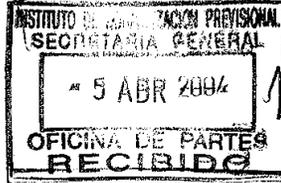


1198 - 86

DIVISION SECRETARIA GENERAL
Sección Resoluciones
Alameda del Libertador Bernardo O'Higgins 1353
Piso 2 SANTIAGO
Teléfonos 870 80 00 - 870 9020 - FAX 8709220
www.inp.cl



HOJA REHECHA

CONTR. OFICINA	GENERAL DE PARTES	DIVISION JURIDICA
23 MAR. 2004	24 MAR 2004	REGISTRADO SANTIAGO, 30 OCT 2003
CONSIDERANDO:		JEFE

RESOLUCIÓN

016

1.- La necesidad del Instituto de Normalización Previsional de contratar a entidades especializadas en la materia, los Servicios de Cuentas Corrientes, Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y Recaudación de Cotizaciones Previsionales.

2.- La aprobación del Proyecto de las Bases de la Licitación Pública, para la contratación de los servicios de Cuentas Corrientes Bancarias, Pago de Beneficios de Seguridad Social y Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales, del Instituto de Normalización Previsional, por parte de la Superintendencia de Seguridad Social, mediante Oficio Ordinario N° 003229, de 31 de enero del 2003.

3.- La aprobación de las Bases Administrativas y Técnicas y sus Anexos, del proceso de Licitación Pública para la contratación de los servicios de Cuentas Corrientes Bancarias, Pago de Beneficios de Seguridad Social y Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales, mediante Resolución N° 001, de 5 de febrero del 2003, de esta Dirección Nacional, tomada razón por la Contraloría General de la República, con fecha 13 de marzo del 2003.

4.- El llamado a la Licitación Pública de la especie, y la aprobación del Calendario de Eventos respectivo, mediante Resolución Exenta N° 174, de 14 de marzo del 2003.

5.- La adjudicación parcial de los servicios singularizados en el Considerando N° 1, del presente instrumento, en los Bancos Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile-BBVA, y Banco del Estado de Chile- BancoEstado, mediante Resolución Exenta N° 671, de 31 de julio del 2003, complementada por Resolución Exenta N° 768, de 9 de septiembre del 2003, que declararon desierta la licitación de la especie, respecto de los servicios que indica, entre los cuales se encuentra el Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales, por no resultar las ofertas presentadas convenientes a los intereses de la Institución.

6.- La disponibilidad presupuestaria con que cuenta el Instituto de Normalización Previsional para contratar con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile- BBVA, los Servicios licitados de, Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social.

7.- El Contrato de Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes y Pago de Beneficios de Seguridad Social, de 10 de octubre del 2003, suscrito entre el Instituto de Normalización Previsional y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile- BBVA, en los términos que indica.

TOMADO RAZON

[Handwritten signature]
1 ABR 2004

Contralor General
de la República
Subrogante



8.- La aprobación legal del Contrato de Prestación de Servicios, singularizado en el Considerando precedente, por parte del Departamento Legal del Instituto de Normalización Previsional, en los términos que indica, mediante Oficio Ordinario N° 2103 de fecha 30 de octubre del 2003, por el cual también solicita emitir la presente Resolución.

VISTOS:

1.- El artículo 9°, La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado ha sido fijado por el D.F.L. N° 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.- La Ley N° 19.880, del 2003, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Organos de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.886, del 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.

4.- Lo establecido en el N° D.F.L. N° 278, de 1960; en el D.L. 3.502, de 1980; en las Leyes N° 17.322, 18.575 y 18.689, el artículo 16 del D.L. N° 1.608 de 1976 y su Reglamento contenido en el D.S. N° 98, de 1991, del Ministerio de Hacienda, las facultades que me otorga el D.F.L. N° 17 de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social; lo dispuesto en la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de su Resolución N°55, de 1992 y en la Resolución N° 3, de 1999 del Instituto de Normalización Previsional. y lo fijado en el art 15, de la ley N° 17.671; la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques según su texto refundido contenido en el DFL N° 707, de 1982, del Ministerio de Justicia; la Ley General de Bancos contenida en el DFL. N° 3, de 1977, del Ministerio de Hacienda.

RESUELVO:

1.- Apruébase el Contrato de Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes y Pago de Beneficios de Seguridad Social, de 10 de octubre del 2003, suscrito entre el Instituto de Normalización Previsional y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile-BBVA, mediante el cual dicha entidad bancaria se obliga, respecto del Servicio de Cuentas Corrientes, a abrir y mantener, sin costo alguno para el Instituto, las Cuentas Corrientes que éste le solicite, sean a Nivel Central, sean a Nivel de Sucursales, y respecto del Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se obliga a pagar las pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de Seguridad Social que el Instituto determine, la Ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto. Todo ello, en las condiciones y términos que dicho contrato señala, instrumento que consta de 67 fojas, el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

HOJA REHECHA

2.- Déjase constancia, que de conformidad a la Cláusula Décima Octava del contrato de la especie, y referente al Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, el Banco operará, las siguientes modalidades de pago:

Plaza de Pago.
Centro de Servicios.
Pago Rural.
Orden de Pago en Sucursal I.N.P
Orden de Pago al domicilio del beneficiario.
Depósito Bancario

3.- Déjase constancia, que de conformidad a la Cláusula Septuagésima Tercera del contrato de la referencia, el Instituto de Normalización Previsional, pagará al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, por la prestación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, las tarifas unitarias mensuales que se señalan a continuación, por cada documento de pago validamente emitido y de acuerdo a la modalidad de pago que se indica:

MODALIDAD DE PAGO	TARIFA UNITARA MENSUAL
1.- Plaza de Pago	0,02854 U.F. más I.V.A
2.- Orden de Pago a Domicilio	0,03250 U.F. más I.V.A
3.- Orden de Pago en Sucursal I.N.P	0,03130 U.F. más I.V.A
4.- Pago Rural	0,08550 U.F. más I.V.A
5.- Depósito Bancario	0,02200 U.F. más I.V.A
6.- Centro de Servicios	0,02163 U.F. más I.V.A

4.- Déjase establecido que el Contrato de prestación de servicios de la especie, iniciará su vigencia el primer día hábil del mes de noviembre del 2003, y se extenderá hasta el 31 de octubre del 2007. Se podrá prorrogar por una sola vez, por un período de hasta doce meses, en las condiciones y forma establecidas en la Cláusula Septuagésima Cuarta.

5.- Desígnese a la brevedad, a los Administradores del Contrato, para coordinar y controlar el correcto cumplimiento de los servicios contratados, de conformidad a lo señalado en la Cláusula Septuagésima Novena, del contrato que se aprueba por el presente instrumento y a lo dispuesto en la Resolución N° 3, de 1999, del Instituto de Normalización Previsional.

6.- Publíquese por el Departamento de Administración y Finanzas del Instituto de Normalización Previsional, la contratación que se aprueba por el presente instrumento, en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, en los plazos y bajo las condiciones que dicho sistema exige.

DIVISION SECRETARIA GENERAL
Sección Resoluciones
Alameda del Libertador Bernardo O'Higgins 1353
Piso 2 SANTIAGO
Teléfonos 870 80 00 - 870 9020 - FAX 8709220
www.inp.cl

016



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL

7.- Impútese el gasto que significa la contratación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, al Subtítulo 22, Item 17 y Asignación 014, del Presupuesto del Instituto de Normalización Previsional, para el año 2003, y al Subtítulo, Item y Asignación que corresponda los años siguientes, con los recursos que se destinen al efecto.



TÓMESE RAZON POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

Comuníquese a los Departamentos Legal, Planificación, Recursos Humanos, Operaciones, Administración y Finanzas, Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; al Coordinador de Sucursales; a las Divisiones Pago de Beneficios, Concesión de Beneficios, Empleadores, Tecnología de Información, Auditoría y Control; a los Subdepartamentos Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y de Bienes y Servicios; al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile. Regístrese y distribúyase por Secretaría General.



ERNESTO EVANS ESPINEIRA
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL

Ver Detalle
MRM/MVEW/MSL/msl.
Aprueba Contrato con BBVA- 2003
Servicios de Cuentas Corrientes Bancarias y
Pago de beneficios de Seguridad Social.

INP



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL

**CONTRATO DE PRESTACION DE
SERVICIOS
SERVICIO DE CUENTAS CORRIENTES
BANCARIAS**

Y

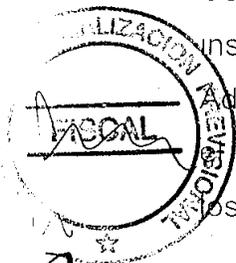
**PAGO DE BENEFICIOS DE
SEGURIDAD SOCIAL**

**INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL**

Y

**BANCO BILBAO VIZCAYA
ARGENTARIA CHILE**

En Santiago de Chile, a ~~10~~ ¹⁰ de ~~10~~ ¹⁰ de 2003, entre el **INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL**, organismo de Previsión Social, RUT N° 61.533.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO EVANS ESPÍNEIRA**, chileno, casado, licenciado en filosofía, cédula nacional de identidad N° 7.047.052-7, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1353 sexto piso, Santiago, en adelante "EL INSTITUTO", y por la otra el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE**, institución bancaria y financiera, RUT N° 97.032.000-8, representado por su Gerente General don **RAMON MARIA MONELL VALLS**, español, casado, economista, cédula de identidad para extranjeros N° 14.752.634-2, domiciliado en calle Huérfanos N° 1234, Santiago, en adelante "EL BANCO", vienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Cuentas Corrientes y Pago de Beneficios de Seguridad Social, en virtud de lo dispuesto el artículo 2 del Decreto Ley N° 3.502 de 1980; artículo 16 del Decreto Ley N° 1.608 de 1976 y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 98 de 1991, del Ministerio de Hacienda; la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, cuyo texto refundido fue fijado por el D.F.L. N° 707 de 1982 del Ministerio de Justicia, publicado en el Diario Oficial de 07 de Octubre de 1982; la Ley General de Bancos, contenida en el D.F.L. N° 252 de 1960 de Hacienda, publicada en el Diario Oficial de 04 de Abril de 1960 y sus modificaciones posteriores, y demás disposiciones legales vigentes; las Circulars y Normas de las Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de la Superintendencia de Seguridad Social. Asimismo, forman parte del presente instrumento, para todos los efectos legales, las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública a la que llamó el Instituto de Normalización Previsional para la contratación de los servicios objeto del presente contrato, y todos sus Anexos; la



B

Handwritten signature or initials.

Resolución Exenta N° 001 de 05 de Febrero de 2003 del Instituto de Normalización Previsional, tomada razón con fecha 13 de marzo de 2003 por la Contraloría General de la República y, en lo que no se oponga a las estipulaciones del presente contrato, la Oferta Técnica y Económica presentada por el Banco BBVA Chile, con fecha 30 de Mayo de 2003, y demás cartas, consultas, aclaraciones y respuestas a las mismas.

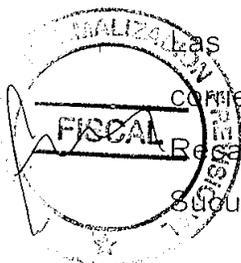
TITULO I

DEL SERVICIO DE CUENTAS CORRIENTES

PRIMERO: Las estipulaciones del presente contrato regirán las operaciones correspondientes a las Cuentas Corrientes Bancarias abiertas a nombre del Instituto de Normalización Previsional, o que éste abra en el futuro, para sus Sucursales y/o Unidades Centrales, para el cumplimiento de las funciones que legalmente se le encomiendan. Ello, sin perjuicio de las disposiciones especiales que se contengan o sean aplicables a cada documento, título o efecto de comercio en particular, que se emitan como consecuencia o en aplicación del presente contrato.

SEGUNDO: En cumplimiento del presente contrato, el Banco se obliga a abrir y mantener, sin costo alguno para el Instituto, las Cuentas Corrientes que éste le solicite, sean a Nivel Central, sean a Nivel de Sucursales.

Las cuentas a Nivel Central se clasificarán en una cuenta corriente " Giradora Nacional " y en cuentas corrientes, " Rescaudadoras Nacionales ". Las Cuentas Corrientes a Nivel de Sucursales se denominarán " Giradoras Locales "



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

Para efectos de este contrato se entiende por cuentas corrientes " Recaudadoras Nacionales " aquellas utilizadas para efectuar depósitos de recaudaciones; por cuenta corriente " Giradora Nacional " la utilizada para el pago de las obligaciones del Instituto, y por cuentas corrientes " Giradoras Locales " las utilizadas por las Sucursales del Instituto para responder a sus operaciones.

Para efectos del manejo de sus cuentas el Instituto utilizará la emisión de cheques propios girados vía proceso computacional, y/o cheques provistos por el Banco para operar con las cuentas giradoras, según se describirá en el presente instrumento.

El Instituto podrá requerir la apertura de cuentas corrientes para cada una de las Sucursales, las que serán utilizadas para responder a su operación normal. Dichas cuentas recibirán principalmente, depósitos vía traspaso de fondos efectuados desde una cuenta de Nivel Central, denominada Giradora Nacional.

Para estos efectos, el Banco deberá proporcionar un servicio con sistema de interconexión que permita el acceso a los servicios de consulta y transferencia de fondos entre cuentas corrientes a través del sistema S.I.E.T.E. descrito en la Oferta Técnica, el que permitirá al Instituto efectuar traspasos de fondos entre sus cuentas corrientes vía transferencia electrónica o en su defecto, con orden de traspaso, pero sin giro de cheques, y los fondos estarán disponibles en forma inmediata. En forma adicional, el sistema indicado permitirá al Instituto acceder a servicios tales como pagos a proveedores; pago de remuneraciones a los funcionarios del Instituto; pago automático de cuentas; obtener información acerca de saldos y movimientos diarios de todas sus cuentas corrientes; rechazos o confirmaciones de las



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

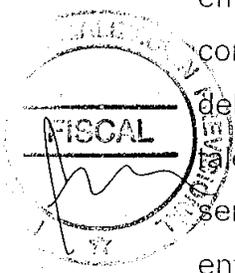
operaciones efectuadas a través del S.I.E.T.E., estadísticas, conforme a las opciones del módulo que las administre, entre otras. De manera adicional, el Instituto podrá conectarse al sitio www.bbva.cl, con acceso mediante una clave secreta, aplicación que le permitirá al Instituto la realización de transacciones financieras, en caso de acontecer situaciones de contingencia que impidan el uso del S.I.E.T.E.

En caso de contingencias también se podrá utilizar formulario impreso para que el Banco efectúe tales operaciones, según Anexo N°1.1 de las Bases Técnicas de la Licitación.

El Banco proporcionará el servicio de magnetización de los cheques girados, en un plazo máximo de dos días hábiles bancarios, respecto de documentos de cuentas corrientes computacionales.

El Instituto provisionará la o las cuentas corrientes por el total de los fondos por el total de los cheques emitidos, con un día hábil bancario de anticipación a la fecha de giro de los cheques.

El Instituto informará sobre los números de serie, monto y fecha de giro de los cheques, según formato señalado en Anexo N°1.3 de las Bases Técnicas, con dos días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de giro. Paralelamente a lo anterior, el Instituto enviará vía electrónica los archivos con el detalle de la emisión de cheques que el Banco deberá utilizar para su correcto pago y para validar la información sobre movimientos del Banco que deberá informar diariamente al Instituto. Para tales efectos el Banco deberá proporcionar al Instituto un servicio de transmisión de archivos vía electrónica tanto de entrada como de salida.



B

Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

De las cuentas corrientes Giradoras Nacionales se efectuarán transferencias electrónicas y/o de traspasos de fondos a las cuentas corrientes de las Sucursales del Instituto.

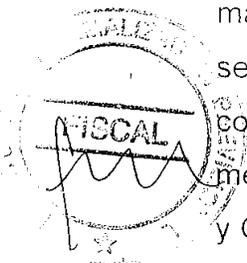
El Instituto podrá requerir la apertura de cuentas corrientes Recaudadoras Nacionales para recibir los fondos provenientes de entidades recaudadoras.

Las cuentas corrientes sólo se abrirán o cerrarán a requerimiento escrito del Subdepartamento de Tesorería del Instituto, las cuales deberán estar suscritas por su Jefe, quién lo subrogue o por la persona en quién el Director delegue tal facultad.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente el Instituto, de común acuerdo con el Banco, podrá modificar los procedimientos, naturaleza y denominación de sus cuentas corrientes, lo que no constituirá una modificación del presente contrato.

El Instituto se reserva el derecho de mantener cuentas corrientes bancarias en otras instituciones financieras, distintas de su contraparte en el presente contrato, como asimismo, el de abrir más cuentas corrientes que las señaladas en las Bases, con el objeto de tener un mejor manejo financiero, control interno u otro que estime conveniente a sus intereses.

TERCERO: Las cuentas corrientes que el Instituto abra y/o mantenga en el Banco, incluidas las comisiones de confianza, se considerarán como una sola para los efectos de este contrato, en particular para la determinación del saldo promedio mensual disponible a que se refieren las Bases de la Licitación y Oferta Económica del Banco.



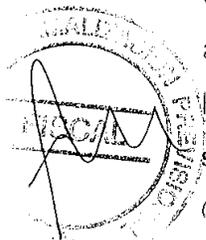
28

11

Consecuente con ello, no será procedente respecto de estas cuentas ningún tipo de cobro por su mantenimiento. Cualquier referencia a una cuenta corriente deberá entenderse hecha a todas ellas, salvo que se exprese lo contrario.

CUARTO: El Banco se obliga a mantener informado al Instituto sobre el movimiento de sus cuentas corrientes, a través de las formas y medios que se señalan, y a prestar los servicios conexos adicionales o complementarios que se describen a continuación, cuyos costos son de cargo exclusivo del Banco:

- a) Atención diligente y preferencial al personal del Instituto en relación a todas las materias referidas en el presente contrato, ya sea mediante la asignación de cajas o cajeros especiales, credenciales de identificación u otras, como asimismo a los beneficiarios de cheques girados por éste. De igual forma, el Banco deberá considerar horarios especiales para atender requerimientos de las Sucursales y Unidades Centrales del Instituto, derivados de situaciones especiales.
- b) Contar con dos casillas internas en la Oficina Principal del Banco para toda la documentación y/o correspondencia dirigida al Instituto, y además, se proporcionara una casilla para cada Sucursal, donde existan cuentas corrientes correspondientes a Sucursales INP o que tengan relación con el pago de beneficios. Con todo, para los casos de no tener habilitada "Casilla" en la Sucursal en que exista una cuenta corriente perteneciente al Instituto, se habilitara un apartado en el Mesón de Atención de Clientes, que cumplirá las mismas funciones de la "Casilla" y la correspondencia será custodiada y entregada por el Jefe de Gestión Operativa o quién le reemplace.
- c) El Banco deberá instalar en dependencias del Instituto tres computadores con sus respectivas impresoras, para



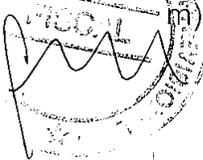
[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

consultar los saldos y efectuar traspasos entre cuentas corrientes y aquellas destinadas al pago de beneficios de Seguridad Social y otros servicios que acuerden las partes. El costo de instalación y del servicio será de cargo del Banco. Los computadores señalados tendrán instalado un software que permitirá efectuar a lo menos consultas en línea y obtener información de todas sus cuentas corrientes y de las cuentas destinadas al pago de beneficios de seguridad social. Conforme a las funcionalidades del software, el Banco habilitará en ellos el sistema S.I.E.T.E. descrito en la Oferta Técnica, sin costo para el Instituto. Los computadores que instale el Banco podrán conectarse al sitio www.bbva.cl, con el acceso mediante una clave secreta.

- d) Poner a disposición del Instituto, ya sea a nivel central o de Sucursales, según corresponda, al día hábil bancario siguiente, las cartolas del día anterior de las respectivas cuentas corrientes. Para las cuentas corrientes giradoras y recaudadoras del Nivel Central, el Banco remitirá una cartola vía transmisión electrónica, para lo cual los usuarios autorizados del Instituto podrán acceder a esta información en la opción implantada en el sistema S.I.E.T.E. descrito en la Oferta Técnica del Banco u otro que acuerden las partes. El esquema de registro se determinará de común acuerdo entre las partes.
- e) Los números de serie de los cheques u otros documentos informados en cartolas u otros medios que los suplan, deberán ser registrados en su totalidad o con al menos los siete últimos dígitos.
- f) Los cargos en cuenta corriente que no correspondan a cheques girados o a traspasos de fondos efectuados por el Instituto, deberán ser informados en un plazo de 24 horas, acompañando la respectiva documentación de respaldo.

- g) Entregar al Instituto, dentro del plazo de tres días hábiles bancarios contados desde la petición del Instituto, información sobre cargos y/o abonos en cualquier cuenta corriente; en el mismo plazo deberá registrar la regularización en la respectiva cartola bancaria, cuando proceda.
- h) Entregar certificados de saldo de todas sus cuentas corrientes, cada vez que sean solicitados por el Instituto, dentro del plazo de 24 horas.
- i) Poner a disposición del Instituto diariamente, los saldos de todas las cuentas corrientes y de las Comisiones de Confianza, de acuerdo a formato señalado en Anexos N°1.6 A y N°1.6 B de las Bases Técnicas.
- j) Los cheques girados, ya sean contra una cuenta del nivel central o de Sucursales, deberán ser pagados inmediatamente de presentados para sus cobros en cualquier sucursal del Banco siempre que existan fondos para ello o que el Instituto autorice el traspaso de fondos de otra de sus cuentas y en conformidad a la normativa vigente al respecto. Todos los cheques girados por el Instituto son nominativos.
- k) Transmitir electrónicamente en forma diaria, todo el movimiento registrado en el día anterior en aquella cuenta corriente en que el Instituto emite cheques propios. El esquema de registro será establecido de común acuerdo por las partes.
- l) El Banco proporcionará al Instituto, un software para la emisión de cheques mecanizados, de las cuentas corrientes giradoras del nivel Central.
- m) Transferencia electrónica de fondos para el pago de proveedores con cuentas corrientes en el mismo Banco u otros Bancos. Los procedimientos se fijaran de comun acuerdo entre las partes.



B

Handwritten signature or initials.

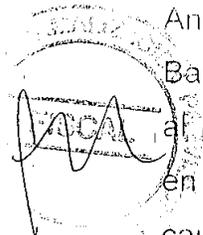
- n) Los cheques que el Banco provea para las cuentas corrientes manuales del nivel Central y de Sucursales deberán ser personalizados y presentar tajadas las palabras " A LA ORDEN DE" y "O AL PORTADOR", por medios impresos.
- o) Los cheques o traspasos de fondos para el pago de los beneficios serán abonados a la cuenta corriente mantenida por el Instituto en el Banco destinada para el pago de beneficios, en la misma fecha en que se efectúe el cargo en la cuenta corriente que el Instituto mantenga en el Banco.

QUINTO: Los cheques de la Cuenta Unica Fiscal, los cheques del Instituto del mismo Banco, los traspasos entre cuentas del Banco pertenecientes al Instituto, los Vale Vista y Vale Cámara, deberán constituir fondos disponibles el día de su depósito o el día que se solicite el traspaso.

SEXTO: El Instituto está exento del pago de impuestos de la Ley de Timbres y Estampillas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley N° 18.629.

SEPTIMO: El Banco no efectuará cargos en las cuentas corrientes del Instituto de cheques caducados y tampoco aceptará cheques revalidados después de vencido el periodo legal de cobro.

OCTAVO: El Instituto podrá dar órdenes de no pago a los cheques propios mediante el formulario que se incluyó en Anexo N°1.7 de las Bases Técnicas, el que será enviado al Banco en original y una copia. Esta última, deberá ser devuelta al Instituto al día siguiente de recibida por el Banco, anclando en la misma si la orden se hizo efectiva o, en su defecto, la causal de rechazo. Este formulario será firmado por el Jefe de



3

5

la Sección Conciliación Bancaria del Instituto, o quien le subrogue, conjuntamente con un apoderado de la cuenta corriente.

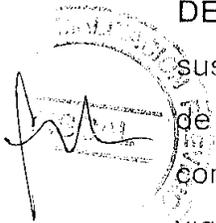
NOVENO: Las personas facultadas, entre otras funciones, para girar de las cuentas corrientes del Instituto, serán informadas al Banco mediante el envío de una fotocopia de la Resolución Exenta dictada por el Director Nacional, adjuntando fotocopia del Oficio en que la Superintendencia de Seguridad Social aprueba tal autorización.

El Banco, al recepcionar la Resolución mencionada en el punto anterior, deberá estar en condiciones de registrar las firmas autorizadas, de manera tal que las personas allí indicadas, puedan desempeñar las funciones asignadas, en forma inmediata.

Sólo por petición expresa del Director Nacional del Instituto, el Banco autorizará la acción de firmar, antes de la recepción de la Resolución respectiva.

DECIMO: El Instituto sólo endosará cheques para ser depositados en sus cuentas corrientes, por lo que en caso de presentarse un endoso distinto al señalado, el Banco no podrá efectuar cargo alguno en dichas cuentas por este concepto.

DECIMO PRIMERO: Las instrucciones que imparta el Banco a sus Sucursales y/o Unidades Centrales, referidas a la materia de este contrato, deberán ser formalmente puestas en conocimiento del Instituto, con la debida antelación a su vigencia.



DECIMO SEGUNDO: El Banco proporcionará el servicio de Pago de Remuneraciones del personal del Instituto, el que se efectuará sin costo para éste y de conformidad a las modalidades que se establezcan al efecto.

Las modalidades de pago de remuneraciones y servicios adicionales ofrecidos por el Banco se establecerán de común acuerdo con el Instituto en Carta Anexa a este contrato.

DECIMO TERCERO: Los protestos de documentos depositados por el Instituto serán puestos a disposición de éste después de recibidos por el Banco, conjuntamente con la cartola donde se registra el cargo.

DECIMO CUARTO: El Banco se obliga a designar y mantener un ejecutivo de cuenta exclusivo para el Servicio de Cuentas Corrientes del Instituto, además de otros medios que permitan resolver situaciones contingentes en horario continuo, los que serán definidos de común acuerdo por las partes.

DECIMO QUINTO: El Banco queda autorizado para abonar a las cuentas corrientes que correspondan, el valor de los documentos descontados o en cobranza, así como de cualquier otra acreencia que a su favor tenga el Instituto.

DECIMO SEXTO: Antes del inicio de la puesta en marcha de los servicios contemplados en el presente contrato, se formará una comisión en la que participarán, a lo menos, dos funcionarios del Banco y dos del Instituto, a objeto de definir y establecer los nexos de comunicación y procedimientos.

Stamp: **CAJAL**

Handwritten mark: *B*

Handwritten mark: *CS*

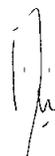
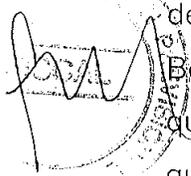
Handwritten mark: *1/2*

TITULO II

PAGO DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

DECIMO SEPTIMO: El Banco prestará al Instituto, con cargo a los fondos disponibles que se depositarán para estos efectos, y de acuerdo a la forma de pago que determine el Instituto o que escoja el beneficiario, según corresponda, el servicio de pago de pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de seguridad social que el Instituto determine, la ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto. Además el Banco atenderá pagos adicionales a las emisiones corrientes por concepto de reajustes, bonificaciones, aguinaldos u otros pagos extraordinarios, en la forma y en la oportunidad que el Instituto determine.

Este servicio consiste fundamentalmente en que el Banco se hace cargo de procedimientos y prestaciones para que, a partir de la información proporcionada por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos, la institución bancaria proceda en forma periódica y oportuna a la impresión de documentos y liquidaciones, a su distribución, a dar atención al beneficiario y al pago, bajo las modalidades que se determinan en el presente instrumento, todo ello para atender el cumplimiento de los diversos beneficios que el Instituto concede y/o administra. Entre éstos se incluyen: Pago de Pensiones Previsionales y Asistenciales, Subsidios, Bonificaciones, Asignaciones y Aguinaldos, como también otros que la ley, o un Tribunal de Justicia obligue al Instituto, o los que éste determine realizar.



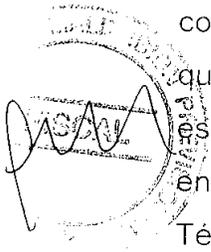
El Instituto proporcionará al Banco la información necesaria para la emisión de beneficios, en la forma y oportunidad que se determine en la Carta Anexa al presente contrato.

El Instituto comunicará al Banco, en forma anual, los Calendarios de Pago, esto es, los días hábiles del mes en que debe darse cumplimiento por el Banco al pago de los beneficios al universo de beneficiarios. También le comunicará mensualmente los Cronogramas de Procesos, en los que se contendrán las fechas mensuales de desarrollo de las diversas actividades del proceso de pago de beneficios, tanto para el Instituto como para el Banco.

DECIMO OCTAVO: Las modalidades de pago de beneficios de seguridad social que el Banco operará en cumplimiento del presente contrato de prestación de servicios serán las siguientes:

- Plaza de Pago
- Centro de Servicios
- Pago Rural
- Orden de Pago en Sucursal I.N.P.
- Orden de Pago al domicilio del beneficiario
- Depósito Bancario

DECIMO NOVENO: El Instituto, en conjunto con el Banco, podrá emprender acciones tendientes a modificar la actual composición de pagos, en un proceso gradual y permanente, que podrá desarrollarse durante la vigencia del contrato, sin que esto implique modificar las condiciones esenciales contenidas en el presente contrato, y en las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación.



A small handwritten mark or signature is located at the bottom left of the page.

A larger handwritten mark or signature is located on the right side of the page, extending from the middle to the bottom.

VIGESIMO: El Instituto, de común acuerdo con el Banco, podrán convenir la implementación y operación de otras modalidades de pago, adicionales a las contratadas en virtud del presente contrato, con el objetivo de mejorar la calidad de atención, ampliar cobertura, disminuir los tiempos de atención a los beneficiarios, evitar congestiones de público, diversificar la oferta del servicio de pagos a los beneficiarios, potenciar la aplicación de nuevas tecnologías y estimular alternativas vinculadas al depósito de valores en cuentas de cualquier tipo que los titulares posean o puedan abrir en el sistema Bancario, o utilizando los servicios de otras empresas especializadas.

Estas proposiciones e iniciativas para perfeccionar o complementar las formas de pago, deberán ser claramente especificadas y detalladas para lograr una adecuada comprensión de sus particularidades técnicas, operativas y/o de ventajas. En todo caso, no deben implicar costo alguno para el beneficiario y deberán orientarse a prestar el más óptimo servicio en términos de seguridad y comodidad en el proceso de pago.

VIGESIMO PRIMERO : El Calendario de Pagos corresponde a las fechas mensuales, que se extienden a todos los días hábiles del mes, en que debe darse cumplimiento a los pagos del universo de beneficiarios a nivel nacional. Estas son definidas por el Instituto en forma anual y presentadas al Banco para sus observaciones o conformidad

La organización de las fechas de pago se estructura en base a los volúmenes de pago asociados a los beneficios previsionales y asistenciales, tipo de beneficio y modalidad de pago utilizada.

Cuando existan circunstancias que ameriten alguna modificación de sus fechas, el Instituto lo comunicará al Banco con una

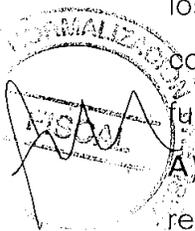
anticipación de a lo menos 60 días, salvo razones de fuerza mayor.

VIGESIMO SEGUNDO : El Cronograma de Procesos corresponde a las fechas mensuales en que debe darse cumplimiento, tanto por parte del Instituto como por el Banco, a las diversas actividades que involucra el proceso de pago de beneficios. Considera especialmente las oportunidades de cumplimiento vinculadas a los plazos de entrega de la información para emisión de pagos al Banco, la entrega de informes de validación de los archivos de emisión, la recepción de muestras de control de la emisión, los alcances a las muestras que puede realizar el Instituto, las fechas de cierre mensual de procesos y la generación de salidas de respaldo.

VIGESIMO TERCERO : El Banco deberá estar en condiciones de recibir, procesar, emitir y pagar aquellas prestaciones que emanan de la concesión de nuevos beneficios previsionales generados por el Instituto o que deriven de la reliquidación de prestaciones. En ambos casos el Banco estará obligado a disponer las capacidades necesarias para soportar una mayor frecuencia de procesos respecto de las emisiones en régimen normal de pagos.

VIGESIMO CUARTO: Para los efectos de proceder al pago de los beneficios a que se refiere el presente contrato, corresponderá al Banco el cumplimiento de las siguientes funciones:

A) **Recepción y validación de la información:** el Banco recepcionará los archivos con la información proporcionada por el Instituto y realizará las validaciones necesarias y suficientes para



B

Handwritten marks and signatures at the bottom right of the page.

garantizar una correcta emisión de los pagos y generará los informes que el Instituto defina. Su aplicación permite acreditar la consistencia de las relaciones lógicas de cada registro emitido, posibilitando el desarrollo de la función de pago sin dificultad.

Validada la información por parte del Banco y recibidos conformes los datos proporcionados por el Instituto, procederá a la emisión, de acuerdo a las Formas de Pago adjudicadas:

B) Emisión computacional de la documentación de pago. La realización de esta función significará para el Banco el desarrollo de aplicaciones específicas que respondan a los requerimientos descritos a continuación:

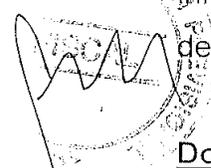
Entradas: El Instituto proporcionará, a través de transmisión electrónica de datos o de cualquier otro medio tecnológicamente vigente y aprobado por las partes, los datos necesarios para que el Banco proceda a emitir la documentación de pago, de acuerdo a las distintas Formas de Pago.

El medio de transmisión incluye uno o más archivos de emisión, correspondientes a pensiones o beneficios que inician sus pagos aproximadamente en una misma fecha.

La modalidad de transferencia de datos y sus características, como los controles de calidad e integridad de los datos se definirán por las partes en Cartas Anexas al presente contrato.

Estructura tipo: El Instituto proporcionará al Banco la información necesaria para la emisión, de acuerdo a las fechas definidas en el respectivo cronograma de procesos.

Documentación de Pago: Es la documentación impresa computacionalmente que emite el Banco, sobre la base de los



8

Handwritten mark or signature at the bottom right corner.

datos proporcionados por el Instituto, para respaldar y detallar cada uno de los pagos que efectúe. Esta documentación debe indicar el detalle de cada componente del pago y constituye el respaldo de cada transacción. Algunos documentos deben ser entregados al beneficiario y otros se conservan en poder del Banco.

De este modo, según la forma de pago que tenga el beneficiario, se debe emitir la Liquidación de Pago. Este es un documento que en todos los casos debe ser entregado al beneficiario titular del beneficio o a su apoderado, según corresponda. Constituye un formato común para los beneficios emitidos por el Instituto, salvo algunas excepciones como es el caso actual del Subsidio de Cesantía, que presenta algunas particularidades en su diseño.

El formato y diseño de este documento podrá ser adaptado para ajustarse tanto a las características de nuevos beneficios como a las diversas modalidades de pago.

En todos los casos, la Liquidación de Pago, además de los datos de identificación y localización del beneficiario así como otros referenciales que el Instituto estime, deberá detallar claramente las glosas y montos de los respectivos haberes y descuentos aplicados, la totalización de tipos de descuentos y/o tipos de haberes que el Instituto indique para cumplir con la ley o para mayor claridad y cuadratura de ella.

El Banco deberá estar en condiciones de imprimir un detalle adicional de la Liquidación de Pagos, que permita, cuando corresponda, consignar datos como nombre y RUT de Cargas Familiares, Causantes de Subsidio Familiar y Beneficiarios de Orfandad asociados a los beneficios sobre los que da cuenta el

documento u otros antecedentes que respalden la información de contenidos. La forma de llevar a cabo esta acción será determinada en conjunto con el Instituto.

Además, la Liquidación de Pago debe contemplar la posibilidad de incorporar 4 mensajes de 60 caracteres cada uno, en caso que el Instituto desee efectuar alguna comunicación a los beneficiarios, sea ésta en forma general o selectiva.

Estos mensajes podrán ir incorporados en los archivos de emisión, o bien el Instituto podrá solicitar por escrito al Banco que los incorpore durante la emisión general, entregando sólo el o los textos de interés.

El tipo y frecuencia de los mensajes será potestad exclusiva del Instituto, debiendo estar el Banco en condiciones de considerar su inclusión en todas las oportunidades que el Instituto lo demande.

Además, y según la Forma de Pago que tenga el beneficiario, el Banco deberá emitir también, a continuación de la Liquidación de Pago, un documento valorado denominado "Orden de Pago", un "Recibo de Pago" o un "Comprobante de Depósito", según corresponda.

Por su parte la Orden de Pago es un documento valorado, extendido en forma nominativa a nombre del titular del beneficio o a nombre de éste y de su apoderado, que puede ser cobrado en cualquier Plaza de Pago, Centro de Servicio o Sucursal Bancaria, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 15 de la Ley 17.671 e Instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta Orden de Pago deberá ser

RECIBO

B

1

magnetizada con todos los antecedentes identificatorios del documento y con su monto líquido a pagar.

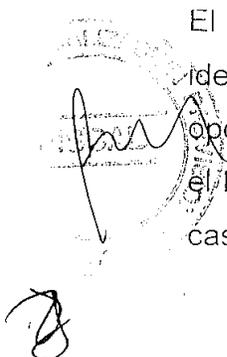
El diseño de este documento podrá ser cambiado por otro, a solicitud del Instituto, al menos con 120 días de anticipación. Sus características generales se observan en el anexo N° 2.6 de las Bases Técnicas, en el que se incluye la Liquidación respectiva.

Se aplica para las modalidades de Pago denominadas "Orden de Pago a Domicilio" y " Orden de Pago en Sucursal INP o Centro de Atención del Instituto". En todos los casos se acompaña de una Liquidación de Pago del Beneficio.

El Recibo de Pago es un comprobante que incluye los antecedentes asociados al tipo de beneficio, fecha de pago, monto líquido pagado, identificación del beneficiario y de su apoderado si corresponde, junto a otra información referencial que permita identificar la transacción. Su diseño permite consignar la firma o impresión digital, de conformidad, del cobrador al recibir el pago, así como registrar su RUT. Este comprobante debe permanecer en poder del Banco como respaldo del pago realizado.

El Recibo de Pago se acompaña a la Liquidación de Pago de Beneficio para las modalidades de Pago en Plaza de Pago, Pago en Centro de Servicios y Pago Rural.

El Aviso de Depósito es un documento que contiene los datos identificatorios del beneficiario y los relativos al monto y oportunidad del depósito efectuado en su cuenta. Es emitido por el Banco para la forma de pago Depósito Bancario. En todos los casos debe acompañarse de la respectiva Liquidación de Pago.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The signature is cursive and appears to be 'Juan'. The stamp is partially obscured by the signature and has some illegible text inside.Handwritten initials or a signature in black ink, possibly 'C. T.', located in the bottom right corner of the page.

Dicho Aviso de Depósito podrá ser incorporado en la propia Liquidación, previa aprobación del Instituto.

C) Distribución de la documentación a los lugares de pago.

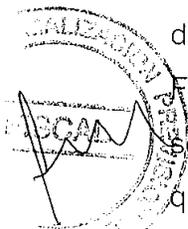
La distribución de la documentación a los lugares de pago operará conforme a la localización de los beneficiarios del Instituto.

La debida implementación y control de la función de distribución de la documentación de pago a los lugares de pago, es un factor crítico cuyo cabal y oportuno cumplimiento debe garantizar el Banco. Consecuente con lo señalado, las partes atribuyen a esta obligación el carácter de esencial para efectos del presente contrato.

El hecho que el Banco recurra a terceros para la distribución de la documentación a todas o a determinadas localidades, no lo exime de mantener el control acerca de esta función en todas sus fases y de responder por el pago oportuno al beneficiario.

La comprobación de atrasos atribuibles al Banco respecto del calendario de pagos, será considerado incumplimiento de contrato y facultará al Instituto para la aplicación de las sanciones que el presente contrato y las Bases Administrativas determinan para este caso.

D) Atención y pago a los beneficiarios. El Instituto ha definido diferentes modalidades de atención y pago, que se denominan Formas de Pago. Las características mínimas que debe asumir el servicio de pago, para cada una de estas modalidades, son las que se estipulan en las cláusulas siguientes de este contrato.



28

11

VIGESIMO QUINTO: Modalidad Plaza de Pago

En esta modalidad el beneficiario acude a recintos especialmente habilitados, que dependen operativa y administrativamente del Banco, en los que se dispone de los medios para acoger volúmenes masivos de personas y cuya función principal será el pago de beneficios determinado por el Instituto.

El Banco estará facultado para prestar, a los beneficiarios del Instituto, servicios diferentes al pago de beneficios de seguridad social materia de este contrato. Asimismo, podrá desarrollar otras actividades propias del rubro bancario siempre y cuando se orienten al servicio de los beneficiarios clientes que son objeto del servicio de pago. Todas estas actividades y servicios deberán ser autorizadas expresamente por el Instituto, en forma previa a su ejecución.

Las Plazas de Pago deberán presentar las siguientes condiciones de atención:

- Ubicación dentro del radio urbano céntrico de la comuna con facilidades de acceso a locomoción colectiva.
- Condiciones de acceso y desplazamiento para discapacitados en recintos de uso público, en concordancia con lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Servicios higiénicos, dotados de ventilación, separados para damas y varones, con lavamanos y abastecimiento de material permanente (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- Un servicio higiénico con lavamanos para personas discapacitadas, dotado de ventilación, con espacio suficiente para permitir el desplazamiento de sillas de ruedas y asideros de

apoyo para maniobrar en el interior y abastecimiento permanente de material (papel toalla, papel higiénico y jabón) que permita su plena utilización.

- Asientos en cantidad suficiente para permitir el descanso durante los tiempos de espera, o brindar la pausa necesaria para la recuperación de los beneficiarios que presentan algún grado de discapacidad o avanzada edad.
- Amplitud de acuerdo al número de beneficiarios a atender.
- Para los pagos de beneficios en Plazas de Pago, el Instituto ha definido que el número de beneficiarios por m² no debe superar la cantidad de dos.
- Sistema integral de Aire Acondicionado Frío y Calor.
- Iluminación suficiente para garantizar condiciones de bienestar al público.
- Proyección del Instituto, en cuanto a imagen corporativa.
- Habilitaciones que permitan la publicación de diarios murales y dispensadores de material informativo. A requerimiento del Instituto, se deberá permitir la instalación de módulos de atención personalizada que permitan la difusión y distribución de material de apoyo vinculado a iniciativas y programas patrocinados por el Instituto.
- Espacio en hall de pago, para asociaciones gremiales.
- Espacio de Atención para representantes de empresas que participen en la red de beneficios y descuentos del Instituto.
- Sector de Mesón, independiente a los recintos de cajas, para atención de consultas varias, atención de modificaciones y presentaciones al Jefe de la Unidad. Especial importancia reviste la utilización de estas habilitaciones para la entrega de credenciales TIP que debe asumir el Banco. Asimismo, toda vez que el Instituto así lo requiera, destacará funcionarios para realizar labores de difusión sobre las facilidades y utilidades de estas Tarjetas.
- Separadores u ordenadores de filas

- Espacio habilitado para permitir el desempeño de un auxiliar de enfermería o paramédico orientado a otorgar los servicios de toma de presión y de primeros auxilios a los beneficiarios.
- Sillas de rueda, camilla y botiquín de primeros auxilios.
- Servicio de aseo permanente del recinto y sus dependencias.

Con respecto a las dotaciones de personal asignado a las funciones de Cajeros Pagadores, el Banco dispondrá una dotación proyectada para cada Plaza de Pago en razón de los volúmenes de pago asignados a cada una de ellas; flexibilizando su número en cada Plaza de Pago en consideración al volumen de pagos diarios asignados a la unidad y el comportamiento observado en los flujos de público durante el periodo, garantizando una adecuada atención de los beneficiarios y reduciendo en los periodos de mayor afluencia de usuarios las congestiones derivadas de esta causa.

En relación a las dotaciones de personal encargado de la seguridad, la determinación del número de funcionarios asignados a cada unidad, deberá estar en concordancia con las exigencias que emanen del plan de seguridad elaborado para cada una de las Plazas de Pago, y su quehacer deberá someterse a las normas legales vigentes sobre la materia.

VIGESIMO SEXTO : Otros Servicios Adicionales para Plazas de Pago

A) Recaudación de Cuentas de Servicios

Los beneficiarios del Instituto, junto con la recepción de su pago, o en fecha distinta, previa autorización del Instituto, podrán



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

cancelar sus cuentas de luz, agua, gas, teléfono y otras en las Plazas de Pago asignadas.

Las cuentas de servicio que recaudará el Banco, serán todas aquellas por las cuales suscriba convenios al efecto.

B) Venta de Bonos FONASA

El Banco dispondrá para los beneficiarios, previa autorización del Instituto, la posibilidad de adquirir Bonos FONASA en las Plazas de Pago, en la medida que se convenga el servicio entre el Banco y FONASA.

VIGÉSIMO SEPTIMO : Modalidad Centro de Servicios

En esta modalidad el beneficiario acude a recintos especialmente habilitados para la atención de público, que dependen operativa y administrativamente del Banco, en los cuales el Banco podrá prestar servicios a otros clientes y realizar actividades propias del giro Bancario.

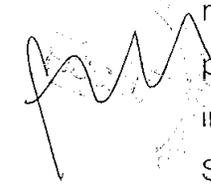
En cada Centro de Servicios, el Banco dispondrá de una línea de atención de público en forma exclusiva para el servicio de pago de los beneficiarios del Instituto

El equipamiento computacional disponible en los Centros de Servicios se compondrá de terminales financieros conectados en línea con el computador central del Banco.

Los Centros de Servicio presentarán las siguientes condiciones de atención.



- Ubicación dentro del radio urbano céntrico de la comuna con facilidades de acceso a locomoción colectiva.
- Condiciones de acceso y desplazamiento para discapacitados en recintos de uso público, en concordancia con lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Servicios Higiénicos, dotados de ventilación, separados para damas y varones, con lavamanos y abastecimiento de material permanente (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- Un servicio higiénico con lavamanos para personas discapacitadas, dotado de ventilación, con espacio suficiente para permitir el desplazamiento de sillas de rueda y asideros de apoyo para maniobrar al interior y abastecimiento permanente de material (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- Asientos para permitir el descanso durante los tiempos de espera, o brindar la pausa necesaria para la recuperación de los beneficiarios.
- Amplitud de acuerdo al número de beneficiarios a atender
- Sistema integral de Aire acondicionado Frío y Calor.
- Iluminación suficiente para garantizar condiciones de bienestar al público
- Proyección del Instituto en cuanto a imagen corporativa, compartida y a convenir con el Banco.
- Habilitaciones que permitan la publicación de diarios murales y facilidades para la instalación de módulos de atención personalizada que permitan la difusión y distribución de material de apoyo vinculados a iniciativas y programas patrocinados por el Instituto. Estas habilitaciones estarán al interior de una sala y no en el hall de atención del Centro de Servicios.



- Espacio para asociaciones gremiales, en la sala citada precedentemente.
- Espacio de atención para representantes de empresas que participan de la red de beneficios y descuentos del Instituto en la sala precitada precedentemente.
- Sector de mesón, independiente a los recintos de cajas, para atención de consultas varias, atención de modificaciones y presentaciones al Jefe de la unidad, en especial para la entrega de credenciales y a Petición del Instituto, para permitir a sus funcionarios realizar labores de difusión sobre las facilidades y utilidades de estas tarjetas.
- Separadores u ordenadores de filas
- Espacio habilitado para permitir el desempeño de un auxiliar de enfermería o paramédico orientado a otorgar los servicios de toma de presión y de primeros auxilios a los beneficiarios.
- Silla de rueda, camilla y botiquín de primeros auxilios
- Servicio de Aseo permanente del recinto y sus dependencias

Con respecto a las dotaciones del personal asignado a las funciones de cajeros pagadores, el Banco dispondrá una dotación proyectada para cada Centro de Servicios en razón de los volúmenes de pago asignados a cada uno de ellos, flexibilizando su número en consideración a los volúmenes de pagos diarios asignados a la unidad y el comportamiento observado en los flujos de público durante el periodo, garantizando una adecuada atención de los beneficiarios y reduciendo en los periodos de mayor afluencia de usuarios las congestiones derivadas de esta causa.

En relación a las dotaciones de personal encargado de la seguridad, la determinación del número de funcionarios asignados a cada unidad, estará en concordancia con las

exigencias que emanen del plan de seguridad elaborado para cada uno de los Centros de Servicio.

VIGÉSIMO OCTAVO : Para el desarrollo de iniciativas patrocinadas y autorizadas por el Instituto, que involucren la presencia de representantes externos al interior de las Plazas de Pago o Centros de Servicios, el Banco dispondrá las facilidades necesarias para permitir a estas personas ejecutar las actividades convenidas, estimular la participación de los grupos de interés seleccionados y lograr la difusión de las iniciativas, disponiendo la instalación de un espacio de atención, que permita la ubicación de los representantes de las entidades o empresas que participan de los proyectos autorizados por el Instituto.

En todos los casos, estas iniciativas serán previamente coordinadas entre el Instituto y el Banco, en cuanto a establecer el tipo de actividad a desarrollar, la frecuencia de las mismas, la duración, las franjas horarias de desarrollo y la acreditación de las personas que las llevarán a cabo.

VIGÉSIMO NOVENO: Con el objeto de apoyar y fortalecer la asociatividad de los beneficiarios a través de su integración a grupos de representación o Asociaciones de Pensionados, se requiere que las Plazas de Pago, Centro de Servicios, dispongan las habilitaciones necesarias para facilitar estos propósitos.

TRIGÉSIMO : Otros Servicios adicionales

A) Soporte a Actividades de Beneficiarios

E) Banco previa coordinación con el Instituto y las Asociaciones de Beneficiarios realizará un aporte anual equivalente a 240 U.F.

para el patrocinio y ejecución de actividades y eventos de las Asociaciones de pensionados.

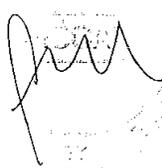
Los términos en que se destinarán y coordinarán los aportes, se realizarán de mutuo acuerdo entre el Banco y el Instituto

B) Salas Multipropósito

Las Plazas de Pago o Centros de Servicios, localizados en las comunas de :

ARICA	IQUIQUE	ANTOFAGASTA
COQUIMBO	LA SERENA	OVALLE
VALPARAISO	VIÑA DEL MAR	RANCAGUA
TALCA	CHILLAN	TALCAHUANO
CONCEPCION	LOS ANGELES	TEMUCO
OSORNO	PUERTO MONTT	VALDIVIA
DEPARTAMENTAL	ARTURO PRAT	LA CISTERNA
SAN MIGUEL	SAN MARTIN	PUENTE ALTO
SAN BERNARDO	CERRO NAVIA	LA FLORIDA
CONCHALI	MAIPU	PLAZA EGAÑA
BANDERA	INDEPENDENCIA	QUINTA NORMAL
PROVIDENCIA.		

contarán con una sala de uso múltiple, la cual estará a disposición de las Asociaciones y Agrupaciones de beneficiarios, así como también para el Instituto, para realizar actividades, reuniones y eventos relacionados a la Asociatividad y actividades respecto de materias propias de los beneficiarios, las que podrán ser utilizadas en la jornada normal de atención de público de las Plazas de Pago o Centros de Servicios






Se habilitarán con el mobiliario necesario para efectuar actividades sociales, de difusión de programas de vacunación y otras que contribuyan a facilitar el flujo de información entre el Instituto y los beneficiarios

C) Cursos dirigidos a la Tercera Edad.

El Banco se compromete, mientras el contrato mantenga vigencia, en el curso de cada año a organizar dos cursos dictados por especialistas en materia relacionadas a los beneficiarios. Estos cursos se impartirán en el Área Metropolitana para un máximo de 20 beneficiarios en cada oportunidad y se realizarán en coordinación con el Instituto.

Uno de ellos tendrá relación con el curso taller "Cuidados de primeros auxilios y patologías Tercera Edad" que lo impartirá la Fundación Auxilio Maltés y estará dirigido a los dirigentes de las Asociaciones o Agrupaciones de Pensionados.

El otro curso, será convenido y coordinado de mutuo acuerdo con el instituto, en conformidad a las necesidades que se determinen al efecto.

D) Servicio Móvil de Asistencia de urgencia

Para las Plazas de Pago o Centros de Servicio de la Región Metropolitana, el Banco dispondrá de un servicio de asistencia de urgencias, para los beneficiarios que concurran a cobrar y que sufran alguna emergencia relativa a su salud, mientras se encuentren en las dependencias del local de pagos. Las características del servicio consistirán en brindar atención de urgencia y el traslado del beneficiario a una entidad hospitalaria cercana.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

E) Equipamiento Audiovisual y de Música Ambiental

El Banco dispondrá en todas las Plazas de Pago y Centros de Servicios, de un televisor de 21 pulgadas y de un equipo de video. Estos elementos estarán disponibles para realizar campañas de difusión, educativas, de salud, transmitir mensajes u otros que se establezcan, a todos los beneficiarios y público que concurra a estas unidades

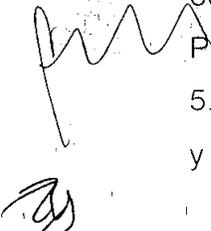
Asimismo, todas las unidades contarán con equipos de música ambiental que permitirán entregar mensajes a todos los beneficiarios y público que concurra a estas unidades

F) Capacitación orientada a la Calidad del Servicio

El Banco ofrece realizar anualmente un encuentro de la totalidad de los Jefes de Plazas de Pago y Centros de Servicios, con el objeto de reforzar los conceptos de calidad de la atención a los beneficiarios del Instituto, como también otros necesarios para una gestión exitosa del servicio prestado. En esta actividad el Banco se compromete a integrar al Instituto para permitir su participación y se aborden aquellas materias o temáticas que estime pertinentes.

G) Seguro de Responsabilidad Civil

El Banco contratará un seguro de responsabilidad civil que cubra las lesiones corporales y/o daños materiales que puedan ocasionarse a los beneficiarios del Instituto en el interior de las Plazas de Pago o Centros de Servicios, por un Monto de UF 5.000 con un deducible para daños materiales de un 10% en toda y cada pérdida, con un mínimo de UF 25, y sin deducible para



daños personales, en la medida que las lesiones y/o los daños sean producto de deficiencias en las instalaciones del Banco.

H) Ayuda por Fallecimiento

En el caso que en el interior de las dependencias de las Plazas de Pago o Centros de Servicios, ocurriera el deceso natural o accidental de un beneficiario del Instituto, el Banco ofrece aportar la suma única de UF 7 al o los deudos beneficiarios reconocidos y visados por el Instituto, en la medida que estos acrediten el fallecimiento con el respectivo Certificado de Defunción extendido por el Servicio de Registro Civil y las facturas o boletas derivadas del servicio funerario.

I) Encuesta de Calidad de Servicio

El Banco se compromete a realizar, con una periodicidad convenida con el Instituto, una encuesta de calidad de servicio dirigida a los beneficiarios que concurren a las Plazas de Pago o Centros de Servicios, a objeto de medir el grado de satisfacción que tienen con el servicio materia de este contrato y otros aspectos relacionados.

TRIGÉSIMO PRIMERO : Las Plazas de Pago, Centro de Servicios u otros lugares de pago alternativos, deberán reunir los estándares y requisitos exigidos por las Leyes y Reglamentos vigentes, en particular Sanitarios, de Obras Municipales y normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

El personal de las Plazas de Pago o Centro de Servicios deberá contar con una credencial de identificación, con fotografía del funcionario, con indicación destacada del nombre y cargo

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

desempeñado, la cual debe ser portada en forma visible al momento de atender público.

El Banco se obliga a mantener las Plazas de Pago y Centros de Servicios en adecuadas condiciones de mantenimiento y funcionalidad, durante toda la vigencia del contrato.

Todos los locales de pago habilitados por el Banco deberán contar con la aprobación por escrito del Instituto, tanto de su ubicación como de sus condiciones de mantención y funcionamiento.

Las partes, de común acuerdo, podrán convenir la apertura, implementación y habilitación de nuevas Plazas de Pago y/o Centros de Servicios, que reúnan los requisitos mínimos ya señalados.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. En cuanto a la organización de pagos en Plazas de Pago u otros lugares de pago, se conviene que ésta se debe basar en un sistema de filas únicas, sin separación por tipos de beneficiarios u otro tipo de organización, quedando el cliente en disposición de acudir a cualquier caja disponible.

No obstante, estas unidades deberán brindar una atención prioritaria y preferencial a aquellos beneficiarios que presenten algún grado de discapacidad o limitaciones físicas debido a su avanzada edad, estado de embarazo, o presenten otra condición que evidencie la inconveniencia de permanecer en espera. Es determinante que el personal encargado de estas unidades se encuentre en condiciones de apreciar estas situaciones y puedan aplicar los procedimientos de atención preferencial indicados.



TRIGÉSIMO TERCERO : El Banco pagará los beneficios, previa verificación de la identidad del beneficiario o su apoderado según corresponda, a través de su cédula de identidad u otro medio de identificación que las partes contratantes hayan acordado expresamente. Si el beneficiario no pudiese ser identificado, exigirá un documento de identificación que emitirá, en cada caso, la Sucursal o Centro de Atención del Instituto, denominado Formulario de Identificación del Pensionado, cuyo formato se contiene en Anexo N° 2.9 de las Bases Técnicas de la Licitación.

La vigencia de este documento identificatorio es de un mes de pago y en todos los casos deberá ser retirado por el cajero anulándolo y adjuntándolo al Recibo de Pago.

El Cajero pagará al apoderado aún cuando su nombre no haya sido incluido en la información de emisión. Para ello es preciso que el Apoderado presente el documento emitido por el Instituto, cuyo formato definirán las partes de común acuerdo mediante Carta Anexa. La vigencia de este documento es de dos meses y transcurrido este plazo, el Banco debe retirarlo.

Una vez identificado el interesado, el Banco procederá a:

- Emitir la Liquidación de Pago
- Exigir la firma de conformidad del cobrador en el Recibo de Pago o en su defecto la impresión dígito pulgar, en cuyo caso se exigirá la máxima calidad en dicha impresión.
- Anotar el número de Cédula de Identidad del cobrador (beneficiario titular o apoderado, según corresponda) en el Recibo de Pago. En caso que el Instituto defina que este número se encuentre pre-impreso en el Recibo de Pago, sólo deberá verificarlo, marcándolo con un signo de conformidad.
- Pagar lo indicado en el recuadro " Total a Pagar "

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

- Estampar Timbre y Firma del Cajero en el recuadro correspondiente del Recibo de Pago y en la Liquidación. Se exigirá la máxima calidad en dicha impresión.
- Entregar la Liquidación de Pago al interesado.
- Archivar el Recibo de Pago.

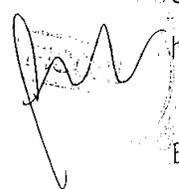
TRIGESIMO CUARTO : Las Plazas de Pago y los Centros de Servicios, deberán estar en condiciones de realizar pagos a beneficiarios asimilados a otras Plazas de Pago o Centro de Servicios que por motivos de conveniencia y oportunidad concurren a un local de pago distinto al asignado. El pago, con la aplicación previa de los controles internos del Banco, se cursará sin demoras para el interesado, para cuyo efecto se operará de modo tal que el beneficiario realice la solicitud y el cobro sin necesidad de una nueva concurrencia a la Plaza de Pago.

TRIGESIMO QUINTO Las fechas de pago se extienden a todos los días hábiles bancarios del mes.

En todo caso, en los meses de septiembre y diciembre, el pago deberá efectuarse para todos los beneficiarios antes de las respectivas festividades.

Sin perjuicio de lo anterior, las Plazas de Pago, Centros de Servicios mantendrán la atención hasta el último día hábil del mes en septiembre y diciembre de cada año.

El Horario de atención en las Plazas de Pago, Centros de Servicios deberá ser de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.



En los meses de septiembre y diciembre, el Banco deberá ampliar el horario de atención e informar al Instituto las medidas




adicionales adoptadas, en cuanto a la organización y soporte del procesamiento, recursos de personal adicional que colabore durante este periodo y número de cajas adicionales habilitadas para la función de pago.

TRIGESIMO SEXTO : Las instalaciones habilitadas por el Banco como Plazas de Pago, Centros de Servicios deberán considerar una serie de elementos orientados a brindar seguridad interna y externa a los beneficiarios del Instituto que concurren a ellas, así como al dinero que administran.

Para todos los efectos, el sistema de seguridad instalado debe cumplir con las exigencias establecidas en la legislación vigente

El Banco se obliga a mantener una coordinación permanente con la autoridad encargada del Orden Público y Seguridad, de tal modo otorgar seguridad a las operaciones de estas unidades y a los beneficiarios

TRIGESIMO SÉPTIMO : Ante situaciones accidentales o contingencias de orden técnico que afecten la alimentación de energía, los sistemas computacionales de soporte o las comunicaciones, así como amagos de orden climático, inundaciones, amenazas de paralización de servicios por motivos gremiales, movimientos telúricos, siniestros o eventos de otra naturaleza que pudieran afectar la continuidad del servicio, el Banco deberá elaborar y mantener vigente un Plan de Contingencia, el cual deberá ser desarrollado y presentado al Instituto con todo el detalle de medidas conducentes a enfrentar con efectividad estas incidencias.

TRIGESIMO OCTAVO : La Modalidad de **Pago Rural** permite atender el servicio de pago de grupos de beneficiarios que

residen en zonas rurales o localidades que se encuentran alejadas de los principales centros urbanos y/o que carezcan de otras opciones de pago alternativas. El procedimiento se encuentra caracterizado por la concurrencia del Bancó, en uno o más días, previamente programados y conocidos por las comunidades involucradas, para ejecutar el pago de los beneficios previsionales y asistenciales que les corresponde.

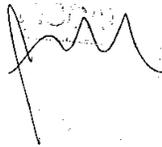
Una copia de la nómina con el detalle mensual de pagos será entregada oportunamente, y con antelación, a la fecha programada para el servicio, a la Sucursal INP asociada a las localidades en que se desarrollará el proceso de Pago Rural.

Para efectos del servicio de pago en las localidades componentes de cada Ruta, el Banco podrá subcontratar los servicios de empresas especializadas en el rubro de transporte, pago y custodia de valores, previa aprobación del Instituto.

Para la ejecución del proceso de pago en las localidades rurales, el equipo pagador estará integrado por funcionarios identificadores, cajeros pagadores y personal de seguridad, en la cantidad necesaria para el pleno cumplimiento del procedimiento de pago en los tiempos definidos para su ejecución.

Se considerará como infracción al contrato, el incumplimiento de las franjas horarias convenidas para llevar a cabo el procedimiento de pago en cada Punto de la Ruta.

Las entidades pagadoras, para la organización de las Rutas deben considerar cuidadosamente el detalle de distancias entre localidades, las condiciones viales existentes y la incidencia de variables climáticas estacionales que puedan afectar las



condiciones de desplazamiento de los móviles de transporte, así como la concurrencia y espera de los beneficiarios.

TRIGESIMO NOVENO : Para efectos de proceder al pago conforme a la modalidad Pago Rural, el Banco observará el procedimiento que se describe en esta cláusula.

El Banco emite una Liquidación de Pago de Pensión, Recibo de Pago y Nóminas de Pago por cada punto componente de la Ruta, acude a las respectivas localidades, donde procede a pagar los beneficios previa verificación de la identidad del beneficiario o apoderado según corresponda, a través de su cédula de identidad u otro medio de identificación que las partes contratantes hayan acordado expresamente, a falta de esta.

El pago se realizará en dinero efectivo, utilizando billetes de baja denominación. El Banco conservará en su poder el Recibo de Pago, en el cual deberá consignar RUT y firma del cobrador, marcando según corresponda, si el pago se verifica al titular o al apoderado identificado en el documento. En caso de analfabetismo o discapacidad física, los antecedentes deberán ser consignados por el pagador y se requerirá la impresión digital del cobrador. Posteriormente se entregará la Liquidación de Pago de Pensión al beneficiario.

Los documentos que no fueran cobrados por los beneficiarios en el curso de los procedimientos rurales, deberán ser devueltos quedando en custodia en la Plaza de Pago o Centro de Servicios que administra la Ruta, para ser cobrados por el beneficiario directamente en esos lugares.

Las administradoras de Rutas deberán realizar el pago de beneficios rezagados, acoger transacciones de bloqueos y retiros

de documentos solicitados por el Instituto, informar a los beneficiarios la composición de las rutas a su cargo, los días de pago y las franjas horarias de atención.

Las devoluciones de documentos y valores a las unidades administradoras deberán ser realizadas en un plazo no superior a las 72 horas de verificado el procedimiento de pago rural, con el objeto de permitir al beneficiario el rescate y cobro de su beneficio.

Al mes siguiente, junto a la emisión normal de pagos asignados a la localidad respectiva, se agregarán aquellos pagos rezagados de meses anteriores, con el objeto de permitir su cobro por parte del beneficiario. Esta disponibilidad ocurrirá durante toda la vigencia de los pagos.

CUADRAGÉSIMO Si por razones calificadas por el Instituto, en el transcurso del contrato surgiera la necesidad de proceder a la apertura de nuevos puntos de pagos en cualquier lugar del territorio nacional, que impliquen la incorporación de localidades adicionales a las rutas existentes o la creación de nuevas rutas específicas, las partes procederán de común acuerdo.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO : Los locales que se utilicen para esta modalidad de servicio de pago deberán presentar, a lo menos, las siguientes condiciones:

- Espacio adecuado al número de beneficiarios.
- Número de cajeros, identificadores en proporción y concordancia al número de pagos.
- Personal de Seguridad, en número necesario, en concordancia con las regulaciones establecidas por la autoridad competente

- Espacio y mobiliario adecuado para el personal pagador e identificador.
- Condiciones suficientes de iluminación y protección contra las inclemencias del tiempo.
- Servicios higiénicos e implementos básicos
- Accesos fáciles
- Servicio de Aseo
- Asientos suficientes para el descanso y tiempos de espera en la atención del servicio.

En aquellos sectores o localidades donde no se disponga de recintos con la capacidad o infraestructura requerida para disponer las facilidades antes mencionadas, el Banco propondrá otras alternativas de funcionamiento, las que deberán contar con la aprobación del Instituto.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO Ante cualquier situación fundada de fuerza mayor, calificada por el Instituto, atribuible a condiciones climáticas, fallas viales, accidentes de traslados u otras de similar naturaleza, que impida la ejecución programada de un pago rural, el Banco deberá organizar, dentro del mismo mes calendario y en el más breve plazo, un nuevo recorrido que permita cumplir el servicio en todas y cada una de las localidades originalmente suspendidas, en los mismos horarios definidos para su cumplimiento.

Para esto el oferente deberá establecer contacto y coordinar sus esfuerzos con la Sucursal del Instituto, vinculada jurisdiccionalmente al procedimiento de pago, con el objeto de articular las necesarias interacciones y comunicación con las entidades vinculadas al pago e informar oportunamente a los beneficiarios sobre la fecha elegida para realizar el servicio.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

CUADRAGÉSIMO TERCERO : La modalidad Orden de Pago en Sucursal o Centro de Atención I.N.P. es activada exclusivamente por el Instituto

En ésta el Banco emite una Liquidación de Pago y una Orden de Pago y las remite a la Sucursal o Centro de Atención INP registrada para cada beneficiario, acompañando una planilla con el detalle de los documentos de pago, con el objeto que les sean entregados. Las Ordenes de Pago emitidas serán despachadas por el Banco con una anticipación mínima de cuatro días.

Cada entrega de las Ordenes de Pago, deberá quedar consignada en una guía de despacho, con indicación de la fecha, hora, timbre y firma que certifique su recepción por parte de la unidad del Instituto, la que se archivará como respaldo de la operación.

El Banco deberá desarrollar procedimientos que permitan ejercer un acabado control sobre las emisiones de estos documentos, de tal modo de evitar omisiones y/o eventuales duplicidades, así como la ausencia de firmas giradoras.

Para efectos de cobro, el beneficiario podrá concurrir a cualquier Sucursal Bancaria, Plaza de Pago o Centro de Servicios, según su conveniencia, aún cuando corresponda a unidades distintas al Banco librador de las Ordenes de Pago. El Banco deberá tener presente en forma especial lo relativo al cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 17.671, que permite el cobro de este instrumento en cualquier Banco del País y las normas contenidas actualmente en la Circular N° 2888/1186, de 1997, de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que regulan el cobro de este instrumento.

Corresponderá al Banco coordinar con el resto de la Banca el correcto y oportuno pago de las Ordenes de Pago que ha procedido a emitir por cuenta del Instituto.

El Banco emitirá una comunicación al resto de la Banca, informando la descripción e ilustración del facsímil del formato de la Liquidación de Pago y de la Orden de Pago, asociada a esta modalidad, así como de las firmas giradoras autorizadas por el Instituto para firmar estos documentos. Todo ello para facilitar el reconocimiento y pago a los beneficiarios.

CUADRAGESIMO CUARTO: En la modalidad " Orden de Pago a Domicilio " el Banco emite una Liquidación de Pago de Pensión y un documento valorado denominado Orden de Pago, los cuales son distribuidos por correo al domicilio del beneficiario registrado en el Instituto. Esta forma de pago considera que el beneficiario debe recibir su documentación, a lo menos, con un día hábil de antelación a la fecha de pago que le corresponde.

Para efectos de cobro, el beneficiario podrá concurrir a la Sucursal Bancaria de cualquier Banco del país, según conveniencia, o a las Plazas de Pago o Centros de Servicios, aún cuando corresponda a unidades distintas al Banco librador de las Ordenes de Pago. El Banco deberá tener presente en forma especial lo relativo al cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 17.671, que permite el cobro de este instrumento en cualquier Banco del País y las normas contenidas actualmente en la Circular N° 2888/1186, de 1997, de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que regulan el cobro de este instrumento.



A handwritten signature or mark, possibly initials, located at the bottom left of the page.

A handwritten signature or mark, possibly initials, located at the bottom right of the page.

Corresponderá al Banco coordinar con el resto de la Banca el correcto y oportuno pago de las Ordenes de Pago que ha procedido a emitir por cuenta del Instituto.

El servicio utilizado por el Banco para la distribución de los documentos en esta modalidad de pago, deberá estar en condiciones de realizar un acabado seguimiento de cada pieza postal confiada a su responsabilidad, así como de entregar al Instituto información pormenorizada relativa a la oportunidad de la entrega y el registro de conformidad del interesado receptor.

El procedimiento de distribución debe considerar al menos una acción de reintento para concretar la entrega de los documentos, la cual, en caso de no ser exitosa, deberá incluir la entrega de un aviso en el domicilio del beneficiario, informándole el lugar donde puede pasar a retirar su documento de pago.

El Banco se obliga a llevar registro de la distribución de documentos, seguimiento de ruta, acreditación de entrega y control de devoluciones.

CUADRAGESIMO QUINTO: Los documentos no entregados en el plazo de 48 horas, contados desde su entrega para reparto, deberán ser devueltos a la Plaza de Pago o Centro de Servicios del Banco, con el objeto de permitir su recuperación por parte del interesado. No obstante, si la causal de devolución es por fallecimiento del beneficiario, la devolución se efectuará en forma inmediata.

Estos documentos no entregados, durante su periodo de vigencia, estarán disponibles para el Instituto en el Sistema de Consulta de Pagos descrito en el punto 3.5.8.1. de la Oferta Técnica del Banco. Las consultas se podrán efectuar para



establecer el estado del documento, es decir, si la devolución fue por motivo del fallecimiento del beneficiario u otros. En esta materia los procedimientos se establecerán de común acuerdo entre las partes.

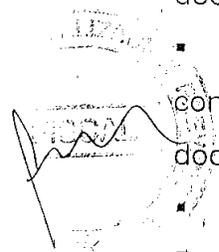
Los documentos devueltos no distribuidos que asuman la condición de caducados, cumplido el plazo expresado en el punto N° 2.8.5.3. de las Bases Técnicas, deberán ser eliminados por el Banco y los fondos asociados se depositarán en la cuenta corriente que el Instituto defina para estos efectos.

CUADRAGESIMO SEXTO: A petición del beneficiario y ante casos calificados como deterioro, extravío o no recepción de los documentos de pago distribuidos en esta modalidad, el Banco deberá proceder a reemplazarlos, en un plazo no superior a un día hábil bancario, pagando al beneficiario o a su apoderado, el mismo monto del documento original.

La ocurrencia de eventuales dobles pagos será de cargo y responsabilidad del Banco.

Cuando el beneficiario o apoderado se presente en la Sucursal Bancaria, Plaza de Pago u otro Lugar de Pago denunciando cualquiera de las situaciones señaladas anteriormente, el Banco junto con aplicar los procedimientos de control interno y previo al pago del beneficio, deberá efectuar las siguientes acciones:

- Identificar al beneficiario o apoderado y verificar que el documento fue emitido por el Instituto.
- Verificar, a través de consulta a sus propios sistemas de control, que a la fecha de la solicitud de reemplazo, el documento no se encuentre pagado.
- Exigir al beneficiario o apoderado, según corresponda, una Declaración Jurada Simple, relativa a las circunstancias que



B

C.S.
M

justifican el reemplazo. En este documento debe quedar fielmente reflejado el domicilio actual del beneficiario o su apoderado.

El reemplazo del documento de pago por no recepción, podrá ser solicitado por el beneficiario o apoderado en las Plazas de Pago u otro Lugar de Pago, a partir de la tarde del día hábil anterior a la fecha de pago programada para su beneficio.

Mensualmente el Banco deberá conformar y remitir al Instituto los siguientes antecedentes:

- Un archivo con identificación de las Ordenes de Pago que fueron objeto de reemplazo, en el cual debe informarse para todos los casos y por Plaza de Pago o Lugar de Pago, la identificación del beneficiario, la fecha del reemplazo y el domicilio del titular o su apoderado, que figura en la Declaración Jurada respectiva. Esta información permitirá actualizar los registros de direcciones en las Bases de Pensionados del Instituto.

CUADRAGESIMO SEPTIMO : El pago bajo la modalidad “**Depósito Bancario**” consiste en que el Banco procede a depositar directamente el monto líquido de los beneficios en las cuentas corrientes, de ahorro, a plazos o cuentas vista que posean los titulares acogidos a esta modalidad en el Banco.

El Banco como respaldo a la transacción realizada, remitirá al domicilio del beneficiario informado por el Instituto una Liquidación de Pago junto con el Aviso del Depósito al domicilio del beneficiario.

CUADRAGESIMO OCTAVO: Cuando el Instituto remita información al Banco para que proceda a depositar valores en cuentas habilitadas a nombre de los beneficiarios de pensión y cuyas transacciones sean rechazadas, éste deberá informar al Instituto, a través de un archivo cuyas características, definición, Y plazos se definirán en Carta Anexa al Contrato.

CUADRAGESIMO NOVENO: Ante el fallecimiento de beneficiarios del Instituto, eventualmente se generan abonos en cuentas por periodos posteriores a la defunción de los mismos, El Banco procederá a reconocer el MANDATO ESPECIAL de carácter irrevocable, otorgado por el beneficiario, por intermedio del cual autoriza expresamente al Banco, ante petición del Instituto, para girar de su cuenta bancaria las cantidades correspondientes a los dineros depositados con posterioridad a su fallecimiento, sin ulterior responsabilidad para el Banco.

La aplicación y tratamiento de este instrumento se establecerá de común acuerdo entre las partes mediante Carta Anexa al contrato.

QUINCUAGESIMO El Banco deberá activar, a petición del Instituto, el procedimiento de bloqueo de documentos de pago, cuyo propósito es evitar el pago de documentos que se encuentran ya emitidos por el Banco y al mismo tiempo impedir la futura emisión de documentos de pago asociados al mismo beneficiario, aún cuando el Instituto lo incluya en futuras emisiones de pago, lo que se definirá en cartas anexas al contrato.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

QUINCUAGESIMO PRIMERO: El Banco deberá activar, a petición del Instituto, el procedimiento de retiro de documentos de pago, por intermedio del cual el Instituto, con antelación al

[Handwritten signature]

acto de pago encomendado al Banco, solicité el retiro físico de la documentación de pago de un beneficiario que se encuentre adscrito a cualquier modalidad de pago convenida con el Banco, con excepción de la modalidad Orden de Pago en Sucursal INP

Los procedimientos para activar el se definirán en cartas anexas al contrato.

QUINCUAGESIMO SEGUNDO : Constituye un elemento relevante para el Instituto cautelar su imagen corporativa y la confianza de los diferentes usuarios que perciben sus beneficios a través del servicio materia de esta licitación. Consecuente con esto, las partes convienen que el Banco deberá velar por el cabal cumplimiento de todos los procedimientos que garanticen un servicio de óptima calidad, de tal modo, que los incumplimientos que afecten lo anterior y que sean calificados como graves por el Instituto, serán sancionados de acuerdo a lo establecido en el presente contrato y en las Bases Administrativas.

QUINCUAGESIMO TERCERO El Banco deberá estar en condiciones de informar la situación de los pagos de todos y cada uno de los lugares de atención, incluyendo las localidades rurales. Para ello, deberá poner a disposición del Instituto una solución en base a tecnología Internet, que permita a los diversos usuarios que interactúan con el sistema de pago, consultar toda la información relativa al estado de pago que registran las transacciones asignadas para cada modalidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco deberá informar diariamente al Instituto, a través de un archivo electrónico, todos los movimientos registrados a nivel nacional, el cual deberá enviar al día hábil siguiente, de acuerdo al esquema de registro descrito en el Anexo N° 2.18 de las Bases Técnicas. En todo caso, los

detalles operativos y de procedimiento en esta materia serán definidos por las partes en Carta Anexa a este contrato.

QUINCUAGESIMO CUARTO: El Banco deberá efectuar, a más tardar el día cinco de cada mes o día hábil bancario siguiente, la devolución de los valores asociados a documentos, no pagados e informados en el transcurso del mes anterior en estado de retirados, bloqueados, rechazo de abono en cuentas bancarias, orden de no pago y caducados, mediante un depósito en la cuenta corriente definida por el Instituto para estos efectos. El monto depositado debe ser consistente con los valores informados en el resumen de cierre mensual.

QUINCUAGESIMO QUINTO: El Banco, ante consultas directas planteadas por el Instituto, deberá estar en condiciones de responder en forma inmediata, acerca del Cobro o no Cobro de determinados documentos y aportar todos los antecedentes vinculados a estas transacciones.

QUINCUAGESIMO SEXTO: Los fondos contra los cuales se girarán los pagos de beneficios por parte del Banco, serán puestos a su disposición por el Instituto con un día hábil de anticipación a cada fecha de pago.

QUINCUAGESIMO SEPTIMO: El Banco debe considerar la eventualidad de atender pagos adicionales a las emisiones normales mensuales, por conceptos de reajustes, bonificaciones, aguinaldos u otros pagos extraordinarios en cualquier mes del año.

En cada caso será el Instituto quien determine si estos pagos extraordinarios se efectuarán en forma y oportunidad separada del pago mensual normal o se incluirán en el mismo.

En estas oportunidades el Banco debe estar en condiciones de atender en horario especial, ampliando las franjas horarias definidas en el punto N° 2.8.4.1.9 de las Bases Técnicas de la Licitación, de común acuerdo con el Instituto.

QUINCUAGESIMO OCTAVO: El Instituto, a través del Banco, actualmente proporciona a sus beneficiarios una Tarjeta de Identificación de Pensionado (TIP) por intermedio de la cual los titulares tienen acceso, mediante su acreditación, a ventajas de carácter económico o participación preferencial en actividades o giros propios de empresas u organizaciones con las cuales el Instituto mantiene convenios al efecto y con aquellas que se adhieran en el futuro.

El Banco deberá emitir, reemplazar y distribuir la mencionada tarjeta a los beneficiarios que el Instituto determine, preferentemente a los asignados al Banco.

Para asegurar el retiro de estas credenciales por los beneficiarios que se pagan en Plaza de Pago o Centros de Servicios, el Banco deberá incorporar en sus sistemas computacionales una indicación que permita al cajero avisar a aquellos pensionados que tengan disponible su tarjeta, acudir al mesón de atención de público.

Con el objeto de potenciar los programas de beneficios asociados a la Tarjeta TIP, el Banco deberá emitir las tarjetas (o plásticos) individuales en formato aproximado a las tarjetas bancarias, según el diseño gráfico que definirá el Instituto, las que deberán incluir, a lo menos, la identificación del beneficiario.

Asimismo el Banco podrá ofrecer al Instituto alternativas para una mejor implementación técnica del programa de beneficios otorgados a través de la referida Tarjeta TIP y los convenios que éstas impliquen.

Esta materia se definirá en Carta Anexa al contrato que se suscriba con el Banco.

QUINCUAGESIMO NOVENO: El Banco deberá considerar efectuar captaciones permanentes de RUT y/o domicilios de aquellos grupos de beneficiarios que defina el Instituto, según el procedimiento a acordar entre las partes.

SEXAGESIMO: El Banco deberá atender los requerimientos de cambio de lugar y forma de pago que presenten los beneficiarios en sus respectivas Plazas de Pago, Centros de Servicios u otros Lugares de Pago. Los formularios de captura de la información requerida para acoger estas modificaciones serán de cargo del Banco y elaborados en base a los diseños que determine el Instituto.

Para estos efectos el Instituto realizará la capacitación necesaria al personal del Banco para acoger estas solicitudes, la que se fijará de mutuo acuerdo entre las partes.

SEXAGESIMO PRIMERO: El Instituto podrá requerir al Banco que se distribuya adjunto a las Liquidaciones de Pago, volantes informativos, citaciones o comunicaciones de cualquier naturaleza proporcionadas por el Instituto:

Si el tipo o modalidad de ensobrado, no admite insertar documentos adjuntos, ello no libera al Banco de la obligación de

ejecutar la distribución solicitada, debiendo buscar formas alternativas de hacerlo.

Esta distribución de documentos adicionales podrá efectuarse a la totalidad del universo de pensionados o a una parte de ellos.

Una vez al año, el Banco deberá distribuir los Certificados de Renta a los pensionados que el Instituto determine, en concordancia con la forma de pago asociada y en la fecha y condiciones que éste establezca.

SEXAGESIMO SEGUNDO: En el evento que el Banco concurra a apoyar y promover actividades que sean organizadas por las Asociaciones de Pensionados o patrocinadas por el Instituto y realizadas en beneficio de estos grupos, éste quedará facultado para proyectar su imagen institucional durante la realización de los eventos señalados.

SEXAGESIMO TERCERO: El Instituto, a través de sus funcionarios, fiscalizará el servicio de pago materia de este contrato, supervisando el sistema de atención, el cual deberá ser esmerado, eficiente y expedito, exigiendo, además el cumplimiento del contrato suscrito entre las partes en todos sus aspectos. Para ello, el Banco deberá dar las facilidades que ayuden al cumplimiento de dicho cometido.

El Banco deberá implementar de inmediato las medidas destinadas a corregir las eventuales anomalías que se presenten, para cuyo efecto el Instituto fijará un plazo prudencial y perentorio. Sin perjuicio de ello, el Instituto evaluará las causas que las ocasionan, quedando facultado para aplicar las multas establecidas en el presente contrato y en las Bases

Administrativas de la Licitación, teniendo en cuenta el carácter de la infracción y los antecedentes referentes a las mismas.

Además de la fiscalización del servicio prestado, efectuada por el Instituto, el Banco deberá, por su parte, realizar una permanente evaluación de dichos servicios, para lo cual deberá disponer de los instrumentos y mecanismos a utilizar para dicha tarea.

SEXAGESIMO CUARTO: Los documentos pagados deberán quedar en poder del Banco manteniéndolos a lo menos seis meses, contados desde la fecha de su pago, a disposición del Instituto, en los lugares más próximos a las Sucursales o Centros de Atención de éste y que se fijarán de común acuerdo.

Transcurrido el plazo señalado precedentemente, el Banco continuará con la obligación de mantenerlos en custodia hasta la fecha de término del contrato, pudiendo resguardarlos en un lugar distinto.

En todo caso, el Banco deberá estar en condiciones de responder a cualquier solicitud del Instituto de remitirle fotocopia o el original de los documentos de pago en un plazo no mayor a 48 horas de solicitados. En caso de incumplimiento, se aplicará la multa establecida en el presente contrato y en las Bases Administrativas de la Licitación.

SEXAGESIMO QUINTO: De acuerdo a lo establecido en el punto 15.8 de las Bases Administrativas de la Licitación, el Banco, para proveer la diversidad de servicios contratados en virtud del presente instrumento, se encuentra facultado para subcontratar con proveedores externos aquellas prestaciones que no resulten propias de su giro. No obstante lo anterior, toda

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

responsabilidad por el acabado cumplimiento de las prestaciones contratadas será exclusivamente de cargo del Banco.

Será obligación del Banco obtener, en forma previa, autorización escrita del Instituto para subcontratar todo o parte de los servicios materia del presente contrato.

Con todo, en aquellos casos que un proveedor de servicios originalmente autorizado, presente fallas graves reiteradas, calificadas por el Instituto, el Banco deberá proceder obligadamente a su reemplazo si el Instituto así lo requiere.

SEXAGESIMO SEXTO: Dentro de los cinco primeros días corridos del mes siguiente al mes de pago, el Banco deberá entregar al Instituto información detallada, a nivel nacional, de todos los documentos pagados, en el medio que las partes de común acuerdo convengan.

SEXAGESIMO SEPTIMO: Dentro del mismo plazo indicado en la cláusula anterior, que se contará desde el primer día siguiente al último mes de vigencia, el Banco deberá entregar al Instituto, información a nivel nacional, de todos los documentos que asuman la condición de caducados, en el medio que las partes acuerden.

SEXAGESIMO OCTAVO: Para la forma de Pago Rural, el Banco deberá entregar a cada Sucursal, con antelación a la respectiva fecha de ejecución, nóminas de pagos emitidos, separados por ruta y localidad de pago, con el objeto de facilitar a estas unidades conocer la composición e identificación de los beneficiarios y fiscalización en terreno.



Toda la información señalada en el párrafo anterior deberá ser entregada por el Banco en Sucursales del Instituto, con una antelación de 24 horas a la fecha de pago.

SEXAGESIMO NOVENO En caso que el Banco tome conocimiento del fallecimiento de beneficiarios, sin distinción de la Forma de Pago, deberá informarlo al Instituto a través de la forma más expedita, cuyo procedimiento se acordará en Carta Anexa al contrato.

SEPTUAGESIMO : Todo pago indebido efectuado por el Banco será de su cargo exclusivo, debiendo reembolsar al Instituto los montos pagados por este concepto, debidamente reajustados y con sus correspondientes intereses.

Serán considerados pagos indebidos:

- a. El doble pago realizado por el Banco derivado del reemplazo de las Ordenes de Pago.
- b. El doble pago realizado por el Banco derivado de duplicidad de emisiones.
- c. El pago realizado a personas distintas del beneficiario o de su apoderado.
- d. El pago realizado con posterioridad a que el Instituto haya bloqueado la emisión o pago de documentos, o haya requerido al Banco el retiro de documentos de pago asociados a cualquier modalidad.

SEPTUAGESIMO PRIMERO : El Banco no podrá efectuar cargos al Instituto por concepto de liquidaciones o documentos pagados una vez que haya concluido el período de vigencia de los mismos. Sin embargo, si se pagasen documentos caducados, pero el pago fuere legítimo, el Instituto reembolsará, al Banco

dicho pago. Se entenderá como legítimo, si el beneficio persiste y no se ha pagado más de una vez.

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

SEPTUAGESIMO SEGUNDO: Para remunerar los Saldos Promedios Mensuales Disponibles de las cuentas corrientes que el Instituto mantiene en el Banco, éste se obliga a abonar, en la Cuenta Corriente que aquél determine, el interés obtenido, correspondiente a un margen de 21,00 % anual sobre la tasa de interés promedio de captaciones de 30 a 89 días, no reajutable, al que accederá el Instituto como cliente preferencial. La señalada tasa de interés se aplicará al Saldo Promedio Mensual disponible que se define más adelante.

El Saldo Promedio Mensual disponible corresponderá a la suma algebraica de los saldos disponibles de todas las cuentas corrientes que el Instituto mantiene en el Banco, más la suma algebraica de los saldos disponibles en las Cuentas Contables o cuentas de Comisiones de Confianza del Sistema de Pago de Beneficios de Seguridad Social. El resultado de la suma referida será dividido por el número de días del mes calendario, y constituirá el Saldo Promedio Mensual Disponible.

El abono del Banco en la cuenta corriente del Instituto, producto del interés mensual de los Saldos Disponibles, deberá efectuarse en un plazo no superior a los cinco días hábiles del mes siguiente, en la cuenta corriente que el Instituto determine al efecto.

SEPTUAGESIMO TERCERO: El Instituto pagará al Banco por la prestación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, las tarifas unitarias mensuales que se señalan a continuación, por cada documento de pago validamente emitido y de acuerdo a la forma o modalidad de pago que se indica.

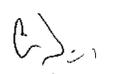
Modalidad de Pago	Tarifa Unitaria Mensual
1. Plaza de Pago	0,02854 U.F más IVA
2. Orden de Pago a Domicilio	0,03250 U.F más IVA
3. Orden de Pago en Sucursal INP	0,03130 U.F más IVA
4. Pago Rural	0,08550 U.F más IVA
5. Depósito Bancario	0,02200 U.F más IVA
6. Centro de Servicios	0,02163 U.F más IVA

Los pagos por este servicio sólo podrán efectuarse una vez tramitada totalmente la Resolución que aprueba al presente contrato. El estado de pago que no hubiere podido ser cursado por falta de este requisito será solucionado una vez finiquitado dicho trámite, de acuerdo a las tarifas referidas en la presente cláusula, considerando el valor de la Unidad de Fomento vigente al primer días del mes en que se cumplió dicho requisito.

El Banco deberá emitir mensualmente por el servicio de pago de beneficios de seguridad social un estado de pago que se calculará sobre la base de los valores unitarios correspondientes al respectivo servicio.



Dentro de los quince primeros días corridos del mes siguiente a la prestación de los servicios el Banco enviará el estado de pago al Instituto, cuyo formato serán acordado por las partes.



y deberá ser presentado al Administrador del servicio para su revisión y aprobación, quien en un plazo no superior a diez días hábiles, a contar de la fecha de recepción por parte del Instituto, deberá aprobarlo o rechazarlo.

Una vez aprobado el estado de pago del servicio el Banco podrá presentar la factura correspondiente. Los reclamos por eventuales estados de pago indebidos o erróneos deberán ser solucionados por el Banco en un plazo no superior a diez días hábiles, contados desde su formulación.

El Instituto tendrá un plazo de a lo menos 15 días corridos, contados desde la presentación de la factura, para proceder a su pago, no pudiendo sobrepasar los 30 días corridos.

En todo caso, y en el evento que el contrato no fuere legalmente aprobado por la Contraloría General de la República, el Banco BBVA tendrá derecho al pago de los servicios que hubiere efectivamente prestado en el tiempo que media entre la fecha de iniciación de los servicios y la no aprobación y, por ende, no continuación de los mismos. En este caso el pago de los servicios prestados lo hará el INP en conformidad a las tarifas pactadas en este instrumento.

SEPTUAGESIMO CUARTO: El contrato iniciará su vigencia el primer día hábil del mes de noviembre de 2003, y se extenderá hasta el 31 de Octubre de 2007. Se podrá prorrogar por una sola vez, por un período de hasta doce meses, si ninguna de las partes comunica a la otra, mediante carta certificada, su decisión de no renovarlo con una anticipación de a lo menos 18 meses a su término.

No obstante lo anterior, el Banco deberá seguir prestando el servicio hasta el cierre de las cuentas, para el caso del servicio de cuentas corrientes, y hasta la caducidad y rendición, para el caso del servicio de pago de beneficios de seguridad social.

SEPTUAGESIMO QUINTO: El Instituto en cualquier momento podrá poner término al contrato, por resolución fundada, notificada por un Notario Público, por las siguientes causales:

A. Si el Banco fuere declarado en quiebra o entrara en liquidación o se encontrase en estado de insolvencia.

B. Si el Banco incurriere en incumplimiento de aquellas obligaciones que afecten gravemente la ejecución de las funciones propias del Instituto.

C. Si el Banco no renovare la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato vencido el plazo de vigencia de la anterior.

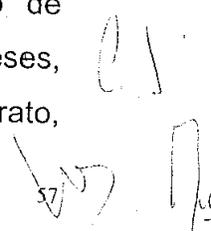
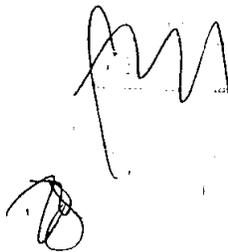
D. Si el Banco no diere cumplimiento al deber de confidencialidad de la información.

En el evento de término anticipado del contrato el Instituto podrá deducir las acciones legales que estime pertinentes y hacer efectiva la boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato administrativamente y sin forma de juicio.

No obstante, el término anticipado del contrato, el Banco deberá seguir prestando los servicios hasta las oportunidades especificadas en el párrafo segundo de la cláusula precedente.

Se hace presente que en caso de incumplimiento del contrato por parte del Instituto se aplicarán las normas generales del derecho común.

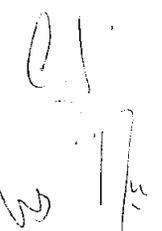
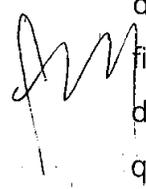
SEPTUAGESIMO SEXTO: Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato de servicio de cuentas corrientes y pago de beneficios de seguridad social, el Banco entregó con anterioridad a la fecha del presente instrumento una Boleta de Garantía Bancaria a la vista a nombre del Instituto de Normalización Previsional, con una vigencia de trece meses, contados desde la fecha de suscripción del presente contrato,



por un monto a Unidades de Fomento equivalente al 100% de su Oferta Económica. La señalada Boleta de Garantía fue tomada en el Banco de Chile, con vigencia hasta el 09 de noviembre de 2004 y por un monto de 40.361,12 Unidades de Fomento. Dicha boleta deberá ser renovada diez días antes del vencimiento de la boleta que reemplaza, caución cuyo monto será equivalente al 100% de la facturación del mes anterior a dicho vencimiento y tendrá una vigencia de trece meses.

SEPTUAGESIMO SEPTIMO : Las Bases de la Licitación, los antecedentes Anexos, las Consultas y Respuestas, la Ofertas Técnica y Económica, con sus respectivas Aclaraciones solicitadas por el Instituto y las Cartas Anexas operativas y/o de procedimiento acordadas por las partes formarán parte integrante del presente contrato. En caso de discrepancia entre los distintos antecedentes que forman parte integrante del contrato, primará el siguiente orden de prelación: 1) Bases de la Licitación. 2) Oferta del Banco. 3) Contrato. 4) Cartas Anexas Operativas 5) Antecedentes Anexos.

SEPTUAGESIMO OCTAVO: El Banco, sus directivos, empleados, consultores y subcontratistas, deberán dar estricto cumplimiento al deber de confidencialidad de la información que respecto de los beneficiarios, apoderados u otras personas le proporcione el Instituto para el pago de los beneficios de seguridad social, en conformidad a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada de las Personas. De manera alguna podrán usar dicha información, sea de forma total o parcial, para otros fines que los expresados en el presente contrato. Además, deberán proteger la información proporcionada de manera tal que se impida por todos los medios el acceso a personas no autorizadas expresamente por el Instituto, debiendo tomarse las medidas necesarias y



razonables para que el personal con acceso permitido a la información, incluidos los subcontratistas en su caso, cumpla con la obligación contraída respecto al uso y protección de la misma.

La divulgación, fuga y/o filtración, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al Instituto para poner término anticipado al contrato mediante comunicación escrita notificada al Banco por Notario Publico.

SEPTUAGESIMO NOVENO: El Director Nacional de Instituto designará, entre sus funcionarios, a un Administrador Titular del contrato y a un Suplente. De igual forma, se designará a un Coordinador Titular y a un Suplente por cada servicio contratado.

El Administrador, entre otras, tendrá las siguientes facultades:

- a. Representar los intereses del Instituto en las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
- b. Supervisar la labor de los Coordinadores, estableciendo conjuntamente calendarios periódicos de trabajo que permitan controlar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones del contrato.
- c. Fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato.
- d. Verificar la vigencia de la Boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, solicitar su reemplazo en el plazo establecido si procediere y autorizar su devolución.
- e. Notificar al Banco, oportunamente y por escrito, las irregularidades, observaciones o incumplimientos que se adviertan durante la vigencia del contrato, pronunciándose además sobre la eventual aplicación de multas.

- f. Al término del contrato, requerir los informes necesarios para elaborar el finiquito correspondiente, si procediere.

Por su parte los **Coordinadores** se encontrarán facultados para:

- a. Relacionarse directamente con los Ejecutivos designados por el Banco sobre los aspectos administrativos y operativos a que se refiere el servicio respectivo, estableciendo pautas de trabajo, de control y solución de las materias relacionadas con la ejecución de los servicios.
- b. Revisar y aprobar cada estado de pago.
- c. En general, desarrollar todas las acciones referidas a la ejecución del servicio que faciliten la atención o resolución de requerimientos del Instituto.

El Instituto podrá reemplazar a los Coordinadores del contrato, designando el o los funcionarios que los sustituirán, designaciones que se comunicarán por escrito al Banco.

El Banco deberá designar un Administrador de contrato y un ejecutivo por cada servicio y los correspondientes Suplentes. Dichas designaciones deberán ser comunicadas por el Banco al Instituto, como cualquier cambio de éstos.

El Instituto tendrá la facultad de solicitar al Banco el cambio de administrador y de los Ejecutivos designados por cada servicio.

OCTAGESIMO : El Instituto estará facultado para aplicar multas por cada una de las infracciones en que el Banco incurra, por hechos de su responsabilidad y cuya gravedad será calificada por el Instituto.

Para estos efectos las infracciones se clasificarán como **menos graves y graves**, pudiendo éstas referirse tanto al cumplimiento de las obligaciones generales del contrato, como aquellas derivadas de cada uno de los servicios materia del mismo. Así, respecto de las obligaciones generales del contrato, se determinan las siguientes infracciones **menos graves**, respecto de las cuales el Instituto podrá aplicar multas entre 10 UF y 80 UF por cada infracción:

- a. Errores en la entrega de cualquier tipo de información o documento requerido que de alguna forma afecten los servicios contratados.
- b. Atraso en el plazo establecido para la entrega de cualquier tipo de información o documento.
- c. Incumplimiento de cualquier obligación y/o servicio adicional estipulado en el contrato u ofertado por el Banco.

A su vez, se establecen las siguientes infracciones **graves**, respecto de las cuales el Instituto podrá aplicar multas entre 20 UF y 150 por cada infracción:

- a. No otorgar las facilidades y/o anteCEDentes requeridos para el desarrollo de una adecuada fiscalización.
- b. No corregir las anomalías detectadas en la fiscalización del servicio en el plazo fijado por el Instituto.
- c. Mala atención de los usuarios de parte del personal del Banco, que conste en reclamos escritos y que sean verificados por el Instituto.
- d. Incumplimiento de la obligación de obtener autorización previa del Instituto para subcontratar cualquier servicio.
- e. Reiteración de infracciones consideradas menos graves.
- f. Ejecución u omisión de acciones atribuibles al Banco que afecten la imagen corporativa del Instituto.

Las multas se calcularán por cada día que se mantenga el incumplimiento en los casos establecidos en el párrafo final del punto 10.1 de las Bases Administrativas de la Licitación.

En lo que corresponde específicamente al servicio de cuentas corrientes, se establecen las siguientes infracciones menos graves, respecto de las cuales el Instituto tendrá la facultad de aplicar multas desde 10 UF hasta 80 UF por cada infracción, según se indica:

- a. Atraso en las rendiciones de pago.
- b. Atraso en el cumplimiento de órdenes de no pago solicitadas por el Instituto.
- c. No mantener en forma operativa computadores en línea en dependencias del Instituto.

Las multas por las infracciones señaladas en las letras a. y c. precedentes se calcularán por cada día en que se mantenga el incumplimiento.

A su vez, respecto de la infracción grave, que se señala a continuación, el Instituto podrá aplicar una multa de 20 UF hasta 150 UF

- a. Atraso en el cumplimiento de las aclaraciones de cargos y abonos en cuentas corrientes.

La multa por esta infracción se calculará por cada día en que se mantenga el incumplimiento.

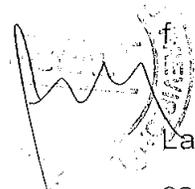
Por último, en esta materia, se establece que respecto del servicio de pago de beneficios de seguridad social, constituirán infracciones menos graves las siguientes, respecto de las cuales el Instituto podrá aplicar una multa desde 10 UF hasta 80 UF por cada infracción:

- a. Funcionamiento de un número de cajas pagadoras inferior al autorizado por el Instituto que congestione el proceso de pago.
- b. Atraso en el cumplimiento del cronograma de procesos convenido.
- c. Mantener beneficiarios en la vía pública en horario de atención, existiendo espacio disponible en el interior de los recintos de pago.

La multa por la infracción establecida en la letra b. se calculará por cada día en que se mantenga el incumplimiento.

Respecto de los hechos constitutivos de infracciones graves del servicio de pago de beneficios de seguridad social que se describen a continuación, el Instituto podrá aplicar una multa desde 20 UF hasta 150 UF por cada una de ellas:

- a. Falta de mantención y funcionalidad adecuada en las instalaciones de las Plazas de Pago, Centros de Servicios o lugares de pago, que implique riesgo para la integridad física de los usuarios.
- b. Atraso en el inicio de la atención, interrupción o suspensión del proceso de pago de beneficios.
- c. Infracción a los procedimientos establecidos para el pago de beneficios.
- d. Incumplimiento del calendario de pago de beneficios u horario de atención convenidos.
- e. Atraso en la distribución de las Ordenes de Pago a Domicilio.
- f. Pagos indebidos de beneficios.



La multa por la infracción establecida en la letra e. se calculará por cada día en que se mantenga el incumplimiento.



0.3
|
u

OCTAGESIMO PRIMERO: Verificada cualquiera de las infracciones antes indicadas, el Administrador del Instituto solicitará un informe por escrito al Administrador del Banco, el que dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde el requerimiento para emitirlo.

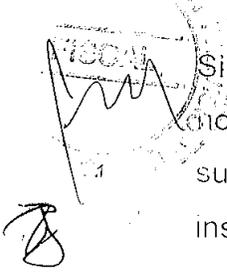
Recepcionados los descargos o transcurrido dicho plazo sin que éstos se hubiesen formulado el Instituto resolverá sobre el particular.

El monto de la multa será determinado en definitiva por el Director Nacional, previa ponderación de los antecedentes del caso, remitiéndose copia de la Resolución respectiva al Banco y se rebajará del estado de pago correspondiente al mes siguiente de la fecha de la resolución que la disponga.

El valor de la Unidad de Fomento a considerar para el pago de las multas será el vigente al día en que ésta se descuenta.

En el evento de configurarse la causal de fuerza mayor, debidamente calificada por el Instituto, no operará la causal de término anticipado de contrato, no procederá la aplicación de multas, ni se hará efectiva la Boleta de Garantía Bancaria de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

Se entenderá por fuerza mayor toda situación ajena al control del Banco y que no sea atribuible a culpa o negligencia suya, tales como incendios, inundaciones u otras.

 Si se presentare una situación de fuerza mayor el Banco notificará al Instituto de inmediato y por escrito la situación y sus causas. Salvo que el Instituto impartiere otras instrucciones por escrito, el Banco continuará cumpliendo sus

obligaciones contractuales en la medida que sea razonablemente posible y procurará cumplir aquellas que no se vean afectadas por la fuerza mayor.

OCTAGESIMO SEGUNDO: El Instituto, a través de los funcionarios de sus Unidades Especializadas en cada materia que se indica a continuación, o de alguna empresa auditora externa que se encuentre inscrita en el Registro que al efecto mantiene la Superintendencia de Valores y Seguros, fiscalizará permanentemente la administración de los servicios objeto del presente contrato, en cada uno de los siguientes aspectos, sin perjuicio de la fiscalización y control a que se encuentra legalmente facultada la Superintendencia de Seguridad Social:

- a. Sistema Financiero Contable, en particular, las conciliaciones bancarias de sus Cuentas Corrientes
- b. Sistemas Informáticos y Aplicaciones Tecnológicas.
- c. Proceso de Pago, en particular, la identificación de beneficiarios, pagos indebidos y cheques caducados.
- d. Calidad de Servicio a los usuarios el que deberá ser eficiente, esmerado y expedito.

En caso de detectarse incumplimiento de las obligaciones, las partes establecerán de inmediato las medidas destinadas a corregir las eventuales anomalías que se presenten, para cuyo efecto se fijará un plazo perentorio. Sin perjuicio de ello, el Instituto evaluará las causas que las ocasionaron, quedando facultado para aplicar multas, teniendo en cuenta el carácter de la infracción y los antecedentes referentes a las mismas, conforme a lo establecido en el presente contrato y en las Bases Administrativas de la Licitación.



A small, handwritten mark or signature is located at the bottom left of the page.

OCTAGESIMO TERCERO: Serán de propiedad exclusiva del Instituto los sistemas operativos y la información residente en medios magnéticos, electrónicos y documentación que se entrega al Banco para la ejecución de los servicios objeto del presente contrato.

OCTAGESIMO CUARTO: El Banco podrá subcontratar con terceros la prestación de algunos de los servicios materia del presente contrato, siempre que no sean los servicios esenciales ni se trate de la totalidad de ellos.

Toda subcontratación que se efectúe durante la vigencia del contrato, deberá ser previamente autorizada por escrito por el Instituto. La inobservancia de esta obligación será calificada como infracción grave por el Instituto.

El costo de tal servicio será de cargo del Banco y la relación con el subcontratista será de su exclusivo manejo y responsabilidad.

En aquellos casos en que un subcontratista proveedor de servicios debidamente autorizado, presente una o más fallas graves el Instituto ordenará al banco su reemplazo, debiendo éste efectuarlo dentro del plazo de 45 días contados desde la solicitud.

OCTAGESIMO QUINTO Para los efectos de este contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

El presente contrato se suscribe en dos ejemplares de igual tenor, data y validez.

La personería de don Ramón María Monell Valls para representar al Banco BBVA Chile consta en escritura pública de 19 de Febrero de 2002 otorgada ante el Notario Público de Santiago don José Musalem Saffie.

La personería de don Ernesto Evans Espiñeira para representar al instituto de Normalización Previsional consta e Decreto Supremo N° 36 de 27 de junio de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

RAMON MARIA MONELL VALLS
GERENTE GENERAL
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE

ERNESTO EVANS ESPIÑEIRA
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL