

ANEXO 1: INFORMACIÓN DEL CRÉDITO O DETALLES Y CONDICIONES

- Gastos que se incluyen:
 - i .Notarial, Los gastos notariales indicados corresponden a una estimación para una operación de crédito de consumo en Santiago, pudiendo variar para operaciones cursadas en regiones.
 - ii .Impuesto: 0,066% del monto mensual con un tope de 12 meses y un máximo de un 0,8%.
- Conforme a la normativa que regula el actuar de las Cajas de Compensación los datos personales pueden ser remitidos a la Superintendencia de Seguridad Social, en atención a la facultad de supervigilancia y fiscalización que ejerce sobre estas entidades.
Asimismo, esta entidad, con el fin único y exclusivo de entregar beneficios sociales, remite los datos personales a las entidades correspondientes, para que los beneficiarios puedan hacer uso y goce de dichos beneficios.
Por otra parte, y conforme al artículo 7 de la Ley N° 19.628 esta entidad se encuentra facultada a comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando estos consten en letras de cambio y pagarés protestados, cheques por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa.
- La Circular N° 2052 de la Superintendencia de Seguridad Social, establece la obligación para afiliados activos de caucionar el crédito con un aval, pudiendo la Caja no exigirlo conforme al Reglamento de Crédito Social de ésta.
- Los seguros contratados, son cubiertos por Seguros de Vida Suramericana S.A.
- Honorarios de cobranza
 1. En caso de atraso en el pago de cualquier cuota del crédito social, la Caja comenzará con la gestión de cobro a través de su personal interno y/o podrá encargar esta gestión a empresas externas de cobranza las cuales han sido previamente contratadas por la Caja pudiendo actuar en representación de esta.
 2. En caso de atraso en el pago mayor a 20 días corridos, los honorarios que la empresa cobre, de acuerdo a la tabla progresiva que se ilustra en el cuadro más abajo, son de entero cargo del deudor moroso.

TABLA DE HONORARIOS	MONTO CUOTA		
	Hasta 10 UF	Por lo que excede a 10 UF y hasta 50 UF	Por lo que exceda a 50 UF
Días de Atraso	21		
Honorarios por Cobranza	9%	6%	3%

3. Los honorarios se aplican sobre el monto de la cuota vencida.

NOTAS:

Horarios de Gestión de Cobranza: Días hábiles (lunes a sábado excepto festivos) y horarios hábiles (8:00 – 20:00 horas) en conformidad al Art. 59 del Código de Procedimiento Civil.

Pagos de deudas en cobranza extrajudicial: Puede efectuarse en cualquier punto de atención que la Caja disponga.

Información a Terceros: La Caja no podrá informar a terceros acerca de la cobranza en conformidad a la Ley 19.628, sobre Protección de la vida Privada.

Aplicación de honorarios: Los honorarios indicados en el cuadro se aplicarán hasta cuando ocurra el pago, renegociación o repactación de la deuda impaga o hasta cuando se inicie la cobranza judicial.

Mecanismos de Cobranza:

- **Mensajes:** El cliente podrá recibir un mensaje de cobro de cuota o cuotas atrasadas, indicando los días de mora y el valor a pagar. Éste mensaje podrá ser de texto, voz o correo electrónico, enviado a su número de teléfono fijo, celular o correo electrónico registrados.
- **Llamadas telefónicas:** El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos fijos y celulares consignados por el deudor en la solicitud de crédito, de residencia y de trabajo, o a los últimos actualizados por él mismo.
- **Comunicaciones escritas:** La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a las direcciones físicas, de residencia y de trabajo, o electrónicas consignadas por el deudor en la solicitud de crédito o a los últimos datos de correspondencia actualizados por él mismo.
- **Gestión de cobro a otros obligados:** Dada las responsabilidades el pago que compete al codeudor, avalista o deudor solidario, la Caja puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichas personas, sin perjuicio de que simultáneamente haya requerido para el pago al deudor principal.
- **Visitas:** Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o avalistas codeudores, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole. Esta medida de cobranza respetará en todo momento el derecho a la intimidad del deudor.

Para efectos de las gestiones de cobranza extrajudicial, Caja La Araucana informa a sus deudores, que mantiene contrato, para realizar la mencionada gestión, con las siguientes empresas:

- a) Atento Chile S.A, (Atento).
Encargado: Evelyn Gonzalez San Martín.
Dirección: Rosas 1740, piso 3 / Santiago / Chile.
- b) Inversiones Cobranding Ltda. (Cobranding).
Encargado: Patricio Delgado Abarca.
Dirección: Huérfanos 757, piso 2/ Santiago / Chile.
- c) Administradora de Crédito y Cobranza Gesticom S.A. (Gesticom)
Encargado: Marcelo Vitta Montenegro.
Dirección: Mac Iver 225, piso 12/ Santiago/Chile.
- d) Inversiones, Servicios y Asesorías, Invercard Ltda.(Invercard)
Encargado: Jorge Venegas Medina.
Dirección: Huérfanos 757, piso 2/ Santiago / Chile.

ANEXO 2: INFORMACIÓN AVALISTAS, FIADORES Y CODEUDORES SOLIDARIOS

¿Qué es un avalista, fiador o codeudor solidario?

Un avalista, fiador o codeudor solidario es aquella persona que, en forma voluntaria, adquiere los mismos compromisos que el deudor principal que solicita un Crédito Social.

¿Cuál es el monto que garantiza el avalista, fiador y codeudor solidario?

Deberán garantizar la suma resultante de los conceptos de: capital, intereses, reajustes, gastos y costos de cobranza judicial y extrajudicial, si las hubiere, relacionados al Crédito Social otorgado al deudor principal.

¿Cuáles son los deberes y responsabilidades de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios?

Una vez requerido por La Caja, no podrán negarse al pago total de la deuda, sin ser necesario que La Caja se dirija en forma previa a cobrar al deudor principal, salvo en el caso de los fiadores.

El pago de las cuotas se efectuará mediante descuentos por planilla de las remuneraciones y/o de la pensión del avalista, fiador o codeudor solidario, atendida la naturaleza del Crédito.

¿Cómo funciona la cobranza?

La Caja puede demandar el total de la deuda, en forma conjunta, o bien a uno o más de ellos en particular, según corresponda. La cobranza podrá ser extrajudicial o judicial.

¿Qué mandatos y autorizaciones deben otorgar los avalistas, fiadores y codeudores solidarios?

Si por cualquier motivo no fuere posible hacer el descuento al deudor, se debe descontar el valor correspondiente, de la remuneración y/o pensión del avalista, por lo que se otorga mandato en tal sentido. Si por cualquier causa el deudor dejare de pertenecer a la empresa y del finiquito no se alcanzare a descontar la totalidad de lo adeudado, se deberá descontar el saldo pendiente del crédito de las remuneraciones, finiquitos (previa ratificación) o pensión de los avalistas, fiadores y codeudores solidarios.

ANEXO 3: INFORMACIÓN REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE CLIENTES

A continuación encontrará una guía práctica de cómo realizar una consulta y/o reclamo relacionado con un los servicios que otorga la Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana.

I. Canales de recepción de consultas o reclamo.

Los usuarios podrán efectuar sus consultas o reclamos por alguna de las siguientes vías:

- a. Sucursales a nivel nacional, en los horarios de atención indicados en la página web www.laaraucana.cl.
- b. Sección “Contáctenos”, disponible en la página web www.laaraucana.cl, disponible las 24 horas.

II. Contenido mínimo de consultas y/o reclamos.

Los usuarios al presentar una consulta y/o reclamo deberá indicar al personal de atención de cliente de la sucursal, o bien indicar en la sección “Contáctenos” de la página web los siguientes antecedentes:

Tipo de cliente (afiliado, pensionado o no cliente)

- a. Nombres y apellidos
- b. Rut
- c. Teléfono y Email
- d. Dirección, comuna, ciudad
- e. Selección del tema
- f. Breve descripción de la situación que genera la consulta o reclamo.

En caso de tratarse de una atención presencial en alguna de nuestras sucursales, los usuarios podrán adjuntar antecedentes que fundamenten su consulta y/ o reclamo.

III. Respuesta a consultas y/o reclamos.

Los reclamos se responderán al usuario, dentro de los 10 días hábiles posteriores a su recepción.

FIRMA CLIENTE

_____, _____, de _____ 20____

ANEXO 4: PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CONTRATADOS SIMULTÁNEAMENTE CON EL CONTRATO DE CRÉDITO SOCIAL

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17B, letra d) de la Ley N° 19.496, el afiliado contrata simultáneamente con el Crédito Social lo siguiente:

I. De forma Obligatoria: Seguro de Desgravamen.

Conforme a la Circular N.° 2052 de la Superintendencia de Seguridad Social y sus modificaciones posteriores, el Crédito Social debe ser contratado con un seguro de desgravamen. Este seguro cubre los riesgos de invalidez y de muerte.

Prima Trabajador: Para efectos de determinar el monto de la prima mensual se considerará el capital inicial por el Crédito Social otorgado vigente y futuro, sobre el cual se aplicará la siguiente tasa: 1,98‰

Prima Pensionados: Para efectos de determinar el monto de la prima mensual se considerará el capital inicial por el crédito otorgado vigente y futuro, sobre el cual se aplicará la siguiente tasa: 2,64‰

Los riesgos son cubiertos por la compañía de Seguros Generales Suramericana S.A. Sus características, coberturas y exclusiones se rigen por lo dispuesto en la póliza respectiva, que se encuentra depositada en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° POL220140304 en el caso del seguro de pensionados, y N° POL220140304 y CAD320140305, en el caso de trabajadores. Los seguros son intermediados por Volvek Corredores de Seguros S.A., quien asume las obligaciones propias de los seguros que intermedia en dependencias de Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana sin responsabilidad ni injerencia para esta última.

II. De forma voluntaria: Seguro de Cesantía

Los afiliados podrán contratar de forma voluntaria un seguro de cesantía, el cual entrega una cobertura de hasta 4 (cuatro) cuotas, según las condiciones establecidas en póliza.

Si el desempleo ocurre posterior a los 181 días desde la contratación del seguro, se indemnizarán las cuotas. Las primeras 2 cuotas pagadas de una sola vez y posteriormente mes a mes y una a una, mientras se demuestre la condición de cesantía con un límite de 4 cuotas totales.

Los riesgos son cubiertos por la compañía de Seguros Generales Suramericana S.A. Sus características, coberturas y exclusiones se rigen por lo dispuesto en la póliza respectiva, que se encuentra depositada en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° POL120130166. Los seguros son intermediados por Volvek Corredores de Seguros S.A., quien asume las obligaciones propias de los seguros que intermedia en dependencias de Caja de Compensación de Asignación Familiar La Araucana sin responsabilidad ni injerencia para esta última.