



tarjeta hites

GUÍA BÁSICA DE ATENCIÓN
TARJETA DE CRÉDITO
HITES



Servicio al Cliente
600 550 6000



tarjeta hites

www.tarjetahites.com

GUÍA BÁSICA DE ATENCIÓN TARJETA DE CRÉDITO HITES

La presente Guía de Atención de la Tarjeta de Crédito Hites, te explica los procedimientos generales y mecanismos internos para la tramitación y solución de consultas, requerimientos y reclamos que presentan los Clientes y no Clientes, de acuerdo con los estándares establecidos por la sociedad emisora, en línea con la normativa vigente sobre protección al consumidor y las regulaciones específicas que rigen las actividades que desarrolla la sociedad emisora de Tarjetas de Crédito Hites.



¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO HITES?

La tarjeta de crédito es un medio de pago y un instrumento de financiación emitida por la sociedad Inversiones y Tarjetas S.A., a favor de una persona –usuaria titular o adicional de la tarjeta personal e intransferible – que te permitirá hacer compras en Tiendas Hites y en comercios adheridos al sistema y la contratación de servicios adicionales que sean ofrecidos a través de la tarjeta.

Se llama “de crédito” porque, precisamente, te anticipa un préstamo que luego deberás pagar en los plazos acordados (cuotas mensuales), con los cargos e intereses que sean aplicables. Adicionalmente, por el uso de la tarjeta deberás pagar el cargo de administración establecido en el contrato.

¿CONVIENE HACER COMPRAS CON TARJETA DE CRÉDITO HITES?

Eso siempre depende de la situación de cada uno. Deberás tener en cuenta cuáles son las necesidades reales de consumo (hay situaciones urgentes y otras que pueden esperar), tus posibilidades de pago y de financiación (cuántos ingresos tienes, cuánto tendrás el mes próximo, cuánto quieres o puedes destinar a la compra de bienes o al ahorro, etc.), para planificar y controlar los gastos de cada mes.

Las tarjetas de crédito te ofrecen un mayor poder de compra y suelen tener otras prestaciones que, en ocasiones, pueden ser útiles o atractivas (promociones especiales, financiación en cuotas, etc.); sin embargo debes tener un uso responsable, considerando tus ingresos o posibilidades de pago reales frente a la deuda contraída.





¿CÓMO SE DETERMINA EL MONTO AUTORIZADO COMO CUPO?

Los montos autorizados como cupo total y disponible para avance, se determinan en atención a la política crediticia y según los ingresos y antecedentes comerciales y/o crediticios que el titular de la tarjeta acredite en los centros financieros dispuestos en cada Tienda Hites para la atención de clientes.

¿TENGO ALGÚN LÍMITE PARA GASTAR CON LA TARJETA DE CRÉDITO HITES?

El límite a gastar con la tarjeta de crédito corresponde al monto del cupo disponible, determinado como el remanente del cupo total autorizado del cual podrás hacer uso a una fecha determinada.

Adicionalmente, los clientes podrán optar a un Extra Cupo o Sobregiro del Cupo de Crédito para comprar en tiendas Hites, que corresponde a un monto por sobre el cupo fijado y conforme a la evaluación de los antecedentes del Titular. Este monto podrá utilizarse por sobre el cupo fijado al Titular de la tarjeta a solicitud de este último y con autorización de la Emisora.

¿CÓMO PUEDO CONOCER EL CUPO DE MI TARJETA DE CRÉDITO HITES?

El cupo disponible, junto al monto autorizado como cupo total y cupo total para avance en efectivo, te será informado en:

- Estado de cuenta mensual
- Centros financieros dispuestos en cada Tienda Hites
- App tarjeta hites o Portal www.tarjetahites.com, debiendo acceder al sitio privado con el Rut y tu clave personal de Internet.

¿DÓNDE PUEDO PAGAR EL ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO HITES?

Puedes pagar el Estado de Cuenta en:

1. App tarjeta hites o en el sitio web <https://pagofacil.hites.com>.
2. En los Centros de Pago habilitados en Tiendas Hites, en efectivo, cheque, tarjeta de débito o tarjeta de crédito bancaria.
3. En la cadena de centros de pago Sencillito, habilitados en Santiago y regiones.

¿CUÁNDO DEBO PAGAR MI ESTADO DE CUENTA?

La fecha de pago te será informado en el Estado de Cuenta donde dice: "Pagar Hasta". Esta fecha de pago mensual se define en el contrato al momento de abrir tu Tarjeta de Crédito Hites.

Puedes pagar tu Estado de Cuenta desde la fecha de facturación y hasta la fecha de vencimiento. En forma previa a la facturación también se pueden realizar abonos a la deuda vigente en la tarjeta de crédito Hites.



¿QUÉ PASA SI NO HE RECIBIDO MI ESTADO DE CUENTA?

Actualiza siempre tus datos personales (domicilio, teléfonos, correo electrónico y otros). Si no recibiste el Estado de Cuenta en papel o mediante correo electrónico, puedes obtener una copia ingresando a la App tarjeta hites o a www.tarjetahites.com, donde con tu Rut y Clave podrás acceder a una copia de los 3 últimos Estados de Cuenta emitidos. También puedes llamar al 600 550 6000 para solicitar el envío por e-mail o puedes solicitar una copia directamente en los Centros Financieros ubicados en Tiendas Hites.

¿CÓMO PUEDO AUMENTAR EL CUPO DE LA TARJETA DE CRÉDITO HITES?

Puedes solicitar la evaluación de un aumento del cupo en los Centros Financieros ubicados en Tiendas Hites, donde deberás actualizar tus antecedentes laborales, económicos y/o financieros, siendo evaluado en función del comportamiento de pago, actualización de datos y acreditaciones presentadas.

¿CÓMO SE PUEDE SOLICITAR UNA TARJETA DE CRÉDITO HITES ADICIONAL?

El titular de la tarjeta Hites puede solicitar hasta 3 adicionales en los Centros Financieros ubicados en las Tiendas Hites, para ello debes presentar tu Cédula de Identidad. Los adicionales deben ser mayores de 21 años y no presentar morosidades directas vigentes en el sistema financiero, incluidas casas comerciales. Es importante que tengas presente que el titular es el responsable del pago por el uso de la tarjeta que hagan los adicionales.

¿LAS TARJETAS ADICIONALES TIENEN UN CUPO DISTINTO AL TITULAR DE LA TARJETA HITES?

Se utiliza el cupo de la cuenta titular en donde esté autorizada la tarjeta adicional, no tienen un cupo individual.



¿DÓNDE PUEDO COMPRAR CON LA TARJETA DE CRÉDITO HITES?

La tarjeta de crédito Hites – titulares y adicionales – puede ser utilizada para comprar en cualquiera de las tiendas Hites y en la red de comercios adheridos, los cuales puedes revisar en www.tarjetahites.com sección “¿Dónde usarla?”.

¿CÓMO PUEDO CONOCER LOS INTERESES Y CARGOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO HITES?

Los intereses y cargos de la Tarjeta de Crédito Hites pueden ser consultados en www.tarjetahites.com, sección “Condiciones de Crédito”. Además se encuentran publicadas en los Centros Financieros y en todas las Tiendas Hites.

¿CÓMO PUEDO CERRAR MI TARJETA DE CRÉDITO HITES?

Podrás solicitar el cierre de la Tarjeta de Crédito Hites en los Centros Financieros ubicados en cualquiera de las Tiendas Hites, debiendo haber pagado todas las obligaciones contraídas a través de la tarjeta.





¿CÓMO DAR AVISO PARA BLOQUEAR MI TARJETA HITES POR EXTRAVÍO, HURTO, ROBO O FRAUDE?

En caso de caso de extravío, hurto, robo o fraude de su Tarjeta Hites, existen las siguientes opciones para dar aviso de bloqueo



Bloqueo telefónico

Para bloquear tu tarjeta Hites de manera telefónica, puedes llamar al call center durante las 24 horas del día. - Desde teléfonos fijos al 800 004 199 - Desde celulares al 22 675 6300. Luego del bloqueo se te entregará un código de bloqueo que debes anotar junto a la fecha y hora en que se realizó la gestión.



Bloqueo en App tarjeta Hites

Puedes bloquear tu tarjeta Hites a través de la App de Tarjeta Hites. Sólo debes ingresar con tu Rut y contraseña a la sección privada de la app y luego seleccionar el Menú Seguridad, donde encontrarás la opción Bloqueo de Tarjeta. Este servicio está disponible las 24 horas del día.



Bloqueo en tiendas

Puedes bloquear tu tarjeta Hites en cualquiera de nuestras sucursales a lo largo de todo el país. Para hacerlo solo debes dirigirte a tu Tienda Hites más cercana y en el Centro Financiero un ejecutivo realizará al instante el bloqueo de tu tarjeta Hites y te entregará un número, fecha y hora de bloqueo.

ENCUENTRA TU TIENDA MÁS CERCANA:

	TIENDA	DIRECCIÓN	COMUNA
NORTE	Iquique	Tarapacá N° 301	Iquique
	Antofagasta	Latorre N° 2661	Antofagasta
	Copiapó	Chacabuco N° 373	Copiapó
	Coquimbo	Baquedano N°86	Coquimbo
	La Serena	Gregorio Cordóvez N° 435, La Serena	La Serena
	Ovalle	Vicuña Mackenna N° 261	Ovalle
CENTRAL	Valparaíso	Av. Errazuriz N°629, L 113	Valparaíso
	Quilpué	Blanco Encalada N° 979	Quilpué
	Estación Central	Salvador Sanfuentes N° 2968	Est. Central
	Maipú	Avenida 5 de Abril N° 33	Maipú
	Puente Alto	Avenida Concha y Toro N° 175	Puente Alto
	Quilicura	Av. Lib. Bernardo O'Higgins N° 581, L. 101	Quilicura
	San Bernardo	Eyzaguirre N° 650, Mall Paseo San Bdo.	San Bernardo
	Plaza de Armas	Ahumada N° 390	Santiago
	Puente	Puente N° 640	Santiago
	Alameda	Av. Lib. Bernardo O'Higgins N° 757	Santiago
	Edificio Puente	Puente N° 696	Santiago
	Outlet Maipú	Av. Lo Espejo N° 943, L. 1704	Maipú
	Melipilla	Plaza de Armas N°582	Melipilla
Rancagua	Independencia N° 756	Rancagua	
SUR	Curicó	Arturo Prat N° 527	Curicó
	Talca	Uno Sur N°1620	Talca
	Chillán	Isabel Riquelme n°709	Chillán
	Linares	Independencia N° 470	Linares
	Los Ángeles	Colon N° 338	Los Ángeles
	Concepción	Barros Arana N° 890	Concepción
	Concepción II	Barros Arana N° 721	Concepción
	Temuco	Manuel Montt N° 965	Temuco
	Osorno	Eleuterio Ramírez N° 1140	Osorno
	Puerto Montt	Juan Soler Manfredini N° 31, L. 103	Puerto Montt

Si adicionalmente desconoces una transacción en tu Tarjeta Hites, indícalo al ejecutivo de atención telefónico o de tienda hites, quien procederá a ingresar un reclamo por desconocimiento, y donde te entregará un número de gestión, la fecha y hora.

Adicionalmente deberá descargar declaración jurada y enviar firmada a la casilla control.fraude@hites.cl con el asunto:

“Declaración jurada + RUT Cliente” (Ej. Declaración jurada 11111111-1), junto con:

- Fotocopia de cédula de identidad del cliente o comprobante de solicitud en trámite.
- Denuncia ante Ministerio público, Carabineros de Chile, Policía de Investigación o Tribunales de Competencia Criminal.
- Mayores antecedentes de ser relevantes.

¿DE QUÉ MANERA PUEDO HACER CONSULTAS, RECLAMOS O REQUERIMIENTOS?

Se puede formular a través de las siguientes instancias:

- **Línea Telefónica 600 550 6000:** donde nuestros Operadores ingresarán el debido requerimiento y te entregarán un N° de Folio como respaldo.
- **Canal Presencial – Centros Financieros:** en cualquiera de nuestras Tiendas Hites a nivel nacional, en las plataformas de atención a clientes, nuestros Ejecutivos te entregarán, el Formulario Único de Solicitudes y Reclamos, para ingresar en el sistema el requerimiento y te entregarán un N° de Folio como respaldo. Además, te indicarán el tiempo estimado de respuesta, en función de la complejidad del caso.
- **App tarjeta Hites – Sección Contactos:** desde donde serás derivado a nuestro formulario de contacto.
- **Portal www.tarjetahites.com – Chatbot María:** desde donde serás derivado a nuestro formulario de contacto.
- **Portal www.tarjetahites.com – Formulario de Contacto:** si tienes dudas sobre alguno de nuestros productos o sólo quieres transmitirnos alguna inquietud, puedes dejar tu mensaje en el siguiente formulario de contacto:



<https://www.tarjetahites.com/web/portal-financiero/contactanos>

Comunicate con nosotros

Si tienes dudas sobre la Tarjeta Hites o sólo quieres transmitirnos alguna inquietud, envíanos tu mensaje a través del siguiente formulario de contacto.

Formulario de contacto con campos para Nombre Completo, RUT, Email, Celular, Selección de Empresa, Razón y Detalle, Mensaje, y un botón de Enviar Solicitud.



Consideraciones Generales

Al presentar algún problema que requiera de nuestra ayuda, te recomendamos revisar la documentación puesta a tu disposición, en especial lo que hayas firmado.

En primera instancia siempre trata de resolver el problema directamente por los canales que la compañía ofrece, lo cual incluye:

1. Nuestro portal Financiero www.tarjetahites.com, donde puedes revisar tus últimos estados de cuenta y también podrás revisar consultas frecuentes o bien completar un formulario de contacto, donde deberás detallar tu consulta.
2. Puedes comunicarte con el centro de atención telefónica de Tarjeta de Crédito Hites, a la línea 600 550 6000.
3. De forma presencial en los Centros Financieros de cualquiera de nuestras Tiendas Hites a nivel nacional, donde nuestros Ejecutivos te entregarán, el Formulario Único de Solicitudes y Reclamos, para ingresar en el sistema el debido requerimiento y te entregarán un N° de Folio como respaldo. Además te indicarán el tiempo estimado de respuesta, en función de la complejidad del caso.

Ten presente que un reclamo es toda presentación verbal o escrita que se efectúa, para dar cuenta de una situación concreta que se requiere resolver.

Tipos de reclamos - Tarjeta Hites

- Mala atención (lenta, desatenta, mal educada, falta de información, información incompleta o errónea).
- Operaciones mal efectuadas.
- Cobros indebidos.
- Desconocimiento de transacciones ley 21.234 (llamando al 6005506000 o en Centro Financiero de Tarjeta Hites)
- Malestar por determinadas acciones no autorizadas por el titular.
- Quejas por incumplimientos o por demoras en la resolución.



Antecedentes que debe incluir el reclamo:

- Identificación personal (nombre completo, RUT), domicilio vigente y firma.
- Indicar las presentaciones o gestiones anteriores, si las hubiere.
- Respaldos relativos al problema que se plantea, si la gestión la realizas de forma presencial.
- Teléfono y correo electrónico para contacto.

Donde Consultar el Estado de mi Solicitud o Reclamo:

A través de nuestro Call Center llamando al 600 550 6000 o bien de forma presencial en los Centros Financieros ubicados en Tiendas Hites. Cualquiera de estas instancias debe entregarte una orientación ajustada respecto a los pasos a seguir en caso de no poder resolver directamente el problema.



tarjeta hites

GUÍA BÁSICA DE ATENCIÓN
TARJETA DE CRÉDITO
HITES



Servicio al Cliente
600 550 6000



tarjeta hites

www.tarjetahites.com