

ANEXO

Modificaciones Ley N°20.555

El objeto de este Anexo es modificar los contratos de adhesión de productos y servicios financieros que el Cliente y el Banco hubieren suscrito con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°20.555, esto es, antes del día 4 de marzo de 2012 (la “**Fecha de Inicio de Vigencia**”), en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior.

Primero: Objeto y Alcance. El presente Anexo Modificatorio (el “**Anexo**”), se otorga en conformidad a lo dispuesto en el Artículo Sexto de la Disposiciones Transitorias de la Ley N°20.555 de 2011 (la “**Ley**”), que modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (la “**LPC**”), para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.

Segundo: De los Contratos de Adhesión de Productos y Servicios Financieros. Este Anexo se aplica a, y modifica, los siguientes contratos de productos y servicios financieros que, con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia, pueda haber suscrito el Cliente con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (el “**Banco**”), en la medida que se encuentren vigentes a la fecha de otorgamiento de este Anexo, y ya sea que los mismos hayan sido otorgados por separado o en forma conjunta en el denominado Contrato de Operaciones Bancarias (los “**Contratos**”): (i) Contrato de Cuenta Corriente Bancaria; (ii) Contrato de Línea de Crédito para Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria; (iii) Contrato de Línea de Sobregiro Pactado; (iv) Contrato de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito y Apertura de Línea de Crédito; (v) Contrato de Operaciones a Distancia; (vi) Mandatos para Pagos Automáticos de Cuenta PAC o PAT; (vii) Tarjetas Bancarias; (viii) Créditos de Consumo y Créditos Hipotecarios respecto de los cuales sean aplicables las disposiciones de la LPC y de los Reglamentos que conforme a la misma deberán dictarse (los “**Reglamentos**”); (ix) Contrato de Cuenta Vista y (x) otros contratos que documenten productos o servicios contratados por el Cliente en forma conjunta o simultánea con los indicados anteriormente en esta cláusula.

Tercero: De los Derechos del Cliente. La Ley establece en favor del Cliente, y el Banco le reconoce, los siguientes nuevos derechos del consumidor de productos y servicios financieros:

- a.-Derecho a ser informado del costo total del producto, lo que comprende conocer la carga anual equivalente, calculada de acuerdo a las disposiciones de los Reglamentos.
- b.-Derecho a ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, que deberán fundarse en condiciones objetivas.
- c.-Derecho a la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez expiradas éstas.
- d.-Derecho a elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente el Banco.
- e.-Derecho a conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.

Cuarto: Del Servicio de Atención al Cliente. El Banco cuenta con un Servicio de Atención a Clientes, a través del cual y sin excepción, los clientes pueden acceder a distintos servicios, realizar un requerimiento o efectuar un reclamo, ello, conforme al procedimiento que se describe en el Anexo adjunto a este instrumento, denominado “Servicio de Atención al Cliente - Requisitos y Procedimiento”.

Quinto: De la Información al Cliente. El Banco informará al Cliente, en términos simples, el cobro de bienes y servicios ya prestados, de forma tal que este último pueda verificar que el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el respectivo Contrato.

Adicionalmente, y en los términos que indiquen los Reglamentos, y sea a solicitud del Cliente o con la periodicidad que en ellos se establezca, el Banco entregará al Cliente la información referente al servicio prestado relativo a uno o más de los Contratos, que le permita conocer: (i) el precio total ya cobrado por los servicios prestados; (ii) el costo total que implica poner término al respectivo Contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada; (iii) el valor total del servicio; (iv) la carga anual equivalente, si corresponde; (v) demás información relevante que determinen los Reglamentos. La información que conforme a lo anterior solicite el Cliente, le será entregada por el Banco dentro del plazo de tres días hábiles bancarios.

Sexto: De la Rendición de Cuenta. El Banco, en su calidad de mandatario, rendirá cuenta al Cliente en el evento que ejerza un mandato que este último le hubiere otorgado en uno o más de los Contratos. Conforme lo antes señalado, y

adelante.

cada vez que el Banco suscriba una solicitud, contrato, pagaré u otro documento que proceda, enviará una copia del mismo al correo electrónico del Cliente registrado en el Banco, a menos que éste solicite su envío en papel, dentro del plazo de 10 días hábiles, entendiéndose lo anterior como suficiente rendición de cuenta para todos los efectos legales a que hubiere lugar. Asimismo, el envío al Cliente de los estados de cuenta, comprobantes, avisos y documentos que contengan los movimientos, información de las transacciones u operaciones, se tendrán como suficiente rendición de cuenta de las mismas, pudiendo en todo caso el Cliente solicitar las rectificaciones o aclaraciones que estime necesarias. La rendición se entenderá aprobada si el Cliente no la objeta dentro de los 30 días siguientes a su envío.

Séptimo: De la Terminación de los Contratos y Servicios Financieros por el Cliente. El Cliente podrá poner término a uno o más Contratos en cualquier tiempo, sin expresión de causa, por medio de un aviso al Banco, siempre que extinga totalmente las obligaciones para con este último que emanan del respectivo Contrato, incluidos los créditos o usos pactados en cuotas en el caso de la Tarjeta de Crédito y la comisión por pago o terminación anticipado que pueda corresponder, conforme lo establecido en el Contrato de que se trate.

El Cliente, en la respectiva fecha de término de un Contrato, deberá pagar todos los montos utilizados de las líneas de crédito del producto de que se trate, los intereses, costos, comisiones e impuestos devengados hasta dicha fecha. En caso de mora o simple retardo en su pago, las sumas adeudadas devengarán intereses a la tasa de interés máxima convencional que rija durante el periodo de mora y que corresponda aplicar.

Asimismo, el Cliente deberá provisionar los fondos suficientes, según corresponda, para el pago de los cheques girados que a la fecha de cierre no hubieren sido cobrados y para el pago de las compras efectuadas con las Tarjetas de Débito o de Crédito, que no estuvieren facturadas a la época de término del producto respectivo.

Los avisos y notificaciones que el Cliente envíe conforme a lo establecido en esta cláusula se realizarán utilizando el formulario o canal remoto dispuestos al efecto por el Banco, o aquellos otros medios físicos o tecnológicos que se hubieren informado oportunamente al Cliente.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente en esta cláusula, y si el Cliente así lo solicitare, el Banco le entregará todos los certificados y antecedentes necesarios para renegociar los créditos contratados con el Banco, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la respectiva solicitud.

Octavo: De los Mandatos para Pago Automático de Cuentas y Cargos en Cuenta Corriente. El Cliente podrá solicitar al Banco que el pago de sus créditos y/o tarjetas de crédito se realice con cargo a la cuenta corriente que mantenga en una institución distinta del Banco, a través del medio físico o tecnológico que este último haya dispuesto al efecto, en la medida que exista un contrato de afiliación entre dicha institución y el Banco. Estas autorizaciones podrán ser revocadas por el Cliente en cualquier tiempo, debiendo informar al Banco su decisión por los medios físicos o tecnológicos igualmente dispuestos al efecto, revocación que producirá efecto a contar del periodo de facturación subsiguiente a aquel en que comunicare tal revocación.

Asimismo, el Cliente podrá revocar uno o más Pagos Automáticos con cargo a su Cuenta Corriente (“**PAC**”) o al cupo de una Tarjeta de Crédito (“**PAT**”), en cualquier tiempo, debiendo informar al Banco su decisión por los medios físicos o tecnológicos dispuestos por este último al efecto, revocación que producirá efecto a contar del periodo de facturación subsiguiente a aquel en que comunicare tal revocación.

Se deja constancia que los Contratos no cuentan con Sello Sernac.

El otorgamiento del presente instrumento no modifica las cláusulas de prórroga de competencia establecidas en los Contratos.

En todo lo no modificado expresamente con ocasión del otorgamiento del presente Anexo, se mantienen vigentes las estipulaciones y cláusulas de los Contratos. Asimismo, este instrumento no afecta la esencia de los derechos adquiridos por el Cliente y/o por el Banco bajo el régimen legal anterior.

Otorgado en Santiago, a 30 de mayo de 2012.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile

adelante.

ANEXO

Servicio de Atención al Cliente Requisitos y Procedimiento

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile ("BBVA") cuenta con un Servicio de Atención a Clientes, a través del cual y sin excepción, los clientes pueden acceder a los servicios que a continuación se detallan, realizar distintos requerimientos, o bien, efectuar un reclamo.

Servicios de Información y Requerimientos.

Línea de Atención Telefónica al Cliente 600 600 1100:

El horario de atención para servicios e información es de lunes a domingo desde las 7:30 am. hasta las 00:00 hrs.

Para emergencias bancarias, tales como: Órdenes de No Pago, Bloqueo de Tarjeta y solicitudes de reposición de Tarjeta, el servicio telefónico funciona en forma continua los 7 días de la semana durante las 24 horas.

La línea BBVA 600 600 1100 permite al cliente operar en forma automática a través de un sistema interactivo de repuesta o IVR (Interactive Voice Response), para lo cual se requiere digitar el número RUT y la clave de acceso telefónico, que corresponde a la clave de cajero automático, o bien, a la clave pinpass, si el cliente sólo es titular de Tarjeta de Crédito.

Si el cliente no posee clave de acceso telefónico, una vez que ingrese su número RUT, deberá marcar el asterisco(*) y podrá hacer sus consultas a través de una operadora, opción de atención a la cual también es posible acceder si el cliente ha ingresado utilizando clave de acceso.

Tanto en el servicio automático de atención como el que se realiza vía operadora, permite obtener:

Información de Cuenta Corriente, Cuenta Vista y Línea de Crédito.

- Saldo en Cuenta Corriente o Cuenta Vista (disponible y contable).
- Información de 6 últimos cheques cobrados.
- Monto de las retenciones que puedan existir.
- Saldo disponible de Línea de Crédito y monto total utilizado.
- Transacciones desde Cuenta Corriente a Línea de Crédito.
- Otras consultas relacionadas con Cuenta Corriente y/o Línea de Crédito.

Información de Tarjeta de Crédito.

- Monto del pago mínimo.
- Cupo disponible en pesos.
- Cupo disponible en dólares.
- Deuda total nacional.
- Deuda total internacional.

- Cupo Disponible para avances.
- Pago de Tarjeta de Crédito desde Cuenta Corriente.
- Otras consultas relacionadas con Tarjeta de Crédito.

Información de Crédito Hipotecario.

- Monto a pagar y fecha de vencimiento de dividendo.
- N° de dividendo.
- Total de dividendos.
- Cuota de dividendo alternativo.
- Pago de Crédito Hipotecario desde Cuenta Corriente.

Información de Crédito de Consumo.

- Monto a pagar y fecha de vencimiento de cuota.
- N° de cuota.
- Total de cuotas.

Emergencias bancarias.

- Generar Orden de No Pago.
- Bloqueo de Tarjeta de Crédito.
- Bloqueo de Tarjeta Redbanc.

Información de nuestro sitio web www.bbva.cl

- Generación de claves para BBVAnet.
- Desbloqueo de claves BBVAnet.

Reclamos.

En caso que un cliente desee efectuar un reclamo, relativo a cualquier producto o servicio, puede hacerlo a través de los siguientes canales de atención:

- Línea BBVA 600 600 1100
- Mesón de Atención al Cliente en cualquier sucursal
- Atención en el sitio web www.bbva.cl, para lo cual el cliente debe contar con clave de acceso.

En forma independiente de la opción elegida, se entregará al cliente el número asignado al reclamo y el plazo de resolución, de acuerdo al tipo de reclamo, que en todo caso no excederá de 30 días, salvo que para su resolución o aclaración se requiera la intervención de terceras instituciones, tales como operadoras de tarjetas u otras instituciones financieras, o bien, deban realizarse consultas o gestiones en el extranjero.