

WWW.CLIENTE
BANCARIO.CL

El sitio que hace más fácil el mundo de los bancos



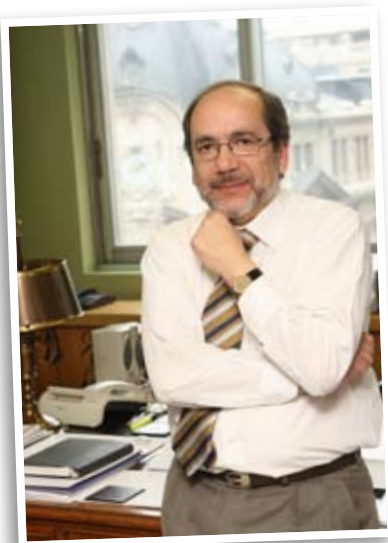
Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Por un endeudamiento responsable.



El sitio que hace más fácil el mundo de los bancos

Para tomar decisiones responsables



Gustavo Arriagada Morales, Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

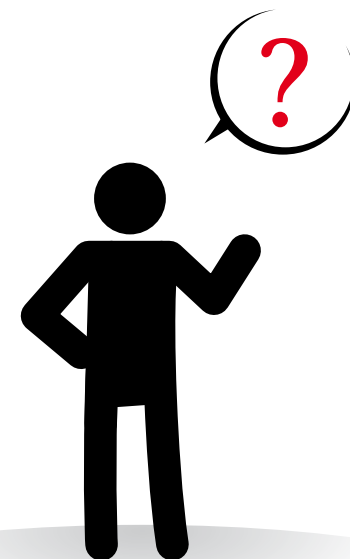
Durante los últimos años, la Superintendencia de Bancos se ha preocupado de manera especial por los temas relativos a la calidad de Atención a los Clientes y la Transparencia de la Información que se les entrega. Uno de los ejes institucionales ha sido la "Educación Financiera", cuyo objetivo principal es contar con clientes más informados y capaces de tomar mejores decisiones financieras.

Con este fin, se han dictado charlas de educación financiera, se han entregado mensajes radiales y, recientemente, se ha generado un nuevo portal "www.clientebancario.cl".

El sitio www.clientebancario.cl pretende ser una herramienta útil para el ciudadano común que necesita información concreta

al momento de tomar decisiones y en un lenguaje claro. De esta forma, la SBIF crea una instancia que acerca la institución a la comunidad y logra hacer más amigable el sistema bancario, entregando información sensible que resulta vital para contratar y gestionar eficientemente los productos que se ofrecen en la industria.

Esta página dispone de artículos que explican, de forma entretenida y con ejemplos, el funcionamiento de la industria. Asimismo, puede obtener informes de deuda y hacer seguimiento a sus reclamos, cuenta además con herramientas de cálculo y simuladores que ayudan a conocer los precios y condiciones actuales del mercado, entre otras importantes informaciones que le presentamos en el siguiente mini catálogo.



El sitio web www.clientebancario.cl incorpora una serie de herramientas de fácil utilización, para informar y asistir a sus usuarios sobre los distintos tipos de productos y servicios Bancarios.

Productos Bancarios

Desde esta pantalla acceda a guías completas para cada uno de los productos que son ofrecidos por la industria bancaria.

SBIF Informa

Acceda a información útil que periódicamente la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) entrega a los clientes de las instituciones que fiscaliza.

Asistencia y Asesoría

En esta sección encontrará:

- Todo lo necesario para hacer reclamos sobre productos y servicios bancarios.
- Recomendaciones sobre cómo usar los productos.
- Respuestas a las preguntas más frecuentes.
- Cómo hacer consultas a los editores de este sitio.

Servicios Interactivos de SBIF

Acceda a los principales simuladores y servicios interactivos ofrecidos por la SBIF.

Tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito son un medio de pago útil, en la medida que las personas las usen eficientemente. Esto se logra informándose de manera adecuada, lo cual puede lograr ingresando a www.clientebancario.cl.

En este sitio podrá aclarar dudas como:

- ¿Qué costos tiene una tarjeta de crédito y en qué fijarse al momento de adquirir una?
- ¿Qué ventajas ofrece el simulador de tarjetas de crédito?
- ¿Qué debe contener el Estado de Cuenta de una tarjeta de crédito?
- ¿Cómo cerrar una Tarjeta de Crédito?
- ¿Qué hacer en caso de pérdida, robo o hurto?

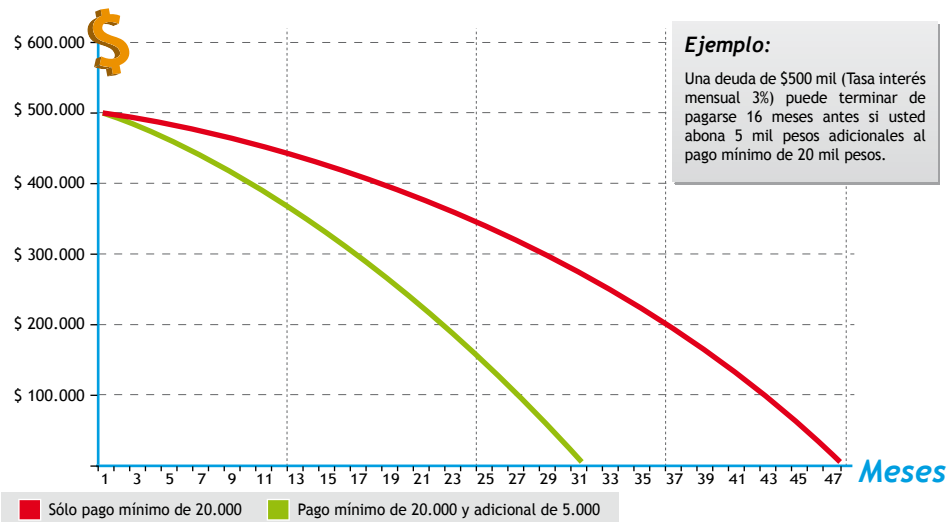


Pago mínimo

Debe saber que algunas Tarjetas tienen la opción de Crédito Rotatorio (Revolving), opción que permite un Pago Mínimo. Si la tarjeta que utiliza tiene esta opción, lo recomendable es pagar el monto total facturado del período. El Pago Mínimo hay que utilizarlo sólo en el caso que no sea posible pagar el total facturado del período.

Debe tener presente que si usted paga sólo el mínimo exigido en la cuenta de su tarjeta de crédito, probablemente su deuda **no disminuirá**, ya que estará pagando sólo los intereses y no el capital adeudado.

Pagar más del mínimo reduce el plazo de pago de la tarjeta



Cuentas Vista

Las cuentas de depósito a la vista, más conocidas como “cuentas vista”, o “chequeras electrónicas”, son cuentas en las cuales el titular puede efectuar depósitos y giros directamente en las sucursales del banco a través de ventanilla, o bien, utilizando medios electrónicos como tarjetas de débito, y así utilizar los cajeros electrónicos para realizar sus operaciones. La mayoría de ellas permite realizar transferencias electrónicas.

A través del sitio www.clientebancario.cl puede responder las dudas más frecuentes respecto de este tipo de instrumento bancario, tales como:

- *¿Quiénes pueden abrir una Cuenta Vista?*
- *¿Cómo cerrar una Cuenta Vista?*
- *¿Cuánto cuesta tener una Cuenta Vista?*
- *¿Cuántos intereses gana con el dinero depositado en una Cuenta Vista?*



Cuide su clave:

- Es necesario mantener la privacidad de la clave. Evite compartirla con terceros.
- Cambie periódicamente su clave y emplee códigos sencillos de recordar pero difíciles de adivinar por terceros.
- Memorice su clave y evite llevarla escrita.
- Conserve una distancia prudente de otras personas al momento de ingresar la clave secreta.
- No acepte ayuda de desconocidos.
- No debe entregar su tarjeta para que la lleven a un lugar fuera de su vista.
- Infórmese respecto al procedimiento a seguir en caso de robo, hurto o extravío. Recuerde que los números de emergencia se encuentran en nuestra página www.clientebancario.cl

Créditos de Consumo

Si desea contratar un crédito de consumo, en esta sección encontrará toda la información que debe conocer. Anticípese y evite malos entendidos.

Si ya tiene su crédito de consumo, a través de un solo click en www.clientebancario.cl podrá aclarar importantes dudas e inquietudes. Entre éstas podemos encontrar:

- *¿Qué debe tener en cuenta antes de contratar un crédito de consumo?*
- *Información sobre la solicitud y otorgamiento del crédito*
- *¿Puedo adelantar el pago del crédito de consumo?*
- *¿Qué hacer si tengo problemas de pago?*



Recomendaciones para un endeudamiento responsable con créditos de consumo.

Antes de contratar un crédito de consumo

1. **Presupueste.** Debe conocer cuánto puede pagar mensualmente por el crédito.
2. **Cotice.** Escoja la mejor oferta y conozca los gastos asociados.
3. **Lea.** Aclare todas sus dudas antes de firmar.
4. **Proyecte.** No pida ni más ni menos de lo que realmente necesita.
5. **Ordénese.** Emplee el dinero estrictamente para el destino que fue solicitado.

Mientras paga el crédito de consumo

1. **Pague.** Cancele sus cuotas en la fecha indicada para evitar gastos de cobranza.
2. **Priorice.** Pague las deudas con el banco primero para que no dañe sus antecedentes.
3. **Cumpla.** Recuerde que el Banco no permite abonos ni pagos parciales.
4. **Evite.** Pueden exigirle el pago total de la deuda si se atrasa en algunas cuotas.

Servicios en línea

El sitio www.clientebancario.cl ofrece prácticos simuladores y servicios interactivos, que ayudan a los usuarios a obtener información detallada sobre cuotas de créditos, tiempo de pago de una tarjeta de crédito, montos de ahorro, informes de deuda, entre otros.

Simuladores:

Créditos

- **Simule un Crédito Hipotecario**
A través de esta herramienta puede simular un crédito hipotecario según las ofertas actuales del mercado.
- **Simule un Crédito de consumo**
Eligiendo el monto, plazo a pagar y la institución bancaria, puede obtener el monto de la cuota y el total de la deuda a pagar.
- **Calcule cuánto puede pedir**
Permite calcular cuánto dinero puede pedir dependiendo de lo que puede pagar por cada cuota.
- **Calcule el Valor de la Cuota**
Calcule el valor de las cuotas que se originan a partir de un crédito que pida.

Tarjetas

- **¿Cuánto demoraré en pagar mi Tarjeta?**
Calcule cuánto tardaría en extinguir su deuda si paga el monto mínimo indicado en el Estado de Cuenta de la Tarjeta.

Ahorro

- **¿Cuánto debo ahorrar para reunir un monto?**
Calcule cuánto necesita ahorrar mensualmente para reunir un monto deseado.
- **¿Cuánto ahorraré en un determinado plazo?**
Calcule los montos que puede llegar a juntar si ahorra constantemente durante un periodo.



Informe de Deuda

Es un documento emitido por la SBIF, que indica el endeudamiento de las personas en el sistema financiero. Pueden solicitarlo en forma inmediata, a través de www.clientebancario.cl.

Para ello, sólo se requiere:

- **Tener clave de acceso.**
- **Indicar Rut.**

Si no tiene clave, puede solicitarla de manera presencial en la Oficina de Información y Consultas de la SBIF, ubicada en calle Bandera 92 (esquina Moneda), Santiago, acompañando los antecedentes indicados en www.clientebancario.cl. El horario de atención es de 09:00 a 14:00 horas.

Desde regiones las solicitudes de informe y clave se pueden hacer:

- **Por carta escribiendo a la Casilla 15-D, Santiago.**
- **Por Fax al (56-2) 441 09 14.**

Lleve la SBIF a su lugar de trabajo

Solicite una charla grupal de educación financiera a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que se dictará en el lugar que usted indique. Estas pretenden orientar a la comunidad, de tal forma que esté más informada y tome mejores decisiones.

Entre los puntos que se abordan está la gestión adecuada de los productos bancarios más comunes (Crédito de Con-

sumo, Crédito Hipotecario y Tarjeta de Crédito) y la forma en que esto influye en la calidad de vida de las personas y el presupuesto familiar.

La entidad que desee entregar este beneficio a sus trabajadores tiene a su disposición los recursos profesionales de la SBIF. Basta con escribir al correo contactenos@sbif.cl y se le entregará toda la información necesaria.



SBIF Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile
Por un endeudamiento responsable.

Contactos:

Información en sitios Web

- www.sbif.cl
- www.clientebancario.cl
- www.bancafacil.cl

Call Center 600 4646 000

Horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes (excepto feriados). La llamada tiene el costo de Servicio Local Medido (SLM) desde cualquier lugar del país.

Oficina de Información, Consulta y solicitud de Informe de Deudas de SBIF

Bandera 92, esquina Moneda, Santiago Centro. Su horario de atención es de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas (días hábiles).