

## CONDICIONES GENERALES PRODUCTO TARJETA PREPAGO

En la fecha y lugar señalados en la Solicitud N°[ ], entre Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., en adelante “Emisor”, por una parte, y por la otra el “Cliente” o el “Titular”, quien se individualiza en la Solicitud de apertura del producto, en adelante la “Solicitud”, se suscribe el siguiente contrato, en adelante el “Contrato de Apertura de Producto Prepago”.

**1.** El Titular declara que el Emisor, en forma previa al otorgamiento de este contrato, le proporcionó la información necesaria para el correcto entendimiento del mismo como de sus anexos, la que se encuentra en su poder. El Titular declara, asimismo, conocer y aceptar el plan de comisiones vigentes y las condiciones generales del producto (información que se encuentra en su poder), todo en conformidad a lo establecido en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, Ley 21.234 Sobre Responsabilidad de los Titulares y Usuarios de Tarjeta de Pago en caso de Extravío, Hurto, Robo o Fraude, la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero y las demás leyes que lo rigen. Ninguna de las declaraciones anteriores se entenderá como renuncia alguna de los derechos y acciones que asistan al Titular en virtud de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por su parte, el Emisor declara y reconoce haber proporcionado al Cliente toda la información señalada en esta cláusula previo a la suscripción de este contrato.

**2.** El Emisor abre y habilita al Cliente una Cuenta de Provisión de Fondos (“CPF”), cuyo modo de uso, limitaciones, y costos asociados se describen en el presente contrato. La CPF, tendrá por objeto la

recepción de fondos destinados a provisionar una o más Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, para su utilización como medio de pago y permitir al Titular la adquisición de bienes y pago de servicios nacionales e internacionales, presenciales o remotas, o la extinción de otras obligaciones de pago, que el Emisor entregue al Cliente bajo las condiciones y las limitaciones establecidas en el presente contrato. En adelante el producto antes descrito se denominará “Producto Prepago”.

El Titular podrá solicitar al Emisor una o más tarjetas para su uso por las personas que él indique. Estos instrumentos se denominarán “tarjetas adicionales” y sus usuarios se denominarán “Adicionales”. La tarjeta adicional podrá ser dependiente o independiente del saldo titular. Sin perjuicio de lo anterior, el Emisor tiene la facultad de otorgar o no las tarjetas adicionales solicitadas por el cliente, y el Titular tiene el derecho de revocar esta solicitud, a través de las sucursales Los Héroe.

El Titular se constituye como responsable del Adicional, es decir tendrá las responsabilidades y obligaciones que señala este contrato acerca de su Tarjeta.

**3.** Este Contrato de Apertura de Cuenta Prepago tiene una vigencia de 1 año, contado desde la fecha del presente contrato y será renovable de manera automática y sucesiva por periodos iguales de 1 año. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes se encuentra facultada para poner término anticipado al contrato, debiendo el Emisor señalar expresamente el motivo del cierre del Producto Prepago. Dicho término se podrá efectuar a través de los medios dispuestos por el Emisor para estos fines, establecidos en este contrato y adicionalmente en la página web

[www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl), los que se gestionarán en un plazo máximo de 10 días hábiles. El proceso de cierre no tiene costo para el tarjetahabiente.

Cuando el término se produzca por decisión del Emisor, la fecha de término será aquella que se señale en el aviso que remitirá al titular a su dirección de correo electrónico o a la dirección de contacto entregado por el Cliente, quien podrá, si correspondiere, retirar en cualquier momento el saldo que mantuviere en la tarjeta. El Emisor podrá poner término al contrato en los siguientes casos: a) si el titular incurriere en cualquier infracción o incumplimiento a las disposiciones de este contrato; b) en caso de rechazar el Cliente o no manifestar su voluntad a una propuesta de modificación del contrato, como por ejemplo, a una propuesta de modificación de las comisiones aplicables a cualquier producto o servicio comprendido en este instrumento; c) por no acreditar el Cliente el origen de los fondos depositados, entregados o puestos a disposición del Emisor, previo requerimiento de éste; d) Si el Cliente hiciera mal uso, en cualquier forma de la Tarjeta, entendiendo como mal uso el utilizar la Tarjeta de manera fraudulenta o para comisión de delitos, etc., sin perjuicio de las acciones legales que sean pertinentes, y e) por fallecimiento del titular o por su declaración de interdicción o cualquier otro suceso legal que lo prive de la libre disposición de sus bienes. Por su parte, el Cliente podrá poner término al contrato, sin necesidad de señalar una causal y sin costo para él, solicitando el cierre en cualquier sucursal de Los Héroes, caso en el cual el cierre tendrá lugar el mismo día de la solicitud.

4. Las tarjetas son de propiedad del Emisor y, en consecuencia, el Cliente se obliga a restituir las a su solo requerimiento, caso en el cual, el Emisor informará adecuadamente al Cliente respecto de las causas de dicho requerimiento y de las medidas alternativas que se implementarán en relación con dicha decisión.

5. El Emisor, en el marco de la ley 19.913, respecto de la creación de la Unidad de Análisis Financiero, y cumplimiento de la ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho, y delito de receptación y aplicando cualquier actualización o modificación de la normativa, podrá implementar controles sobre los movimientos y transacciones del Cliente para detectar posibles riesgos de delito. En caso de tener sospechas fundadas de que la tarjeta está siendo utilizada para facilitar el lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, el Emisor queda facultado para entregar toda la información y antecedentes de respaldo a la Unidad de Análisis Financiero, pudiendo ejercer las acciones judiciales que se consideren necesarias.

#### **CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE USO:**

6. La tarjeta Prepago será emitida a nombre del Titular, siendo tanto ésta como los medios de autenticación de seguridad, personales e intransferibles.

7. Los fondos que se mantengan en la CPF serán en moneda nacional y no devengarán reajustes ni intereses.

**8.** El Cliente podrá efectuar transacciones en la medida que su CPF posea los fondos disponibles suficientes y no se excedan los límites establecidos en la cláusula 26 del presente documento.

**9.** Los fondos de la CPF solamente podrán ser destinados por el Emisor a efectuar los pagos correspondientes a la utilización de ésta como medio de pago para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago, el cargo de las comisiones que procedan o al reembolso de los recursos recibidos. Sin perjuicio de lo anterior, ésta podrá emplearse también para realizar giros, ya sea, por cajas del Emisor, mediante cajeros automáticos, o a través de las vías dispuestas por el Emisor. De igual modo, podrá emplearse los fondos para la realización de transferencias electrónicas de fondos a otras CPF que correspondan asimismo a CPF asociadas a Tarjetas Nominativas; o bien, a Cuentas Corrientes Bancarias, Cuentas de Ahorro a la Vista y Cuentas a la Vista.

**10.** El Emisor ha implementado y dispuesto diversos canales de atención presencial y sistemas automatizados de autoatención, plataformas y redes de comunicación, cuyo propósito es permitirle al Cliente el acceso y operación de los productos y servicios contratados y/o contratación de nuevos productos. Lo anterior sujeto a la observancia de eventuales restricciones normativas y/o limitaciones que se hubieren establecido, según se describe en detalle en la cláusula 24 de este contrato.

**11.** Los canales puestos a disposición del cliente para atender consultas y reclamos, son informados a través del Anexo de Servicio de Atención al Cliente. El Cliente podrá utilizar su Tarjeta Prepago en los establecimientos afiliados al sistema, que la acepten como un

medio de pago y que cuenten con terminal electrónico (información actualizada en sitio web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl)), requiriéndose el uso de clave secreta o medio de autenticación definido al efecto. El pago se efectuará con cargo a la CPF.

**12.** Los abonos en la CPF podrán efectuarse en efectivo, a través de una caja en sucursales de Los Héroes CCAF, o de recaudadores autorizados en convenio, mediante sistemas de transferencias electrónicas de fondos habilitados u otras vías que disponga el Emisor (información actualizada en el sitio web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl)). Asimismo, se podrán realizar abonos con cargo a otras CPF para lo cual el Cliente acepta, en este acto, el abono a su Cuenta Prepago mediante este sistema cada vez que sea utilizado.

**13.** La información de saldo disponible, abonos y transacciones se mantendrá disponible en todo momento para consulta del Cliente, en el sitio privado de la CPF, la aplicación móvil y a través de otros medios electrónicos que el Emisor destine para ello.

**14.** El Cliente y sus Adicionales, podrán, en la medida que los sistemas del Emisor lo permitan, tener acceso a sistemas de autoservicios, tales como, servicio telefónico y servicio por Internet, a través de los cuales tendrá acceso a consultas, transferencias de fondos y otros. En todos estos casos, el Emisor deberá contar con una clave secreta personal (PIN) o clave web.

**15.** En caso que la apertura del Producto Prepago Adicional hubiere sido solicitada por el tutor y representante legal de un menor adulto, para su uso por este menor adulto, este representante deberá autorizar, mediante su firma en este contrato, que dicho menor

adulto pueda, por sí mismo y sin participación de su representante, operar la CPF, tanto en las oficinas del Emisor como en los demás canales habilitados (información actualizada en sitio web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl)). En consecuencia, el menor adulto podrá girar, depositar, efectuar transferencias electrónicas de información y de fondos, efectuar consultas, aceptar e impugnar saldos, bloquear y desbloquear la(s) tarjeta(s) que se le entregue(n), recargar, bloquear y desbloquear, solicitar la remisión de la tarjeta y proceder a su recepción y retiro, firmar recibos, solicitar y cambiar la clave secreta.

**16.** El Emisor será responsable de mantener disponible para el Cliente, la información sobre las políticas y/o reglamento de uso y afiliación de los servicios a través de sus oficinas y pagina web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl).

## **CANALES DE ATENCIÓN**

El Emisor, pone a disposición de los clientes los siguientes canales de operación y atención, sin perjuicio de aquellos que se puedan incorporar o reemplazar a futuro:

**17.** Sucursales Los Héroes: A través de este canal, el Cliente podrá realizar la contratación de productos, bloqueos de seguridad, consultas, giros y abonos de fondos, y demás operaciones y transacciones que se dispongan por el Emisor. La ubicación de las sucursales puede ser consultada en [www.losheroes.cl](http://www.losheroes.cl).

**18.** Sitio Privado: El Cliente podrá realizar consultas de sus productos, transferencias electrónicas de fondos, pagos de servicios, contratación de productos y servicios, bloqueos de seguridad, y

demás operaciones y transacciones que se habiliten, a través de la página web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl).

**19. Aplicación Móvil:** El Cliente podrá realizar consultas de sus productos, transferencias electrónicas de fondos, pagos de servicios, contratación de productos y servicios, bloqueos de seguridad, y demás operaciones y transacciones que se habiliten, a través de la aplicación móvil.

**20. Call Center:** A través de este canal, el Cliente podrá realizar consultas de sus productos, de saldo y movimientos, bloqueos de seguridad y demás operaciones y transacciones que se dispongan por el Emisor. El número de contacto se encuentra publicado en el sitio web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl).

**21. Cajeros Automáticos:** El Cliente podrá utilizar su Tarjeta Prepago en los cajeros automáticos habilitados a nivel nacional, para realizar giros de dinero y efectuar otras operaciones disponibles, o que en el futuro sean implementadas por el Emisor.

**22. Recaudadores en Convenio:** El Cliente podrá acceder a los puntos de recaudación de empresas en convenio para realizar diferentes operaciones asociadas a su CPF o a la de un tercero. Los recaudadores en convenio serán informados y actualizados en el sitio web público del Producto Prepago, [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl). Las partes dejan expresa constancia que el Emisor podrá, en cualquier momento, eliminar y/o agregar entidades a la lista de “Recaudadores en Convenio”, en caso de estimarlo conveniente o necesario por motivos comerciales o de otra índole. Los valores asociados a los recaudadores en convenio son determinados por la respectiva empresa sin participación de la emisora.



El Emisor podrá agregar o eliminar funcionalidades a los canales informados o agregar canales nuevos, todo lo cual será informado a través de su sitio web y otros canales de comunicación con el Cliente.

## **GASTOS Y COMISIONES**

**23.** Por la mantención de la CPF, y la mantención y uso de la o las tarjeta(s) emitida(s), el Cliente se obliga a pagar al Emisor las siguientes comisiones y tarifas, aplicables durante toda la vigencia del presente contrato. Los costos asociados a la administración y mantención de la CPF, y por la mantención y uso de la o las tarjeta(s) emitida(s) son los siguientes:

<b>Servicio</b>	<b>Costos</b>	<b>Periodicidad</b>
Costo apertura	\$0	Por evento
Comisión Mantención	UF 0,055 - *\$1.602.	Mensual
Giros en cajas de Sucursales Los Héroes	Sin Costo	Por evento
Abonos en cajas de Sucursales Los Héroes	Sin Costo	Por evento
Giros en cajeros automáticos nacionales	Primer giro del mes sin costo, desde el segundo giro: UF 0,0164 *\$478.	Por evento
Consulta de saldo y cambio de PIN en cajeros automáticos nacionales	UF 0,0082 - *\$239.	Por evento
Compras Internacionales	Sin comisión	Por evento

Transferencias electrónicas enviadas a otros bancos	UF 0,01 - *\$291	Por evento
Transferencias electrónicas hacia cuentas Prepago Los Héroes	Sin costo	Por evento
Solicitud de remisión por pérdida, robo, hurto, falla o deterioro.	UF 0,073 - *\$2.126.	Por evento

(\*) Tarifa pactada en UF, valor en pesos es referencial a la UF del 31 de enero del 2021 por \$29.124. Valores exentos de IVA.

El monto de las comisiones será cobrado en pesos, según el valor UF del último día del mes anterior al cobro.

El monto correspondiente a las compras y comisiones internacionales por transacciones realizadas vía internet o presenciales en comercios en el extranjero, se cobran en línea al aceptar la transacción, en moneda nacional (Peso chileno), según el tipo de cambio que la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. determine a la fecha de la operación.

## LÍMITES DE SALDOS Y TRANSACCIONES

**24.** Los límites de saldo y transacciones asociados a la CPF son los siguientes:

Saldo máximo disponible	<b>Hasta \$5.000.000</b> <sup>(3)</sup>
Límite mensual de depósitos por caja en sucursales Los Héroes en efectivo	<b>\$2.000.000</b>
<b>Límite máximo diario</b>	
Giros por Cajero Automático	<b>\$200.000</b> <sup>(4)</sup>

Giros por caja en sucursales Los Héroes	<b>Sin tope</b> <sup>(5)</sup>
Límite máximo diario de Transferencias a terceros	<b>\$5.000.000</b>

(3) Saldo máximo dependerá de las condiciones del producto adquirido.

(4) Limite podría variar dependiendo de las condiciones que dispongan los respectivos servicios de Cajeros Automáticos.

(5) Se encuentra restringido por el saldo máximo disponible.

## **SEGURIDAD**

**25.** A fin de hacer uso de la Tarjeta Prepago, realizar compras mediante terminales electrónicos en comercios asociados y retirar dinero en los cajeros automáticos adheridos, el Cliente deberá establecer una clave PIN. Para esto el Cliente deberá cambiar la clave de primera conexión entregada por el Emisor en alguna red disponible para tal efecto y que le será indicada al momento de la entrega del Producto Prepago. Una vez cambiada esta clave secreta la tarjeta quedará habilitada para ser utilizada. El Cliente deberá mantener en secreto su clave PIN y será responsable por los daños que se generen como consecuencia de su divulgación o extravío.

**26.** La privacidad y seguridad del acceso al sistema y la ejecución de las transacciones, al tiempo de su ejecución, se resguardará a través de un mecanismo o dispositivo de seguridad, siendo de responsabilidad del Cliente mantener el instrumento en reserva y resguardado. El Titular es responsable del uso de la(s) tarjeta(s) y se obliga a pagar las obligaciones que de aquél resulten. En todo caso

el Emisor podrá modificar los elementos de autenticación, todo lo cual será oportunamente informado al Cliente.

**27.** El Cliente deberá adoptar las siguientes medidas para un uso responsable y seguro del Producto Prepago:

- a) Respetar los procedimientos en caso de extravío, hurto, robo o fraude asociado a las tarjetas y su uso, según lo señalado en este contrato, debiendo dar inmediato aviso de tal hecho al Emisor;
- b) no perder de vista la tarjeta al momento de pagar con ella ni permitir que pase por más de un lector;
- c) cuidar especialmente la privacidad de la clave secreta o medio de autenticación, no dándola a conocer ni compartirla a terceros;
- d) cambiar frecuentemente la clave secreta o PIN, usando combinaciones o códigos difíciles de adivinar;
- e) al digitar la clave secreta o PIN, hacerlo personalmente y no permitir que sea vista por el vendedor o cajero;
- f) en caso de retención de la tarjeta por algún cajero automático, comunicarse inmediatamente con el Emisor a los teléfonos indicados en esos dispositivos;
- g) no efectuar operaciones en el cajero automático con personas desconocidas muy cerca, como tampoco pedir consejos a extraños ni aceptar recomendaciones de éstos, limitándose a seguir las instrucciones del propio cajero y/o las que existan en el recinto; y,
- h) no ingresar a un cajero automático si se observa alguna situación anormal.

**28.** En caso de extravío, hurto, robo, o fraude de la tarjeta, el Cliente deberá dar aviso inmediato al Emisor, por las vías dispuestas por éste para realizar el bloqueo de la Tarjeta Prepago, caso en el cual el Emisor le entregará un código de recepción y seguimiento el cual

incluirá la fecha y hora del aviso de bloqueo, lo cual adicionalmente será enviado al Cliente Empresa a través de las vías de comunicación definidas por las partes. Lo anterior, sin perjuicio de dar aviso a las instancias policiales o judiciales que correspondan. Más información en [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl).

**29.** En caso de que el Cliente desconozca algún cargo por compra, giro o transferencia, deberá informarlo al Emisor a través de las vías dispuestas por éste (informadas en el sitio web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl)), dentro de los 30 días siguientes al aviso de hurto, robo, extravío o fraude, caso en el cual la Emisora deberá proceder en la forma establecida en el artículo 5 de la Ley 21.234

**30.** Las medidas de seguridad serán ajustadas toda vez que la normativa exija nuevos requerimientos que aseguren la integridad de las operaciones y fondos de los clientes, como puede ser el uso de tercera clave o cambios en los dispositivos de seguridad, lo que será oportunamente informados a los clientes.

## **RESTITUCIÓN Y CADUCIDAD DE FONDOS**

**31.** El Cliente podrá exigir en cualquier momento la restitución total o parcial de los fondos provisionados en la CPF, la cual se efectuará sin reajustes ni intereses conforme lo establece el artículo 6° de la Ley N°20.950 y el numeral 7 del Título IV del Capítulo III.J.1.3 de las Normas Financieras del Banco Central, en dinero efectivo, por caja en las sucursales del Emisor, para fines del término del correspondiente contrato de apertura de la Tarjeta Prepago. En todo caso, el retiro de fondos indicado podrá tener lugar previo al cierre mediante su retiro por caja, el uso de cajeros automáticos o a través de las vías que resulten aplicables.

**32.** Los fondos mantenidos en la CPF estarán sujetos al sistema de caducidad de depósitos, captaciones y acreencias previsto en el artículo 8° de la Ley N°20.950 y el artículo 156 de la Ley General de Bancos.

## **USO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

**33.** El Titular declara haber entregado toda la información requerida por el Emisor previo a la firma de este contrato y que esta corresponde a información fidedigna.

**34.** El Cliente autoriza al Emisor para que todo el envío de información relativa a este contrato y su ejecución sea realizado a través del correo electrónico, teléfono fijo y/o móvil, informados en los antecedentes personales del presente contrato.

**35.** Los datos consignados en el presente contrato y en cualquier otro documento que hubiera sido entregado al Emisor en razón de éste, revisten el carácter de declaración jurada, asumiendo el Cliente la obligación de notificar toda modificación de los mismos al Emisor dentro de las setenta y dos (72) horas de producida dicha modificación. Cualquier falsedad u omisión que se constate, será causal de resolución de este contrato. La información solicitada en virtud del presente contrato debe ser suministrada por el Cliente como condición necesaria para el ejercicio de los derechos en él establecidos. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizados su correo electrónico y número de teléfono fijo y móvil, lo cual podrá efectuar mediante la red de sucursales, call center, el sitio privado, aplicación móvil u otros canales que disponga el Emisor para tales efectos.

El Emisor se encuentra facultado para ponerle término anticipado al contrato y cierre del producto, si es que no se han podido validar los datos de contactabilidad (teléfono, correo y dirección), en un plazo máximo de 6 meses, contados desde la apertura.

**36.** El Cliente autoriza al Emisor para transmitir al operador del sistema de Tarjetas Prepago y al dueño de las licencias y marcas estampadas en la Tarjeta Prepago, información y datos respecto de su número de cuenta o tarjeta, estados de cuenta, tipo de tarjeta, código del país, dirección postal y de facturación, historial de transacciones, edad, sexo, y/o comportamiento de gastos.

**37.** El Cliente acepta y autoriza al Emisor para comunicar a terceros sus datos personales, que sean estrictamente necesarios para prestar de manera idónea los servicios objeto de este contrato o cuando sea necesario contactarle para la oferta de incentivos, nuevos beneficios, promociones y/o productos tanto del Emisor como de sus empresas relacionadas. Asimismo, el Cliente autoriza al Emisor a consultar otras bases de datos para efectos de validación de la información entregada por el Cliente, como Previred, CCAF Los Héroes u otra que se defina como apropiada para dicho propósito.

**38.** El Emisor no comunicará o cederá los datos personales suministrados por clientes en cualquiera de los canales con los que tenga contacto, a ningún tercero que no sea una empresa relacionada de éstas, y declara que estos datos serán tratados de manera confidencial, conforme lo establecido por la legislación vigente.

**39.** Sin perjuicio de las cláusulas anteriores, el Titular dispondrá en todo momento de los derechos de información, modificación y cancelación de sus datos personales que establece la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

**40.** En caso de que el Cliente sea afiliado a Caja de Compensación y Asignación Los Héroes, el Cliente podría obtener descuentos especiales en las tarifas de administración del producto o beneficios adicionales, según convenio que se pueda acordar entre Los Héroes y el Emisor.

**41.** El Emisor, ha implementado un sistema de identificación biométrica, el cual, a través de un proceso tecnológico permite identificar válidamente al Cliente a través de la lectura de su huella dactilar, la que servirá también como Firma Electrónica para la suscripción de la documentación. Específicamente, el Cliente declara aceptar que, a través de este sistema, se podrán realizar las siguientes funciones:

- a) Enrolar y almacenar en los registros del Emisor y la empresa certificadora que presta el servicio, su nombre, RUT, fecha de nacimiento, género y patrón de huella dactilar;
- b) Identificar y autenticar su identidad a través de los patrones informativos que se obtienen del dibujo dactilar; y,



c) Manifestar expresamente su voluntad en el otorgamiento o celebración de actos y contratos con el Emisor, según corresponda, conforme a lo dispuesto al artículo 3º de la Ley N° 19.799, y otras funcionalidades que el Emisor pueda establecer en el futuro.

Infórmese sobre las entidades autorizadas para emitir Tarjetas de Pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los Registros de Emisores de Tarjetas que lleva la CMF, en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl).

## **ANEXO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Requisitos y Procedimiento**

En caso de consultas y/o reclamos, el Cliente dispondrá de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:** En sucursales de Caja de Compensación Los Héroes, de lunes a viernes de 09 hrs. A 18 hrs.
- **Call Center:** Atención telefónica en el número 600 600 0545 las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Sitio Público y Privado:** A través del sitio [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl).

Para contacto telefónico, nuestro equipo le dará una solución en línea a su inquietud o, en su defecto, ingresará un requerimiento (SAC); en este último caso le entregarán un número de solicitud y una fecha para recibir respuesta.

Para solicitudes ingresadas en la página WEB, recibirá un e-mail de confirmación de su ingreso y el plazo en el cuál será contactado para entregarle una solución en línea a su inquietud o, en su defecto, se ingresará un requerimiento (SAC); en este último caso le entregarán un número de solicitud y una fecha para recibir respuesta.

Dentro de este servicio el Cliente podrá, entre otras cosas:

- Presentar reclamos
- Realizar consultas sobre sus productos y tarifas asociadas
- Consultar saldos y movimientos
- Declarar transacciones no reconocidas
- Atenciones de emergencia tales como el bloqueo de tarjetas o cambio de claves de seguridad

- Orientación para declarar siniestros de pólizas de seguros asociadas a sus productos bancarios
- Solicitar cierre de productos

Sin perjuicio del procedimiento de reclamo descrito en este anexo, el Cliente puede reclamar o ejercer sus derechos ante la Comisión para el Mercado Financiero ([www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)), el SERNAC ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)) o los Tribunales de Justicia, según el Cliente estime pertinente.