comprobante y previa lectura, el compareciente se ratifica y firma con el

PEDRO RICARDO REVECO HORMAZABAL
NOTARIO PUBLICO



Notario que autoriza, quien certifica que la presente escritura queda
incorporada al Repertorio de Instrumentos Públicos del oficio bajo el
número siete mil ochocientos ochenta y ocho. Se dan copias. Doy fe.-

pp. BANCO DEL ESTADO DE CHILE



[Signature]



Rep. 7828
Copias 2
M Alp
F 15/05/2016

PRIMO Y SELLO LA PRESENTE COPIA QUE
ES TESTIMONIO FIEL DEL ORIGINAL

SANTIAGO



15 MAY 2015



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CONVENIO DE PAGOS ENTRE EL BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **1112**

SANTIAGO, 13 SEP 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 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; 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; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y BancoEstado, suscribieron con fecha 07 de junio de 2017, un Convenio de cooperación mutua, mediante el cual BancoEstado se compromete a prestar el "Servicio de Pago de Abonos Bienestar SERNAC", a los beneficiarios, que SERNAC le señale.

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

RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y BancoEstado, suscrito con fecha 07 de junio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

CONVENIO PAGOS BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - BIENESTAR

En Santiago, a 07 de junio de 2017, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante Banco Estado, Empresa Autónoma del Estado del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por don **Priscilla Hernández Bustamante**, C.N.I. N° 13.459.035-1, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago, por una parte, y por la otra, el **Servicio de Bienestar del Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante "el Cliente", R.U.T. N° **60.702.000-0**, representado por don **Ernesto Muñoz Lamartine**, C.N.I. N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, comuna de Santiago, se ha resuelto suscribir el siguiente Convenio de **Abonos Varios, Bienestar**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

PRIMERO: OBJETO

BancoEstado se compromete a prestar al Cliente el "Servicio de Pago de Abonos Bienestar SERNAC" a los beneficiarios, que éste le señale mediante un archivo que contendrá la nómina con los registros respectivos, conforme a las condiciones pactadas en el presente instrumento. Este pago se hará mediante:

- Abono en Cuenta Corriente BancoEstado
- Abono en Chequera Electrónica (Cuenta Vista) BancoEstado
- Abono en Cuenta RUT
- Abono en Cuentas de otros Banco partícipes de CCA (Centro de Compensación Automatizado)
- Abono en Cuenta de Ahorro

SEGUNDO: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE FONDOS

Para cumplir con lo establecido en la cláusula primera, el Cliente deberá entregar a BancoEstado con a lo menos **24** horas de anticipación a la fecha en que deba efectuarse el pago, la nómina con la información necesaria, de acuerdo al procedimiento detallado en los puntos 1 al 4 del Anexo Operativo adjunto. El contenido de la nómina será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

Asimismo, el Cliente deberá poner a disposición de BancoEstado los fondos suficientes a lo menos con **24** horas de anticipación a la fecha del pago.

El Cliente se obliga a realizar dicha provisión de fondos exclusivamente en el sitio www.bancoestado.cl. Esta operación está exenta de cobros de impuesto de timbre y estampillas.

BancoEstado no será responsable por la falta de pago al usuario o en los abonos a los beneficiarios, ocasionados por la falta de provisión de fondos por el Cliente o por causas que no le sean imputables directamente a BancoEstado, o por caso fortuito o fuerza mayor.

TERCERO: VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES

BancoEstado efectuará una validación de la nómina recibida, según el procedimiento detallado en el Punto 1 del Anexo Operativo. En caso de existir algún error en la información, se comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente, con el objeto que sea corregido y enviado a BancoEstado para continuar con el proceso de pagos, siempre y cuando exista factibilidad técnica y los horarios de proceso normal de BancoEstado permitan cumplir con los plazos de pagos solicitados por el Cliente.

CUARTO: EJECUCIÓN DEL PAGO

En las fechas requeridas por el Cliente para efectuar los pagos, el BancoEstado procederá a abonar a los beneficiarios, los valores indicados en la nómina, siempre que:

- Correspondan a algunos de los tipos de cuentas estipuladas en la cláusula primera.
- Se hayan cumplido los plazos de entrega de la información.
- Se hayan cumplido los plazos de provisión de fondos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- La nómina cumpla con las condiciones de validación (descritas en el Anexo Operativo, Punto 1).

BancoEstado no se responsabiliza por el incumplimiento o atrasos en los abonos en que pudieren incurrir otros Bancos por causas que sean imputables a éstos.

Si por algún motivo no fuera posible efectuar la totalidad de los abonos, BancoEstado efectuará la devolución de los fondos no abonados el mismo día en que debieron quedar disponibles los pagos, en la Cuenta Corriente señalada por el Cliente en el punto 9 del Anexo Operativo adjunto.

QUINTO: RENDICIONES

BancoEstado pondrá a disposición del Cliente las rendiciones de los pagos realizados conforme al procedimiento que se detalla en Anexo Operativo adjunto en el punto número 5.

SEXTO: USO DE LOS FONDOS

Una vez efectuados los abonos en las cuentas indicadas por el Cliente y/o el retiro de las órdenes de pago en Vales a la vista o Pago Cash, por parte de los adscritos, BancoEstado quedará liberado de toda responsabilidad por el destino y uso que se les dé a estos fondos.

SÉPTIMO: AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE

BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad respecto de la autenticidad de los antecedentes suministrados por el Cliente. Por tanto, cualquier reclamo relacionado con dicha información deberá ser atendido directamente por el Cliente. Los antecedentes entregados por éste quedarán cubiertos bajo el secreto bancario. El cliente deberá tomar resguardos respecto al uso eventual de canal de Web Service (web to web) u otro similar, que permitan ingresar datos, nominas o insumos para la aplicación del presente contrato, en cuyo caso se hace responsable de que la información de las nóminas sea correcta y no presente errores. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente deberá validar las nóminas que ingrese por canal de web Service (web to web) en el Sitio privado en BancoEstado. En caso de errores, inconsistencias, fraudes, fuga de información confidencial, producidos por culpa o dolo suya o de sus dependientes o de los sistemas web to web que utilice, el Cliente libera a BancoEstado de responsabilidades sobre estos hechos y se hace expresamente responsable de indemnizar a este o a sus clientes de los perjuicios que pudiere ocasionar.

OCTAVO: SUSPENSIÓN DE PAGOS

En caso que el Cliente requiera la suspensión de alguno de los pagos incluidos en la nómina de pagos enviada, deberá realizarlo electrónicamente o solicitarlo por escrito a BancoEstado de acuerdo a lo detallado en el Anexo operativo adjunto.

NOVENO: PRECIO DEL CONVENIO Y CONDICIONES DE PAGO

Por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, BancoEstado percibirá mensualmente las siguientes comisiones:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Por cada pago que instruya el cliente a los siguientes medios:

CuentaRUT	0 UF + IVA
Chequera Electrónica BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Corriente BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Ahorro BancoEstado	0 UF + IVA
Cuentas de otros bancos CCA	0 UF + IVA

2. Por cada proceso de pago que instruya el cliente:

Proceso de pago	ILIMITADO	Procesos de pago sin cobro de comisión
	0 UF + IVA	Por cada proceso adicional que instruya.

DÉCIMO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y hacer operativo este convenio, este se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a sus mandatarios a los productos y/o servicios contratados como a la cuenta corriente que se utilizará en este convenio y en virtud del presente contrato, los que serán de su exclusivo conocimiento.

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. En consecuencia, será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de claves, 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 habilitados por BancoEstado. Dicha responsabilidad podrá derivar de situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, etc., 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.

También será responsabilidad del Cliente, informar sobre los mandatarios que estarán facultados para representarla, en todo cuanto diga relación a la aplicación del presente convenio, debiendo mantener permanentemente informado a BancoEstado Estado por los canales que este último determine o los previstos en este convenio en consecuencia, asume La Institución los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar el incumplimiento de esta obligación o los cambios en la estructura de poderes y de sus mandatarios.

UNDÉCIMO: INICIO DEL SERVICIO

El servicio de pago objeto del presente Convenio se iniciará luego de realizarse todas las pruebas técnico-operativas señaladas en el Anexo Operativo adjunto y previo cumplimiento de lo establecido en la cláusula segunda por parte del Cliente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DUODÉCIMO: PLANES DE CONTINGENCIA

BancoEstado tiene implementados diversos planes de contingencias para asegurar el correcto funcionamiento del Convenio en los casos que se presenten incidencias.

Tales incidencias y los procedimientos para asegurar la continuidad del servicio están detallados en el Anexo Operativo en el punto N° 8.

DÉCIMO TERCERO: VIGENCIA DEL CONVENIO

Este Convenio tendrá una vigencia de 5 (cinco) años y se renovará automáticamente por un periodo igual, salvo que alguna de las partes de aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, con a lo menos 60 días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia.

Además, se podrá dar término anticipado si alguna de las partes no cumple con lo estipulado en este Convenio, para este efecto algunas de las partes debe dar aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia, pero sin considerar la fecha de vencimiento.

Asimismo, las partes estarán facultadas para poner término a este Convenio en cualquier momento, dando aviso previo a la otra con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

DÉCIMO CUARTO: MODIFICACIONES

Cualquier modificación al presente instrumento y/o a su Anexo Operativo, que se entiende forma parte integrante del mismo, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes por escrito, salvo aquellas materias tratadas en el Anexo Operativo adjunto que digan relación con los horarios de atención, cambios de coordinadores y modificaciones en el número de una cuenta corriente, los que serán comunicados al Cliente mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

DÉCIMO QUINTO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

BancoEstado no asume responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse por la interrupción de su propia actividad provocada por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios acordados en el presente Convenio.

DECIMO SEXTO: CONFIDENCIALIDAD.

Las Partes se obligan a guardar absoluto secreto de toda la información y antecedentes proporcionados por la contraparte, acerca de las operaciones y/o información de los "Usuarios" beneficiarios de los pagos. Las partes acuerdan considerar esta cláusula en carácter de esencial del presente contrato y su incumplimiento le permitirá poner término ipso facto, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por la parte afectada.

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, las Partes se obligan a informar de inmediato vía correo electrónico y posteriormente por escrito, dentro de un plazo máximo de 24 horas de cualquier violación a sus sistemas internos de seguridad, fallas o virus en sus equipos computacionales, que pudieren llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible que manejen y que pudiera llegar a afectar directa e indirectamente a la contraparte y/o "Usuarios", en el marco de la aplicación del presente convenio. Cualquier incumplimiento en esta materia total o parcial, significará violación del resultado de los procedimientos que emanen de su desempeño, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término inmediatamente al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que corresponda por la parte afectada.

DECIMO SÉPTIMO: DOMICILIO

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 OCTAVO: PERSONERÍAS

La representación de doña Priscilla Hernández Bustamante, para actuar en representación del Banco del Estado de Chile, consta en la escritura pública otorgada el 13 de Mayo de 2015, en la Notaría de Santiago de don Pedro Ricardo Reveco Hormazábal; en tanto que la representación de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

DÉCIMO NOVENO: EJEMPLARES

Este Convenio se firma en dos (2) ejemplares, quedando uno en poder de la Gerencia Banca Institucional del BancoEstado del Estado de Chile, y el otro en poder del Cliente.

FDOS: Ernesto Muñoz Lamartine, Servicio Nacional del Consumidor, Priscilla Hernández Bustamante, BancoEstado

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXO OPERATIVO

CONVENIO DE PAGOS

SIN APERTURA – BIENESTAR SERNAC

▪ PAGO

El Cliente enviará la información de cada uno de los adscritos a los cuales les pagará mediante el Convenio. Para tales efectos, deberá informarlos a través de un archivo que contenga una nómina con los registros respectivos.

BancoEstado realizará una validación de la información general, de acuerdo al siguiente proceso:

Verificar que el Cliente indicado en el registro de encabezado sea cliente de BancoEstado, esto es, estar registrado en la base de clientes BancoEstado

Verificar que el número de Convenio indicado corresponda al Cliente.

Verificar que la fecha de proceso (fecha efectiva de pago) sea hábil y superior a la fecha actual.

Revisar los totales del registro de control, estos deben coincidir en cantidad y monto con los registros enviados a proceso.

De no cumplirse alguna de las condiciones anteriores la nómina será rechazada.

BancoEstado, también, realizará una validación de los registros de pago, de acuerdo al siguiente proceso:

El beneficiario individualizado debe estar en la base de adscritos del Convenio, es decir, debe haber sido informado con anterioridad por el Cliente, según el punto 1 de este anexo.

El medio de pago y el número de cuenta debe corresponder al informado para el beneficiario

El registro de pago individual que no cumpla estas validaciones será eliminado del proceso, por lo que no se efectuará su pago. Esta situación se informará al Cliente.

Por otra parte, para procesar la nómina BancoEstado deberá previamente recibir los fondos de parte del Cliente mediante su provisión. De no cumplirse esta condición, no se efectuará el proceso.

▪ ENVIO DE INFORMACION

Envío de información a través de Portal de Pagos

El Cliente deberá enviar sus nóminas de pagos a través del Portal de Pagos de BancoEstado, dicha actividad será realizada por un operador previamente definido y autorizado por el Cliente. Las nóminas enviadas solo serán disponibilizadas a pago si previamente el cliente autoriza la nómina y provisiona los fondos en el sitio www.bancoestado.cl en los plazos acordados en el contrato de servicios.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

▪ **SUSPENSIÓN DE PAGOS**

El Cliente deberá instruir electrónicamente a través del sitio privado del BancoEstado la suspensión o bloqueo de las Nóminas, registros de pago o pagos cash vigentes.

Para bloqueo o suspensión de pagos cash, esto se podrá realizar mientras el pago de encuentre vigente y disponible para su cobro.

Para aquellos casos donde el Cliente no pueda bloquear o suspender un pago en forma electrónica, éste deberá dar aviso por carta o vía e-mail al Departamento de Abonos de la Gerencia de Procesos Transaccionales del BancoEstado.

Envío con 24 horas de anticipación

El aviso podrá darse hasta el día hábil bancario anterior a la fecha de realización del pago, hasta las 14:00 horas siempre que la nómina haya sido enviada hasta ese mismo día antes de las 11:30 horas.

El Banco procederá a la suspensión de los pagos solicitados previa evaluación técnica que asegure no afectar otros procesos.

▪ **HORARIOS DE PROCESO**

Disponibilidad de los pagos a las 9:00 horas del día de pago.

Envío con 24 horas de anticipación

Transmisión de archivos de pagos hasta las 15:30 horas del día hábil anterior al pago.

Solo se permite la provisión de fondos en línea, el horario se extiende hasta las **15:30 horas**, un día antes de la fecha de pago.

Los fondos deben estar disponibles inmediatamente autorizada la nómina, en caso contrario no se disponibilizará el pago.

▪ **RENDICIONES**

BancoEstado dejará disponible al Cliente las rendiciones a través del Portal de Pagos.

Asimismo BancoEstado dejará disponible para el cliente las rendiciones a través del sitio privado (en www.bancoestado.cl). Excepcionalmente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar rendiciones vía Email.

▪ **FACTURACIÓN**

La factura electrónica queda disponible para el Cliente en el sitio www.bancoestado.cl, opción Otros Servicios/ Certificados Tributarios.

Complementariamente el cliente autoriza que se le envíe copia de la factura al correo electrónico pagodefacturas@sernac.cl

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

▪ **PLANES DE CONTINGENCIA**

A continuación se detallan los Planes de Contingencia a aplicar según corresponda:

Indisponibilidad del Portal de para envío de archivo de pagos.

En caso de que no se pueda acceder al Portal de Pagos, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30 horas de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet será el encargado de recepcionar la nómina de pagos del cliente e incluirla en los procesos correspondientes, según las instrucciones del cliente.

Indisponibilidad del Sitio Privado para autorización de nóminas y provisión de fondos en línea

En caso de que no se pueda acceder al Sitio Privado, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30hrs de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet o el Ejecutivo de Cuentas o Ejecutivo Especialista coordinará con el cliente el procedimiento para autorizar la nómina y provisionar los fondos correspondientes a las nóminas enviadas. Este procedimiento será la autorización de la nómina de pagos por mail a través del ejecutivo

En procesos de contingencia se mantienen los plazos para entrega de fondos para provisionar las nóminas de pagos.

▪ **CUENTAS CORRIENTES**

Las Cuentas Corrientes de BancoEstado que el Cliente utilizará en el presente Convenio son:

Nº Cuenta de provisión de fondos: **9015396**

Nº Cuenta devolución de fondos por rechazos en los procesos: **9015396**

Nº Cuenta Cargo Comisión: **9015396**

▪ **COORDINADORES**

Tanto el Cliente como BancoEstado deben designar un coordinador con el objetivo de gestionar de mejor manera el Convenio.

Entre otras funciones estos deben:

Agilizar la comunicación entre las partes

Canalizar la información

Aplicar los procedimientos según se señala en este Anexo

Solucionar los problemas que se presenten mientras se mantenga vigente el Convenio

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este coordinador podrá ser reemplazado en cualquier momento previa comunicación a la contraparte.

Los datos del coordinador **Operativo**, por parte del Cliente son los siguientes:

Nombre: Alejandro Salazar Contreras

E-mail: asalazar@sernac.cl

Teléfono: 223519664

La coordinación por parte de BancoEstado está a cargo de la División Procesos de Convenios y Pagos de la Gerencia de Procesos Transaccionales.

Para todos los efectos se entenderá que el coordinador del Cliente tiene atribuciones suficientes para requerir a BancoEstado la prestación del servicio mediante alguno de los canales de atención disponibles que no se hubiese contratado de acuerdo a lo indicado en la cláusula primera del Contrato, como también para mantener actualizados los datos requeridos.

▪ **MESA DE AYUDA**

BancoEstado pone a disposición del Cliente una Mesa de Ayuda denominada Soporte Internet exclusiva para Clientes Empresas e Instituciones que atiende de lunes a viernes de 8:30hrs a 19:30hrs. los requerimientos referentes a transmisión de nóminas, soporte de postventa, claves Internet y apoyo en uso del sitio entre otros.

Soporte Internet se contacta a través del número **600 660 0033**, o a través del mail **soporte@bancoestado.cl**.

▪ **FORMATO DE ARCHIVOS**

Los formatos de los archivos de Apertura e Ingreso de Cuentas y Pago, serán entregados durante el proceso de Implementación del Convenio.

Los archivos están compuestos por:

Registro de encabezado

Registros de detalle

Registros de subdetalle

Registro de control

El código de Convenio será provisto por BancoEstado.

Los campos que se especifican como numéricos, requieren que sólo se ingrese ese tipo de información, se alineen a la derecha y los espacios sobrantes (lado izquierdo) se rellenen con ceros.

Los campos que se especifican como alfanuméricos, requieren llenarse sólo con letras mayúsculas, números o espacios debiendo omitirse el ingreso de otros caracteres. Estos deberán alinearse a la izquierda con espacios a la derecha.

Al completar los nombres se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

No incluir nombres con Ñ, reemplazándolos por N.

No utilizar acentos o caracteres no alfabéticos.

Utilizar **sólo letra mayúscula**, incluso la letra K del RUT, debe ser mayúscula.

FDOS: Ernesto Muñoz Lamartine, Servicio Nacional del Consumidor, Priscilla Hernández Bustamante, BancoEstado

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos spadruno@sernac.cl y juridicosadministrativos@sernac.cl para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



DISTRIBUCIÓN:

Gabinete
Fiscalía Administrativa
Abogado Encargado de Transparencia Activa
DAF
Bienestar
Oficina de Partes