

VIGENCIA AÑO 2010

**MANUAL DE SEGURIDAD, BENEFICIOS Y
SERVICIOS**

PARA USUARIOS DE

**TARJETA DE CREDITO MASTERCARD
TITANIO**

BANCO SANTANDER CHILE¹

¹ Los seguros, beneficios y servicios asociados a la Tarjeta de Crédito MasterCard Titanio y sus términos, coberturas y condiciones se precisan en manual protocolizado con fecha 23 de Diciembre de 2009 en la Notaria de Santiago de doña Nancy De La Fuente H., y tienen vigencia desde el 1 de Enero de 2010 hasta el 31 de Diciembre de 2010. Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.sbif.cl

1. BIENVENIDA

Bienvenido al mundo de la SEGURIDAD TOTAL que te ofrece tu Tarjeta de Crédito MasterCard TITANIO Santander Santiago. Ahora si puedes olvidarte del efectivo y pagar todo con tu tarjeta TITANIO, lo que te permitirá tener máxima seguridad y además ganar Kilómetros LANPASS para realizar el viaje de tus sueños.²

El presente Manual contiene toda la información necesaria para hacer efectivas las coberturas de los seguros, beneficios y servicios asociados a tu Tarjeta TITANIO.

La Seguridad Total que te otorga tu tarjeta TITANIO, se logra a través de niveles de protección que son:

- a) **Protección Personal:** Te protege contra robo, hurto, pérdida o extravío, clonación, compras fraudulentas vía Internet (nacionales) y utilización forzada por terceros en cajeros automáticos.
- b) **Protección en tus Viajes³:** Seguro de Accidentes en viajes, Seguro de vehículos arrendados, Servicio de Rastreo y Recuperación de equipaje perdido.

Además, al usar tu tarjeta TITANIO, ganas automáticamente kilómetros LANPASS, que podrán ser canjeados por pasajes aéreos en LAN y en las líneas aéreas asociadas a la alianza oneworld⁴.

Para tu mayor comodidad todos los seguros, beneficios y servicios asociados a tu tarjeta TITANIO se operan en un centro exclusivo de atención especializada:

CENTRO DE ATENCION TITANIO (600) 320 3000: Usando la Opción 4 “Para consultas, ayuda e información general”.

Desde el extranjero marca (56-2) 320 3000

Las coberturas detalladas de tu Tarjeta TITANIO, así como cada uno de los servicios, se muestran en el cuadro adjunto indicando la página en la cual encontrarás los requisitos y procedimientos correspondientes para cada emergencia o reclamación posterior. Sin perjuicio de lo anterior, toda la información estará de manera aún más detallada en www.santander.cl

² El Programa “LANPASS”, sus beneficios, condiciones y términos son responsabilidad exclusiva de LAN Airlines S.A., no correspondiendo a Banco Santander Chile intervención alguna en ello.

³ Provisto por Mastercard International a través de una empresa externa.

⁴ Oneworld es una alianza de Lan Airlines S.A. y otras líneas aéreas. Sus beneficios son responsabilidad exclusiva de Lan Airlines S.A., no correspondiendo a Banco Santander Chile intervención alguna en ello.

2. CUADRO RESUMEN PROTECCIONES

TITANIO	Cobertura Cliente	Plazo Reclamación Cliente	Teléfono para siniestros	Página
PROTECCION PERSONAL				
Seguro contra Mal Uso como consecuencia de Robo, Hurto, Pérdida o Extravío. Provee cobertura, sin importar cuando se de cuenta del hecho ni el monto robado	Monto de los cargos indebidos	Inmediatamente que fuere conocido el robo, hurto, pérdida y/o extravío, debe bloquearse la tarjeta y se debe entregar todos los requisitos dentro de los 15 días siguientes al bloqueo.	(600) 320 3000	7
Seguro contra Clonación. Para la falsificación y/o adulteración del plástico, banda magnética y/o impresión de múltiples vales sin consentimiento del usuario.	Monto de los cargos indebidos	90 días después del vencimiento del estado de centa donde aparece el cargo no reconocido.	(600) 320 3000	8
Seguro contra compras nacionales fraudulentas vía Internet, que no sean reconocidas por el titular o adicionala en el estado de cuenta nacional.	Monto de los cargos indebidos	90 días después del vencimiento del estado de centa donde aparece el cargo no reconocido.	(600) 320 3000	9
Seguro contra utilización forzada por Terceros de la Tarjeta. En el evento que el usuario sea víctima de un robo/asalto, en el cual sea obligado a retirar dinero de un cajero REDBANC o se le robe el dinero girado después de haber realizado la transacción	Monto Girado	24 horas después del giro en el cajero automático	(600) 320 3000	10
Sistema Inteligente de Monitoreo de Transacciones. Los clientes recibirán alertas telefónicas preventivas si descubrimos transacciones inusuales con el fin de bloquear a tiempo la tarjeta.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	10
PROTECCION EN VIAJES				
MasterSeguro de Viajes: Ofrece a los titulares una cobertura de seguro contra muerte accidental y desmembramiento cuando viaja por más de 160 kms en un medio de transporte con licencia común autorizado por tierra, mar o aire. Los boletos deben ser comprados en su 100% con la Tarjeta de Crédito.	Hasta US\$ 250.000	90 días después del siniestro	Desde USA o Canadá 1-800-307-7309 y desde el resto del mundo 1-636-722-7111	11
MasterSeguro de Autos (Seguro de Vehículos Rentados en USA, Canadá y Puerto Rico): Por cualquier pérdida o daño de vehículos alquilados. El usuario debe cargar el valor total del alquiler a su tarjeta y rechazar el seguro CDW y LDW ofrecido por la compañía.	Hasta US\$ 50.000 por 31 días corridos	30 días después del siniestro	Desde USA o Canadá 1-800-307-7309 y desde el resto del mundo 1-636-722-7111	13
MasterCard Global Service: Los Servicios prestados son: - Reporte de Tarjeta Perdida - Reemplazo de emergencia de la tarjeta - Adelanto de efectivo de emergencia - ubicaciones de Cajeros Automáticos	No Aplica	No Aplica	Desde USA o Canadá 1-800-307-7309 y desde el resto del mundo 1-636-722-7111	15
MasterAssist (Servicio de Asistencia): Servicios Disponibles: - Referencia de Emergencias Médicas - Referencias legales - Tranferencia del Avance de Fianza - Efectivo de Emergencia - Asistencia en el Reemplazo de Documentos y Boletos Perdidos - Transmisión de Mensajes Urgentes - Rastreo y Recuperación de Equipaje Perdido - Información Previa del Destino	No Aplica	No Aplica	Desde USA o Canadá 1-800-307-7309 y desde el resto del mundo 1-636-722-7111	16

3. PROGRAMA DE BENEFICIOS LANPASS

Programa de beneficios que acumula Kilómetros LANPASS en el programa Pasajero Frecuente LANPASS por las compras realizadas con la Tarjeta de Crédito MasterCard Titanio Santander Santiago en Chile y en el extranjero. Los kilómetros LANPASS acumulados pueden ser canjeados por pasajes aéreos en LAN Airlines S.A. y en las líneas aéreas asociadas a la alianza oneworld⁵.

3.1. ¿CÓMO SE ACUMULAN KILÓMETROS LANPASS?

a) Por utilización de Tarjetas de Crédito MasterCard TITANIO LANPASS:

1,5 kms. LANPASS por cada dólar gastado en Chile o en el extranjero con la Tarjeta de Crédito.⁶

b) Por vuelos:

Tú acumulas kilómetros LANPASS⁷ cada vez que vuelas en LAN Airlines S.A., en las compañías aéreas oneworld y en las líneas aéreas asociadas a LANPASS. Puedes canjear estos kilómetros por pasajes gratis a más de 570 destinos alrededor del mundo.

3.2. ¿DÓNDE CONSULTAR TUS KILÓMETROS LANPASS?

- En cualquier oficina LAN Airlines S.A., o al teléfono 600-526-2000.
- www.lan.com, sección LANPASS, en "Estado de Cuenta".
- Adicionalmente, los kilómetros acumulados por tu Tarjeta de Crédito son informados mensualmente a través del Estado de Cuenta.

3.3 ¿CÓMO CANJEAR TUS KILÓMETROS LANPASS?

El canje de los kilómetros LANPASS por pasajes aéreos podrá realizarse en www.lan.com o en las oficinas LAN Airlines S.A.⁸

⁵ El Programa "LANPASS", sus beneficios, condiciones y términos son responsabilidad exclusiva de LAN Airlines S.A., no correspondiendo a Banco Santander Chile intervención alguna en ello. oneworld es una alianza de Lan Airlines S.A. y otras líneas aéreas. Sus beneficios son responsabilidad exclusiva de Lan Airlines S.A., no correspondiendo a Banco Santander Chile intervención alguna en ello.

⁶ Se excluyen las siguientes operaciones con Tarjeta de Crédito LANPASS: compras de cargo inmediato (avances en efectivo, compras en casinos y juegos de azar), compra de combustibles, pago de impuestos en general (contribuciones, IVA, entre otros), notas de débito y/o crédito, así como cargos por intereses o cargos por parte del Banco (comisiones).

Los kilómetros acumulados se verán reflejados en la cuenta del titular LANPASS al mes siguiente o subsiguiente de realizadas las compras.

⁷ En tarifas, rutas y fechas limitadas que permitan la acumulación de kilómetros LANPASS.

⁸ El canje es responsabilidad exclusiva de LAN Airlines S.A., no correspondiendo a Banco Santander Chile intervención alguna en ello.

4. CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA SEGURIDAD, BENEFICIOS Y SERVICIOS

4.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS: DEFINICIONES

- a) **El Banco:** Banco Santander Chile
- b) **Usuario Titular o Titular:** La persona que celebra el contrato de afiliación y uso de la tarjeta de crédito MasterCard Titanio con Banco Santander Chile.
- c) **Usuario Adicional o Adicional:** Toda persona física que el Titular designa como Adicional en el contrato de afiliación y uso de la tarjeta de crédito MasterCard Titanio con Banco Santander Chile.
- d) **Usuario:** importa una referencia a cualquier Usuario Titular o Usuario Adicional.
- e) **Tarjeta Titanio:** Tarjeta de Crédito Mastercard Titanio emitida por Banco Santander Chile.
- f) **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional del Usuario.
- g) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez a la fecha de salida del viaje al exterior del Usuario y durante la vigencia del contrato de su tarjeta de crédito.
- h) **Lesiones:** Toda agresión física corporal sufrida por el Usuario a consecuencia de una acción súbita, fortuita, violenta e intencional de una tercera persona que amerite la hospitalización del mismo.
- i) **Violencia:** Toda agresión física corporal o moral sufrida por el Usuario a consecuencia de una acción súbita, fortuita, violenta e intencional de una tercera persona producida al Usuario.
- j) **Administrador del Servicio:** la empresa contratada por MasterCard International para proveer los beneficios de protección en viajes.-

4.2. REGLAS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SEGUROS, BENEFICIOS Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO MASTERCARD TITANIO

- a) Todos los seguros, beneficios y/o servicios que se precisan en este Manual tienen vigencia limitada desde el 1 de Enero de 2009 hasta el 31 de Diciembre de 2009. No obstante ello, en consideración a que algunos de estos seguros, beneficios y/o servicios son provistos por terceros distintos de Banco Santander Chile, éste se reserva el derecho a aumentar, disminuir, suprimir y/o modificar los referidos seguros, beneficios y/o servicios y/o sus coberturas, antes del 31 de Diciembre de 2009.
- b) Todas las estipulaciones referentes a “cobertura” que más adelante se precisan, se entienden limitadas exclusivamente al daño material y

directo, hasta los montos indicados en cada sección. Ninguna estipulación de este documento puede ser interpretada con miras a reclamar daños materiales indirectos o daños morales, los cuales no están sujetos a cobertura ni reparación alguna.

- c) Para tener derecho a los seguros, beneficios y/o servicios que se especifican en este Manual es obligación del Usuario Titular o Usuario Adicional, cumplir oportunamente los requisitos y procedimientos que en cada sección se listan y precisan. El no cumplimiento total o parcial de esos requisitos o procedimientos, o bien, su cumplimiento inoportuno, liberan a Banco Santander Chile o al asegurador o Administrador del Servicio de toda obligación y responsabilidad.
- d) Para tener derecho a todos los seguros, beneficios y/o servicios precisados en este manual, las obligaciones de crédito de dinero contraídas por el Titular para con Banco Santander Chile, cualquiera sea su origen, deben estar todas al día en el momento de efectuar la reclamación. No debe encontrarse obligación alguna en mora y en el caso de las obligaciones del(los) contrato(s) de afiliación y uso de la tarjeta de crédito tampoco haber estado en mora durante más de 70 días en los últimos 12 meses.
- e) La terminación del contrato de afiliación y uso de la tarjeta de crédito MasterCard TITANIO, por renuncia del Titular, desahucio otorgado por el Banco o por cualquier otra causa, importa la terminación inmediata de todos los seguros, beneficios y/o servicios precisados en este Manual. Con posterioridad a dicha terminación ninguna reclamación o reporte será admitido, aun cuando se refiera a hechos acontecidos con anterioridad a la terminación.
- f) Banco Santander Chile se reserva el derecho de examinar todos los antecedentes asociados a los procedimientos de reclamación contemplados en este Manual. Se reserva también el derecho a rechazar la reclamación formulada por el Usuario Titular, si ésta no se ajustare a los requisitos y procedimientos en cada caso contemplados o si los antecedentes aportados no contuvieren información veraz que pueda ser comprobada. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de entablar las acciones judiciales que en derecho procedan frente a reclamaciones sustentadas en hechos falsos.

4.3. NIVELES DE PROTECCIÓN: SEGUROS ASOCIADOS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA

4.3.1 PROTECCIÓN PERSONAL

Todos los seguros, beneficios y servicios asociados a Protección Personal son extensivos a todas las otras tarjetas de crédito vigentes que el Titular de la tarjeta TITANIO pudiese tener con el Banco Santander Santiago, actuando como contratante de ellas; todo lo anterior, en tanto se encuentre vigente el contrato de afiliación y uso de Tarjeta de Crédito MasterCard Titanio.

4.3.1.1 SEGURO CONTRA MAL USO COMO CONSECUENCIA DE ROBO, HURTO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO

a. DESCRIPCIÓN

En el evento, que el Titular como consecuencia del robo, hurto, pérdida y/o extravío de la tarjeta TITANIO sufra un daño patrimonial directo con motivo del uso indebido o fraudulento por parte de un tercero no autorizado de la referida tarjeta, se provee cobertura, sin importar la fecha del reporte del hecho ni el monto robado, siempre que se cumpla con los requisitos y procedimientos contemplados más adelante. Sin embargo, es requisito esencial que realice el bloqueo de su tarjeta inmediatamente después de conocido el robo, hurto, pérdida y/o extravío, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000.

b. BENEFICIARIOS DEL SEGURO

El Usuario Titular y Usuarios Adicionales de la tarjeta TITANIO. Además, este seguro se hace extensivo a todas las otras tarjetas de crédito vigentes que el Titular de la tarjeta TITANIO pudiese tener con el Banco Santander Chile excepto tarjetas División Santander Banefe, actuando como contratante de ellas. El Titular de la tarjeta es el único facultado para presentar la reclamación.

c. COBERTURA

El monto en dinero de los cargos originados en la tarjeta de crédito TITANIO, con motivo del uso indebido o fraudulento de la misma, siempre que se cumplan con los requisitos y procedimientos que se detallan a continuación.

d. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. Bloquear la tarjeta inmediatamente que fuere conocido el robo, hurto, pérdida y/o extravío llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000. Detallar lo sucedido contestando las preguntas que se formulen.
2. En caso que se haya reportado con retraso a la fecha del robo, hurto, pérdida y/o extravío, informar si existen consumos no reconocidos.
3. Plazo para solicitar reembolso: 15 días después del bloqueo de la tarjeta.
4. Dentro del plazo indicado en el número anterior, entregar al Banco:
 - a) Formularios que el Banco pondrá a disposición debidamente firmados.
 - b) Fotocopia de la cédula de identidad.
 - c) Fotocopia de todo el pasaporte (solo para eventos ocurridos en el extranjero)
 - d) Copia de la Denuncia Policial realizada en Carabineros. El Usuario tiene la obligación de efectuar la respectiva denuncia, en el caso de robo o hurto, o constancia, en el caso de pérdida y/o extravío, ante Carabineros de Chile. Dicha denuncia o constancia debe formalizarse por escrito y el Usuario deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía Aseguradora para efectos de solicitar su indemnización (debe quedar explicitado la fecha y la hora del siniestro). En el caso de denuncia policial, el Usuario deberá concurrir ante el Tribunal respectivo y proceder con el trámite de ratificación de la misma.
 - e) Código que identifica el Bloqueo de la Tarjeta
 - f) Fotocopia del Estado de Cuenta:
 - Estado de cuenta donde aparecen las transacciones reclamadas.
 - Indicar las transacciones reclamadas.

- g) El Banco se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación adicional.

4.3.1.2 SEGURO CONTRA CLONACION

a. DESCRIPCIÓN

El Banco cuenta con un sistema de monitoreo que permite identificar transacciones que salen del patrón de consumo o que se presumen falsificadas, esto garantiza protección. Sin embargo, en el caso que la tarjeta TITANIO fuere clonada, se provee cobertura siempre que se cumpla con los requisitos y procedimientos contemplados más adelante. Es requisito esencial que realices el bloqueo de tu tarjeta inmediatamente después de conocida la clonación y/o las transacciones no efectuadas, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000.

Para estos efectos, Clonación es la falsificación y/o adulteración del plástico y/o la falsificación y/o adulteración de banda magnética y/o la impresión de múltiples vales sin consentimiento del Usuario.

b. BENEFICIARIOS DEL SEGURO

El Usuario Titular y Usuarios Adicionales de la tarjeta TITANIO. Además, este seguro se hace extensivo a todas las otras tarjetas de crédito vigentes que el Titular de la tarjeta TITANIO pudiese tener con el Banco Santander Chile excepto tarjetas División Santander Banefe, actuando como contratante de ellas. El Titular de la tarjeta es el único facultado para presentar la reclamación.

c. COBERTURA

El monto en dinero de los cargos originados en la tarjeta de crédito TITANIO, con motivo de la clonación de la misma, siempre que se cumplan con los requisitos y procedimientos que se detallan a continuación.

d. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. Bloquear la tarjeta inmediatamente que fuere conocida la clonación y/o las transacciones no efectuadas, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000. Detallar lo sucedido contestando las preguntas que se formulen.
2. Plazo para solicitar reembolso: hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de vencimiento correspondiente al Estado de Cuenta en el cual aparezca algún cargo realizado y no reconocido. Dentro de este plazo el Usuario deberá presentar todos los antecedentes necesarios, detallados más adelante. Sin embargo, recomendamos hacerla de forma inmediata a que recibas tu estado de cuenta.
3. Dentro del plazo indicado en el número anterior, entregar al Banco:
 - a) Formularios que el Banco pondrá a disposición debidamente firmados.
 - b) Fotocopia de la cédula de identidad.
 - c) Fotocopia de todo el pasaporte (solo para eventos ocurridos en el extranjero)
 - d) Código que identifica el Bloqueo de la Tarjeta
 - e) Fotocopia de la tarjeta por ambos lados
 - f) Fotocopia del Estado de Cuenta:
 - Estado de cuenta donde aparecen las transacciones reclamadas.
 - Indicar las transacciones reclamadas.

- g) El Banco se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación adicional.

4.3.1.3 SEGURO CONTRA COMPRAS NACIONALES FRAUDULENTAS VIA INTERNET

a. DESCRIPCIÓN

Se provee cobertura siempre que se cumpla con los requisitos y procedimientos contemplados más adelante, por el monto de las compras nacionales (efectuadas en pesos chilenos) fraudulentas vía Internet, que no fueren reconocidas por el Titular en el estado de cuenta nacional, ni por ninguno de los Adicionales (si correspondiera), siempre y cuando exista un reclamo realizado por el titular conforme a los antecedentes solicitados, una vez desconocida en el estado de cuenta la compra efectuada por Internet. Sin embargo, es requisito esencial que realices el bloqueo de su tarjeta inmediatamente después de conocida las transacciones no efectuadas, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000.

b. BENEFICIARIOS DEL SEGURO

El Usuario Titular y Usuarios Adicionales de la tarjeta TITANIO. Además, este seguro se hace extensivo a todas las otras tarjetas de crédito vigentes que el Titular de la tarjeta TITANIO pudiese tener con el Banco Santander Chile excepto tarjetas División Santander Banefe, actuando como contratante de ellas. El Titular de la tarjeta es el único facultado para presentar la reclamación.

c. COBERTURA

El monto en dinero de los cargos originados en la tarjeta de crédito TITANIO, con motivo del uso fraudulento nacional vía Internet de la misma, siempre que se cumplan con los requisitos y procedimientos que se detallan a continuación

d. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. Bloquear la tarjeta inmediatamente que fuere conocida la compra nacional fraudulenta vía Internet, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000.
2. Plazo para solicitar reembolso: hasta 90 días corridos, contados desde la fecha de vencimiento correspondiente al Estado de Cuenta en el cual aparezca algún cargo realizado y no reconocido. Dentro de este plazo el Usuario deberá presentar todos los antecedentes necesarios, detallados más adelante. Sin embargo, recomendamos hacerla de forma inmediata a que recibas tu estado de cuenta.
3. Dentro del plazo indicado en el número anterior, entregar al Banco:
 - a) Formularios que el Banco pondrá a tu disposición debidamente firmados.
 - b) Fotocopia de la cédula de identidad.
 - c) Código que identifica el Bloqueo de la Tarjeta
 - d) Fotocopia de la tarjeta por ambos lados
 - e) Fotocopia del Estado de Cuenta:
 - Estado de cuenta donde aparecen las transacciones reclamadas.
 - Indicar las transacciones reclamadas.
 - f) El Banco se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación adicional.

4.3.1.4 SEGURO CONTRA UTILIZACIÓN FORZADA POR TERCEROS DE TARJETAS DE CRÉDITO

a. DESCRIPCIÓN

Se provee cobertura siempre que se cumpla con los requisitos y procedimientos contemplados más adelante, en el evento de que el Usuario, sea víctima de un robo/asalto en territorio nacional, durante el cual sea forzado a retirar dinero desde un cajero automático habilitado en El Banco, o bien, en la Red de Cajeros Automáticos Redbanc, en ambos casos, mediante el uso de la Tarjeta de Crédito TITANIO, o sufra el robo del dinero girado inmediatamente después de haber efectuado la transacción o hasta 2 horas después. Sin embargo, es requisito esencial que se reporte el robo/asalto inmediatamente, llamando al Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000 y se cumplan todos los requisitos y procedimientos que se detallan más adelante.

b. BENEFICIARIOS

El Usuario Titular y Usuarios Adicionales de la tarjeta TITANIO. Además, este seguro se hace extensivo a todas las otras tarjetas de crédito vigentes que el Titular de la tarjeta TITANIO pudiese tener con el Banco Santander Chile excepto tarjetas División Santander Banefe, actuando como contratante de ellas. El Titular de la tarjeta es el único facultado para presentar la reclamación.

c. COBERTURA

Este seguro está limitado a la suma de dinero girada mediante la utilización de la Tarjeta de Crédito durante el robo/asalto.

d. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. Reportar inmediatamente el robo/asalto al Centro de Atención Titanio (600) 320 3000 o a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al giro en el cajero automático.
2. Formular la denuncia de robo/asalto a Carabineros de Chile dentro de las 24 horas siguientes al giro en el cajero automático.
3. Dentro del plazo indicado en el número anterior, entregar al Banco:
 - Fotocopia de la cédula de identidad
 - Copia de la Denuncia Policial realizada en Carabineros. El Usuario tiene la obligación de efectuar la respectiva denuncia ante Carabineros de Chile. Dicha denuncia debe formalizarse por escrito y el Usuario deberá solicitar una copia de la misma para ser presentada ante la Compañía Aseguradora para efectos de solicitar su indemnización (debe quedar explicitado la fecha y hora del robo/asalto y sus circunstancias).
 - El Banco se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación adicional.

4.3.1.5 SISTEMA INTELIGENTE DE MONITOREO DE TRANSACCIONES

a. DESCRIPCIÓN

Es el sistema inteligente general de Prevención de Fraudes de la Tarjeta TITANIO. Este sistema es de tipo neuronal, lo cual significa que aprende con cada una de las transacciones que el Usuario realiza y determina el patrón de uso.

Si la transacción sale del patrón de uso, el sistema califica la transacción con alta probabilidad fraudulenta y envía una alerta a nuestros operadores antifraude

TITANIO. Una vez recibida la alerta, nuestros operadores se comunicarán con el Usuario lo antes posible para verificar que efectuó esa transacción. En caso que no se puedan comunicar, dependiendo del tipo de transacciones, podrán efectuar un bloqueo temporal por seguridad.

4.3.1.6 EXCLUSIONES EN PROTECCIÓN PERSONAL: CONTRA ROBO, HURTO, EXTRAVÍO, CLONACION, FRAUDES NACIONALES POR INTERNET O UTILIZACIÓN FORZADA POR TERCEROS

En cada una de las situaciones que pasan a listarse a continuación no será procedente cobertura ni indemnización alguna, quedando Banco Santander Chile habilitado para rechazar la reclamación formulada:

- a) Cuando la persona que efectúe la reclamación no se acredite como Usuario Titular de la tarjeta TITANIO Santander Santiago.
- b) Bloqueo fuera del plazo indicado en este Manual.
- c) Reclamación que no contenga información veraz y oportuna.
- d) Reclamación que incurra en falsedad.
- e) Reclamación que no haya sido correctamente reportada por el Usuario Titular, o bien, que se haya formulado fuera del plazo indicado en este Manual.
- f) Reclamación efectuada encontrándose el Usuario Titular en mora de cualquier obligación de crédito con Banco Santander Chile o habiendo presentado su(s) tarjeta(s) de crédito mora por más de 70 días en los últimos 12 meses.
- g) Reclamación efectuada con posterioridad al término del contrato de afiliación y uso de la tarjeta de crédito TITANIO.
- h) Negativa del Usuario Titular o Adicional a proporcionar a El Banco información y/o documentos que requiriese y que tengan conexión con la reclamación formulada.

4.3.2 PROTECCION EN VIAJES

El otorgamiento y la administración de los siguientes seguros y servicios son de exclusiva responsabilidad de MasterCard International, no cabiéndole a Banco Santander Chile intervención alguna en su entrega ni en la ulterior atención que ellos demanden.

4.3.2.1 MASTERSEGURO DE VIAJES ^{MR}

a. DESCRIPCIÓN

El propósito del programa MasterSeguro de Viajes es ofrecer a los Usuarios Titulares una cobertura de seguro contra muerte accidental y desmembramiento cuando viaja en un medio de transporte con licencia común autorizado por tierra, mar o aire por más de 160 km. Los Usuarios Titulares tienen que comprar los boletos usando una tarjeta de crédito MasterCard TITANIO Santander Santiago.

b. ASEGURADOS

La cobertura es ofrecida para el Usuario Titular, el cónyuge y los hijos dependientes, no casados, menores de 23 años, incluyendo hijastros o hijos

legalmente adoptados. El cónyuge y los dependientes no necesitan estar viajando en compañía del Usuario Titular para ser consideradas personas aseguradas.

c. COBERTURA

La Cobertura es ofrecida cuando una persona asegurada sufre una lesión corporal (una "lesión") como resultado de un accidente que ocurra dentro de un viaje de una vía o un viaje completo (doméstico o internacional), tomado por la persona asegurada dentro del punto de partida y el destino, con la condición de que la persona esté viajando como pasajero en un proveedor común y que el valor completo del viaje haya sido pagado con su tarjeta TITANIO MasterCard de uso internacional. La cobertura aplica únicamente cuando la persona asegurada está abordando o se encuentra dentro de cualquier vehículo aéreo, terrestre o acuático, o transporte que tenga licencia por la autoridad apropiada de transporte para ser contratada por pasajeros.

Pérdidas resultantes de actos terroristas son cubiertas*.

*Acto Terrorista significa el uso o amenaza de fuerza o violencia contra una persona o propiedad, o la acción cometida de un acto peligroso.

El plan pagará los beneficios por cualquier pérdida que ocurra dentro de los 365 días después del accidente cubierto, de la siguiente forma:

Muerte Accidental: USD \$250.000

Pérdida de ambos brazos o ambas piernas: USD \$250.000

Pérdida de una mano y un pie: USD \$250.000

Pérdida de la visión completa o de un ojo, una mano o un pie: USD \$250.000

Pérdida de una mano o un pie: USD \$125.000

Pérdida de la visión completa de un ojo: USD \$125.000

d. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

1. Los pasajes aéreos, marítimos o terrestres deberán ser pagados en su totalidad con la Tarjeta TITANIO MasterCard. El medio de transporte debe contar con licencia común autorizado por tierra, mar o aire.

2. En caso de accidente, el Usuario Titular o sus beneficiarios deberán notificar antes de 90 días de ocurrido el siniestro y entregar a MasterCard International los documentos requeridos. Llamando a MasterCard Global Service desde Usa o Canadá: 1-800-307-7309 y desde el resto del Mundo: 1-636-722-7111.

3. Las pérdidas resultantes de actos terroristas están cubiertas. Si el accidente es resultado de un acto terrorista, se pagara un 15% adicional a la cobertura ofrecida.

4. Para un mejor servicio llame a Centro de Atención Titanio (600) 320 3000, donde serás orientado.

EXCLUSIONES

- Si el Usuario Titular no pagó el pasaje o pasajes con su tarjeta TITANIO MasterCard.
- Si la empresa de transporte aéreo, marítimo o terrestre no tiene operación regular o no cuenta con las autorizaciones comunes pertinentes para hacerla.
- Si el viaje no es en una ruta mayor a 160 Km.

4.3.2.2 MASTERSEGURO DE AUTOS^{MR} (SEGURO DE VEHÍCULOS RENTADOS, VÁLIDO EN USA Y CANADA)

a. DESCRIPCIÓN

La cobertura de seguro MasterSeguro de Autos protege a los Usuarios Titulares de la Tarjeta de Crédito TITANIO MasterCard por cualquier pérdida o daño de vehículos alquilados. Todos los Usuarios Titulares de tarjetas de uso internacional y aquellos que se encuentran designados en los contratos de alquiler como conductores autorizados, están cubiertos cuando el Usuario Titular carga el valor total del alquiler a su tarjeta TITANIO MasterCard y declina los seguros de colisión y daños ofrecidos por la compañía de alquiler de autos.

b. ASEGURADOS

Las personas que cubre el seguro son:

El Titular de la tarjeta TITANIO MasterCard y aquellas personas designadas en el contrato de alquiler de automóviles como conductores autorizados cubiertos.

c. COBERTURA

- Seguro contra pérdida o daño de vehículos alquilados hasta USD \$50.000 por 31 días corridos. Si se desea rentar un auto por un mayor número de días, es necesario renovar este seguro con la compañía que le alquilo el automóvil.
- Daño físico a un auto alquilado como resultado de un choque que ocurra mientras se encuentre conduciendo o mientras el vehículo haya sido dejado desatendido.
- Cargos de alquileres razonables y normales que la compañía de alquiler de autos pueda imponer mientras el auto es reparado.
- Cualquier pérdida o daño al auto de alquiler, como resultado de otras causas diferentes a colisión (ej. Fuego, tormenta, vandalismo y robo).

Si se determina que el auto es una pérdida total, el pago se realizará por el valor actual del vehículo.

La cobertura se obtiene de la siguiente forma:

1. Paga con tu tarjeta TITANIO MasterCard toda la transacción del alquiler (impuestos, gasolina y tarifas de aeropuerto no son considerados cargos de alquiler). Si se aplica inicialmente una promoción de cualquier tipo de la compañía de alquiler a la cuenta por el alquiler del vehículo, al menos un día de alquiler debe ser facturado a tu tarjeta TITANIO MasterCard.
2. Rechaza la cobertura de daños por Colisión/pérdida ofrecida por la compañía de alquiler de automóviles (CDW y LDW).
3. El automóvil debe ser alquilado al nombre del Titular y firmar el contrato por el mismo. La cobertura no se aplica si pagas por el alquiler del automóvil de un tercero.
4. La cobertura comienza cuando recibes el auto y finaliza cuando lo entregas, limitada a un máximo de 31 días corridos.

El tipo de cobertura que recibe:

- MasterSeguro de Autos pagará por los daños cubiertos por el cual el Titular o cualquier otro conductor autorizado sea legalmente responsable ante la

agencia de alquiler en forma primaria. Esto significa que cubrirá hasta USD \$50.000 por incidente.

- La cobertura es primaria, lo que significa que no se tiene que buscar cobertura de ninguna otra fuente antes de recibir la cobertura bajo este programa.

Se proporcionará cobertura para:

- Daños físicos y robo del vehículo hasta un máximo de su valor de mercado, el cual no excederá los límites descritos arriba.
- Cargos razonables y acostumbrados impuestos por la compañía de alquiler de automóviles para el período en el que el automóvil esté siendo reparado (cargos por "Pérdida de uso") y que estén respaldados por un registro de Utilización de flota.
- Cargos de grúa razonables y acostumbrados de la instalación de reparación más próxima impuesta por la agencia de alquiler sobre una pérdida cubierta.

Los vehículos que están cubiertos:

La mayoría, incluyendo todas las camionetas pequeñas y vehículos utilitarios deportivos que estén diseñados para transportar nueve pasajeros o menos, cuando se utilicen en rutas pavimentadas.

Vehículos de alquiler excluidos:

Todos los camiones, camionetas montadas sobre chasis de camiones, vehículos de remolque para acampar, y otros vehículos de recreo. Remolques, motocicletas, ciclomotores y cualquier otro vehículo que tenga menos de cuatro ruedas, autos antiguos (automóviles de más de 20 años de antigüedad o que no se hayan fabricado en más de 10 años), limosinas, automóviles costosos o exóticos (por ejemplo, Corvette, Mercedes-Benz, Porsche, Jaguar, Hummer, Land Rover). Si tienes alguna pregunta o si deseas confirmar la cobertura llame desde Usa o Canadá al 1-800-307-7309 y desde el resto del Mundo al 1-636-722-7111.

Dónde estás cubierto:

Con cobertura en los Estados Unidos (sus 50 Estados), Distrito de Columbia, Canadá y Puerto Rico por 31 días.

d. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION

Llama antes de 45 días de ocurrido el siniestro a:

- Desde Usa o Canadá al 1-800-307-7309
- Desde el resto del Mundo al 1-636-722-7111.

Para un mejor servicio llama a Centro de Atención TITANIO (600) 320 3000, donde serás orientado.

EXCLUSIONES

Artículos extraviados y artículos que, sin ninguna evidencia de acto ilícito, desaparecieron misteriosamente (la única prueba de la pérdida no se puede explicar o no existe evidencia física que muestre lo sucedido al artículo): Artículos robados de automóviles u otros vehículos o transportistas comunes; La cobertura no es una cobertura contra todo riesgo, lo que significa es que no cubre cosas como lesiones personales, responsabilidad personal y propiedad personal. No cubre por daños al automóvil o propiedad de un tercero, su propiedad o

pertenencias personales dentro del automóvil. No cubre por ninguna lesión a ningún tercero; No se proporciona cobertura para ninguna obligación que usted asuma y que difiera de lo que está cubierto bajo este programa o bajo su póliza personal de automóvil; Cualquier pérdida que tenga lugar mientras usted o un conductor autorizado infrinja un contrato de alquiler; Pérdidas causadas por conducir bajo los efectos de drogas o alcohol, o por manejo imprudente, al menos que se le encuentre no culpable; Pérdidas que involucren a conductores no autorizados; Pérdidas que impliquen el robo del vehículo de alquiler en los casos en los que el arrendador o el conductor autorizado no puedan presentar las llaves del vehículo de alquiler; Fallas mecánicas causadas por el uso y desgaste normal, el deterioro gradual o desperfectos mecánicos; Daños subsecuentes causados por no mitigar los daños después de ocurrida una pérdida cubierta; Reventones o daños a los neumáticos; Cobertura de renuncia de daños por colisión/pérdidas, comprada a través de la agencia de alquiler de automóviles; Cualquier daño que no sea accidental, causado por el arrendador o conductores autorizados del automóvil de alquiler; Depreciación, disminución del valor, cargos administrativos o de otro tipo cobrados por la compañía de alquiler de automóviles; En ningún caso se proporcionará cobertura cuando el titular alquile un vehículo por más de los consecutivos (descritos en la sección "Cómo obtener la cobertura") en la misma Compañía de alquiler, ya sea por una extensión del contrato original, por un nuevo contrato escrito entre las partes o por el alquiler de otro vehículo. Se permite el alquiler de un nuevo vehículo en la misma agencia en una ciudad diferente: Las pérdidas que sean el resultado de cualquier actividad ilícita; Daños sufridos en cualquier ruta, que no esté pavimentada con cemento o asfalto; Guerra u hostilidades de cualquier tipo (por ejemplo, invasión, rebelión, insurrección, motín o disturbios); Confiscación o daño por parte de cualquier autoridad pública, gubernamental o funcionario de aduanas; Riesgos de contrabando; Actividades o actos ilícitos; Cualquier pérdida que involucre un vehículo de alquiler usado como transporte público o de reparto; Impuesto al valor agregado, o cualquier otro impuesto similar, a menos que el reembolso de tal impuesto sea requerido por ley.

4.3.2.3 MASTERCARD GLOBAL SERVICE

a. DESCRIPCIÓN

Disponible para todos los Usuarios MasterCard TITANIO que viajan fuera de Chile. El servicio MasterCard Global Service da acceso a los Usuarios a los siguientes servicios:

- **Reporte de Tarjeta Perdida (LSR):** Los Usuarios pueden presentar los reportes de tarjeta perdida e iniciar el proceso para la cancelación y reemplazo de sus tarjetas.
- **Reemplazo de emergencia de la tarjeta (ECR):** Usuarios pueden reemplazar sus tarjetas perdidas o robadas rápidamente en lugares convenientes en cualquier parte del mundo. ECRs son entregados en los Estados Unidos al día siguiente, y entre dos días hábiles casi en cualquier otro lugar.
- **Adelanto de efectivo de emergencia (ECA):** Usuarios cuyas tarjetas hayan sido perdidas o robadas, pueden solicitar avances de efectivo de emergencia y realizar acuerdos de entrega o envío. A través de la relación de MasterCard con Western

Union los Usuarios pueden tener acceso a efectivo en 100.000 lugares alrededor del mundo.

- **Ubicaciones de ATM's (Cajeros Automáticos):** Los Usuarios pueden llamar para encontrar la localización de los cajeros automáticos más cercanos de la red de MasterCard, y obtener efectivo en más de 529.000 cajeros electrónicos alrededor del mundo.

b. BENEFICIARIOS

Usuario Titular y Usuarios Adicionales de la tarjeta TITANIO.

c. COBERTURA

No aplica.

d. PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER INFORMACION

Directamente a Master Global Service

Desde Usa o Canadá: 1-800-307-7309

Desde resto del Mundo: 1-636-722-7111

4.3.2.4 MASTERASSIST® (SERVICIO DE ASISTENCIA)

a. DESCRIPCIÓN

El propósito del programa MasterAssist es el de ofrecer servicios valiosos a los Usuarios de la tarjeta TITANIO y sus adicionales cuando viajan al menos 160 kilómetros de la ciudad de residencia del Usuario. A pesar de que MasterAssist ofrece valiosos servicios de asistencia en emergencias, no es una cobertura de seguros. Los gastos son responsabilidad exclusiva del Usuario. MasterAssist ofrece servicios de asistencia de emergencia las 24 horas al día, siete días a la semana (incluyendo festivos).

Servicios Disponibles:

- **Referencia de Emergencias Médicas:** Si el Usuario tiene una emergencia médica cuando viaja, el Centro de Atención MasterCard Global Service, lo ayudará a obtener el mejor cuidado posible, incluyendo:
 - Referencias de doctores locales, dentistas, clínicas y hospitales.
 - Asistencia en obtención de prescripciones, reabastecimiento o reemplazo de prescripciones (sujeto a las leyes locales).
 - Asignación de un doctor para monitorear su condición médica durante una emergencia médica.
 - Mantener a la familia, amigos o asociados de negocios completamente informados.
 - Arreglo de evacuaciones médicas de emergencia, o repatriaciones de restos, cuando sea necesario.
- **Referencias legales:** Si el Usuario requiere asistencia legal debido a detención, arresto, encarcelamiento o situaciones similares de emergencia, el Centro de Atención MasterCard Global Service, ofrecerá referencias de profesionales locales, o establecerá contacto con la embajada o el consulado más cercano. No hay garantía o seguridad de que dicho profesional o contacto aceptará el referido.

- **Transferencia del Avance de Fianza:** Para ayudar al Usuario con los honorarios o fianzas, el Centro de Atención MasterCard Global Service, arreglará la transferencia de hasta USD \$5.000 o la equivalencia en moneda local, de las cuentas de la familia, amigos u otras cuentas.
- **Efectivo de Emergencia:** Si el efectivo o los cheques de viajero del Usuario son robados o perdidos, o si alguna emergencia que requiera efectivo de inmediato surge, el Centro MasterCard Global Service:
 - Arreglará para que sean transferidos hasta USD \$5.000 (o la equivalencia en moneda local) de la cuenta personal o de los fondos del Usuario sin demoras.
 - Arreglará para que sean transferidos fondos de los amigos o la familia hasta por USD \$5.000 (o la equivalencia en moneda local), cuando sea legalmente permitido. El dinero puede ser enviado al Usuario o enviado por un agente garantizado donde esté disponible (esta transferencia de fondos requiere una garantía de recepción satisfactoria para el Centro MasterCard Global Service por parte de la familia del Usuario, sus amigos u otros terceros).
- **Asistencia en el Reemplazo de Documentos y Boletos Perdidos:** Si el boleto de viaje, el pasaporte o la visa del Usuario son robados o perdidos durante su viaje, el Centro de Atención MasterCard Global Service, lo asistirá en la localización o el reemplazo de dichos documentos y los enviará al Usuario, con cargo al Usuario. En esta conexión el Centro de Servicio MasterCard Global Service, contactará a la policía local, los contactos diplomáticos, el personal de la aerolínea o las otras personas que sean apropiadas para asistir al Usuario a encontrar o reemplazar los documentos perdidos.
- **Transmisión de Mensajes Urgentes:** En caso de emergencia y a solicitud del Usuario, mensajes urgentes pueden ser enviados a la familia, los amigos o asociados de negocios.
- **Rastreo y Recuperación de Equipaje Perdido:** Si el equipaje del Usuario es perdido por una aerolínea u otro transportador común el Centro de Atención MasterCard Global Service lo ayudará a localizarlo y coordinará el regreso del equipaje una vez sea localizado. En caso de que el transportador no pueda localizar el equipaje después de que se le solicite hacerlo, el Centro de Atención MasterCard Global Service, arreglará el envío de los artículos de reemplazo (dentro de límites apropiados) al Usuario a cargo del usuario para que sus inconvenientes sean reducidos al mínimo.
- **Información Previa del Destino:** Este servicio ofrece información valiosa previa al viaje, como información acerca de documentos de viaje (visa, pasaporte), reporte del tiempo, requisitos médicos y precauciones, tasa de cambio de monedas, para viajes fuera del país de residencia del Usuario.

El Centro de Atención MasterCard Global Service, ayudará también al Usuario con los arreglos necesarios para cualquier necesidad médica especial durante la ruta.

b. BENEFICIARIOS

Este servicio es ofrecido al Usuario, su esposo(a) y cualquier hijo(a) dependiente, menor de 23 años, soltero que esté viajando con el Usuario.

c. EXCLUSIONES Y ESPECIFICACIONES

Estos servicios están disponibles globalmente con excepción de los siguientes países: Afganistán, Camboya, Cuba, Irán, Iraq, Laos, Libia, Myanmar, Corea Del Norte, Sri Lanka, Vietnam, y otros países que pueden de tiempo en tiempo ser determinados como inseguros o que sean prohibidos por las leyes emitidas por el proveedor del servicio.

El Usuario podrá recibir el servicio MasterAssist® a partir de la fecha efectiva en que el Usuario recibe una tarjeta MasterCard de uso internacional. El cónyuge del Usuario y sus hijos dependientes menores de 23 años de edad y solteros, al igual que el Usuario podrán usar el servicio desde la fecha efectiva del programa. La fecha en que esa persona se convierte en la esposa/esposo/ dependiente, o la fecha en que el Usuario recibe una tarjeta MasterCard de uso internacional cualquiera que ocurra último.

Los beneficios de MasterAssist para cualquier Usuario terminarán cuando:

- En la fecha que el programa MasterAssist termine.
- El día en que esa persona deje de ser elegible.

d. PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER INFORMACION

Puedes llamar directamente a Master Global Service

Desde Usa o Canadá: 1-800-307-7309

Desde resto del Mundo: 1-636-722-7111