

1389-8

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

RESOLUCIÓN 019

17 EN 2003

Stamp: DIVISION JURIDICA

Stamp: REGISTRADO

Stamp: INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL SECRETARIA GENERAL

Stamp: 30 DIC 2003

Stamp: OFICINA DE PARTES RECIBIDO

Handwritten initials: JEFF

SANTIAGO, 21 NOV 2003

RAM

VISTOS:

- 1.- El artículo 9º, 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.- El D.F.L. N° 278, de 1960; el artículo 2º del D.L.N°3.502, de 1980; las Leyes N° 18.689, las facultades que me confiere el D.F.L.N°17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social; 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 la Resolución N°3, de 18 de junio de 1999, del Instituto de Normalización Previsional, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Banco del Estado de Chile (BancoEstado) ha prestado el Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, en la modalidad de pago "Sucursal Bancaria", según contrato vigente hasta el 31 de octubre del 2003, a entera conformidad del Instituto de Normalización Previsional.
- 2.- Que en la Licitación Pública convocada por este Instituto, para contratar entre otros el pago de Beneficios de Seguridad Social, mediante Resolución Exenta N° 174, de 14 de marzo del 2003, el Banco del Estado de Chile (BancoEstado), presentó una oferta para la modalidad de pago "Sucursal Bancaria", que excedía el marco presupuestario dispuesto para tal fin, como consecuencia de lo cual, se declaró desierta la Licitación Pública de la especie, en lo referente a la contratación del servicio de Pagos de Beneficios de Seguridad Social, en la modalidad señalada.

TOMADO RAZON

27 DIC. 2003

Contralor General de la República





3.- Que el Banco del Estado de Chile (BancoEstado), es el único proveedor del Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, en la modalidad de pago "Sucursal Bancaria", en aquellas ciudades y comunas de Chile, que en detalle se indica en Anexo N° 2.8 de las Bases Técnicas de la Licitación Pública referida, en sus páginas N°s. 68 y 69, que fuera declarada desierta.

4.- Que de acuerdo al documento denominado: "Relación de Sucursales BancoEstado con resto de la Banca", el cual forma parte integrante de la presente Resolución, en las 61 ciudades y comunas a que se refiere el Anexo indicado en el Considerando anterior, sólo existe Sucursal Bancaria del Banco del Estado de Chile, salvo en la ciudad de Puerto Varas, en que también hay Sucursal del Banco BBVA.

5.- Que en la actualidad el Instituto, se encuentra frente a una necesidad imprescindible, que debe ser satisfecha con la mayor urgencia para dar continuidad al servicio y cumplir con las funciones que le encomienda la Ley, conjugando ventajosamente los beneficios de contratación y los costos asociados a la misma.

6.- Que los órganos de la Administración del Estado deben observar los principios de eficiencia, eficacia y continuidad del servicio, y sus autoridades deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos. Consecuentemente con ello, los servicios públicos deben propender a la eficacia, eficiencia y ahorro en sus contrataciones.

7.- Que ante la necesidad de continuar pagando beneficios de Seguridad Social, bajo la modalidad "Sucursal Bancaria", en las ciudades y comunas que no disponen de otra forma de pago, el Banco del Estado de Chile (BancoEstado) a requerimiento del Instituto, ha presentado una oferta inferior a la originalmente formulada en el proceso concursal, ya referido, la cual se ajusta al marco presupuestario del Instituto.

8.- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8°, inciso 1°, letra d), de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, procede el trato directo, si sólo existe un proveedor del bien o servicio, cuyo es el caso de 60 de las 61 localidades en que se está contratando el servicio de la especie.

9.- El contrato de 30 de octubre del 2003, suscrito entre el Instituto de Normalización Previsional y el Banco del Estado de Chile (BancoEstado), para la prestación del servicio de pago de beneficios de seguridad social, bajo la modalidad de pago "Sucursal Bancaria", para cubrir los lugares y el número de pagos, que se atienden mediante dicha forma de pago.

10.- La aprobación del contrato de la referencia, por parte de la Superintendencia de Seguridad Social, mediante Oficio Ordinario N° 44.240, de 20 de noviembre del 2003.

11.- El Informe del Departamento Legal, referido a la materia y consignado en Oficio Ordinario N° 1174-2002.10, de 20 de noviembre del 2003.



RESUELVO:

1.- Dispónese la modalidad de trato directo para contratar la prestación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, con el Banco del Estado de Chile (BancoEstado), bajo la forma de pago "Sucursal Bancaria", para las 61 ciudades y /o comunas de Chile, en las que actualmente existe dicha alternativa de pago, en virtud de los fundamentos expuestos en los Considerandos Ns: 2,3, 4, 5, 6, y 8, del presente instrumento.

2.- Apruébase el contrato de prestación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, en la modalidad de pago "Sucursal Bancaria", de 30 de octubre, del 2003, suscrito entre el Instituto de Normalización Previsional y el Banco del Estado de Chile (BancoEstado), por el cual este último se obliga a proveer el servicio de pago señalado, a través de sus propias Sucursales Bancarias, en la 61 comunas/ciudades de todo el país, que en detalle se indica en anexo de carta oferta de dicha entidad bancaria. El contrato que se aprueba por la presente Resolución, consta de 30 fojas, y forma parte integrante de la misma.

3.- Déjase constancia, que de conformidad a la Cláusula Vigésima Octava del contrato de la especie, el Instituto de Normalización Previsional, pagará al Banco del Estado de Chile (BancoEstado), por la prestación de los servicios contratados, la tarifa unitaria mensual de U.F 0,05624, más I.V.A., por cada documento de pago validamente emitido, pago que se realizará en la oportunidad y condiciones que establece el instrumento que se aprueba por la presente Resolución.

4.- Déjase establecido que en virtud de la Cláusula Vigésima Novena del Contrato de prestación de servicios de la especie, éste iniciará su vigencia el primer día hábil del mes de noviembre del 2003, y la mantendrá hasta el 31 de octubre del 2007. Se podrá prorrogar sólo por una 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 a lo menos de 18 meses a su término.

5.- Designese a la brevedad, a los Administradores y Coordinadores del Contrato de la especie, para ejercer las facultades y cumplir con las funciones señaladas en la Cláusula Trigésimo Cuarta, del contrato que se aprueba por el presente instrumento, y con 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, dentro de 24 horas contadas desde la fecha de la presente Resolución.

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



IMP



8.- Remítase copia de la presente Resolución y del contrato que por este instrumento se aprueba, a la Superintendencia de Seguridad Social, de conformidad a lo instruido por dicho Organismo Fiscalizador, mediante Oficio Ordinario N° 44.240, de 20 de noviembre del 2003.

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 Tecnología de Información, Auditoría y Control; a los Subdepartamentos Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y de Bienes y Servicios; al Banco del Estado de Chile (BancoEstado). Regístrese y distribúyase por Secretaría General.



[Handwritten signature]

**NESTO EVANS ESPÍNEIRA
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL**

[Handwritten initials]
MRM/MVEW/MSL/msl.



GOBIERNO DE CHILE
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL

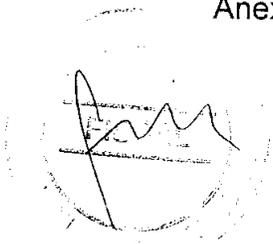
**CONTRATO DE PRESTACION DE
SERVICIOS
PAGO DE BENEFICIOS DE
SEGURIDAD SOCIAL
MODALIDAD SUCURSAL BANCARIA**

**INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL**

Y

BANCO DEL ESTADO DE CHILE

En Santiago de Chile, a 30 de Octubre 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 ESPIÑEIRA**, 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 DEL ESTADO DE CHILE** – institución bancaria y financiera, RUT N° 97.030000-7, representado por su Gerente General de Créditos don **ARNOLDO COURARD BULL**, chileno, casado, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N° 5.197.618-5, domiciliado en Avenida Libertador Bernardo Ohiggins N° 1111, Santiago, en adelante " EL BANCO ", vienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Pago de Beneficios de Seguridad Social bajo la modalidad Pago en Sucursal Bancaria, 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 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 Circulares y Normas de las Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de la Superintendencia de Seguridad Social. Asimismo, forman parte del presente instrumento, en lo pertinente al servicio que se contrata y para todos los efectos legales, la Oferta presentada por el Banco del Estado de Chile de fecha 03 de Septiembre de 2003 , y Cartas Anexas al presente contrato.



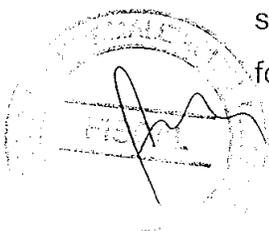
El Instituto comunicará al Banco, en forma anual, los Calendarios de Pago, esto es, los días hábiles del mes en que debe darse cumplimiento por el Banco al pago de los beneficios al universo de beneficiarios. También le comunicará mensualmente los Cronogramas de Procesos, en los que se contendrán las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

SEGUNDO: La modalidad de pago de beneficios de seguridad social que el Banco operará en cumplimiento del presente contrato de prestación de servicios comprende las siguientes características:

El Banco provee el servicio de pago a través de sus propias Sucursales Bancarias en 61 comunas/ciudades de todo el país, según acuerdo escrito de las partes, quedando en disposición de atender al interesado durante todos los días hábiles bancarios del mes, de acuerdo a las fechas de pago programadas por el Instituto.

Si por razones calificadas por el Instituto o ante proposiciones fundadas realizadas por el Banco, en el transcurso del tiempo surgiere la necesidad de incorporar a esta modalidad otras Sucursales del Banco, las partes procederán de común acuerdo.

La atención de público para el pago de pensiones en las Sucursales del Banco deberá ser realizada en los horarios normales de atención y en franjas horarias especiales durante la jornada de la tarde; en este último caso, el Instituto ponderará su necesidad. El Banco, estudiará las proposiciones que formule el Instituto y sus propias necesidades, en el sentido de



NOVA 2008
FEBRERO 2008

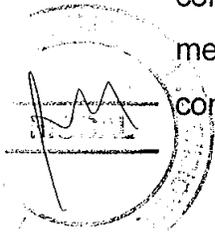
extender la atención a los beneficiarios en jornadas especiales de tarde, considerando que ello derive en una mejor calidad de atención a los beneficiarios.

El Banco, a través de sus Sucursales incorporadas al servicio contratado deberá estar en condiciones de proceder al pago de aquellos beneficiarios que eventualmente concurren a otras Sucursales diferentes a las originalmente asignadas. Ello sin que el pago demande una nueva concurrencia del interesado a la Sucursal del Banco.

TERCERO: En la modalidad de pago materia de este contrato, el beneficiario, o su apoderado, acude a la Sucursal del Banco asignada y, previa verificación de su identidad, mediante la presentación de la cédula de identidad respectiva u otro medio que las partes contratantes hayan acordado expresamente, cobra su beneficio directamente, recibiendo como respaldo la correspondiente Liquidación de Pago de Pensión, debidamente timbrada y firmada por el Cajero. El Banco conserva el Recibo de Pago asociado a la transacción.

CUARTO: 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.

QUINTO: El Instituto, de común acuerdo con el Banco, podrá convenir la implementación de procedimientos, operaciones, medidas o servicios complementarios y/o adicionales a los contratados 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, siempre que no exista contrato firmado en forma previa sobre la misma materia y con el mismo objeto, incluidos los contratos firmados dentro del marco la licitación pública.

Estas proposiciones e iniciativas para perfeccionar o complementar el servicio contratado 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.

SSEXTO: 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 contratada.

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



BOGOTÁ
NOV 2003
BOGOTÁ

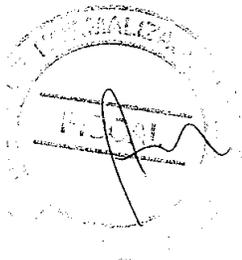
anticipación de a lo menos 60 días, salvo razones de fuerza mayor.

SEPTIMO: 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.

OCTAVO: 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 y que correspondan a la modalidad Pago en Sucursal Bancaria. 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.

NOVENO: 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 garantizar una correcta emisión de los pagos y generará los informes que el Instituto defina. Su aplicación permite acreditar la



6488
6 NOV 2003
10:10

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 conforme los datos proporcionados por el Instituto, procederá a la emisión, de acuerdo a la forma de pago materia del presente contrato.

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:

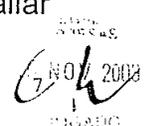
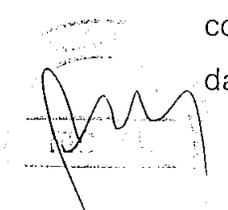
Entradas: El Instituto proporcionará, a través de transmisión electrónica de datos o de cualquier otro medio tecnológicamente vigente y aprobado por las partes, los datos necesarios para que el Banco proceda a emitir la documentación de pago, de acuerdo a la forma de pago contratada.

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 datos proporcionados por el Instituto, para respaldar y detallar



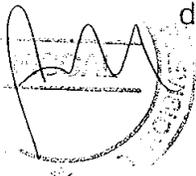
cada uno de los pagos que efectúe. Esta documentación debe indicar el detalle de cada componente del pago y constituye el respaldo de cada transacción. Algunos documentos deben ser entregados al beneficiario, tales como Liquidaciones de Pago, y otros se conservan en poder del Banco, tales como Recibos de Pago.

De este modo, 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.

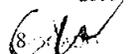
El formato y diseño de este documento podrá ser adaptado para ajustarse a las características de nuevos beneficios o por cambios tecnológicos del proceso de pago.

En todo caso, 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.



NOV 2003



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.

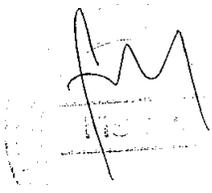
Estos mensajes podrán ir incorporados en los archivos de emisión, o bien el Instituto podrá solicitar por escrito al Banco que los incorpore durante la emisión general, entregando sólo él o los textos de interés.

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, el Banco deberá emitir también, a continuación de la Liquidación de Pago, un documento denominado "Recibo de Pago".

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.

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



20 NOV 2004
RICARDO

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.

Al inicio del servicio el Banco, al momento de recibir las cintas de emisión por parte del Instituto, procederá centralizadamente a imprimir las Liquidaciones de Pago, procediendo posteriormente a distribuirlas haciendo remisión por valija o correo interno a cada una de las 61 Sucursales del Banco donde se encuentran asignados los pagos. Todo ello, con la debida antelación a la fecha de pago, de tal modo que los documentos queden disponibles para ser requeridos por los clientes beneficiarios del Instituto al presentarse en las Sucursales.

Luego, durante la vigencia el contrato y dentro del plazo convenido por las partes mediante Carta Anexa, el Banco desarrollará una aplicación que le permitirá incorporar a su plataforma de atención de cajas la capacidad de poder imprimir en forma remota, esto es, en la misma Sucursal, tanto la Liquidación de Pago como el Recibo de Pago.

El hecho que en el intertanto 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.

20 NOV 2009
10
BANCO

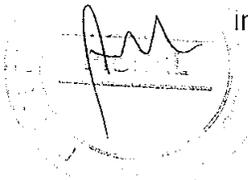
Una vez que se haya implementado la modalidad de pago con impresión en caja, no habrá distribución de documentos, toda vez que el beneficiario se presentará directamente en caja y previa verificación de su identidad, el cajero obtendrá la liquidación de pago y recibo respectivo para el pago del beneficio.

La comprobación de atrasos atribuibles al Banco respecto del Calendario de Pagos, será considerada incumplimiento de contrato y facultará al Instituto para la aplicación de las sanciones que el presente contrato determina para este caso.

D) Atención y pago a los beneficiarios. Las características mínimas que debe asumir el servicio de pago para la modalidad Pago en Sucursal Bancaria, son las que se estipulan en las cláusulas siguientes de este contrato.

DECIMO: 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 o apoderado.

El Banco, en el desarrollo de estos procedimientos, deberá 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

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.A circular stamp with a date stamp that reads "11 NOV 2003". A handwritten signature is written across the stamp.

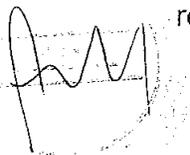
personal encargado de las Sucursales se encuentre en condiciones de apreciar estas situaciones y pueda aplicar los procedimientos de atención preferencial indicados.

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

DECIMO SEGUNDO: En todo caso, en los meses de septiembre y diciembre, el Banco deberá efectuar el pago a todos los beneficiarios asignados bajo la modalidad materia de este contrato, antes de las respectivas festividades. Sin perjuicio de lo anterior, las Sucursales del Banco mantendrán la atención hasta el último día hábil bancario del mes de septiembre y diciembre de cada año.

DECIMO TERCERO: 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 este contrato. 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.

DECIMO CUARTO: El Banco deberá estar en condiciones de informar la situación de los pagos de todos y cada uno de los lugares de atención. 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 esta modalidad.



12/31/2013



12/31/2013

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. En todo caso, los detalles operativos y de procedimiento en esta materia serán definidos por las partes en Carta Anexa a este contrato.

DECIMO QUINTO : 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.

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, mediante un depósito en la cuenta corriente que definirá para tales efectos el Instituto. El monto depositado debe ser consistente con los valores informados en el Resumen de Cierre Mensual.

DECIMO SEXTO: 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, de común acuerdo con el Instituto.

A circular stamp with a signature inside. The signature is written in dark ink and appears to be a stylized name. The stamp is partially faded and has some illegible text around the perimeter.A handwritten signature in dark ink, followed by a date stamp that reads "20 NOV 2003". The signature is written over the date stamp.

No obstante lo anterior; cualquier modificación a los cronogramas de procesos, deberá ser consensuada entre las partes, por cuanto los procesos inherentes a este servicio deben ser compatibles con las mallas de procesos generales del Banco.

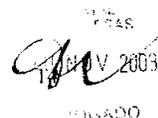
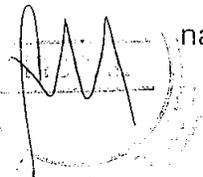
DECIMO SEPTIMO: El Instituto, a través del Banco, actualmente proporciona a sus beneficiarios una Tarjeta de Identificación de Pensionado (TIP) por intermedio de la cual los titulares tienen acceso, mediante su acreditación, a ventajas de carácter económico o participación preferencial en actividades 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 asignados al Banco.

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.

DECIMO OCTAVO: 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.



14 NOV 2003
PENSIONADO

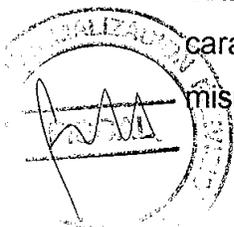
Esta distribución de documentos adicionales podrá efectuarse a la totalidad del universo de pensionados asignados al Banco, para la modalidad Pago en Sucursal Bancaria, o a una parte de ellos.

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.

DECIMO NOVENO: En el evento que el Banco concorra 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, el Banco quedará facultado para proyectar su imagen institucional durante la realización de los eventos señalados.

VIGESIMO: 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, 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.

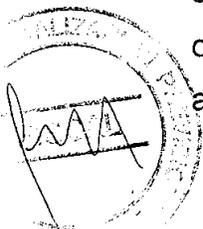
VIGESIMO PRIMERO: Los Recibos de Pago, debidamente firmados o con la impresión digital del beneficiario, deberán quedar en poder del Banco manteniéndolos, a lo menos, seis meses contados desde la fecha de su pago, a disposición del Instituto, en los lugares más próximos a las Sucursales o Centros de 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.

Una vez terminada la vigencia del contrato, la documentación será devuelta al Instituto. Los plazos y procedimientos para ello serán acordados entre las partes.

En todo caso, durante la vigencia del contrato, 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.

VIGESIMO SEGUNDO: El Banco no podrá, por propia iniciativa, subcontratar los servicios descritos en el contrato. Consecuente con ello, será obligación de aquél obtener, en forma previa, autorización escrita del Instituto para subcontratar todo o parte de



los servicios materia del presente contrato, sean o no servicios propios de su giro. No obstante, y en su caso, toda responsabilidad por el acabado cumplimiento de las prestaciones contratadas será exclusivamente de cargo del Banco.

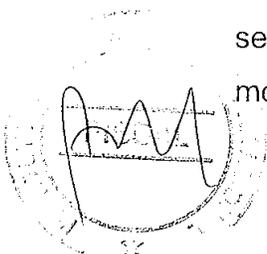
Con todo, en aquellos casos que un subcontratista proveedor de servicios, presente fallas graves reiteradas, calificadas por el Instituto, el Banco deberá proceder obligadamente a su reemplazo si el Instituto así lo requiere.

VIGESIMO TERCERO: 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.

VIGESIMO CUARTO: 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 todas las Liquidaciones que asuman la condición de no pagadas, en el medio que las partes acuerden.

VIGESIMO QUINTO: En caso que el Banco tome conocimiento del fallecimiento de algún beneficiario adscrito a la forma de pago materia del presente contrato, deberá informarlo al Instituto a través de la forma más expedita, cuyo procedimiento se acordará en Carta Anexa al contrato.

VIGESIMO SEXTO: 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



EDUARDO
2003
EDUARDO

con sus correspondientes intereses. Lo anterior, sólo en caso que ambos pagos hayan sido efectuados con cargo al Instituto. El Instituto debe indicar cuál es el mecanismo de cálculo del reajuste y de los intereses en Cartas Anexas.

Serán considerados pagos indebidos:

- a. El pago realizado a personas distintas del beneficiario o de su apoderado.
- b. 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.
- c. Dobles pagos.

VIGESIMO SEPTIMO: El Banco no podrá efectuar cargos al Instituto por concepto de liquidaciones pagadas una vez que haya concluido el período de vigencia de los mismos. Sin embargo, si se efectuasen pagos una vez cumplida la vigencia del contrato, éstos se considerarán legítimos si el beneficio estuviere vigente y fuere exigible.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

VIGESIMO OCTAVO: El Instituto pagará al Banco por la prestación del servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, bajo modalidad Pago en Sucursal Bancaria, la tarifa unitaria mensual de 0,05624 U.F. más IVA, por cada pago válidamente emitido.

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



18
18 NOV 2003

00000000

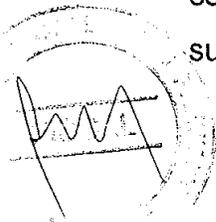
la presente cláusula, considerando el valor de la Unidad de Fomento vigente al primer día del mes en que se cumplió dicho requisito.

El Banco deberá emitir mensualmente por el servicio de pago de beneficios de seguridad social bajo modalidad Pago en Sucursal Bancaria, 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 del servicio el Banco enviará el estado de pago al Instituto, cuyo formato será acordado por las partes, y deberá ser presentado al Coordinador 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.



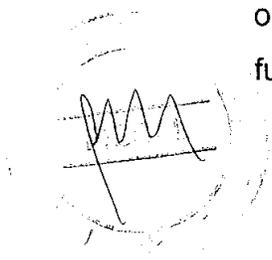
En todo caso, y en el evento que el contrato no fuere legalmente aprobado por los organismos contralores pertinentes, el Banco del Estado tendrá derecho al pago de los servicios que hubiere efectivamente prestado en el tiempo que media entre la fecha de iniciación de los servicios materia de este contrato y la no aprobación y, por ende, no continuación del mismo. En este caso el pago de los servicios prestados lo hará el INP en conformidad a las tarifas pactadas en este instrumento.

VIGESIMO NOVENO : El contrato iniciará su vigencia el primer día hábil del mes de noviembre de 2003 y tendrá vigencia 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 cumplimiento y rendición de los pagos emitidos el último mes de vigencia del presente contrato.

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

- 1° Si el Banco fuere declarado en quiebra o entrara en liquidación o se encontrase en estado de insolvencia.
- 2° Si el Banco incurriere en incumplimiento de aquellas obligaciones que afecten gravemente la ejecución de las funciones propias del Instituto.



3° Si el Banco no renovare la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato vencido el plazo de vigencia de la anterior.

4° Si el Banco no diere cumplimiento al deber de confidencialidad de la información.

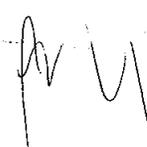
En el evento de término anticipado del contrato el Instituto podrá deducir las acciones legales que estime pertinentes y hacer efectiva la boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato administrativamente y sin forma de juicio.

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.

TRIGESIMO PRIMERO: Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de este contrato, el Banco entrega 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 los pagos contratados. A fin de dar cumplimiento a lo anterior, el Banco del Estado ha tomado la Boleta de Garantía N°0012271 por UF 6.516,53 con vigencia hasta el 30 de noviembre de 2004, emitida por el Banco del Desarrollo.

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



20 NOV 2005
21

dicho vencimiento y tendrá una vigencia de trece meses. La boleta de renovación debe ser tomada en un Banco diferente al Banco Estado.

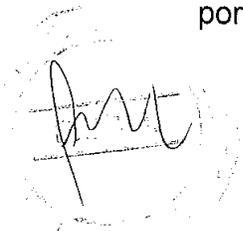
TRIGESIMO SEGUNDO: La oferta del Banco del Estado de Chile, antecedentes Anexos, las Cartas Anexas operativas y/o de procedimiento acordadas por las partes formarán parte integrante del presente contrato.

En caso de discrepancia entre los distintos antecedentes que forma parte integrante del contrato, primará el siguiente orden de prelación:

- Oferta del Banco
- Contrato
- Cartas Anexas operativas y sobre procedimientos
- Antecedentes Anexos

TRIGESIMO TERCERO: 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, sin perjuicio de cualquier otro derecho que ejerza el Instituto como consecuencia de las infracciones en que incurriere el Banco.

TRIGESIMO CUARTO: El Director Nacional del 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 para el 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 a 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 el Coordinador se encontrará facultado para:

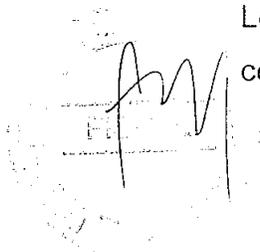
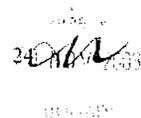
- a. Relacionarse directamente con los Ejecutivos designados por el Banco sobre los aspectos administrativos y operativos a que se refiere el servicio respectivo, estableciendo pautas de trabajo, de control y solución de las materias relacionadas con la ejecución de los servicios.
- b. Revisar y aprobar 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 y en forma oportuna al Banco.

El Banco deberá designar un Administrador de contrato y un ejecutivo para el 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 para el servicio.

Los acuerdos a que lleguen los administradores y/o coordinadores de las partes, deberán constar en actas

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.

escritas firmadas por las partes, quedando una copia en poder de cada una de ellas.

TRIGESIMO QUINTO: 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.

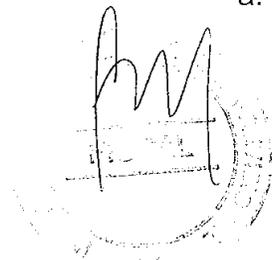
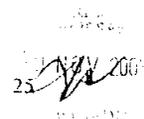
Para estos efectos las infracciones se clasificarán como menos graves y graves, pudiendo éstas referirse tanto al cumplimiento de las obligaciones generales del contrato, como aquellas derivadas del servicio materia del mismo.

Así, respecto de las obligaciones generales y específicas del servicio materia del presente 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 UF por cada infracción:

- a. No otorgar las facilidades y/o antecedentes requeridos para el desarrollo de una adecuada fiscalización.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.A circular stamp with a date stamp '25' and a handwritten signature. The text '25' is visible on the left side of the stamp.

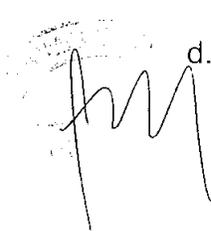
- b. No corregir las anomalías detectadas en la fiscalización del servicio en el plazo fijado por el Instituto.
- c. Mala atención de los usuarios de parte del personal del Banco, que conste en reclamos escritos y que sean verificados por el Instituto.
- d. Incumplimiento de la obligación de obtener 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.

A su vez, se establece que respecto del servicio de pago de beneficios de seguridad social, constituirá infracción menos grave el atraso en el cumplimiento del Cronograma de Procesos, respecto de la cual el Instituto podrá aplicar una multa desde 10 UF hasta 80 UF por cada infracción.

La multa por la infracción establecida precedentemente 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 sucursales bancarias, 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. Pagos indebidos de beneficios.

TRIGESIMO SEXTO: 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.

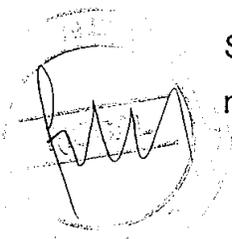
El monto de la multa será determinado en definitiva por el Director Nacional, conforme a lo estipulado en este contrato, previa ponderación de los antecedentes del caso, remitiéndose copia de la Resolución respectiva al Banco y se rebajará del estado de pago correspondiente al mes siguiente de la fecha 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

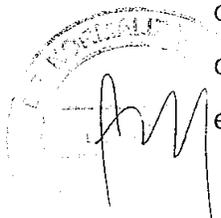


sus causas. Salvo que el Instituto impartiere otras instrucciones por escrito, el Banco continuará cumpliendo sus obligaciones contractuales en la medida que sea razonablemente posible y procurará cumplir aquellas que no se vean afectadas por la fuerza mayor.

TRIGESIMO SEPTIMO: 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. Sistemas Informáticos y Aplicaciones Tecnológicas. Al respecto, el Banco permitirá que el Instituto visite sus dependencias e instalaciones a fin de tomar las medidas necesarias que signifiquen cautelar sus propios intereses y tomar sus propias decisiones, sin que ello signifique entrometerse en sus organizaciones y entorpecer su desenvolvimiento y modificar sus desarrollos estratégicos.
- b. Proceso de Pago, en particular, la identificación de beneficiarios, pagos indebidos y cheques caducados.
- c. 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,



28
10 NOV 2000

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.

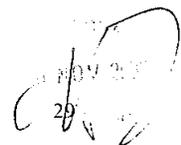
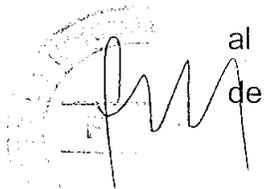
TRIGESIMO OCTAVO: Será de propiedad exclusiva del Instituto la información residente en medios magnéticos, electrónicos y documentación que se entrega al Banco para la ejecución de los servicios objeto del presente contrato.

TRIGESIMO NOVENO: 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 pudieren 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 brindar continuidad al proceso de la función de pago.

CUADRAGESIMO: 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.

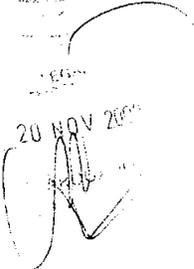
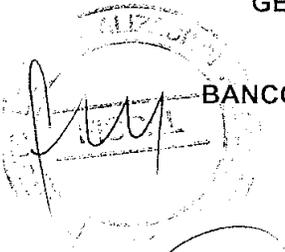
La personería de don Arnoldo Courard Bull para representar al Banco del Estado de Chile consta en Escritura de fecha 29 de marzo del año 2001, de la Notaría René Benavente.



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



ARNOLDO COURARD BULL
GERENTE GENERAL DE
CRÉDITOS
BANCO DEL ESTADO DE CHILE



20 NOV 2002



ERNESTO EVANS ESPINEIRA
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE NORMALIZACION
PREVISIONAL

Relación de Sucursales BancoEstado con respecto de la Banca

99	Comunidad o Comuna	BECH		BBVA		Corp		ABN		BICE		ConoSur		BCI		Security		Chile		Desarr.		Fidabella		Ripley		Santander		CityBanc		Scotiabank		HNS		Edwards				
		Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.	Suc.														
II	Chaquicamata	X												X					X																			
	Maria Elena	X																																				
	Talital	X																																				
III	Caldera	X												X																								
IV	Vicuña	X																																				
	Ahidacollo	X																																				
	Cdmbarbalá	X																																				
	Salamanca	X																																				
	Los Vilos	X																																				
V	Putaendo	X																																				
	Isla de Pascua	X																																				
	Quintero	X																																				
	Casablanca	X																																				
VI	Graneros	X																																				
	Donihue	X																			X																	
	Requinoa	X																																				
	Las Cabras	X																																				
	Peumo	X																																				
	Pichilemu	X																																				
	Qta. de Tilcoco	X																																				
	Peralillo	X																																				
	Nancagua	X																																				
VIII	Licantén	X																																				
	Curepto	X																																				
	San Clemente	X																																				
	Villa Alegre	X																																				
	Chanco	X																																				
VIII	Quirihue	X																																				
	Coelemu	X																																				
	Cabrero	X																																				
	Mungay	X																																				
	Santa Barbara	X																																				
XX	Collipulli	X																																				
	Purén	X																																				
	Curacautín	X																																				
	Cunco	X																																				
	Gorbea	X																																				
	Toltén	X																																				
	Pucon	X													X																							

