

Estimado (a) Cliente

Por medio de la presente, y con el objeto de mantenerlo permanentemente informado comunicamos que tras una mediación colectiva iniciada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) con nuestra empresa, se revisaron las cláusulas contenidas en el Convenio de crédito dispuesto para nuestros clientes. Este proceso permitió revisar ciertos puntos que, a juicio del SERNAC, no se ajustaban de forma estricta a la ley del Consumidor vigente y por lo tanto fueron revisadas de común acuerdo.

Las cláusulas ajustadas fueron las siguientes:

2. Por el presente acto y a partir de esta fecha, **LA SOCIEDAD** otorga a **EL CLIENTE**, quien acepta expresamente, una línea de crédito hasta por la cantidad de \$ _____ (_____ pesos) y una línea adicional de sobregiro automático, sin costo para **EL CLIENTE**, y que corresponde a un 30% del cupo asignado en la línea de crédito antes indicada, que constituyen para todos los efectos legales su "cupo autorizado". El monto inicial de la Línea de Crédito podrá ser disminuido, si el riesgo financiero del Titular aumentara, su solvencia se deteriorare o retardare el cumplimiento de sus obligaciones conforme este contrato, lo que deberá ser autorizado por escrito por **EL CLIENTE**. Asimismo, en caso que **EL CLIENTE** solicite aumento del monto inicial de la Línea de Crédito, **LA SOCIEDAD** se reserva la facultad discrecional de aceptar o rechazar dicha solicitud, en función de los antecedentes que **EL CLIENTE** entregue o **LA SOCIEDAD** le solicite, considerando al efecto la Política de Crédito que **LA SOCIEDAD** haya definido y utilice a la época de la respectiva solicitud. Esta línea de crédito podrá ser utilizada por **EL CLIENTE**, según lo disponga **LA SOCIEDAD**, en modalidad de crédito rotario, avance en efectivo, o bien pactar su pago en cuotas fijas, cuyo número de cuotas, monto, vencimiento y demás modalidades, serán previamente convenidas por las partes al tiempo de hacer efectiva la línea de crédito establecida y debidamente consignada en comprobantes firmados por las mismas. El monto disponible para Avance en Efectivo corresponderá a una fracción del cupo autorizado, cuyo monto dependerá de que exista saldo disponible en la línea de crédito. Asimismo, **LA SOCIEDAD**, podrá ofrecer a **EL CLIENTE**, a través del Estado de Cuenta, u otros medios de que se disponga, o a solicitud de éste, aumentos transitorios del "cupo autorizado", exclusivamente para realizar avances en efectivo, en adelante, "Súper Avances", sujetos a una evaluación de los antecedentes personales, laborales y/o financieros del respectivo destinatario. Las ofertas transitorias del "Súper Avance" estarán sujetas a un plazo de vigencia, transcurrido el cual quedará sin efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las partes pactan expresamente que el pago parcial del crédito en las condiciones que más adelante se establecen, se hará mes a mes, y que la fecha de vencimiento de cada cuota será el día _____ de cada mes. Si cualquiera de los vencimientos de las cuotas recayere en un día inhábil, su vencimiento se traslada para día hábil siguiente. Para el uso de la línea de crédito, **LA SOCIEDAD** entrega a **EL CLIENTE** una tarjeta, que deberá ser presentada por éste junto con la cédula de identidad, en cada operación crediticia que realice. Esta tarjeta es personal e intransferible y, por lo tanto, solo podrá ser usada por **EL CLIENTE**. El titular de la tarjeta no podrá en modo alguno, cederla, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en este instrumento. La tarjeta tendrá el mismo plazo de vigencia que este contrato. La tarjeta tendrá el mismo nombre de **EL CLIENTE** y un número de identificación exclusivo para **EL CLIENTE** y el mes en que expira su vigencia. Terminada la vigencia de este contrato, la tarjeta quedará bloqueada.

En caso de pérdida, extravío, hurto o robo de la tarjeta, deberá estarse a lo dispuesto en la Ley N° 20.009 que Limita la Responsabilidad de los Usuarios de Tarjetas de Crédito por Operaciones Realizadas con Tarjetas Extraviadas, Hurtadas o Robadas. En consecuencia, en caso de extravío, robo, hurto, falsificación o adulteración de la Tarjeta, **EL CLIENTE** afectado deberá informar este hecho de inmediato a **LA SOCIEDAD**, ya sea telefónicamente o en forma presencial en cualquier oficina FISO. Si **EL CLIENTE** afectado decide realizar el bloqueo de forma telefónica, deberá llamar al 63 - 2 420843 o 800100130, plataforma que se mantendrá disponible de manera permanente las 24 horas del día en la cual será atendido por un ejecutivo de Call Center quien en primera instancia validará sus antecedentes como cliente y luego lo asistirá durante el proceso de bloqueo dejando registro en el sistema de los detalles de la llamada. Si **EL CLIENTE** afectado decide realizar el bloqueo en alguna oficina de **LA SOCIEDAD**, deberá identificarse presentando su cédula de identidad, si ésta se hubiere extraviado, señalará su nombre y número de rut y esta información se registrará en el documento que certifica el bloqueo, incluyendo en éste un código de recepción, hora y fecha del aviso. En el evento que **EL CLIENTE** recupere la Tarjeta, deberá comunicarlo por escrito a **LA SOCIEDAD**.

5. **EL CLIENTE** se obliga a pagar todas las sumas que resulte de la utilización de su crédito en las condiciones que a tiempo de la compra hubieren pactado por las partes en conformidad a lo dispuesto en la cláusula segunda precedente. Para estos efectos, **LA SOCIEDAD** proporcionará a **EL CLIENTE** un Estado de Cuenta mensual, con el detalle de todas las sumas que adeude por estos

conceptos. Las sumas adeudadas por **EL CLIENTE** y que figuren en dicho Estado de Cuenta deberán ser pagadas por éste, a más

tardar en la fecha indicada por el mismo Estado de Cuenta y por un monto que no podrá ser inferior al mínimo en él establecido. El

eventual retardo en la entrega del Estado de Cuenta o la recepción oportuna del mismo, no libera a **EL CLIENTE** de su obligación de pago en la fecha pactada en la cláusula segunda precedente, debiendo en tal caso, concurrir a cualquier local de COMERCIAL SOCOEPA S.A., donde se le informará el monto de su saldo deudor, pago mínimo y fecha de pago. Asimismo, dicha información podrá ser proporcionada por **LA SOCIEDAD** por vía telefónica, previa acreditación de la identidad de **EL CLIENTE**. Los pagos se efectuarán en dichos establecimientos que cuenten con cajas habilitadas para recibirlos, los que se indicarán en los respectivos Estados de Cuenta u otros medios. La emisión del estado de cuenta se realizará con 15 días de anticipación a la fecha de pago elegida por **EL CLIENTE**.

6. En caso de mora o simple retardo por parte de **EL CLIENTE** en el pago mínimo, por más de 60 días corridos **LA SOCIEDAD**, podrá hacer exigible judicialmente la totalidad del crédito insoluto de forma anticipada como si fuera de plazo vencido.

7. Este contrato se pacta desde esta fecha por el plazo de un año, el que se entenderá prorrogado tácita y sucesivamente por periodos iguales de tres meses, salvo que alguna de las partes de aviso por escrito a la otra de su intención de no perseverar en él al término del periodo que estuviere en curso, con una anticipación mínima de 30 días al vencimiento respectivo. El aviso de término deberá ser dado por cualquiera de las partes mediante carta certificada. Con todo, **LA SOCIEDAD** tendrá la facultad de solicitar a **EL CLIENTE** los antecedentes que estime conveniente, a fin de realizar una evaluación crediticia, según las condiciones objetivas y previamente informadas de acceso al crédito, que permita analizar la renovación del contrato. Terminada la vigencia de este contrato en virtud del desahucio de alguna de las partes, o por cualquier otro motivo, subsistirá siempre la obligación de **EL CLIENTE** de pagar los Estados de Cuenta mensuales hasta que efectuó el pago total de la deuda. El derecho a pagar anticipadamente o prepagar es un derecho irrenunciable de **EL CLIENTE**, de conformidad al artículo 10 de la Ley N° 18.010.

9. La tasa de interés que **LA SOCIEDAD** cobrará por la utilización de todo o parte del crédito, será la que corresponda aplicar de acuerdo a los marcos legales, la que **LA SOCIEDAD** informará a **EL CLIENTE** en forma oportuna, manteniéndose, además, la información respectiva a disposición de **EL CLIENTE** en todas las oficinas de **LA SOCIEDAD**.

10. **LA SOCIEDAD** podrá poner inmediato término a este convenio de crédito en cualquier tiempo, el cual quedará sin efecto, haciéndose exigibles y de plazo vencido todas las sumas pendientes de pago, en cuyo caso sólo se cobrará gasto de cobranza de la deuda efectivamente vencida a esa fecha, informando al consumidor por escrito mediante carta certificada enviada a su domicilio indicado en el contrato que el término se producirá en un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, en los siguientes casos: a) Si **EL CLIENTE** incurre en mora o simple retardo en el pago de cualquier suma que adeudare a **LA SOCIEDAD**, sea por concepto de capital, intereses, gastos u otras, por más de 60 días corridos; b) En caso que **EL CLIENTE** se someta a alguno de los procedimientos establecidos en la Ley N° 20.720, se estará a lo dispuesto en la normativa que regula esta materia; c) Si incumpliere gravemente cualquiera de sus obligaciones establecidas en este contrato; d) Si hubiere incurrido en omisiones, errores o falsedades en los antecedentes presentados por **EL CLIENTE** para la evaluación del crédito; Sin perjuicio de lo anterior y sin que opere la terminación del contrato, **LA SOCIEDAD**, podrá bloquear temporalmente la Tarjeta en el evento que **EL CLIENTE** se encuentre en algunas de las situaciones descritas en el párrafo anterior, o bien hubiere transcurrido un plazo superior a un año sin que la Tarjeta muestre movimientos, en cuyo caso el bloqueo durará mientras no se subsanen dichas situaciones o se cumplan los requerimientos de seguridad que oportunamente efectúe **LA SOCIEDAD**. Mientras la tarjeta de crédito esté bloqueada por las causales indicadas previamente no se cobrará gastos de administración, a menos que en dicho periodo **EL CLIENTE** tenga la obligación de pagar cuotas de su crédito en el mes correspondiente y hasta 60 días corridos desde que incurra en mora o simple retardo en el pago de ésta. Asimismo, **EL CLIENTE** podrá poner término anticipado al convenio de crédito, por su sola voluntad y siempre que extinga totalmente las obligaciones con **LA SOCIEDAD** que emanan de la tarjeta de crédito y en su caso las obligaciones de los productos o servicios asociados, simultáneo, adicional, especial o conexo específicos que decide terminar.

11. Las partes acuerdan que en caso de que **EL CLIENTE** incurriere en mora o en retardo en el pago de sus compromisos para con **LA SOCIEDAD**, ésta podrá informar dicha mora o retardo, más gastos de cobranza prejudicial y demás que corresponda, a los Boletines Comerciales u otros que reciban o contengan información relativa a los deudores morosos en el servicio de crédito y préstamos.

12. Todas y cada una de las obligaciones que **EL CLIENTE** asume por este contrato tienen el carácter de indivisibles, por lo que **LA SOCIEDAD** podrá exigir el cumplimiento a cualquiera de sus herederos o sucesores, conforme a lo prescrito en los artículos 1.527 N.º 4 y 1.528 del Código Civil.

13. Todos los impuestos y gastos que graven este contrato, así como todos los que afecten a cada una de las operaciones que deriven del mismo serán de cargo exclusivo de **EL CLIENTE**, quedando facultada **LA SOCIEDAD** para incluirlos en los Estados de Cuenta más próximos, debiendo corresponder a las tasas fijadas por la ley y a los comprobantes de pago del Notario que haya intervenido en el acto respectivo. Asimismo, **EL CLIENTE** se obliga a pagar los rubros que se indican a

continuación, debidamente especificados en anexo:

a) Comisión de administración de la línea de crédito.

b) Cobranza extrajudicial cuando corresponda, de acuerdo con este contrato.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37, de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores los gastos de cobranza extrajudicial no excederán de los porcentajes que a continuación se señalan, calculados sobre el capital adeudado, a la cuota vencida, según el caso, conforme a la siguiente escala: a) en deudas de hasta 10 UF.: 9%, por la parte que exceda a 10 UF. y no exceda de 50 UF.: 6% y por la parte que exceda de 50 UF.: 3%, estos porcentajes se aplicarán una vez transcurridos los primeros 20 días de atraso. **LA SOCIEDAD** efectuará la cobranza extrajudicial en los horarios establecidos en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil. Asimismo, atenderá a los deudores de lunes a jueves, de 9:30 a 13:00 y de 14:30 a 19:00 horas; viernes de 9:30 a 13:00 y de 14:30 a 19:30 horas; y sábado de 09:30 a 14:00 horas, en calle Camilo Henríquez N° 220, de Paillaco, o por vía telefónica en el mismo horario. Sin perjuicio de lo anterior, en casos calificados **LA SOCIEDAD** podrá encargar la cobranza extrajudicial a una empresa externa. En efecto, a la fecha, la cobranza extrajudicial es efectuada por la empresa FINCO LTDA., en los horarios establecidos en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

c) Comisión de avance en efectivo.

d) Seguros voluntarios.

Los cambios al plan de cobro de las comisiones y/o cargos señalados anteriormente, sea por modificación de las tarifas o por el establecimiento de una nueva base de cálculo, deberán basarse en condiciones objetivas susceptibles de ser verificadas. Estos cambios deberán ser informados al titular con la anticipación que disponga la ley o normativa aplicable, a través de los medios de que disponga **LA SOCIEDAD**, a saber: Estado de Cuenta, correo electrónico, página web o cualquiera que se encuentre habilitado. La modificación sólo surtirá plenos efectos si ha mediado consentimiento del titular. La modificación no afectará las cuotas pendientes por comisiones ya devengadas.

17. Con el objeto de facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas, con motivo de las liquidaciones mensuales que se efectúen en los Estados de Cuenta, **EL CLIENTE** en su calidad de titular de la tarjeta, viene en otorgar poder especial a **LA SOCIEDAD**, a fin de que suscriba pagarés y/o reconozca deudas en beneficio de ésta por los montos que **EL CLIENTE** adeude a **LA SOCIEDAD** y que hayan sido originados por los créditos cursados en virtud del presente instrumento. El mandatario hará uso de este mandato, teniendo a la vista una liquidación practicada por **LA SOCIEDAD**, que contendrá un detalle total de la deuda. La suscripción de dichos documentos no constituirá novación de las obligaciones en ellos establecidas, sin embargo, aun cuando no exista novación de las obligaciones que se documentan en virtud del presente poder especial otorgado a **LA SOCIEDAD** o a quienes cedió dichos títulos les está prohibido intentar el cobro de obligaciones pendientes a través de más de un título que dé cuenta de las mismas; **LA SOCIEDAD** no tendrá derecho a recibir retribución alguna por el desempeño de ese encargo. El presente mandato no se extinguirá por la muerte del mandante, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.169 del Código Civil. El mandatario estará obligado a rendir cuenta de su encargo, mediante el envío de comunicación escrita y copia de los documentos suscritos en uso de este mandato especial, a la última dirección de correo postal o de correo electrónico de **EL CLIENTE**, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecución del encargo. Si **EL CLIENTE** no mantiene deudas pendientes de pago, el mandato podrá ser revocado en cualquier momento, y producirá efectos a contar de la fecha de recepción de la comunicación escrita que **EL CLIENTE** envíe a la dirección consignada en este contrato. Si **EL CLIENTE** mantiene deudas pendientes de pago, la revocación del mandato podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor de **LA SOCIEDAD**. Una vez extinguidas, la revocación producirá efectos a contar de 15 días de su notificación a **LA SOCIEDAD**, contado desde la fecha de recepción de la comunicación escrita que **EL CLIENTE** envíe a la dirección consignada en este contrato.

19. Para todos los efectos legales derivados de este contrato se aplicará lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Los ajustes a tu convenio de crédito serán aplicados automáticamente y de ninguna manera afectarás tus derechos adquiridos, pues se trata de aspectos que se ajustaron plenamente a la Ley sobre Protección de los derechos de los consumidores pudiendo consultar tu nuevo convenio de crédito en nuestra página web www.fiso.cl.

Agradeciendo su preferencia y reafirmando nuestro compromiso de entregarte siempre el mejor servicio y la más completa información, lo saludamos cordialmente.

Servicios Financieros Fiso