

Documento sobre Uso Adecuado del Servicio o Producto Financiero

(Artículo 12, Decreto 53 – Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores)

1. Principales características del producto

SALVUM, marca operada por FORUM Servicios Financieros S.A. ("FORUM"), ofrece créditos destinados a:

- i. Mejoras del hogar: crédito de consumo destinado a financiar equipamiento para el hogar.
- ii. Continuación de estudios: crédito de consumo destinado a financiar educación de postgrado, cursos y diplomados.
- iii. Prestaciones de salud: crédito de consumo destinado a financiar prestaciones médicas.

SALVUM tiene alianzas con distintos proveedores de los servicios y productos descritos. Los clientes que adquieran los productos o servicios con los proveedores que tengan alianzas vigentes, podrán financiarlos mediante los productos financieros SALVUM.

Estos financiamientos no son créditos de libre disposición para quien los contrata, sino que son exclusivos para el pago del producto o servicio contratado. El cliente deberá pagar el pie inicial (si es que corresponde) y las cuotas mensuales pactadas.

2. Etapas para su contratación

El cliente interesado en un producto o servicio ofrecido por un proveedor que tenga una alianza vigente con SALVUM, y con interés de obtener financiamiento para la adquisición del producto o la contratación del servicio, podrá iniciar el proceso vía online, por teléfono o de manera presencial.

Un ejecutivo comercial de SALVUM evaluará las necesidades del cliente y le solicitará los antecedentes requeridos para cumplir con las regulaciones vigentes. Si la solicitud de crédito es aprobada, el ejecutivo comercial de SALVUM informará al cliente, le pedirá los antecedentes necesarios para la formalización del crédito y preparará los documentos para su firma. Una vez leídos y firmados por el cliente, ambas partes conservarán una copia de la documentación.

3. Costos de la morosidad

En caso de mora o simple retardo en el pago oportuno e íntegro de una o más cuotas pactadas y/o de los intereses que correspondan del crédito, serán de cargo del cliente los intereses moratorios que se devenguen, para lo cual se establece una cláusula penal de hasta el máximo convencional, según el monto y plazo original del pagaré, que se calculará y pagará sobre el saldo adeudado, salvo en los casos que resulten de la aplicación del artículo 264 N° 3 de la ley 20.720.

En caso de que hayan transcurrido más de 20 días de mora, serán de cargo del cliente los gastos de cobranza asociados a la gestión del crédito moroso en base a que dicha gestión se encarga a distintas empresas de cobranza y en la que se faculta cobrar honorarios de acuerdo a la siguiente tabla:

MONTO DE LA DEUDA	PORCENTAJE HONORARIOS
Deudas hasta UF 10	9%
Por la parte que exceda de UF 10 hasta UF 50	6%
Por la parte que exceda de UF 50	3%

4. Recomendaciones y medidas de seguridad

Se recomienda al cliente pagar las cuotas de su crédito antes de la fecha de vencimiento para evitar morosidad. FORUM sugiere el uso del pago automático de las cuotas (PAC o PAT), como alternativa segura.

Cuídate y evita ser víctima de una estafa. Paga únicamente a través de los medios oficiales de pago online o presencial. Encuentra la información oficial en www.salvum.cl, al número de teléfono 6007121077 o al correo conversemos@salvum.cl.

5. Procedimiento para hacer efectivo el derecho al prepago, conforme a la ley N° 19.496

El cliente puede pagar anticipadamente el crédito, siempre que de un aviso previo de 3 días de anticipación a la fecha de pago y que el monto del prepago por capital adeudado sea equivalente, al menos, al 10% del saldo de la obligación y además pague lo que corresponda de acuerdo a las siguientes alternativas:

- i. Si el capital no supera el equivalente a 5.000 UF, deberá los intereses calculados sobre el capital adeudado, hasta la fecha de prepago, más una comisión igual a un mes de intereses por dicho monto.
- ii. Si el capital supera las 5.000 UF, todos los intereses calculados hasta la fecha de vencimiento originalmente pactada.

6. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la portabilidad financiera, conforme a la ley N° 21.236

La portabilidad financiera se refiere al proceso mediante el cual un cliente traslada su deuda o crédito de una institución financiera a otra, buscando posiblemente mejores condiciones o beneficios.

Para solicitar el certificado de liquidación y pago del impuesto de timbres y estampillas, el cliente debe escribir a la dirección portabilidadfinanciera@forum.cl.

7. Procedimiento para hacer efectivo el derecho a la oportuna liberación de las garantías, conforme a la ley N° 19.496

SALVUM no exige garantías para el otorgamiento de sus créditos.