

## CONDICIONES COMUNES AL CONTRATO PARA OPERAR A TRAVÉS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y DEMÁS MEDIOS ELECTRÓNICOS O SISTEMAS BANCARIOS AUTOMATIZADOS Y REMOTOS

Por este acto, el Banco Santander Chile, en adelante también el Banco, representado por su(s) apoderado(s) que firma(n) al final del presente instrumento vienen en establecer las Condiciones Comunes por las cuales se registrará el Contrato para operar a través de Cajeros Automáticos y demás Medios Electrónicos o Sistemas Bancarios Automatizados y Remotos.

Asimismo, las presentes Condiciones Comunes se entenderán incorporadas a todo Contrato que permita la utilización de canales remotos, que como Condiciones Particulares suscriban el Banco y los Clientes, las que se entenderán formar parte integrante de ellos para todos los efectos que en derecho correspondan.

**Normativa Aplicable:** Las presentes Condiciones Comunes se rigen por las disposiciones legales y administrativas vigentes a la fecha de celebración de los respectivos contratos de adhesión a los que acceden, y aquellas que en el futuro se dicten sobre las respectivas materias. Sin que la enumeración sea taxativa, se entenderán incorporadas a dichos contratos las leyes sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sobre Protección de la Vida Privada, las circulares e instrucciones emanadas del Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y sus modificaciones, como también por las demás disposiciones legales y reglamentarias actualmente vigentes y aquellas que a futuro se dicten sobre las materias, las que se entenderán incorporadas al presente instrumento, para todos los efectos legales.

**Ámbito de Aplicación:** Las presentes Condiciones Comunes se entenderán incorporadas a todos los contratos de adhesión que suscriban el Banco y los Clientes, y se entenderán parte integrante de los mismos en todos los casos en los que el Cliente requiera el uso de cajeros automáticos y demás medios electrónicos o sistemas bancarios automatizados y remotos, para el servicio de sus productos financieros contratados con el Banco.

### A) Términos generales

1.- El Banco presta diversos servicios a sus Clientes por medio de plataformas de transmisión electrónica de datos, directamente o a través de terceros, que le permiten a los Clientes, entre otros, acceder a información, utilizar los servicios y/o productos, contratar y/o realizar operaciones bancarias, transferir información, fondos y/o contenidos, en adelante los “Servicios Automatizados”.

2.-El Cliente deberá informarse a cerca de las políticas de seguridad del uso de cajeros automáticos y demás medios electrónicos o sistemas bancarios automatizados y remotos que se encuentran publicadas en el sitio Web del Banco bajo la denominación “Políticas de Seguridad”, y al suscribir los contratos de adhesión de los productos o servicios que requieran su utilización obligarse a a conocerlos y aceptarlos. Del mismo modo, aceptar que las presentes Condiciones Comunes se entenderán, para todos los efectos legales, incorporadas a todos los contratos de adhesión a los que acceden a partir de la fecha de su suscripción.

3.- El Banco podrá, por problemas técnicos, tales como corte operacional, corte de energía eléctrica y/o caso fortuito o fuerza mayor, suspender temporalmente el suministro de estos servicios. Asimismo, el Banco podrá efectuar mantenciones a los sistemas que importen una suspensión temporal de estos mismos servicios, lo que será informado por el Banco al Cliente por cualquier medio idóneo, incluido un aviso en su sitio privado a través de [www.santander.cl](http://www.santander.cl).

### B) Acceso y operación

1.- Para acceder y operar los Servicios Automatizados el Cliente deberá utilizar los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad que el Banco tenga dispuestos o implemente en el futuro, y que pudieren estar asociados a los elementos requeridos para su utilización, tales como tarjetas magnéticas, número de RUT y/u otros. Entre éstos, y a título meramente ilustrativo, se pueden citar los códigos o claves secretas, firmas electrónicas, avanzadas o no, y cualquier otro mecanismo de seguridad de acceso y/u operativo que el Banco o los operadores de los Sistemas Automatizados hubiesen establecido o establezcan en el futuro, que se denomina Firma Electrónica.

2.- El Cliente al suscribir cualquier contrato de adhesión cuyos servicios requieran operar a través del uso de cajeros automáticos y demás medios electrónicos o sistemas bancarios automatizados y remotos, deberá ser informado, y así declararlo en el respectivo contrato que al efecto suscriba, que acepta que la Firma Electrónica suministrada por el Banco es secreta, personal e intransferible, por lo que el Cliente deberá asumir la obligación de mantener la debida diligencia, sigilo y cuidado en su utilización, y deberá asumir la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso o la utilización errónea de la Firma Electrónica y/o de los Servicios Automatizados, pueda ocasionarle al mismo Cliente, al Banco y/o a terceros.

3.- El Banco ejecutará las instrucciones que emita el Cliente a través de los Servicios Automatizados, quedando facultado para cumplirlas y efectuar, los cargos, abonos y demás actos que procedan.

4.- El Cliente al suscribir cualquier contrato de adhesión cuyos servicios requieran operar a través del uso de cajeros automáticos y demás medios electrónicos o sistemas bancarios automatizados y remotos, deberá aceptar y así declararlo en el respectivo contrato, que acepta asimilar jurídicamente la Firma Electrónica a la firma manuscrita del Cliente. En virtud de lo anterior, la utilización de los Servicios Automatizados importará, para todos los efectos legales, una manifestación de voluntad del Cliente. Todos los actos y contratos otorgados o celebrados por el Cliente a través de los Servicios Automatizados, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte papel, gozando, en consecuencia, de plenos efectos jurídicos.

5.- En caso de extravío, hurto, robo, o mal uso, de la Firma Electrónica, el Cliente quedará obligado a dar aviso inmediato y por escrito al Banco, en cualquiera de sus oficinas. Cesará la responsabilidad del Cliente desde el momento en que el Banco reciba el aviso escrito antes señalado, en cualquiera de sus sucursales a lo largo del país o bien, por cualquier otro medio que el Banco desarrolle en el futuro para tales efectos. Será de responsabilidad del Cliente los perjuicios derivados del extravío del soporte en que el Cliente mantenga guardada la información relacionada con la Firma Electrónica, o de cualquier otra circunstancia, sea que ellos provengan de su hecho o culpa ocurridos antes de que el Banco reciba el citado aviso.

6.- Será requisito necesario para la utilización de los Servicios Automatizados que el Cliente, en la primera oportunidad que opere con la Firma Electrónica, active y modifique aquella que el Banco le entregue, como también realice similar procedimiento en caso que el Banco a futuro modifique el sistema de acceso a Servicios Automatizados.

7.- Por razones de seguridad, en caso que en cualquier momento se produzcan errores consecutivos por parte del Cliente en la utilización de su Firma Electrónica, el Banco procederá a bloquear su ingreso a los Servicios Automatizados, impidiendo el acceso a los mismos y/o imposibilitando cursar la operación solicitada según corresponda. En tal circunstancia, el Cliente deberá solicitar al Banco, la restitución del servicio, en la forma que el Banco tenga implementada.

8.- El Banco podrá solicitar al Cliente la sustitución o modificación de su Firma Electrónica, por razones de carácter técnico o conveniencia tecnológica, cuya calificación corresponderá exclusivamente al Banco. En el Contrato de Plan de Servicios Financieros y/o en cualquier otro Contrato que importe el uso de éstos, el Cliente otorgará un mandato al Banco, para que en su nombre y representación, solicite y obtenga de la entidad prestadora de servicios de certificación de firma electrónica, acreditada por la Subsecretaría de Economía, o quien cumpla la función de acreditación, designada por el propio Banco, en adelante también el Certificador, la firma electrónica avanzada en los términos establecidos en la Ley sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Firma, sus Reglamentos y posteriores modificaciones. El Banco

estará facultado para suscribir todos los documentos e instrumentos, realizar todos los actos, y presentar todos los instrumentos públicos y/o privados requeridos por el Certificador. El Cliente quedará obligado a efectuar, con la mayor diligencia posible, todos los actos tendientes a obtener la firma electrónica avanzada, así como presentar la documentación que le sea solicitada.

9.- La modalidad de operación establecida en las presentes Condiciones Comunes, no constituyen infracción al artículo 1º de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, ni al artículo 154 de la Ley General de Bancos, en lo relativo al secreto y reserva bancaria.

### **C) Transferencias electrónicas de fondos y otras transacciones y operaciones**

1.- El Cliente será responsable de todas y cada una de las operaciones que realice a través de Servicios Automatizados, por lo que todos y cada uno de los cargos generados como consecuencia de dichas operaciones, estén o no regulados por las presentes Condiciones Comunes, serán de su exclusiva responsabilidad.

2.- Todas las instrucciones del Cliente originadas en los Servicios Automatizados que tengan como consecuencia la emisión de documentos valorados, serán emitidas por el Banco conforme a dichas instrucciones con cargo, según corresponda, a cualquiera de las cuentas y/o tarjetas de crédito de que sea titular el Cliente, ya sea que tales documentos se emitan nominativamente a favor o a la orden del Cliente, o de terceros.

3.- Para los efectos de su contabilización, todo depósito o transferencia electrónica de fondos efectuada a través de Servicios Automatizados en cualquier tiempo distinto al horario de funcionamiento normal bancario, quedará registrado en el día hábil bancario siguiente, sin perjuicio de las prelación que deben seguirse en las imputaciones a las cuentas y/o tarjetas de crédito que correspondan.

4.- Todas las operaciones que se realicen a través de los Servicios Automatizados, están condicionadas a la existencia de fondos suficientes y/o créditos disponibles en el producto que sea objeto de la respectiva operación, sin perjuicio que el Banco autorice en forma excepcional estas operaciones, entendiéndose que ellas constituyen un crédito en favor del Banco, y que éste la podrá debitar en cualquier otra cuenta y/o acreencia que el Cliente mantenga en el Banco.

5.- El Banco podrá fijar montos máximos diarios de transferencias electrónicas de fondos o de compras con cargo a la Tarjeta de Débito y/o Crédito, los que podrán ser distintos para cada uno de los Servicios Automatizados que el Cliente utilice. Los límites señalados y sus eventuales cambios serán informados por el Banco en su sitio Web.

6.- El Cliente podrá efectuar depósitos en las cuentas que mantenga en el Banco y pagos a sus tarjetas de crédito a través de los Servicios Automatizados habilitados para ese objeto, como por ejemplo los Cajeros Automáticos, sin perjuicio de otros que pueda habilitar en el futuro. Estos depósitos o pagos en su caso, no podrán efectuarse en monedas metálicas ni mediante documentos nominativos cuyos beneficiarios sean terceros distintos del titular de la cuenta o Tarjeta de Crédito. En todo caso, los depósitos y pagos efectuados a través de Servicios Automatizados estarán siempre sujetos a verificación por parte del Banco. En caso de existir diferencias entre lo efectivamente depositado o pagado y el total indicado en el sobre o instrucción que contenga los valores y/o el monto registrado en los Servicios Automatizados, el Banco abonará o acreditará a la respectiva cuenta o tarjeta de crédito sólo el monto efectivamente disponible, dando aviso de esta circunstancia al Cliente mediante comunicación escrita dirigida al correo electrónico que tenga registrado el Cliente en el Banco.

### **D) Apoderados del Cliente**

1.- Toda utilización, acceso y/u operación a, o de los Servicios Automatizados, realizada por los apoderados o representantes del Cliente que hayan sido acreditados ante el Banco, y/o por personas poseedoras de tarjetas de crédito denominadas "Adicionales" que operan bajo el crédito del Cliente, se entenderá, para todos los efectos legales, que han sido ejecutados o realizados por el Cliente.

2.- El Cliente velará por que sus apoderados cumplan con las normas de acceso y operación establecidas en las presentes Condiciones Comunes y en los Servicios Automatizados. La asignación, manejo y modificación de los elementos de la Firma Electrónica por parte de los

apoderados es de exclusiva responsabilidad del Cliente, así como el secreto y reserva que deben observar respecto de la información obtenida a través de éste.

3.- La solicitud de acreditación, modificación o revocación de los apoderados del Cliente ante el Banco, deberá hacerse entregando la totalidad de los antecedentes legales que lo respalden. Las designaciones, revocaciones y modificaciones de las facultades concedidas a las personas para representar al Cliente, en todo lo relacionado con los Servicios Automatizados, como también la renuncia del todo o parte de las mismas, no serán oponibles al Banco mientras éste no haya recibido la respectiva comunicación escrita y no haya transcurrido el tiempo razonablemente necesario para tomar las providencias del caso, aún cuando dicha revocación, modificación o renuncia haya sido inscrita o publicada en forma legal. Las demás causas de terminación del mandato no serán oponibles al Banco, sino cuando éste haya tenido conocimiento fehaciente de ellas.

#### **E) Medios de prueba**

1.- Al suscribir los contratos de adhesión a los que acceden las presente Condiciones Comunes, el Cliente deberá facultar al Banco para que grabe las voces con las que imparta las instrucciones al Banco a través del servicio telefónico automatizado que habilite en línea, pudiendo reproducir tales grabaciones cuando sea necesario, aclarar o precisar una o más órdenes o probar, judicial o extrajudicialmente, el hecho de haberse dado las referidas instrucciones. Asimismo, el Cliente acepta que el Banco pueda grabar los movimientos realizados a través de cajeros automáticos por éste, dentro de las Sucursales del Banco o en aquellos lugares en que existan tales facilidades y que las utilice cuando sea necesario aclarar o probar, judicial o extrajudicialmente, el hecho de haberse utilizado este medio tecnológico.

2.- Las grabaciones telefónicas, documentos, logs y, en general, cualquier registro y/o archivo computacional, electrónico, informático o telemático, o registro de video del Banco y/o de terceros, constituirán medios de prueba respecto de la efectividad de haberse realizado y evidencia de las solicitudes, instrucciones, operaciones, transacciones y/o realización efectuados a través de los Servicios Automatizados, facultando el Cliente al Banco para grabar las conversaciones telefónicas, reproducirlas, mostrarlas y/o exhibirlas sólo en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas por el Cliente, ya sea ante terceros, ante cualquier órgano fiscalizador y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no.

#### **F) Solicitud y Contratación de Productos y Servicios**

Cualquier solicitud de contratación de nuevos productos que el Cliente realice a través de Servicios Automatizados, será evaluada por el Banco, sin que ello constituya bajo ninguna circunstancia obligación o compromiso de aprobación de la solicitud y/u otorgamiento del producto solicitado. El Banco podrá aprobar o rechazar la solicitud presentada por el Cliente, de acuerdo a los criterios objetivos y políticas comerciales y de riesgos internas del propio Banco.

#### **G) Servicio de Atención de Reclamos.**

El Banco cuenta con un servicio de atención al cliente que atiende consultas y reclamos de los mismos. En un anexo al Contrato de Adhesión a las que las presentes Condiciones Comunes Accedan el Banco informará al Cliente los requisitos y procedimientos para acceder a dicho servicio. A mayor abundamiento, en la página Web del Banco se encuentra publicado dicho procedimiento actualizado.

#### **H) Sello Sernac.**

Sin perjuicio de que todos nuestros Contratos han sido redactados conforme a la ley, Banco Santander no ha solicitado respecto de de estas Condiciones Comunes y respecto de los contratos de servicios y productos financieros a que éstas accedan, el Sello que otorga el Servicio Nacional del Consumidor conforme al procedimiento establecido en el artículo 55 de la Ley 19.496, en consecuencia, estas condiciones comunes y los contratos que integran el Plan no cuentan con Sello SERNAC.

#### **I) Gastos e Impuestos.**



Todo gasto o impuesto que grave las operaciones que se deriven de los contratos de adhesión, como asimismo los eventuales gastos y costas de cobranza que se deriven de cada uno de ellos serán de cuenta y cargo exclusivo del Cliente.