Condiciones generales de los productos Tenpo

Estos Términos y Condiciones de los productos Tenpo que contrates (en adelante, los "T&C"), una vez aceptados por ti mediante tu firma electrónica, constituyen un contrato celebrado por medios tecnológicos, entre tú, quien te individualizas en la Hoja de Firma (en adelante el "Cliente"), y **Tenpo Bank Chile** (en adelante, "Tenpo Bank"). en conjunto con Tenpo Technologies SpA, RUT N°77.005.409-5 (en adelante, "Tenpo"), ambas con domicilio en Avenida Presidente Riesco N°5.711, oficina 804, Las Condes, Santiago; que contiene:

I. Condiciones de la Aplicación móvil de Tenpo
II. Disposiciones comunes para todos los servicios, funcionalidades y productos.

I. Condiciones de la aplicación móvil de Tenpo

1. Neobanco.

1.1. ¿Qué significa que Tenpo Bank sea un Neobanco?
Somos un banco completamente digital, esto es, no contamos con sucursales físicas para atenderte. Entonces, ¿cómo te atenderás? En un modelo digital por medio de la Aplicación móvil de Tenpo (en adelante **"**App Tenpo").

1.2. ¿Existirán sucursales?
No, pero podremos contar con aliados comerciales que te permitan desarrollar ciertas operaciones presenciales, de lo que te contamos en nuestro sitio web.

1.3. ¿Cómo nos comunicamos?
Todas las comunicaciones o notificaciones se realizarán al correo electrónico que tengas registrado en la App Tenpo, a través de notificación push o del "Chat in App" de la App Tenpo, o vía WhatsApp. A futuro podremos enviarlo por otros medios que ofrezcan seguridad en la identificación del cliente y en la fidelidad de la transmisión de datos que exista, lo que te informaremos primero por correo electrónico o alguno de nuestros medios de comunicación oficiales.

1.4 ¿Cuál es el Servicio de Atención al Cliente?
Contamos con un servicio que atiende 24/7 consultas, reclamos, denuncias de transacciones y actividades no reconocidas, emergencias, solicitudes de cierre de productos, y otros, a través de los siguientes canales:

a) Llamada telefónica: Nos puedes contactar llamando al 600 006 1110.

b) Centro de Ayuda: Puedes resolver tus dudas pinchando el botón ayuda en la página web de Tenpo o desde la App Tenpo. Si requieres más ayuda, ingresa una solicitud que será atendida por el equipo de Contact Center.
c) Correo electrónico: a la casilla de ayuda@tenpo.cl.

Por tu seguridad, nos autorizas a grabar y registrar las conversaciones telefónicas o escritas que sostengamos, y las usemos como medios de prueba ante autoridades fiscalizadoras y tribunales.

Ten en cuenta que los reclamos que se formulen por estos medios no excluyen el ejercicio de tus derechos, ni el ejercicio de acciones legales ante organismos, instituciones y/o tribunales. Recuerda que siempre tienes el derecho de acudir ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.

2.- Registro en la App Tenpo

La App Tenpo es una plataforma digital que permite acceder a todos los servicios y productos de Tenpo Bank y sus empresas relacionadas. Para contratar los productos, primero debes registrarte en la App Tenpo, llenando todos los campos con datos válidos y con la información solicitada.

Al firmar este contrato, declaras y garantizas que todos los datos e información que nos has entregado son reales, exactos y están vigentes. Por eso, te haces completamente responsable de la verdad de estos datos.

Es muy importante que sepas que entregar información falsa, incorrecta o alterada es un hecho grave que se encuentra penado por el artículo 160 de la Ley General de Bancos.

3.- Conexiones a sitios externos

Algunos productos, servicios o funcionalidades de la App Tenpo podrán contener enlaces u ofrecer conexiones a sitios web operados por terceros. Tenpo Bank no se hace responsable por la funcionalidad, eficacia, políticas de seguridad, privacidad y contenidos de tales sitios.

4.- Canales Electrónicos y Seguridad

Para operar y acceder a nuestros productos y servicios, deberás ingresar tus datos personales y datos de autenticación habilitados, tales como código numérico personal o “pin”, contraseña, autenticación biométrica, coordenadas, o cualquiera otra medida de seguridad e identificación que se habilite, de acuerdo con las mejores prácticas de la industria y el desarrollo tecnológico. Estas medidas son secretas, personales, intransferibles y constituyen una firma electrónica y el mecanismo para aceptar transacciones e identificarse.

Recuerda estas obligaciones para tu propia seguridad:

a) Mantener la confidencialidad de tus claves y otros medios de autenticación proporcionados por Tenpo Bank, sin revelarlas a ninguna persona, y

b) En caso de tener Tarjeta(s):

i) Mantenerlas en un lugar seguro, bajo tu custodia personal;

ii) No generar copias físicas o digitales de ellas ni de su contenido.

Recuerda que si te contactamos:

i. Nunca te enviaremos correos electrónicos, SMS o llamaremos solicitando tus datos, ni contraseñas.

ii. Nuestras redes sociales se encuentran verificadas, por lo que siempre encontrarás en ellas la insignia de verificación respectiva.

iii. Siempre verifica el remitente de los correos. Los comunicados entre Tenpo y sus clientes siempre serán desde paratodos@tenpo.cl

Si no cumples con estas obligaciones, deberás asumir la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso de claves o tarjetas te puedan ocasionar, a Tenpo Bank y/o a terceros, salvo cuando informes oportunamente a Tenpo Bank el hecho de su pérdida o sustracción.

Tenpo Bank podrá asumir que cualquier persona que dé instrucciones utilizando el nombre, datos y claves del Cliente, sea que se encuentren o no preestablecidos en sus dispositivos, corresponde a éste o a una persona autorizada por él para usar sus productos o servicios.

En caso de extravío, hurto, robo, fraude, mal uso, u otra circunstancia similar, que afecte sus cuentas, tarjetas o medios de autenticación, el Cliente debe dar aviso inmediato a Tenpo Bank a través de los canales dispuestos al efecto, además de a realizar una denuncia ante las autoridades competentes. El Cliente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con sus tarjetas con posterioridad a dicho aviso, según la Ley N°20.009.

Tenpo Bank podrá suspender o bloquear temporalmente sus servicios o funcionalidades, total o parcialmente, en caso de detectarse operaciones o intentos de operaciones que pudieran considerarse fraudulentas, con uso indebido, caso fortuito u otras circunstancias graves que hagan presumir que puedan estar en riesgo los intereses del Cliente y/o Tenpo.

5.- Disponibilidad de la App Tenpo

Tenpo Bank procurará que la App Tenpo, sus servicios y productos estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, adoptando las medidas que estén a su alcance para resguardar su funcionamiento y continuidad. Sin perjuicio de lo anterior, dichos servicios y productos podrían verse afectados por fallas e interrupciones, considerando su complejidad. En esos casos, Tenpo Bank avisará al Cliente y hará sus mejores esfuerzos para restablecer la continuidad del servicio en el menor tiempo posible.

Tenpo Bank podrá programar suspensiones de la App Tenpo, sus servicios o productos, informando previamente al Cliente.

Tenpo Bank podrá actualizar, ampliar y modificar las funcionalidades y la App Tenpo, intentando que ello implique una mejora u optimización de la calidad del servicio. Existiendo una nueva actualización disponible, la aceptación del Cliente será condición para el uso de la App Tenpo, la que se entenderá dada por el hecho de que el Cliente descargue la actualización.
Tenpo Bank podrá descontinuar algunos o todos los productos o servicios de la App Tenpo.

6. ¿En qué horarios se puede operar en la App Tenpo

Si bien en la App Tenpo, sus servicios y productos estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

II. **Disposiciones comunes para todos los servicios, funcionalidades y productos**.

1. ¿Cómo sé cuál es la normativa que regula los productos que estoy contratando?

Todos nuestros contratos se rigen por la ley chilena. En cada producto comenzamos contándote las normas que regulan cada producto en específico.
Para todos los efectos legales, tanto tú como nosotros constituimos domicilio en la comuna de Santiago y cualquier dificultad o controversia relacionada al contrato que se produzca será sometida al conocimiento y fallo de sus tribunales ordinarios de justicia.
Recuerda que siempre podrás ejercer las acciones que correspondan conforme a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. ¿Qué requisitos debes cumplir para ser cliente Tenpo?

Debes cumplir la totalidad de las siguientes condiciones:

a. Tener más de 18 años.
b. Ser una persona natural sin giro comercial.
c. Que los dineros que ingreses tengan un origen lícito y fruto de tu trabajo personal, sin giro comercial.
d. Tener cédula de identidad chilena vigente y sin bloqueos.
e. Cumplir con las políticas de riesgo y comerciales de Tenpo Bank.

3. ¿Cuál es la duración de los productos y cómo terminan?

Los productos tienen una duración indefinida. Puedes cerrarlos cuando quieras y nosotros también podemos en ciertos casos que te explicaremos más abajo:

3.1. Derecho a retracto

Para la contratación de la CC se excluye el derecho a retracto del artículo 3 bis de la Ley de Protección al Consumidor. Pero esto no significa que no puedas terminarla cuando quieras como te explicamos en el siguiente punto.

3.2. El cliente quiere cerrar los productos

Cuando lo estimes pertinente, puedes cerrar la cuenta sin tener que explicarnos el por qué. En caso que lo quieras hacer, nos debes avisar por nuestros canales oficiales que te contamos en la pregunta 1.4 de la Sección I. anterior.

Desde que recibimos tu aviso, el cierre de la Cuenta Corriente se hará efectivo en un plazo de 2 días hábiles, mientras que, si se trata de Tarjeta de Crédito, en el plazo de 10 días hábiles. Si llega a ocurrir algo que nos impida cumplir ese plazo, te vamos a informar los motivos, las condiciones requeridas para efectuarlo y la fecha estimada para hacerlo efectivo.

Recuerda que, si debes algo a Tenpo Bank, cerrar los productos no eliminará la deuda, por lo que igual te la vamos a cobrar.

3.3 Tenpo Bank decide cerrar los productos

Tenpo Bank se reserva el derecho de poner fin a los productos cuando lo estime conveniente. En caso de querer cerrar los productos por nuestra decisión, te avisaremos por escrito a través de las vías de comunicación oficial que te contamos en la pregunta 1.3 de la Sección I. anterior, con, a lo menos, 30 días corridos de anticipación a la fecha de término efectivo (“Plazo de Término”).

Sólo podremos hacer esto en dos escenarios:

a) Si te proponemos ajustes al contrato en la App Tenpo (“Propuesta de Tenpo Bank”), y no la quieres aceptar.
b) Si se materializa alguna de estas causales:
    i) Si no cumples íntegra y oportunamente con tus obligaciones;
    ii) Si incurres en mora o simple retardo en el pago de cualquiera suma que adeude a Tenpo Bank, sea en capital, intereses, gastos u otras, sin necesidad de requerimiento alguno;
    iii) Si proporcionas información o datos falsos, o no entregas los datos requeridos por Tenpo Bank;
    iv) Si existieran intentos de acceso no autorizado a algún producto o servicio de Tenpo Bank o a la App Tenpo, o si permites que eso ocurra;
    v) Si Tenpo Bank detecta una actuación fraudulenta, ilícita o sospechosa, mal uso o uso fraudulento de cualquier producto, servicio o medio tecnológico habilitado por Tenpo Bank;
    vi) Si afectas o intentas afectar la seguridad de los productos o servicios de Tenpo Bank o de la App Tenpo;

vii) Si no pagas o realizas un pago fraudulento de las comisiones establecidas en este Contrato y en la App Tenpo;

viii) Si no proporcionas a Tenpo Bank los antecedentes e información que éste, sus empresas relacionadas o sus aliados comerciales, soliciten para el adecuado conocimiento de las actividades que desarrollas o de tus ingresos, o de la razonabilidad entre esas actividades e ingresos y las transacciones de cualquier naturaleza que efectúas;

ix) Si realizas transacciones que no tengan razonabilidad económica o jurídica, o que se aparten del marco de tus actividades habituales, considerando la frecuencia, monto y/o terceros que intervengan;

x) Si existieren antecedentes del origen ilícito de fondos o si no declaras oportuna y debidamente el origen de los fondos depositados en la CC u otros productos, da información falsa, o no cumple otras solicitudes de Tenpo Bank, para cumplir las normas de PLAFT, y si te encuentras incorporado en cualquier lista de personas con las que Tenpo Bank esté impedida de operar;

xi) Si incurres en actos de corrupción y/o soborno, en el ámbito público o privado de sus propios negocios o relaciones;

xii) Si caes en notoria insolvencia, o solicitas tu liquidación voluntaria, o uno o más de tus acreedores solicitaran tu liquidación forzosa, y en caso que te encuentres sometido a un Procedimiento Concursal de la Ley 20.720;

xiii) Si se traba embargo respecto de cualquiera de tus bienes; o si existieren procedimientos judiciales o administrativos en curso que pongan en riesgo el cumplimiento de una o más de tus obligaciones;

xiv) En el evento que tu situación financiera fuera objeto de cambios relevantes, como una disminución significativa de los ingresos que mantenía al momento de suscribir el Contrato o si tu nivel general de endeudamiento aumenta en términos tales que permita presumir que no dará íntegro y oportuno cumplimiento a sus obligaciones contraídas con Tenpo Bank;

xv) Si excedes el monto autorizado de los créditos o líneas de crédito que se te han otorgado;

xvi) Si registrares morosidades o protestos informados y vigentes de conformidad a la Ley;

xvii) Si incumplieres las políticas de riesgo que Tenpo Bank hubiere establecido y que se encontraren vigentes;

xviii) Si inicias y/o mantienes juicios en contra de Tenpo Bank o sus empresas relacionadas, o si Tenpo Bank o sus empresas relacionadas inician y/o mantienen juicios en contra tuyo;

xix) Si incurres en conductas que constituyan o puedan constituir ilícitos de carácter penal, o hubieras sido formalizado o condenado por un crimen o simple delito;

xx) Si revocas cualquier mandato que haya conferido a Tenpo Bank en este Contrato;

xxi) Si falleces, eres declarado interdicto u ocurriera otro suceso legal que te prive de la libre disposición de tus bienes;

xxii) Si no utilizas tus medios de pago por un plazo superior a un año;

xxiii) Si no actualizas la App Tenpo en un año desde que Tenpo Bank se lo solicite;

xxiv) Si incurres en conductas, omisiones o actos verbales o físicos que constituyan agravio, ofensa, malos tratos, insultos, violencia o produzcan una afectación a la integridad física o psíquica a cualquier persona que dependa o preste servicios a Tenpo Bank;

xxv) Si incurres en actos violentos en contra de la infraestructura física, tecnológica o de cualquier propiedad, sea material, intelectual o de cualquier tipo, que tenga Tenpo Bank, sus empresas relacionadas, dependientes, proveedores y/o socios estratégicos.

xxvi) Si solicitas la cancelación, eliminación y/o la prohibición de compartir Datos Personales, necesarios para la prestación del servicio;

xxvii) En caso de que así lo requieren autoridades competentes;

xxviii) Caso fortuito u otras circunstancias graves que por su particularidad hagan presumir que pueda estar en riesgo los intereses del Cliente y/o de Tenpo.

xxix) En los demás casos en que la ley u otra normativa aplicable así lo establezcan.

Si ocurre alguna de estas situaciones, podríamos suspender o bloquear de inmediato uno o más de los productos o servicios cuando concurra alguna de las causales descritas, con la finalidad de precaver un perjuicio a Tenpo Bank, al Cliente, sus herederos y sucesores, o a terceros, o evitar el uso ilícito o fraudulento de los productos.

De forma adicional, Tenpo Bank podrá suspender de inmediato la disponibilidad del monto no utilizado de las líneas de crédito asociadas a la Tarjeta de Crédito, lo que te comunicará al correo electrónico que hayas registrado tan pronto ejerzamos esta facultad.

3.4. ¿Cómo recibes los saldos que hayan quedado disponibles en la CC cerrada?

Para simplificar esto, autorizas a Tenpo Bank a restituir los fondos disponibles en tu CC mediante vale vista a tu nombre, que será emitido en un plazo de dos días hábiles bancarios desde el cierre, o mediante transferencia electrónica de fondos a otra cuenta bancaria de tu titularidad.

En caso que el motivo de cierre sea tu fallecimiento, para que tus herederos puedan disponer de los fondos y/o acreencias que existieren, ellos deberán cumplir con los procedimientos y requisitos establecidos en las normas vigentes y los establecidos por Tenpo.

4. ¿Nuestros contratos cuentan con Sello SERNAC?

Todos los contratos, si bien se encuentran ajustados a la normativa vigente, no cuentan con Sello Sernac.

5. ¿Debes acercarte a firmar el contrato a alguna sucursal?

No, los contratos se suscriben mediante tu firma electrónica y constituye un contrato celebrado por medios tecnológicos, para efectos del artículo 12 A de la Ley de Protección del Consumidor. Tenpo Bank te envía el Contrato firmado al correo electrónico que mantienes registrado en la App Tenpo.

6.- ¿Se puede modificar los productos o servicios que ya contraté?

Sólo podremos modificar los productos o servicios que contratas, en la medida que amplíen sus funcionalidades o generen un mejor aprovechamiento de los productos.

7.- ¿En qué caso podrán suspender o bloquear mis productos o servicios?

Sólo podremos suspender o bloquear temporalmente los productos o servicios contratados, cuando existan circunstancias graves y con la finalidad de proteger tus intereses o evitar fraudes.

Por otro lado, siempre puedes solicitar, incluso sin tener que decirnos una causa, el bloqueo permanente de tus tarjetas de pago, mediante los canales dispuestos al efecto. Desde la fecha de materialización del bloqueo, no te cobraremos costos de administración, operación o mantención.

8.- Hablemos de los Mandatos

8.1. ¿Nos otorgas algún mandato en este contrato?

Así es; con la firma de este contrato, nos autorizas a descontar de tu cuenta cualquier deuda que tengas con Tenpo Bank, de manera que podemos cargar tus cuentas corrientes o cupos autorizados en líneas de crédito o tarjetas de crédito y, en general, en cualquiera otra acreencia que tengas a favor en Tenpo Bank, toda suma adeudada por concepto de comisiones, gastos, primas de seguros, impuestos, intereses, costas y otros que procedan, sea que dichos saldos adeudados correspondan a la Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito, crédito de consumo u otros productos bancarios que tengas o hayas tenido en Tenpo Bank.
Asimismo, nos otorgas mandato para que, con relación a los actuales o nuevos servicios en que aquel decidiera operar, Tenpo Bank suscriba la documentación necesaria, con facultades para delegar y autocontratar. Este mandato podrá ejercerlo Tenpo Bank cada vez que el Cliente

manifieste su voluntad expresa o tácita, de acceder a un nuevo producto o servicio, entendiendo que hay aceptación tácita si el Cliente comienza a operar tales servicios.
Por otro lado, para facilitar el cobro de las deudas que contraigas con Tenpo Bank, ya sean tarjetas de crédito, créditos de consumo, o cualquiera de sus refinanciamientos, renegociaciones, reprogramaciones u otros similares, contratadas a distancia, otorgas mandato especial a Tenpo Bank y a las empresas de cobranza contratadas por nosotros, o a quienes les sucedan en el futuro, para que uno cualquiera de ellos, actuando en su nombre y representación por intermedio de la, o las personas que designen, suscriban un pagaré a la orden y beneficio de Tenpo Bank, que contendrá el capital, intereses, comisiones, gastos, impuestos, u otros desembolsos originados en este contrato. El pagaré devengará intereses a la tasa pactada del crédito, o bien, a la tasa máxima convencional para operaciones de crédito de dinero en moneda nacional, según corresponda. De la misma manera quedarán autorizados para suscribir las hojas de prolongación que sean necesarias para realizar la reprogramación, reestructuración, o resuscripción de este crédito. Por otra parte, y en el evento de que existiese alguna campaña de postergación de cuotas del presente crédito, el Cliente autoriza expresamente a Tenpo Bank para suscribir los pagaré en los que conste el mutuo complementario utilizado para realizar la postergación de dichos vencimientos. Cualquiera sea el evento de reprogramación o postergación, Tenpo Bank podrá realizar la oferta por cualquier mecanismo de contratación a distancia que permita una correcta autenticación del Cliente, siendo, de forma ejemplar y no exclusiva a través de la aplicación móvil dispuesta por el Banco o el Contact Center.
El o los mandatarios designados para los efectos señalados quedan facultados para completar en dicho pagaré todos los datos, antecedentes y formalidades para que el respectivo título reúna los requisitos legales para su validez en conformidad a los dispuesto en la Ley 18.092 sobre Letras de Cambio y Pagarés y demás normas legales aplicables tales como lo relativo a la cantidad adeudada, plazos, tasas de interés, comisiones, impuestos, fechas de pago de capital e intereses, y demás condiciones en que éste se emita e incluso para establecer en él la liberación para Tenpo Bank de la obligación de protesto del pagaré y para autorizar ante notario la firma de los representantes del mandatario. La suscripción de este documento no constituirá novación de las obligaciones establecidas en este Contrato.
Asimismo, autorizas desde ya a Tenpo Bank para remitir a la empresa de cobranza correspondiente contratada por este último, o a quién le suceda o reemplace en el futuro, toda la información necesaria para que, en el evento de ser procedente, ésta pueda suscribir y llenar el pagaré que corresponda con estricta sujeción a las instrucciones que en la presente cláusula se señalan. Este mandato no se considerará extinto por el hecho de haberse ejercido en una o más oportunidades, así como por fallecimiento del Mandante y se entenderá vigente mientras existan obligaciones de tu parte hacia Tenpo.

8.2 ¿Cómo sabrás que hicimos con esos mandatos que nos otorgaste?

Tenpo Bank te rendirá cuenta del ejercicio de estos mandatos, enviándote una comunicación al correo electrónico que mantienes registrado en la App Tenpo o bien de la forma y en el plazo que disponga la normativa legal o reglamentaria aplicable sobre la materia.
Apenas los usemos para operar en tu nombre, rendiremos cuenta entregándote los comprobantes, cartolas (reflejan los movimientos de cuentas), estados de cuenta (reflejan los movimientos de Tarjeta de Crédito), y demás documentos, a tu correo registrado.

8.3 ¿Cómo y cuándo puedes revocar los mandatos que nos otorgas?
Podrás revocar estos mandatos siempre y cuando se encuentren totalmente extinguidas las obligaciones que hubieras contraído con Tenpo Bank.
Nos puedes comunicar la revocación del mandato mediante los canales habilitados en la App Tenpo y esa revocación producirá sus efectos transcurridos 15 días hábiles desde la comunicación.
En el caso que se termine este contrato, los mandatos que nos hayas otorgado se entenderán revocados sin que tengas que hacer nada adicional.

9. Hablemos de tu información

9.1 ¿Qué información nos debes entregar como mínimo?
Debes registrar y mantener actualizada tu información personal y de contacto en la App Tenpo, incluyendo como mínimo la siguiente información auténtica, fidedigna y completa: (i) nombre completo; (ii) documento de identidad o pasaporte; (iii) nacionalidad; (iv) profesión, ocupación u oficio; (v) país de residencia; (vi) domicilio en Chile o en el país de origen; (vii) correo electrónico; (viii) teléfono; y (ix) propósito de la relación.
Recuerda que debes informarnos de cualquier cambio por medio de la App Tenpo, ya que entendemos que la información que mantengas registrada es correcta y que está actualizada. Como consecuencia, no somos responsables de los perjuicios que se te ocasionen a ti o a terceros producto de datos incorrectos o desactualizados.

9.2. ¿Qué tratamiento de tus Datos Personales hacemos?
Tenpo Bank llevará a cabo el tratamiento de tus Datos Personales con sujeción a lo establecido en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones, y en la Política de Privacidad de Tenpo Bank, que declaras conocer y aceptar.
Para eso, te contamos lo siguiente:

a) Nos autorizas a acceder, recolectar, almacenar, procesar y, en general, a hacer tratamiento, por sí o a través de terceros, de los datos personales que requerimos exclusivamente para la prestación de los servicios contratados.
b) La finalidad de ese tratamiento será permitir: (a) cumplir con las obligaciones que le impone el Contrato; (b) realizar la evaluación de riesgo comercial para el proceso de otorgamiento de créditos; (c) ofrecer productos y servicios distintos de aquellos objetos

del Contrato; (d) desarrollar, materializar e implementar acciones comerciales, tales como acuerdos comerciales o alianzas con terceros o empresas relacionadas; (e) perfeccionar, materializar y/o implementar productos y servicios que Tenpo Bank ponga a disposición del Cliente por cualquier medio; (f) agregar nuevos atributos o beneficios, o implementar modalidades o características que mejoren la calidad y/u oportunidad de prestación de servicios y/o productos puestos a disposición del Cliente, o sus empresas relacionadas; (gi) identificar potencial actividad fraudulenta o ilícita; y (h) Realizar encuestas sobre los servicios y nivel de satisfacción de los usuarios y realizar tareas de comercialización.

Es posible que los Datos Personales se utilicen para otros fines señalados en la Política de Privacidad, de lo que se informará debidamente al Cliente. En caso que la utilización de datos sea para otros fines no considerados en dicha Política, se solicitará autorización previa al Cliente.

c) Nos autorizas a comunicar tus Datos Personales a sus proveedores, filiales, sociedades relacionadas y a los terceros con quienes suscriba acuerdos comerciales o alianzas relacionados a sus productos y servicios.

d) Nos autorizas a informar tus Datos Personales (nombre, RUT, o cédula de identidad) y antecedentes de morosidad (monto adeudado) a los operadores de bancos de datos que éste determine, quienes deberán tratar esta información en conformidad a lo previsto en la Ley N° 19.628.

e) El periodo de conservación de los datos será: (a) mientras se mantenga la relación comercial; (b) durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales; o (c) por 6 años desde la terminación del Contrato; el que fuere mayor.

Recuerda que siempre puedes pedir la supresión de tus Datos Personales en la medida que no sean necesarios para efectos del literal (b) anterior. En caso de acogerse, la solicitud resultará en la terminación del o los servicio(s) prestado(s) a través de la App Tenpo, pues sin la autorización de tratamiento de Datos Personales, dichos servicios no pueden ser prestados correctamente.

f) Envía una solicitud escrita dirigida a la casilla ayuda@tenpo.cl o a través del teléfono 600 006 1110, para poder ejercer tus derechos relacionados con Datos Personales.

9.3. Información para fines tributarios

De conformidad al artículo 85 bis y siguientes del Código Tributario autorizas a Tenpo Bank para entregar al Servicio de Impuestos Internos, información relativa a sus productos, y a la revisión e identificación de cuentas financieras en general, relacionadas con personas con residencia tributaria en jurisdicciones extranjeras. La información antes señalada también podrá ser entregada a las autoridades tributarias de las jurisdicciones correspondientes, en el escenario que Tenpo Bank hubiera sido requerido en ese sentido.

10. Hablemos de normas de Cumplimiento Normativo

10.1.- Normas sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Te obligas a colaborar con nosotros para que podamos dar cumplimiento cabal y oportuno a la normativa vigente sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT), en especial, se obliga a proporcionar todos los antecedentes relacionados con el origen de los fondos objeto de depósitos, operaciones y/o transacciones de cualquier naturaleza que realice con Tenpo Bank, o cualquier otro detalle relacionado.

Tenpo Bank se abstendrá de efectuar una determinada operación y/o transacción en caso que no logres acreditar, a satisfacción de Tenpo Bank, el origen de los fondos, o que sus productos contratados con Tenpo no serán utilizados para fines ilícitos.

Declaras conocer y aceptar que existe un listado de países en los cuales Tenpo Bank no puede realizar transacciones financieras de cualquier índole en o con ellos, sea de forma presencial o remota. Este listado de países se encuentra disponible en la sección correspondiente en el sitio web de Tenpo Bank y que declaras conocer y aceptar, de manera que estás en pleno conocimiento que dichas transacciones podrán ser rechazadas y no ser procesadas. En caso que realices transacciones restringidas o prohibidas, Tenpo Bank podrá terminar el presente Contrato.

10.2 Condición de Persona Expuesta Políticamente ("PEP")

Te comprometes a informarnos si eres o pasas a ser en el transcurso del Contrato:

a) PEP: es decir, chilenos o extranjeros que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta a lo menos un año de finalizado su ejercicio, u otro que se defina en el futuro;

b) Cónyuge, abuelo(a), padre, madre, hijo(a), hermano(a), nieto(a), etc. de una PEP;

c) Haber celebrado un pacto de actuación conjunta mediante el cual tenga poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile, con alguna de las siguientes PEP (sea que desempeñen o hayan desempeñado uno o más de los siguientes cargos): (1) Presidente de la República; (2) Senadores, Diputados y Alcaldes; (3) Ministros de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones; (4) Ministros de Estado, Subsecretarios, Intendentes, Gobernadores, Secretarios Regionales Ministeriales, Embajadores, Jefes Superiores de Servicio (centralizados y descentralizados) y quien los subrogue; (5) Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, Director General de Carabineros, Director General de Investigaciones, y quien los subrogue; (6) Fiscal Nacional del Ministerio Público y Fiscales Regionales; (7) Contralor General de la República; (8) Consejeros del Banco Central de Chile; (9) Consejeros del Consejo de Defensa del Estado; (10) Ministros del Tribunal Constitucional; (11) Ministros del Tribunal de la Libre Competencia; (12) Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública; (13) Consejeros del Consejo de Alta Dirección Pública; (14) Directores y ejecutivos principales de empresas públicas; (15) Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos; (16) Miembros de directivas de los partidos políticos, u otra PEP que se defina en el futuro.

Tenpo podrá informar de estas circunstancias a sus empresas relacionadas, aliados comerciales o proveedores que le ayuden a proveer los productos y servicios de este Contrato.

10.3 Anticorrupción

Es política de Tenpo Bank relacionarse con Clientes que cumplan con la normativa aplicable en temas de anticorrupción. Por tal razón, Tenpo Bank exige que sus Clientes observen las leyes y los más altos niveles éticos, durante el Contrato.

Por lo tanto: (a) No puedes participar en actos de corrupción y/o soborno, en el ámbito público o privado de sus propios negocios o relaciones, que puedan involucrar o impactar tanto económica, legal o reputacionalmente a Tenpo Bank; (b) No puedes otorgar beneficios personales de cualquier tipo a colaboradores ni directivos de Tenpo Bank, ni a sus familiares o relacionados, para generar un beneficio comercial a favor del Cliente; (c) Aceptas que, en caso de tener indicios razonables de conducta impropia o sospechosa de corrupción, se podrá terminar al Contrato.

10.4 Ley de cumplimiento fiscal de cuentas extranjeras (FATCA y CRS)

Conforme a los tratados internacionales suscritos por Chile, que regulan el intercambio de información de sus contribuyentes de impuestos, a fin de controlar y evitar la evasión tributaria, Tenpo Bank y/o sus empresas relacionadas se pueden ver obligados a recolectar, enviar y compartir información de sus Clientes relativa a datos personales, operaciones bancarias y/o de inversión, incluyendo aquella sujeta a secreto o reserva bancaria según a la normativa vigente.

En virtud de lo anterior, autorizas a Tenpo Bank y/o sus empresas relacionadas, para que envíe y/o comparta toda información de carácter personal, financiero, bancario o comercial que fuere necesaria para dar cumplimiento a las disposiciones legales.

En particular, te obligas a dar y facilitar el cumplimiento de la denominada Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras (“Foreign Account Tax Compliance Act” o “FATCA”), así como a cualquier otra norma similar que pueda dictarse y a la cual Chile adhiera, y que exija compartir la información referida anteriormente con la autoridad tributaria o fiscal nacional o extranjera, que ampare dicho envío.

11.- Hablemos de nuestro Programa de Beneficios

Nuestro programa de fidelización de clientes se llama “Tenpesos”. Por él, se otorgan beneficios a nuestros clientes, ya sea por contratación, activación y/o uso de los productos y servicios de Tenpo Bank y sus empresas relacionadas

Al contratar los productos, también aceptas incorporarte al Programa de Beneficios “Tenpesos”, cuyos términos y condiciones se encuentran disponibles en la página web de Tenpo.

12.-¿Tenpo Bank puede ceder este contrato?

Si, podemos ceder a terceros este Contrato, los derechos que de él emanen, como también todos y cada uno de los créditos que se te otorguen en relación a él.

III. Productos y funcionalidades de la App Tenpo

1.- Remesas

1.1.- ¿Qué empresas ofrecen el servicio de remesas o transferencias al exterior?

Remitee Chile SpA y otras empresas que a futuro celebren contratos con Tenpo ("Remesadores"), ofrecen en la App Tenpo, a través de la Funcionalidad "Transferir al exterior", el servicio de remesas o transferencias internacionales para los clientes de Tenpo.

Los Remesadores podrán encomendar a otra persona jurídica la ejecución de ciertas remesas y la acreditación en la cuenta del beneficiario.

En caso de que todos los Remesadores decidan dejar de prestar el servicio de remesas en la App Tenpo, Tenpo informará al Cliente con una anticipación de 30 días, en caso que decida dejar de prestar el servicio.

1.2.- ¿Existen costos por el uso de este servicio?

Si, existen comisiones que dependen del país de destino y que son cobradas directamente por los Remesadores. Con el fin que conozcas el costo de la transacción, las comisiones se informan en las cotizaciones que debes aceptar y confirmar para procesar el envío.

Nos puedes solicitar la boleta electrónica o nota de crédito correspondiente a la comisión cobrada, la que será enviada al correo electrónico que tienes registrado en la App Tenpo.

1.3.- ¿Qué harán estas empresas con tus datos personales o los del destinatario?

Los Remesadores podrán acceder a los Datos Personales que hayas registrado en la App Tenpo y verificar dicha información en fuentes accesibles al público, con el fin de prevenir, detectar, monitorear y controlar la exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conocer el origen de los fondos con los que operarás, conocerte, entre otros, así como la revisión de tu real situación personal, económica, financiera y fiscal. En caso de dudas, te solicitarán los antecedentes adicionales que estimen necesarios.

Por otro lado, los Remesadores te podrán solicitar información y/o documentación adicional relacionada al beneficiario de la remesa. Los Remesadores se reservan el derecho de limitar las jurisdicciones para realizar remesas, así como también restringir la nacionalidad de los Clientes y beneficiarios de las remesas.

Ten en cuenta que los Remesadores podrán suspender una transacción hasta verificar el cumplimiento satisfactorio de este Contrato y las regulaciones aplicables.

Además, para dar este servicio, autorizas a los Remesadores, sus sociedades relacionadas o subcontratistas a tratar, recopilar, procesar, utilizar y comunicar sus Datos Personales e

Información Personal, de acuerdo a las Políticas de Privacidad de Tenpo y a la Ley Nº 19.628 de Protección de la Vida Privada, con la finalidad de analizarla y estudiarla para mejorar la calidad del servicio que ofrecen, así como también para realizar promoción de los productos y servicios comercializados.

Por último, autorizas a los Remesadores, sus sociedades relacionadas o subcontratistas, a enviarte información o avisos a su correo electrónico, mensajes de texto o notificaciones dentro de la App Tenpo sobre publicidad y/o promociones que puedan ser de tu interés. Recuerda que podrás solicitar que seas excluido de las listas de envío de información promocional y/o publicitaria, mediante los canales de comunicación de Tenpo.

1.4.- ¿Hay alguna restricción para operar con este servicio?

Si, sólo se encuentra disponible para mayores de 18 años.

Tenpo y los Remesadores se reservan el derecho de rechazar instrucciones provenientes de personas con limitación en su capacidad legal, PEP, o aquellas cuyas actividades sean consideradas de alto riesgo de exposición a lavado de activos o financiamiento del terrorismo, decisión que adoptará teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley y los estándares aplicables.

Los Remesadores se reservan el derecho de requerir información o documentación adicional, no registrar o rechazar a un beneficiario, o de no realizar una determinada remesa, cuando la misma no sea acorde al conocimiento que se tiene de ti o del beneficiario, de su situación personal, patrimonial, económica y/o fiscal, en base a la información y documentación que hayas aportado, y/o cuando la realización de dicha remesa pudiera infringir alguna normativa legal, fiscal, y/o de algún procedimiento en particular. En estos supuestos, los Remesadores no estarán obligados a informarte el motivo por el cual rechazan una determinada remesa.

Los Remesadores y Tenpo cumplirán con las normas aplicables y cooperarán con las autoridades competentes para garantizar ese cumplimiento, por ejemplo, en materia tributaria, de protección de derechos de propiedad industrial e intelectual, prevención del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, defensa de la libre competencia y protección al consumidor, etc. En especial, conforme a la Ley 19.913, los Remesadores informarán a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) las operaciones que puedan ser calificadas como sospechosas, y entregarán la información y/o documentación relacionada con esas remesas y beneficiarios, de acuerdo a los requerimientos específicos que la UAF formule.

Los Remesadores y Tenpo podrán revelar los Datos Personales del Cliente, cuando lo requieran autoridades judiciales o gubernamentales competentes, incluso sin que exista una orden ni una citación u orden administrativa o judicial, para efectos de investigaciones de cualquier tipo, incluso penal (como fraudes y delitos informáticos) y relacionadas a la infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, y en los casos en que las actuaciones del Cliente puedan exponer a Tenpo y a los Remesadores, sus empresas relacionadas, subcontratistas o a otros clientes a cualquier responsabilidad legal. Adicionalmente, los Remesadores y Tenpo podrán comunicar información a entidades públicas competentes cuando haya motivos suficientes para considerar que la actividad del Cliente es sospechosa de intentar o cometer un delito, y cuando

sea necesario para mantener la integridad y seguridad de la funcionalidad y de los clientes, y para cumplir con la ley.

1.5.- ¿Cómo funcionan las remesas?

Podrás transferir al extranjero los saldos que mantengas en tu Cuenta Corriente u otros productos de Tenpo. Los Remesadores serán quienes reciban estos fondos y remitan los fondos al beneficiario de la remesa.

Los cargos a tu producto Tenpo se cobrarán en pesos chilenos y el beneficiario de la remesa recibirá en su cuenta bancaria u otro medio disponible el importe transferido en la moneda de curso legal del país de destino. Una vez que el Cliente haya instruido la realización de una remesa, la misma no se podrá anular y/o suspender.

Los datos del beneficiario que se informen en la funcionalidad deberán coincidir con los datos del titular de la cuenta hacia la cual se realizará la remesa. Adicionalmente, la cuenta de destino deberá estar habilitada y operativa.

Por otro lado, otorgas mandato a los Remesadores para transferir el monto que instruya a terceros, los que, dependiendo del destino y de las factibilidades técnicas de los Remesadores, podrán disponibilizar en cuentas bancarias, billeteras digitales, dinero efectivo u otros mecanismos que pudieren ser habilitados, en los destinos, a este respecto.

1.6.- ¿Hay alguna condición para que operen las remesas?

La ejecución del mandato de remesa por parte de los Remesadores está condicionada a que:

a) Seas titular de una Cuenta Corriente u otro producto Tenpo que eventualmente se habilite para disponibilizar fondos para hacer la remesa;
b) El producto Tenpo esté operativo, habilitado y no tenga restricciones para la realización de la transacción;
c) Cuentes con fondos suficientes en el producto Tenpo, para llevar a cabo la remesa y cubrir la comisión;
d) Hayas dado la instrucción de ejecución de la remesa;
e) Tenpo autorice la transacción;
f) Hayas suministrado toda la información y/o documentación requerida por los Remesadores dentro de los plazos informados.

Los Remesadores llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para realizar la remesa solicitada a la brevedad posible. Recuerda que pueden aplicarse cobros y comisiones en la cuenta del beneficiario, y que los Remesadores no tienen injerencia ni responsabilidad sobre los mismos.

1.7.- ¿Qué sucede si hay problemas en la ejecución de las remesas?

Los Remesadores te notificarán a tu correo electrónico registrado en la App Tenpo, en caso de que no fuera posible realizar la remesa por:

a) Falta de información sobre la cuenta receptora, o error u omisión en las instrucciones recibidas, lo que podría deberse a: número de cuenta incorrecto o incompleto, tipo de

cuenta erróneo, moneda de la cuenta errónea, número de identificación del beneficiario erróneo o incompleto, etc.

b) Rechazo por el banco, institución financiera u otra entidad de destino, lo que podría deberse a: que los datos del beneficiario no coincidan con el titular de la cuenta de destino de la remesa; que el número de documento de identificación, fiscal o tributario del beneficiario sea incorrecto o esté incompleto, que la cuenta de destino de la transferencia no se encuentre operativa, haya sido bloqueada o cerrada; que el número de cuenta sea incorrecto, etc.

En estos casos, los Remesadores te solicitarán nuevamente la información y/o documentación que corresponda en un plazo determinado. Si lo haces, los Remesadores, realizarán un máximo de tres intentos por cada remesa solicitada, en un plazo de 15 días, contados desde la primera instrucción del Cliente. Cumplido el plazo, sin poder realizar la remesa, los Remesadores devolverán los fondos al producto Tenpo del Cliente, descontando la comisión.

1.8.- ¿Qué responsabilidad tienen los Remesadores y Tenpo?

Los Remesadores y Tenpo no serán responsables por daños, lucro cesante, pérdida de ganancias, pérdida de negocios, pérdida de oportunidades, pérdida de datos, y pérdidas directas o indirectas que se produzcan como consecuencia del uso de la funcionalidad.

Ellos no serán responsables por la eventual retención de los fondos por parte del banco, institución financiera u otra entidad receptora de destino, ya sea por solicitud de información y/o documentación adicional y/o por existir alguna restricción operativa en la cuenta del beneficiario u otro medio disponible. Asimismo, tampoco se responsabilizan en caso de que el banco de destino, institución financiera u otra entidad receptora acredite la remesa con información inválida o incorrecta aportada por el Cliente.

1.9.- ¿Qué responsabilidad tienes tú en este servicio?

Para poder operar con remesas, declaras lo siguiente:

a) Toda la información de los beneficiarios de las remesas que ingreses en la funcionalidad y en la App Tenpo es correcta, cierta, veraz y completa.

b) Los recursos utilizados para hacer remesas no provienen de actividades ilícitas, como: narcotráfico, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción pública o privada, fraude, estafa, etc.

c) Eres dueño legítimo de las sumas que mantiene en tus productos Tenpo, con cargo a los que se realizarán las remesas y que sus instrucciones no infringen los derechos de terceros ni las leyes aplicables.

Cualquier consecuencia adversa que se derive del incumplimiento de estas declaraciones, no serán imputables ni a los Remesadores ni a Tenpo.

Recuerda que eres el único responsable por todo acto realizado a través de la funcionalidad y por los perjuicios que se deriven del incumplimiento de sus obligaciones, reservándose Tenpo y los Remesadores la facultad de iniciar las acciones legales que correspondan

2.- Pago de cuentas

2.1.- ¿En qué consiste la funcionalidad de Pago de cuentas?

Es una funcionalidad que permite pagar diversas cuentas en empresas proveedoras de distintos servicios, como servicios básicos de agua, electricidad, gas), telecomunicaciones, autopistas, entre otras.

2.2.- ¿Cómo opera esta funcionalidad?

Una vez que ingreses a la funcionalidad, debes elegir el tipo de servicio que deseas pagar e ingresar la información que te solicitan (identificador de la cuenta y descripción).

Una vez ingresados los datos solicitados en la App Tenpo, se desplegará un resumen de la transacción, que tendrás que revisar y confirmar. Apenas se realice de manera exitosa, te entregaremos el detalle de la transacción.

2.3.- ¿Se puede automatizar?

Si, podrás solicitar el pago automático de servicios. Para ello, nos deberás entregar un mandato en el que instruyes a Tenpo para que se cargue la Cuenta Corriente.

Recuerda que debes mantener fondos disponibles en tu cuenta para cubrir estos cargos los días de vencimiento correspondiente.

2.3.- ¿Qué pasa si te equivocas en los datos?

Recuerda que la información que ingresas es de tu exclusiva responsabilidad, por lo que Tenpo no será responsable por pagos realizados con datos que hayas proporcionado de manera errónea.

Las transacciones realizadas a través del Pago de Cuentas no serán reembolsadas.

3.- Recarga de servicios

3.1.- ¿En qué consiste la funcionalidad de Recargas?

Esta funcionalidad te permite recargar servicios de TV prepago y satelital, telefonía móvil, banda ancha fija y móvil, y telefonía fija, con cargo a tu Cuenta Corriente.

3.2.- ¿Cómo funciona?

Una vez que ingreses a la funcionalidad, debes elegir el tipo de servicio que deseas pagar e ingresar la información que te solicitan (empresa que presta el servicio que recargarás, el número de teléfono asociado (en caso de recarga de telefonía) y el monto de la recarga que instruye pagar a Tenpo.

Una vez ingresados los datos solicitados en la App Tenpo, se desplegará un resumen de la transacción, que tendrás que revisar y confirmar. Apenas se realice de manera exitosa, te entregaremos el detalle de la transacción.

3.2.- ¿Cuáles son los montos para este servicio?
Los montos mínimos y máximos de recarga se informan en el sitio web de Tenpo.

3.3.- ¿Se puede automatizar?
Si, podrás solicitar la recarga automática de servicios. Para ello, nos deberás entregar un mandato en el que instruyes a Tenpo para que se cargue a la Cuenta Corriente.
Recuerda que debes mantener fondos disponibles en tu cuenta para cubrir estos cargos los días de vencimiento correspondiente.

3.4.- ¿Qué hacer si no se recarga?
Las transacciones realizadas a través de Recargas no serán reembolsadas. En caso de que la Recarga aparezca reflejada en la cuenta, pero no figure como ejecutada, el Cliente deberá contactarse con Tenpo a través de sus canales de comunicación.

3.5.- ¿Qué pasa si te equivocas en los datos?
Recuerda que la información que ingresas es de tu exclusiva responsabilidad, por lo que Tenpo no será responsable por pagos realizados con datos que hayas proporcionado de manera errónea.
Las transacciones realizadas a través de Recargas no serán reembolsadas.

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.cmfchile.cl.
Infórmese sobre las entidades autorizadas para emitir Tarjetas de Pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los Registros de Emisores de Tarjetas que lleva la CMF, en www.cmfchile.cl.

HOJA DE FIRMA

Esta hoja corresponde a la firma de las Condiciones generales de los productos Tenpo que se ha celebrado entre **TENPO BANK CHILE,** Rol Único Tributario N° 76.632.789-3, con domicilio en Avenida Presidente Riesco N°5.711, oficina 804, Las Condes, Santiago, y el Cliente que se individualiza más adelante:

Individualización del Cliente	
Nombres	
Apellidos	
Cédula de identidad	
Fecha de Nacimiento	
País de Nacimiento	
Profesión	
Domicilio	
Teléfono	
E-mail	
Fecha de contratación	

Firma Cliente

p.p. Tenpo Bank