



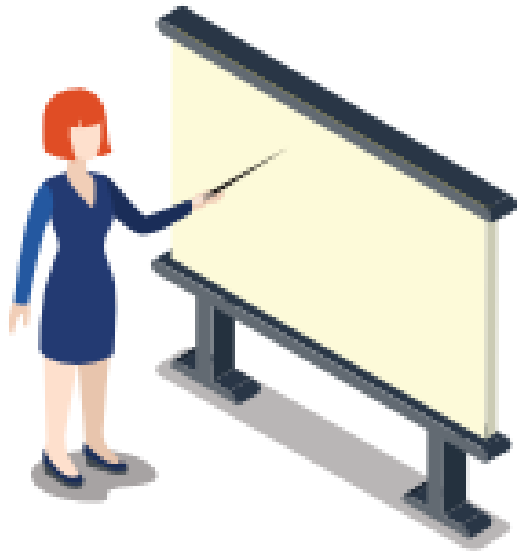
Política de Cumplimiento Ley Sernac



BancoEstado
Microempresas



INTRODUCCIÓN



La Política de Cumplimiento Ley SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) de BancoEstado Microempresas es un documento que establece lineamientos, directrices y mecanismos adoptados para una correcta aplicación y cumplimiento al interior de la organización en relación con la Ley N°19.496, y con ello establecer los procedimientos organizacionales en esta materia.



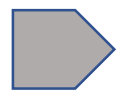
MARCO LEGAL

La presente Política basa su elaboración en velar por el cumplimiento de la Ley N°19.496 la cual “Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”.

DIRECTRICES Y ALCANCE



La Política del Plan de Cumplimiento Ley SERNAC, es aplicable a BancoEstado Microempresas, abarcando desde la alta administración hasta las áreas centrales y toda la red de sucursales a lo largo del país, incluyendo todos los servicios financieros que la Filial ofrece y a todos los trabajadores independiente del tipo de contrato.



Declaraciones Generales

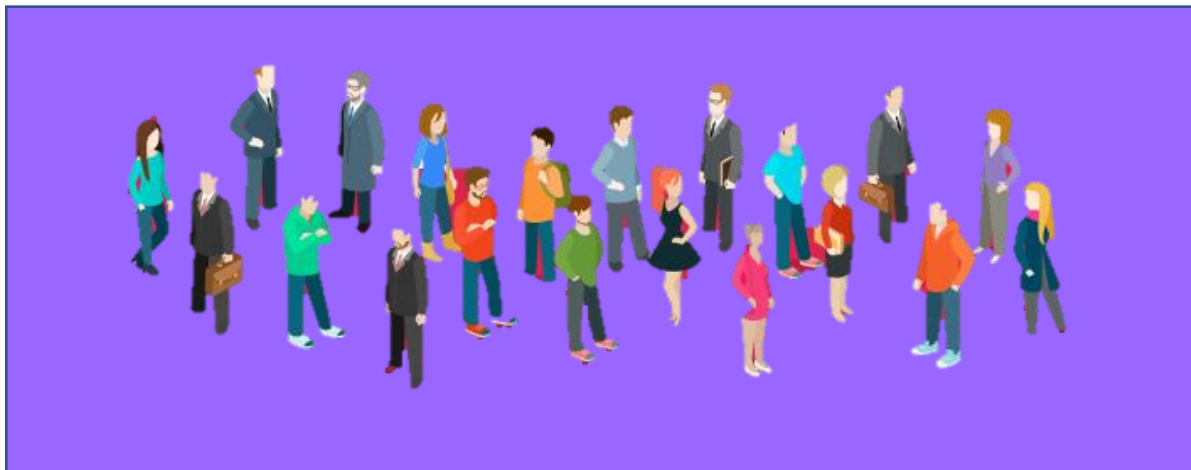
I. BancoEstado Microempresas se compromete a velar por la protección de los derechos de los consumidores promoviendo una cultura interna respecto de esta materia y generando un ambiente de control para dar cumplimiento a la Ley N°19.496 por lo cual, es una exigencia para los miembros de BancoEstado Microempresas, el cumplimiento de las leyes para la protección de los consumidores, con el compromiso de seguir el camino de una mejora continua dentro de su ámbito de acción.

II. El incumplimiento o conducta contraria a cualquiera de las disposiciones de la Política de Cumplimiento Ley SERNAC o del Plan de Cumplimiento de esta misma, como también de la ley N°19.496 “Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, es considerado una contravención y, por lo tanto, es evaluado y sancionado por la línea, o las instancias con atribuciones para ello, sin perjuicio de las sanciones establecidas en cada caso por la misma regulación y por el orden jurídico.

► Declaraciones Generales

III. Se ha habilitado un canal de denuncias corporativo para que los funcionarios, clientes, terceros interesados formulen sus reclamos, consultas, planteamiento de preocupaciones de buena fe. Este canal tiene características de confidencialidad y de anonimato con el objeto de proteger a las personas involucradas y evitar represalias.

A través del sitio web Corporativo de BancoEstado (www.bancoestado.cl)





PLAN DE CUMPLIMIENTO LEY SERNAC



BancoEstado Microempresas ha definido con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la Ley SERNAC al interior de la organización, diseñar un Plan de Cumplimiento, el que ha sido aprobado por el Directorio de BancoEstado Microempresas y se basa fielmente en la Especificación Técnica INN/ET1:2019. Este Plan expresa el compromiso de la alta administración con el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento en materia de derechos del consumidor, y tiene por objeto prevenir, evitar, mitigar los riesgos de multas, juicios, daños patrimoniales y de reputación generados por el incumplimiento a la ley, promoviendo la confianza del mercado en las actividades no solo de BancoEstado Microempresas sino de toda la Corporación. Este plan nos permite identificar nuestros procesos, riesgos, indicadores y acciones que nos permiten cumplir con el objetivo de asegurar los niveles de Cumplimiento organizacional.

