

## **Política de Cumplimiento Ley SERNAC-Clientes**

### **OBJETIVO:**

Promover la confianza de nuestros clientes en las actividades que desarrolla el Banco, asumiendo el compromiso a tener y exhibir un comportamiento responsable, no sólo en su actividad económica y empresarial, sino también en el ámbito de la Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley SERNAC.

### **ALCANCE:**

Clientes y público en general que asista a la red de sucursales o sea atendido a través de cualquier canal dispuesto por el Banco.

### **MARCO GENERAL**

Nuestros clientes son el eje central de lo que hacemos, es por ello, que nos comprometemos a tener y exhibir un comportamiento responsable, en función de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que hemos desarrollado un Plan de Cumplimiento Ley SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) que establece un conjunto de medidas internas adoptadas para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de infringir deberes de conducta exigibles por la organización que -conforme a la ley- están bajo su responsabilidad.

### **MARCO NORMATIVO**

- Ley N°19.496, Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Ley N°19.913, Lavado de Dinero.
- Recopilación actualizada de normas - Capítulo 1-14 de la CMF.

### **CANALES DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y 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](http://www.bancoestado.cl)