

**RESUMEN CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA PREPAGO Y AFILIACIÓN AL SISTEMA Y USO DE TARJETAS DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS**

**USUARIOS APP DESTÁCAME**

Fecha Solicitud			
Nº Cuenta de Provisión de Fondos			
Producto		ID Plan	

<b>Antecedentes del Cliente</b>			
Nombre y Apellidos			
RUT			
Fecha de nacimiento	/	/	Nacionalidad
Profesión, ocupación o actividad			
Dirección residencia			
Comuna		Región	
Teléfono Celular			
Teléfono fijo			
Correo electrónico			

<b>Principales Características</b>		
<b>Tema</b>	<b>Resumen</b>	<b>Cláusula</b>
tipo Producto y funcionalidades	El Emisor abre al Cliente, una Cuenta de Provisión de Fondos, la que tendrá por objeto la recepción de fondos destinados a provisionar una o más Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos que permiten al Titular la adquisición de bienes y pago de servicios, nacionales e internacionales, presenciales o remotas.	
prevención lavado de activos y blanqueamiento del dinero	El Emisor podrá implementar controles sobre los movimientos y transacciones del Cliente para detectar posibles riesgos de delito y queda facultado para entregar a la Unidad de Análisis Financiero, en caso de tener sospechas fundadas del mal uso de la tarjeta.	
vigencia y término anticipado del contrato	El producto tiene vigencia de un año, a partir de la fecha del presente contrato, siendo renovable automática y sucesivamente por periodos iguales de un año. No obstante lo anterior, bajo ciertas circunstancias de infracciones, mal uso, entre otras situaciones, el Emisor puede poner término anticipado al contrato.	
canales de atención al Cliente Uso del Producto	El Emisor pone a disposición diversos canales de atención presencial y sistemas de autoatención, con el propósito de permitirle al Cliente el acceso y operación de su producto. Especialmente, el Cliente podrá consultar saldos y realizar determinadas operaciones a través de la App Destácame	

Seguridad	Para realizar compras a través de terminales electrónicos o realizar transacciones a través de cajeros automáticos, el cliente deberá establecer una clave PIN como medida de seguridad. El acceso al sistema y la ejecución de transacciones electrónicas, serán resguardadas a través de un mecanismo o dispositivo de seguridad definido por el emisor.	
Restitución y disponibilidad de fondos	El Cliente podrá exigir en cualquier momento la restitución total o parcial de los fondos provisionados en su cuenta, a través de los canales dispuestos para ello, y en las condiciones que la normativa dispone.	
Actualización de información del cliente	El Cliente asume la responsabilidad de mantener sus datos de contacto actualizados ya que estos serán utilizados para los efectos de enviar la información relativa a su cuenta y transacciones.	

<b>Gastos y Comisiones</b>		
<b>Servicio</b>	<b>Costos</b>	<b>Periodicidad</b>
Costo por apertura Cuenta	\$0	Por evento
Costo por apertura Tarjeta Virtual	\$0	Por evento
Comisión por Mantención	\$0**	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 cajero automáticos nacionales***	Primer y segundo giro del mes: Sin Costo, Desde el tercer giro: UF 0,0164 *\$484.	Por evento
Consulta de saldo en cajeros automáticos nacionales***	UF 0,0082 - *\$242	Por evento
Giros en cajero automáticos internacionales***	UF 0,073 - *\$2.153	Por evento
Consulta de saldo en cajeros automáticos internacionales***	UF 0,073 - *\$2.153	Por evento
Compras Internacionales	Sin costo por transacción	Por evento
Fee por Tipo de Cambio en Compras Internacionales	3%	Por evento

(\*) Tarifa pactada en UF, valor en pesos es referencial a la UF del 01 de mayo del 2021 por \$29.498,06

(\*\*) Existirá una comisión por mantención a partir del séptimo mes para aquellas cuentas que no registran uso de la cuenta por 6 meses consecutivos, esta comisión será de 0,05UF mensuales.

(\*\*\*) Solo disponible para cuentas con tarjeta física disponible.

<b>Límites de Saldos y Transacciones (Detalle Cláusula 24)</b>	
Saldo máximo disponible	Hasta \$5.000.000 (*)
Límite mensual de depósitos por caja en Sucursales Los Héroes en efectivo	Hasta \$2.000.000 (*)

<b>Límite máximo diario</b>	
Giros por Cajero Automático	\$200.000 (**)
Límite máximo diario de Transferencias a terceros	\$5.000.000 (*)

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

**(\*\*) Limite podría variar dependiendo de las condiciones que dispongan los respectivos servicios de Cajero Automático.**

\_\_\_\_\_  
**Firma Cliente**

\_\_\_\_\_  
**Sociedad Emisora de Tarjetas  
Los Héroes S.A.**

**NRO. CONTRATO:** \_\_\_\_\_

## **CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA PREPAGO Y AFILIACIÓN AL SISTEMA Y USO DE TARJETAS DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS**

### **USUARIOS DE APP DESTÁCAME**

#### **TÍTULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES**

En la fecha y lugar señalados en la Solicitud N°[ ], entre Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., en adelante el "Emisor", por una parte, y por la otra el "Titular" o el "Cliente", 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 Cuenta Prepago".

**1.** El Cliente declara que el Emisor, en forma previa al otorgamiento de este contrato, le proporcionó la información necesaria para el correcto entendimiento tanto del mismo como de sus anexos. 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 20.009 que Limita la Responsabilidad de los Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero y las demás leyes y normativa aplicables. 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 será responsable de mantener disponible para el Cliente información sobre las políticas y/o reglamento de uso y afiliación de los servicios a través de sus oficinas y/o página web [www.prepagoloshéroes.cl](http://www.prepagoloshéroes.cl).

#### **TÍTULO SEGUNDO: CUENTA DE PROVISIÓN DE FONDOS.**

**3.** El Emisor abre y habilita al Cliente una Cuenta de Provisión de Fondos ("CPF"), de aquellas reguladas en el Capítulo III.J.1.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, o la normativa que le suceda o reemplace, cuyo modo de uso, características, 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 (o "Tarjeta Prepago"), cuyo titular es el Cliente, para su utilización como medio de pago en la adquisición de bienes y pago de servicios nacionales e internacionales, presenciales o remotas, o la extinción de otras obligaciones de pago en entidades afiliadas al respectivo sistema, bajo las condiciones y las limitaciones establecidas en el presente contrato.

Los abonos en la CPF podrán efectuarse a través de la aplicación Destácame, conforme se describe en el título "Acceso a información de la CPF por parte de Destácame e integración a aplicación móvil" del presente contrato, en efectivo a través de las cajas que el Emisor habilite de tiempo en tiempo, en sucursales de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, o de recaudadores autorizados en convenio, que el Emisor informe de tiempo en tiempo. Podrán también realizarse abonos a la CPF mediante sistemas de transferencias electrónicas de fondos habilitadas u otras vías que disponga el Emisor. Asimismo, se podrán realizar abonos con cargo a otras CPF, para lo cual el Cliente acepta, en este acto, el abono a su CPF mediante este sistema cada vez que sea utilizado.

**4.** La información de saldo disponible, abonos y movimientos en la CPF se mantendrá disponible en todo momento para consulta del Cliente: **(i)** En forma presencial, en las oficinas dispuestas al efecto por el Emisor, en los cajeros automáticos habilitados al efecto y **(ii)** en forma remota, a través de la App Destácame que se describe en el título "Acceso a información de la CPF por parte de Destácame e integración a aplicación móvil" del presente contrato, y sin perjuicio de los otros medios electrónicos que el Emisor pueda habilitar de tiempo en tiempo para ello.

**5.** Los fondos que se mantengan en la CPF se mantendrán en moneda nacional y no devengarán reajustes ni intereses.

**6.** Los saldos máximos que el Cliente puede mantener depositados en la CPF se detallan bajo el título "Límites de saldo y transacciones" del presente contrato.

**7.** 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, y 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 caja, 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 través de la App Destácame 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.

**8.** Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente autoriza expresamente al Emisor a cargar en la respectiva CPF:

- a) Los gastos e impuestos que puedan ser aplicables, y que se devenguen o deriven del uso de las Tarjetas Prepago;
- b) Las comisiones, costos u otros cargos aplicables conforme al presente Contrato de Apertura de Cuenta Prepago;
- c) Los gastos por comisiones de productos, servicios de cuentas, servicios financieros, servicios de reparto, actuaciones notariales y cualquier otro gasto o pago efectuado en interés y por cuenta del Cliente, y
- d) Cualquier otro cargo que el Emisor estuviere autorizado para debitar en cumplimiento de autorización o instrucción del Cliente por éste u otro instrumento o por cualquier otro medio.

**9.** Cuando el Emisor efectúe un cargo a la CPF, en virtud de gastos o pagos realizados en interés o por cuenta del Cliente, el detalle de estos cargos será informado inmediatamente a través de su cartola de movimientos, en la App Destácame que se describe en el título "Acceso a información de la CPF por parte de Destácame e integración a aplicación móvil" del presente contrato, en la medida que el Cliente hubiere autorizado su acceso, o en las demás plataformas habilitadas para tales efectos. Será responsabilidad del Cliente revisar el detalle de los cargos, los cuales se entenderán aceptados por el Cliente si no fueron objetados dentro del plazo de 30 días contados desde la recepción del respectivo cargo. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de reclamación que la Ley N°19.496 y 21.234 confiere a los consumidores o titulares de tarjetas de pago, que debe ser ejercido dentro del plazo legal establecido para ello.

**10.** El comprobante de depósito que el Emisor entregue al depositante como constancia de sus depósitos, queda sujeto a las presentes condiciones generales y no surtirá ningún efecto legal si no lleva el timbre de caja del Emisor depositario o la certificación de sus mecanismos de control y la firma del empleado autorizado por el Emisor para tal efecto.

**11.** El Emisor cobrará una comisión por mantención de la CPF, según se indica bajo el título Gastos y Comisiones del presente contrato, en las oportunidades que se señalan y en aquellos que por normativa vigente se deban considerar. Cualquier modificación en el plan de cobros y/o comisiones respecto al producto señalado en este numeral, sólo podrá aplicarse con el consentimiento del Cliente o en conformidad con la legislación vigente. El consentimiento del Cliente deberá formalizarse de acuerdo con lo establecido en la ley vigente, reglamentos y normativa aplicable.

**12.** Los estados de cuenta serán enviados al Cliente al correo electrónico registrado en el Emisor, a lo menos una vez al año.

### **TÍTULO TERCERO: TARJETAS DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS.**

**13.** El Cliente podrá mantener vigentes un máximo de 1 Tarjeta Prepago virtual y de 1 Tarjeta Prepago Física asociadas a una misma CPF. Las Tarjetas Prepago permitirán al Cliente disponer de los fondos disponibles en su CPF, y su uso como medio de pago se encuentra condicionado a la existencia de fondos suficientes en dicha CPF. El Emisor no otorgará crédito alguno al Cliente en caso que éste no disponga de fondos suficientes en la CPF asociada a la Tarjeta Prepago que se hubiere utilizado, cuando la respectiva transacción supere el saldo disponible en la respectiva CPF, y en tal caso, dicha transacción será necesariamente rechazada, sin ulterior responsabilidad para el Emisor.

**14.** La emisión de las Tarjetas Prepago se efectuará por el Emisor a solicitud del Cliente, utilizando para ello los canales de comunicación dispuestos al efecto por el Emisor.

**15.** El Cliente podrá utilizar sus Tarjetas Prepago en los establecimientos afiliados al sistema, que acepten la tarjeta como un medio de pago, requiriéndose el uso de clave secreta o medio de autenticación definido al efecto. El pago se efectuará mediante el débito del monto íntegro de la transacción, y cualquier otro costo asociado, si aplica, desde la CPF. Consecuentemente, en la medida que los mecanismos de autenticación y medidas de seguridad descritos en el presente contrato hayan sido utilizados correctamente, las operaciones efectuadas se presumirán válidas y el Cliente no podrá desconocer ningún cargo por compra, giro o transferencia por uso de la CPF o la Tarjeta Prepago, aun en caso de haberse realizado por una persona que no tenga su autorización para utilizarlas, y sin perjuicio de los canales dispuestos al efecto para denunciar un uso no autorizado de la

Tarjeta Prepago y las consecuencias que, conforme a la legislación vigente, puedan derivarse de dicho hecho.

**16.** El Cliente declara estar en conocimiento de que las Tarjetas Prepago son de propiedad del Emisor, quien las emitirá para su uso por el Cliente, bajo licencia del Titular de la Marca que en cada credencial o dispositivo se indica. Las Tarjetas Prepago, así como cualquier dispositivo, mecanismo o credenciales de seguridad vinculadas a su uso, dispuestos por el Emisor, son personales e intransferibles, y en consecuencia, el Cliente se obliga a no entregar dichas Tarjetas Prepago y mecanismos de seguridad a terceros, salvo que ello se encuentre expresamente autorizado por el Emisor.

**17.** Dado que las Tarjetas Prepago son de propiedad del Emisor, el Cliente se obliga a restituir aquellas Tarjetas Prepago que se encuentren en su poder una vez terminado el presente Contrato de Apertura de Cuenta Prepago, o en la oportunidad en que el Emisor lo requiera, 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.

#### **TÍTULO CUARTO: USO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE.**

**18.** El Cliente declara haber entregado toda la información requerida por el Emisor previo a la firma de este contrato y que ésta corresponde a información fidedigna y verificable.

**19.** El Cliente autoriza e instruye al Emisor que todo envío de información relativa a este contrato, y cualquier comunicación que el Emisor deba efectuar conforme al mismo sea realizado a través del correo electrónico, teléfono fijo y/o móvil, informados en los antecedentes personales del Cliente señalados en el presente contrato.

**20.** 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 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 a través de los canales de comunicación que disponga el Emisor para tales efectos, conforme al detalle señalado en el presente contrato.

**21.** El Cliente autoriza al Emisor para transmitir a cualquier operador del sistema de Tarjetas Prepago y al dueño o titular 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 y/o comportamiento de gastos.

**22.** El Cliente acepta y autoriza al Emisor para comunicar a terceros sus datos, 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, Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes u otra que se defina como apropiada para dicho propósito.

**23.** El Emisor, en asociación con Destácame conforme se describe bajo el título "Acceso a información de la CPF por parte de Destácame e integración a aplicación móvil" del presente contrato, han implementado un sistema de identificación biométrica o bien de validación a través de la Cedula de Identidad y su número de serie más identificación a través de la Clave Única del estado, el cual, a través de un proceso tecnológico permite identificar válidamente al Cliente, 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 proceso de identificación biométrica o bien de validación a través de la Cedula de Identidad y su número de serie más identificación a través de la Clave Única del estado, el cual, a través de un proceso tecnológico permite identificar válidamente al Cliente 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 Nº19.799, y otras funcionalidades que la Emisora pueda establecer en el futuro.

#### **TÍTULO QUINTO: ACCESO A INFORMACIÓN DE LA CPF POR PARTE DE DESTÁCAME E INTEGRACIÓN A APLICACIÓN MÓVIL.**

**24.** El Cliente es usuario de una plataforma electrónica o aplicación móvil denominada "Destácame" (en adelante, la "**App Destácame**"), la que es administrada por Destácame SpA, una sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Chile, rol único tributario número 76.413.747-7. El cliente, con sujeción a los términos y condiciones establecidos por Destácame, autoriza a Destácame SpA para acceder, almacenar y tratar información de saldos y movimientos de su CPF, realizar a través de la App Destácame transferencias electrónicas de fondos conforme a los términos previstos en este contrato y realizar otras operaciones con cargo o en relación a la CPF directamente a través de dicha aplicación.

**25.** El Cliente ha solicitado, a través de la AppDestácame, la apertura de una Tarjeta Prepago por parte del Emisor, quien ha accedido en atención a que el Cliente cumple con los requisitos y condiciones establecidos al efecto por el Emisor y la normativa vigente.

**26.** La App Destácame no es de propiedad ni es desarrollada por el Emisor, es parte del contrato entre Destácame y el Cliente. Sin embargo, el Emisor ha efectuado determinadas pruebas y controles, entre otros, de los estándares de seguridad, continuidad y funcionalidades de la App Destácame previo a esta fecha, y en tal carácter, permite a Destácame interconectarse con sus sistemas, solo en relación a la operación y funcionalidades de la CPF y/o la Tarjeta Prepago y respecto a aquellos usuarios que específicamente y expresamente lo hayan autorizado, en la medida que se asegure al Emisor la debida confidencialidad y resguardo de la información respectiva.

**27.** Considerando lo anterior, por el presente instrumento, el Cliente autoriza, faculta e instruye expresamente al Emisor a proporcionar a Destácame cada vez que sea requerido por éste, el saldo y movimientos de su CPF, para el solo efecto de que el Cliente pueda

consultar y tener acceso a los mismos, realizar transferencias electrónicas de fondos desde su CPF y realizar otras operaciones con cargo o en relación a la CPF a través de la App Destácame

**28.** La autorización e instrucción que el Cliente otorga en este acto es esencialmente revocable y la vigencia del presente contrato no se encuentra sujeta en forma alguna a la vigencia del contrato entre Destácame y el Cliente. No obstante lo anterior, en caso de que el cliente ponga término al contrato con Destácame, desinstale o de cualquier otra forma se vea impedido de acceder a su App Destácame, no podrá consultar los saldos ni movimientos en su CPF, ni realizar transferencias electrónicas de fondos conforme al presente instrumento, a través de la referida App Destácame, sin perjuicio de mantenerse vigentes las demás modalidades de consulta de saldo previstas en el presente instrumento, y quedando a resguardo su derecho a solicitar del Emisor que le sean habilitados canales remotos administrados directamente por el Emisor en reemplazo de la App Destácame, para suplir aquellas funcionalidades operativas de las que pueda haberse visto desprovisto, si así lo estima necesario el Cliente.

**29.** El Emisor podrá suspender, bloquear o revocar los permisos que hubiere concedido a Destácame para interconectarse con sus sistemas, cuando exista una modificación sustancial en el nivel de servicios y controles que tuvo en cuenta al tiempo de conceder su autorización, cuando exista una infracción al deber de confidencialidad exigido a Destácame, y ello sea perjudicial para el patrimonio, interés o información del Cliente, y en general cuando la mantención de dichos accesos resulte contraria a la normativa vigente o a los términos del presente contrato. La suspensión, bloqueo o revocación de los permisos anteriores será comunicada oportunamente al Cliente a través cualquier medio idóneo, indicando sus razones, y no afectará las funcionalidades de la CPF y/o la Tarjeta Prepago distintas a las relacionadas con la App Destácame.

Las condiciones específicas de operación, utilización de la App Destácame y las funcionalidades específicas de la misma se encuentran reguladas en los términos y condiciones suscritos entre el Cliente y Destácame. Es deber del Cliente informarse debidamente de los mismos.

## **TÍTULO SEXTO: CANALES DE ATENCIÓN.**

**30.** El Emisor pone a disposición del Cliente los siguientes canales de atención, sin perjuicio de aquellos que se puedan incorporar o reemplazar a futuro:

**31.** Sucursales de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes: A través de este canal, el Cliente podrá realizar bloqueos de seguridad, 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).

**32.** App Destácame: 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 App Destácame, en la medida que hubiere autorizado su acceso a la información de su CPF y Tarjeta Prepago, conforme a lo indicado bajo el título "Acceso a información de la CPF por parte de Destácame e integración a aplicación móvil" del presente contrato.



**33. Call Center:** A través de este canal, el Cliente podrá realizar bloqueos de seguridad y demás operaciones y transacciones que se dispongan por el Emisor.

**34. 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. En el extranjero, las operaciones efectuadas en cajeros automáticos se rigen por las disposiciones propias del Titular de la Marca, licenciante de uso de cajero y demás normativa extranjera que resulte aplicable.

**35. Recaudadores en Convenio:** El Cliente podrá acceder a los puntos de recaudación de proveedores 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 [www.prepagoloshéroes.cl](http://www.prepagoloshéroes.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 costos que resulten aplicables por la utilización de este canal, asociados a los Recaudadores en Convenio son determinados por estos, sin participación del Emisor, los que serán informados oportunamente por la respectiva entidad a través del sitio web de la Emisora.

**36.** Los canales puestos a disposición del Cliente para atender consultas y reclamos son informados a través del Anexo de Servicio de Atención al Cliente.

#### **TÍTULO SÉPTIMO: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y OTROS DELITOS.**

**37.** El Emisor, en el marco de la Ley N°19.913, respecto de la creación de la Unidad de Análisis Financiero, y cumplimiento de la Ley N°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. En caso de tener sospechas fundadas que la tarjeta está siendo utilizada para facilitar alguno de los delitos comprendidos en tales leyes, 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, sin perjuicio de su facultad de bloquear o cerrar la CPF y/o Tarjetas Prepago.

#### **TÍTULO OCTAVO: TARIFAS Y COMISIONES**

**38.** El Cliente se obliga a pagar al Emisor las siguientes comisiones o tarifas, por los servicios y con la periodicidad que en cada caso se indican, todos los cuales son aplicables durante toda la vigencia del presente contrato:

<b>Servicio</b>	<b>Costos</b>	<b>Periodicidad</b>
Costo por apertura Cuenta	\$0	Por evento
Costo por apertura Tarjeta Virtual	\$0	Por evento
Comisión por Mantención	\$0**	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 cajero automáticos nacionales***	Primer y segundo giro del mes: Sin Costo, Desde el tercer giro: UF 0,0164 *\$484.	Por evento
Consulta de saldo en cajeros automáticos nacionales***	UF 0,0082 - *\$242	Por evento
Giros en cajero automáticos internacionales***	UF 0,073 - *\$2.153	Por evento
Consulta de saldo en cajeros automáticos internacionales***	UF 0,073 - *\$2.153	Por evento
Compras Internacionales	Sin costo por transacción	Por evento
Fee por Tipo de Cambio en Compras Internacionales	3%	Por evento

(\*) Tarifa pactada en UF, valor en pesos es referencial a la UF del 01 de mayo del 2021 por \$29.498,06

(\*\*) Existirá una comisión por mantención a partir del séptimo mes para aquellas cuentas que no registran uso de la cuenta por 6 meses consecutivos, esta comisión será de 0,05UF mensuales.

(\*\*\*) Solo disponible para cuentas con tarjeta física disponible.

El monto de las transacciones o compras efectuadas en el extranjero corresponderá al equivalente en moneda chilena de curso legal, de acuerdo con el tipo de cambio del dólar observado y publicado por el Banco Central de Chile, correspondiente al día de la transacción. En caso de que la transacción sea realizada en un día inhábil, el tipo de cambio a aplicar será el dólar observado y publicado por el Banco Central de Chile el día hábil anterior.

## **TÍTULO NOVENO: LÍMITES DE SALDOS Y TRANSACCIONES.**

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

<b>Límites de Saldos y Transacciones</b>	
Saldo máximo disponible	Hasta \$5.000.000 (*)
Límite mensual de depósitos por caja en Sucursales Los Héroes en efectivo	Hasta \$2.000.000
<b>Límite máximo diario</b>	
Giros por Cajero Automático	\$200.000 (**)
Límite máximo diario de Transferencias a terceros	\$5.000.000

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

**(\*\*) Limite podría variar dependiendo de las condiciones que dispongan los respectivos servicios de Cajero Automático.**

## **TÍTULO DÉCIMO: MEDIDAS DE AUTENTICACIÓN Y SEGURIDAD RELACIONADAS CON EL USO DE LA TARJETA PREPAGO.**

**40.** 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 conjuntamente una clave PIN u otra medida de seguridad similar que el Emisor implemente en el futuro y además una clave secreta, a través de la App

Destácame, con una robustez suficiente para evitar el acceso de terceros no autorizados a la referida aplicación. Una vez habilitada esta clave secreta, la tarjeta quedará habilitada para ser utilizada. El Cliente deberá mantener en secreto su clave de acceso a la referida aplicación móvil y su PIN y será responsable por los daños que se generen como consecuencia de su divulgación o extravío.

**41.** La utilización de la clave secreta, PIN y cualquier otra medida de seguridad que se implemente permitirán identificar fehacientemente al Cliente, considerándose en consecuencia que las transacciones y comunicaciones efectuadas utilizando dichos mecanismos de seguridad han sido realizadas por el Cliente, asumiendo en consecuencia la plena responsabilidad por ellas.

**42.** La privacidad y seguridad del acceso al sistema y la ejecución de las transacciones, al tiempo de su ejecución, se resguardará a través del uso de un mecanismo o dispositivo de seguridad, siendo de responsabilidad del Cliente, mantener el instrumento en reserva y resguardado. El Cliente es responsable del uso de la(s) Tarjeta(s) Prepago 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.

#### **TÍTULO UNDÉCIMO: RESGUARDOS PARA PRECAVER EL USO INDEBIDO DE LA TARJETA.**

**43.** El Cliente deberá adoptar las siguientes medidas para un uso responsable y seguro de sus Tarjeta 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 ni entregar a un tercero en caso alguno la custodia de la Tarjeta Prepago al momento de pagar con ella ni permitir que pase por más de un lector;

c) cuidar especialmente la privacidad de la clave secreta y demás medios 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, cajero o cualquier tercero;

f) en caso de retención de la Tarjeta por algún cajero automático, dar aviso oportuno al Emisor a través de los canales de comunicación establecidos conforme al presente contrato;

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;

h) no ingresar a un cajero automático si se observa alguna situación anormal, e

i) observar todas las recomendaciones y medidas de seguridad que se establecen en los términos y condiciones de uso de la App Destácame, dispuestos por Destácame en coordinación con el Emisor.

## **TÍTULO DUODÉCIMO: PROCEDIMIENTOS Y OBLIGACIONES EN CASO DE ROBO, HURTO, PÉRDIDA, ADULTERACIÓN O FALSIFICACIÓN DE LA TARJETA PREPAGO.**

**44.** 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 anterior, sin perjuicio de dar aviso a las instancias policiales o judiciales que correspondan. Más información en [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl)

**45.** 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.

**46.** 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.

## **TÍTULO DÉCIMO TERCERO: PLAZO Y CONDICIONES DE VIGENCIA DEL CONTRATO.**

**47.** 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, conforme a las reglas siguientes.

**48.** Si el Cliente desea terminar el presente contrato, éste deberá, a través de él o los representantes registrados en el Emisor, manifestar su voluntad en tal sentido a través de la App Destácame o los demás medios dispuestos por el Emisor para estos fines, establecidos en este contrato y en la página web [www.prepagolosheroes.cl](http://www.prepagolosheroes.cl). El proceso de cierre no tiene costo para el tarjetahabiente y el Emisor tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para hacerlo efectivo y cerrar la CPF.

**49.** Si el Emisor desea terminar el presente contrato, éste deberá remitir, a la dirección de contacto del Cliente registrada en el Emisor, un aviso escrito en tal sentido con al menos 30 días de anticipación a la fecha de cierre, señalando expresamente el o los motivos en que basa su decisión, conforme a las causales previstas en este contrato.

**50.** El Emisor podrá poner término anticipado al presente contrato en los siguientes casos:

- a) Si el Cliente infringiere cualquier norma legal o reglamentaria aplicable a la CPF o las Tarjetas Prepago, o incurriere en cualquier infracción o incumplimiento a las disposiciones de este contrato;
- b) si el Cliente hiciera mal uso, en cualquier forma, de cualquiera de su(s) CPF o Tarjetas Prepago, entendiéndose especialmente que existe un mal uso si la Tarjeta Prepago ha sido utilizada de manera inadecuada, fraudulenta, para la comisión de delitos

(especialmente pero no limitado a aquellos delitos contemplados en la ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas) o en forma contraria a las estipulaciones del presente instrumento, sin perjuicio de las acciones legales que sean pertinentes;

- a) en caso de rechazar el Cliente o no manifestar su voluntad a una propuesta de modificación del contrato para el próximo período de vigencia, que hubiera sido debidamente informada por el Emisor, como por ejemplo, a una propuesta de modificación de las comisiones aplicables a cualquier producto o servicio comprendido en este instrumento
- b) por no acreditar debidamente el Cliente, conforme a la normativa vigente, el origen de los fondos depositados en la CPF, o entregados o puestos a disposición del Emisor;
- c) por fallecimiento del Cliente o por su declaración de interdicción o cualquier otro suceso legal que lo prive de la libre disposición de sus bienes.
- d) Si el Cliente hubiere incurrido en omisiones, errores o falsedades en la información de la solicitud de este contrato, en sus documentos anexos o en cualquier información relacionada con el otorgamiento de ella, o ésta no pudiere ser verificada por el Emisor, o si el Cliente no informare oportunamente al Emisor cualquier cambio relevante en la información que éste le proporcionó al tiempo de la celebración del presente contrato;
- e) En el evento que se tome conocimiento de algún evento que prive al Cliente de la libre administración de sus bienes; y
- f) En el caso que el Cliente inicie y/o mantenga litigios en contra del Emisor o en el caso en que éste inicie y/o mantenga litigios en contra del Cliente;

#### **TÍTULO DÉCIMO CUARTO: CADUCIDAD Y RESTITUCIÓN DE FONDOS.**

**51.** 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, a través del uso de cajeros automáticos, abonándose el saldo disponible en una cuenta corriente bancaria nacional, en una cuenta a la vista, en otra CPF cuyo titular, en todos los casos, sea el Cliente, o a través de las vías que resulten aplicables.

**52.** 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.

#### **TÍTULO DÉCIMO QUINTO: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

Cualquier duda, dificultad o controversia que surja respecto de las partes en la interpretación, ejecución o incumplimiento del presente contrato deberán ser resueltos por los tribunales ordinarios de justicia con competencia en la comuna donde resida el Cliente referida en el presente instrumento

**SELLO SERNAC:** Este Contrato no cuenta con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley N°19.496.

Este documento se suscribe en dos ejemplares de idéntico tenor y letra, quedando uno en poder del Cliente y otro en poder del Emisor.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma Cliente**

\_\_\_\_\_  
**Sociedad Emisora de Tarjetas  
Los Héroes S.A.**

**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 Comisión para el Mercado Financiero, en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl).**

### **ANEXO 1: FORMULARIOS**

#### **1. FORMULARIO "CONOZCA A SU CLIENTE" PERSONA NATURAL**

Fecha: @FechaLarga

#### **1. ANTECEDENTES PERSONALES**

Nombre y Apellidos:	@THNombres		
Documento de identidad (RUT):	@THRUT		
Fecha de nacimiento:	@THFechaNacimiento	Nacionalidad:	@THNacionalidad
Profesión u ocupación:	@THProfesion		
Dirección:	@THDireccion	Comuna:	@THDireccionComuna
Celular:	@THCelular		
E-mail:	@THEmail		

#### **Ingresos Personales:**

<b>Mensual</b>
@THIngresoMensual

## 2. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Declaro bajo juramento que toda la información presente en este formulario es correcta y fidedigna, autorizo a Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A a realizar los análisis y verificaciones necesarios, y también a las autoridades competentes, quienes pueden tomarla para los efectos legales que consideren necesarios.

Certifico que los ingresos declarados provienen de actividades y fuentes lícitas, como asimismo que estoy en conocimiento que toda transacción económica inusual e injustificada, conforme a la normativa vigente, deberá ser informada por la Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. a la autoridad competente, renunciando el titular de manera absoluta y total a realizar cualquier acción civil o penal emanada del envío de dicha información, en contra de Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A.

Yo, @THNombres, en constancia de haber leído y aceptado lo anteriormente señalado, firmo el presente documento en señal de conformidad.

---

**Firma Cliente o de quien realiza transacción**

**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).**

## **ANEXO2: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Requisitos y Procedimiento**

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

- Presencial: En sucursales de Caja de Compensación Los Héroes, de lunes a viernes (días hábiles) de 09 hrs. A 18 hrs.
- Call Center: Atención telefónica en el número [●] las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para bloqueos de seguridad y demás operaciones y transacciones que se dispongan por el Emisor.
- Sitio Público y Privado: A través del sitio Destácame
- App Destácame: A través del chat de soporte administrada por Destácame, en coordinación con el Emisor.

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 o en la App Destácame, 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 Prepago 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 Servicio Nacional del Consumidor ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)) o los Tribunales de Justicia, según el Cliente estime pertinente.

### **RESUMEN DE DOCUMENTOS**

Yo, @THNombres, con fecha @FechaLarga, en constancia de haber leído y aceptado lo anteriormente señalado,

firmando los presentes documentos en señal de conformidad.

- Contrato de apertura de cuenta Prepago y afiliación al sistema y uso de tarjetas de pago con provisión de fondos, número: @Númerocontrato
- Formulario "conozca a su cliente" persona natural



- Anexo: Servicio de atención al Cliente: Requisitos y Procedimiento

---

**Firma Cliente**

---

**Sociedad Emisora de Tarjetas  
Los Héroes S.A.**

**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 Comisión para el Mercado Financiero, en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl).**