

Política de Cumplimiento Ley SERNAC - Proveedores

OBJETIVO:

Esta Política tiene como objetivo establecer relaciones con aquellos proveedores que ofrezcan productos y/o servicios acordes a nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, velando por sus derechos en virtud de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores.

ALCANCE:

El presente documento es aplicable a todo proveedor que brinde productos o servicios a BancoEstado.

MARCO GENERAL:

BancoEstado entiende las relaciones con sus diferentes proveedores desde una posición de respeto mutuo, confianza, valor compartido, protección al medio ambiente, solidaridad y calidad.

Dado que nuestros proveedores y colaboradores son elementos claves para la prestación de productos y servicios de calidad a nuestros clientes, nuestra relación tiene que ser en todo momento correcta con ellos, cumpliendo todos nuestros compromisos y exigiéndoles en reciprocidad, su compromiso y colaboración para la consecución de nuestra misión y nuestros objetivos como Banco.

Aspiramos a que nuestros proveedores y prestadores de servicios sean aliados en nuestro camino para cumplir con el estándar en materia de protección de los derechos de los consumidores.

A través de nuestros procedimientos para seleccionar proveedores, hemos explicitado los lineamientos que permiten garantizar que los procesos se realicen dentro de un entorno competitivo, transparente y oportuno, considerando las mejores prácticas de la industria en una gestión inclusiva, descentralizada y sostenible.

MARCO NORMATIVO:

- Ley N°19.496, Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, también denominada Ley SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor).
- Decreto Ley N°211, Libre Competencia
- Ley N°20.393, Establece la responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
- Ley N°18.046, Ley sobre Sociedades Anónimas

- Recopilación actualizada de normas - Capítulo 1-14 de la CMF
- Recopilación actualizada de normas - Capítulo 20-7 de la CMF

CANAL DE DENUNCIAS:

Se ha habilitado un canal de denuncias para que los funcionarios, clientes, proveedores, terceros interesados formulen sus reclamos y consultas. Este canal tiene características de confidencialidad y de anonimato con el objeto de proteger a las personas involucradas y evitar represalias, permitiéndole al Banco aclarar dudas y/o corregir estas conductas contrarias a lo que establece la Ley, dictada por el SERNAC.

Todos los trabajadores, clientes o proveedores podrán formular denuncias a través del sitio web del Banco www.bancoestado.cl