Manual de
Compromiso
Bci

ÍNDICE

Introducción 4. 5

Nuestro Compromiso con usted 6. 7

Transparencia 8. 9

Seguridad y Confidencialidad de su Información 10. 11. 12. 13. 14. 15

Productos y Servicios 16. 25

- *Información relativa a características y funcionamiento de productos y servicios* 17
- *Información relativa a productos y servicios que esté contratando* 19
- *Información relativa a productos y servicios ya contratados* 19
- *Información relativa a publicidad de productos y servicios* 21
- *Información relativa a nuestras ofertas y promociones* 25

Nuestro modelo de atención 26. 27

Nuestras relaciones con otras instituciones bancarias y financieras 28. 29

Atención de Solicitudes y Reclamos de Clientes 30. 31

Lo que esperamos de usted 32. 33

INTRODUCCIÓN

Manual de Compromiso Bci

Desde nuestra fundación hemos buscado siempre desarrollar y mantener relaciones de largo plazo con nuestros clientes y colaboradores. Por ello estamos constantemente buscando la forma de entregar un servicio de excelencia a través de la confianza y cercanía.

De esta forma nos hemos planteado como desafío ser el mejor banco de experiencia clientes de atención y servicios de la región. Queremos conocer sus sueños y aspiraciones y sorprenderlo día a día, superando sus expectativas.

Hemos desarrollado este documento para que esté debidamente informado de nuestros compromisos, de la forma como queremos relacionarnos con usted, y de sus derechos y obligaciones.

NUESTRO COMPROMISO CON USTED

Consideramos siempre que las personas son el centro de toda actividad humana. En este sentido, sabiendo que nuestros clientes son la base del éxito del Bci, nuestras relaciones comerciales deben estar basadas siempre en la confianza mutua, privilegiando las relaciones de largo plazo. Por eso nos comprometemos a actuar siempre bajo el marco de nuestros principios y valores fundamentales: integridad, respeto y excelencia, ofreciéndole productos y servicios de calidad, con una permanente innovación, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos, los que han estado presentes durante años en nuestra relación con usted, nuestro cliente, nuestros accionistas y la Sociedad.

Asimismo, nos comprometemos a que todas las personas (clientes, proveedores, usuarios y el público en general) que operan con Bci, serán tratadas en igualdad de condiciones con corrección, equidad y objetividad, evitando toda suerte de discriminación, favoritismo o preferencias personales que no estén fundadas en aspectos objetivos propios e inherentes al negocio que los vincula con la empresa. Están prohibidas entre otras las discriminaciones fundadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, de sexo, orientación sexual, edad, nacionalidad o minusvalía.

Lo atenderemos de manera personalizada y según sus necesidades, configurando soluciones que puedan satisfacer sus expectativas y le proporcionen a usted un valor agregado, informándolo en forma clara y transparente las características y costos de los productos y servicios que ofrece Bci, para que pueda escoger libremente según sus necesidades.

Nuestros colaboradores están en completo conocimiento de estos valores y políticas y nos comprometemos a seguirlas difundiendo y esforzarnos al máximo para entregarle el mejor servicio.

TRANSPARENCIA

La Transparencia es para Bci un pilar fundamental que tiene como objetivo generar con usted una relación de largo plazo basada en la confianza y el mutuo beneficio. Es por eso que nos comprometemos a brindarle información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre nuestros productos y servicios y sus características, comisiones y costos asociados.

El debido resguardo de la transparencia lo hacemos a través de las siguientes acciones:

- ***Informando:*** *Mantenemos información siempre disponible de acuerdo a sus necesidades, en forma clara y oportuna respecto a nuestras tarifas, contratos y productos, y características de nuestros servicios.*
- ***Educando:*** *Hablamos en su lenguaje, queremos contribuir a la alfabetización financiera de la sociedad y actuaremos en consecuencia ofreciendo diversas alternativas de educación financiera.*
- ***Asesorando:*** *Le brindamos apoyo y resolvemos sus inquietudes, indagamos y le ofrecemos productos y servicios que se adaptan a sus necesidades.*

Nuestros compromisos se detallan en las medidas de transparencia. Lo invitamos a conocerlas en nuestro sitio web http://www.bci.cl/personas/transparencia/

Sus dudas, consultas y sugerencias relacionadas con transparencia puede enviarlas al correo bcitransparente@bci.cl. Con mucho gusto las atenderemos.

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN

En Bci velamos por su tranquilidad, y procuramos resguardar debidamente su patrimonio, y el de todos nuestros clientes, para que en conjunto logremos una experiencia positiva y segura en la entrega de nuestros productos y servicios. La seguridad es un pilar fundamental para nosotros, por eso tomamos estrictas medidas para asegurar la confidencialidad de su información, dentro de las que destacan:

- *Nuestros colaboradores están obligados a mantener absoluta discreción en el empleo y utilización de su información, teniendo el mayor cuidado en su custodia, incluso en el caso que haya dejado de ser cliente, entregándola sólo a aquellas personas o instituciones a quienes usted autorice, o que en virtud de la ley, deban o puedan conocerla. Nuestros procedimientos y sistemas custodian que ello ocurra.*
- *Consideramos su información personal registrada en el banco como confidencial y privada, en los términos que la ley establece.*
- *La información que se encuentre disponible en bases de datos públicas, podrá ser utilizada por Bci y sus empresas relacionadas para enviar a usted información, o hacerle ofertas o promociones de nuestros productos y servicios.*
- *La información que no conste en las bases señaladas, sólo podrá ser utilizada por Bci cuando usted expresamente lo autorice o solicite.*
- *Mantendremos en nuestros archivos y custodia su información y copia de sus antecedentes y documentos, hasta por los plazos que establece la normativa legal vigente.*
- *Mantendremos actualizada en nuestra página web la información sobre nuestras políticas y consejos prácticos de seguridad para prevenir fraudes o irregularidades como recomendaciones para usted.*

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN

- *El Bci pone a su disposición los medios para un acceso remoto a sus operaciones en forma segura y confiable. Constantemente actualiza estos medios para incorporar mejores prácticas a nivel nacional e internacional. Como principio básico, el Banco no ofrece servicios remotos sin proveer conjuntamente los medios adecuados para proteger la información y el patrimonio de nuestros clientes al utilizar dichos servicios.*

Así como nosotros tomamos medidas que velan por su seguridad, necesitamos también que usted nos ayude. Por esto esperamos que siga los siguientes consejos prácticos para proteger la seguridad de su información y sus operaciones:

En relación con sus claves de acceso:

- *Nunca comparta ni entregue sus claves a otros. Nosotros como Banco nunca lo contactaremos para solicitar su clave.*
- *Procure que sus claves de acceso sean fáciles de recordar pero difíciles de adivinar por un tercero. Para ello, use combinaciones de letras y números agrupados en una secuencia que tenga sentido sólo para usted.*
- *Utilice siempre claves de acceso para el sitio web del Banco, distintas a las que use para otros sitios o servicios en internet.*
- *Tome como hábito el cambiar periódicamente sus claves, y en el caso que sospeche que su clave ha sido expuesta, cámbiela inmediatamente.*
- *Evite que sus claves queden expuestas a terceros al anotarla en lugares visibles, almacenarlas en su computador u otros dispositivos electrónicos o comentarla en lugares públicos.*

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN

En relación con el uso seguro de internet:

- *Evite el acceso al sitio web de Bci desde "cybercafés" o computadores personales de uso público, ya que ocasionalmente estos computadores están contaminados por virus computacionales que podrían capturar su clave.*
- *Evite descargar e instalar programas o juegos que vengan adjuntos en correos de origen desconocido.*
- *Procure mantener su computador con un antivirus actualizado.*
- *Siempre que se conecte al Banco, ingrese la dirección en su navegador, evitando hacerlo desde un enlace o link contenido en un correo.*
- *No envíe información confidencial por correo electrónico, salvo que utilice sistemas de cifrado que garanticen la confidencialidad de la comunicación.*

En relación con sus productos:

- *Revise regularmente sus estados de cuenta e informes de deudas, y comuníquenos inmediatamente cualquier diferencia o error que perciba en la información.*
- *Infórmenos a la brevedad si fuese víctima de fraude o de una situación irregular, a propósito del uso de un producto o servicio otorgado o prestado por nosotros.*
- *Infórmenos a la brevedad en caso de robo, hurto o extravío de su chequera, tarjetas, dispositivos u otros documentos proporcionado por el banco, para disponer las acciones que fuesen necesarias.*
- *Actualice en forma periódica su información personal para poder contactarlo ante cualquier eventualidad.*
- *Tome los debidos resguardos respecto de su documentación, tarjetas, chequeras, etc.*

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Queremos hacer las cosas simples para usted y atenderlo de manera diligente y personalizada. Por eso, nos comprometemos a tener a su disposición toda la información que necesite respecto de las condiciones y forma de operar de nuestros productos y servicios así como también el cuidado que usted debe tener con sus productos. Nos preocuparemos especialmente que nuestros ejecutivos le presten la debida asesoría y capacitación para asegurar su comprensión.

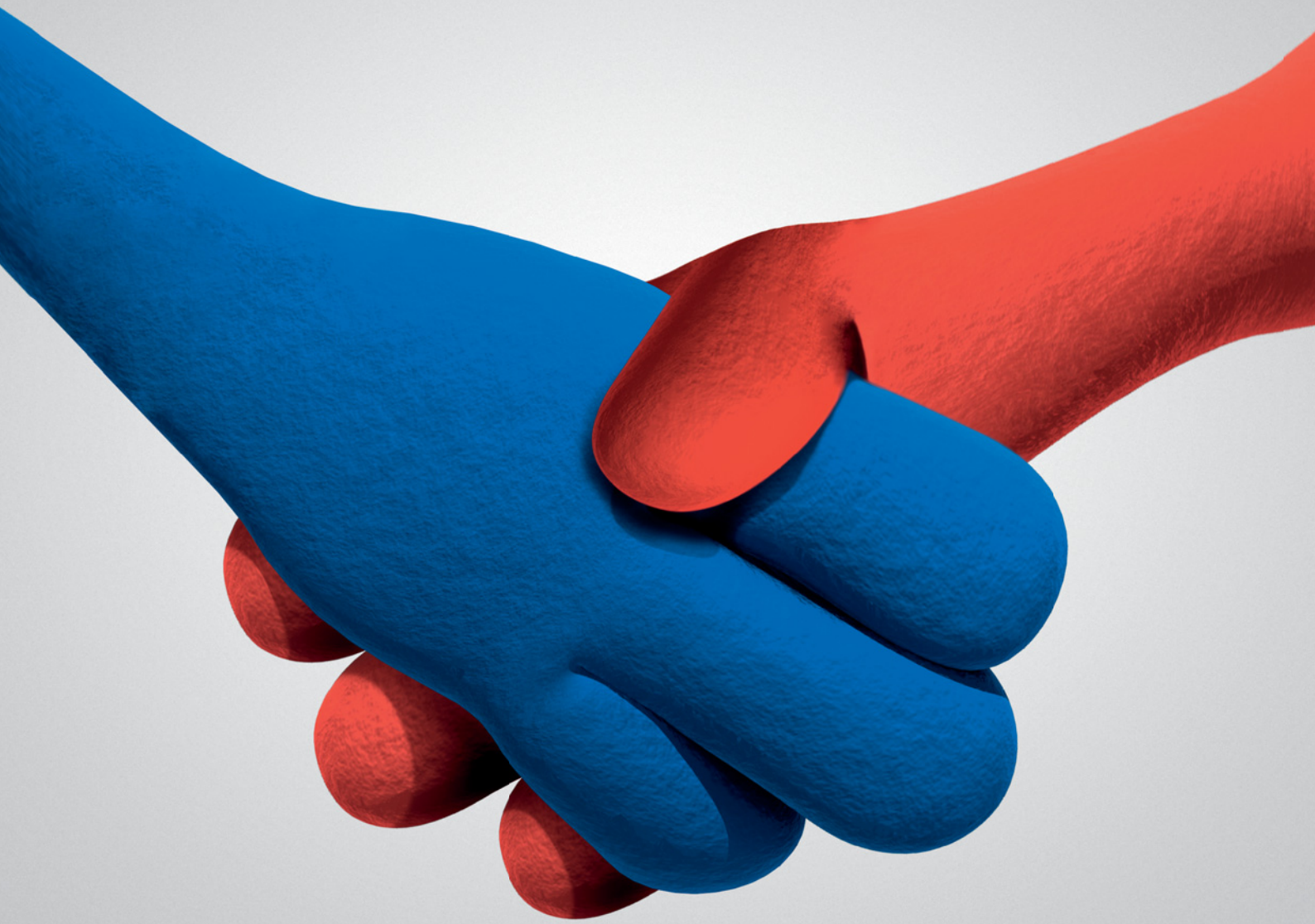
INFORMACIÓN RELATIVA A CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Le entregaremos información esencial y actualizada respecto de las características de nuestros productos y servicios con el objeto de facilitar sus decisiones. Queremos que esta información sea transparente, entendible, veraz y oportuna, especialmente aquella referida al funcionamiento, términos y condiciones, de nuestros productos y servicios.

Para ello, ponemos a su disposición los siguientes medios de información:

- *Páginas web www.bci.cl, www.bcinova.cl y www.tbanc.cl*
- *Atención telefónica las 24 horas del día, y todos los días del año (Bci y Bci Nova 600 692 8000, Tbanc 600 524 2424)*
- *Atención de nuestros colaboradores en sucursales y oficinas*
- *Avisos o folletos de publicidad o promoción*
- *Comunicaciones escritas enviadas a su(s) domicilio(s) registrado(s) en el banco, o entregadas personalmente a usted*
- *Comunicaciones escritas enviadas a su correo electrónico registrado en el banco*
- *Redes sociales*
- *Capacitación a clientes y público en general, mediante publicaciones en prensa, charlas o seminarios y medios online*

PRODUCTOS Y SERVICIOS



INFORMACIÓN RELATIVA A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE ESTÉ CONTRATANDO

Nos preocuparemos especialmente de buscar con usted las soluciones financieras que puedan satisfacer sus requerimientos y reales necesidades. Para ello, estaremos atentos para entender debidamente lo que usted necesita, y lo orientaremos para buscar en conjunto esa solución. Queremos que usted se sienta debidamente asesorado por nosotros, y satisfecho en la elección que realice. Queremos que usted tenga absoluto conocimiento, antes de contratarlos, de las condiciones de nuestros productos y servicios, y especialmente de sus precios, tasas de interés, comisiones y gastos asociados.

Con ese fin, nos comprometemos a:

- *Que el contenido y textos de los contratos, pagarés y documentación anexa que usted deba suscribir sean claros y entendibles, y estén escritos con letra de tamaño legible, considerando como estándar mínimo el establecido en la normativa legal vigente.*
- *Que en el caso de otorgamientos de créditos de cualquier tipo, consideraremos en nuestro análisis, no solamente su situación financiera, sino que se otorguen de manera responsable, especialmente atendiendo su capacidad de pago.*
- *Tener a su disposición toda la información que necesite respecto de las condiciones y forma de operar de nuestros productos y servicios por los canales definidos.*
- *Poner a su disposición toda la red de sucursales y canales de atención Bci, BciNova y Tbanc, para que usted elija libremente, acorde a sus necesidades, en cuál de ellos quiere recibir la atención de sus productos y servicios.*

INFORMACIÓN RELATIVA A PRODUCTOS Y SERVICIOS YA CONTRATADOS.

- *En caso que se modifiquen los precios, tasas, gastos, comisiones, características o funcionamiento de un producto o servicio, le informaremos por los canales definidos y de acuerdo a las exigencias de la normativa vigente.*

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Una vez que usted haya elegido el (o los) productos o servicios que necesita, le entregaremos la información necesaria que le permita operar eficientemente con ellos.

- *Nos preocuparemos especialmente que usted comprenda la información que se publica, envía o entrega, y para ello pondremos a su disposición nuestros canales de atención para atender las consultas relativas a la información publicada o entregada, o para prestarle asesoría o capacitación a este respecto.*

- *Las modificaciones y actualizaciones del presente documento, serán informadas a usted a través de nuestras páginas web www.bci.cl, www.bcinova.cl y www.tbanc.cl*

INFORMACIÓN RELATIVA A PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- *Nos aseguraremos que el contenido de nuestra publicidad sea explícito y se baste a sí mismo, para que usted pueda entender con facilidad las características de una oferta determinada, forma de operar de un producto, o requisitos exigidos para ello.*

- *Lo anterior se entiende respecto de la información entregada a través de medios de comunicación escritos, audiovisuales, electrónicos u otros.*

- *Bci adhiere a los principios y normas contenidas en el Código Chileno de Ética Publicitaria aprobado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, CONAR, y que puede ser consultado en la página web www.conar.cl. Especialmente queremos destacar los siguientes principios:*

  - *La publicidad debe respetar el ordenamiento jurídico vigente.*

  - *Cada aviso o manifestación publicitaria debe ser preparado con el debido sentido de responsabilidad social, y acorde con los principios de sana competencia.*

  - *El avisador será respetuoso respecto de los productos o servicios publicitados por un competidor. La denigración de un competidor constituye no sólo una falta al honor profesional del avisador sino que conduce también a un debilitamiento de la confianza que el público dispensa a la publicidad.*

PRODUCTOS Y SERVICIOS

En tal sentido, los avisos no deberán denigrar directamente ni implícitamente a ninguna marca, producto o servicio, ya sea poniéndolo en ridículo, menospreciándolo o de cualquier forma.

Los mensajes publicitarios no deben contener afirmaciones o presentaciones visuales o auditivas que ofendan los conceptos morales o de decencia que prevalezcan en la comunidad o en sectores importantes de ella.

Los mensajes publicitarios no deben discriminar arbitrariamente, denigrar, menospreciar, ridiculizar ni burlarse de personas o grupos, por motivos raciales, étnicos, religiosos o por su género, edad, discapacidad u orientación sexual.

El uso de la palabra "gratis" o de una expresión de idéntico significado sólo será admisible en el mensaje cuando no hubiere realmente costo alguno para el público con relación a lo prometido gratuitamente. En los casos que involucren un pago de cualquier cuantía y por cualquier concepto, es indispensable que el público sea claramente advertido.

Cuando en la publicidad se señalen precios, éstos deberán ser los finales al público, incluyendo impuestos. Si existen otros cargos extraordinarios o costos adicionales inherentes al producto o servicio publicitado, éstos deberán ser expresamente indicados, en las condiciones apropiadas al medio de que se trate.

La publicidad no debe inducir a realizar o apoyar actos de violencia ni conductas ilegales o anti sociales, en cualquiera de sus manifestaciones. Los avisos sólo podrán recurrir a la violencia, en casos muy justificados, tales como denunciarla y alentar comportamientos contrarios a ella.

La publicidad evitará incitar comportamientos que puedan resultar nocivos para la salud mental o física de personas o animales.

La publicidad no incitará ni alentará comportamientos que perjudiquen el medio ambiente.

La publicidad debe ser honesta y veraz. Ningún aviso o manifestación publicitaria debe menoscabar la confianza del público en la publicidad.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

INFORMACIÓN RELATIVA A NUESTRAS OFERTAS Y PROMOCIONES

- *Cuando realicemos ofertas o promociones especiales, le informaremos debidamente y en detalle acerca de las condiciones o bases para participar, sus limitaciones y restricciones, ya sea que estas bases se protocolicen o no ante un Ministro de Fe. Tendremos especial cuidado de informarle su plazo de vigencia. Dichas bases serán publicadas en nuestros sitios web.*

- *Procuraremos que usted comprenda debidamente el contenido de las ofertas y promociones que realicemos, enviándole información completa y detallada a través de los medios definidos.*

- *Cuando las ofertas o promociones estén asociadas a concursos, sorteos, o entregas de premios o regalos, le informaremos sobre el monto o número de los premios, sus principales características, y el plazo en que se podrán reclamar. Los resultados del concurso estarán disponibles para su consulta en el medio informado para ello.*

- *Si usted nos comunicara su decisión de no recibir material publicitario o de promoción al o los domicilios o direcciones electrónicas que tenga registradas en el banco, nos abstendremos de hacerlo.*

NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN

Queremos que su relación con Bci sea recordada siempre como una experiencia memorable, por ello:

- *Nos comprometemos a estar siempre a su disposición para atenderlo debidamente, de manera dedicada, eficiente, profesional y oportuna. Usted obtendrá respuesta a sus inquietudes o solicitudes, en el plazo que convengamos y que nos comprometemos a respetar, según sea la complejidad o la naturaleza del asunto.*

- *Queremos que nuestra relación sea de confianza mutua y transparente. Lo invitamos a que nos comunique siempre sus dudas, inquietudes o consultas, y lo atenderemos con el mayor gusto.*

- *Atenderemos y resolveremos en forma oportuna y confiable sus preocupaciones de manera que nos permita transformar un problema en una oportunidad de establecer mayores lazos de confianza y lealtad.*

- *Nuestros productos y servicios tendrán siempre altos estándares de seguridad. Para ello, constantemente estamos buscando, investigando y adoptando las soluciones más eficientes que permitan operar evitando la ocurrencia de fraudes o situaciones irregulares, siempre y cuando se realicen en el contexto de nuestras políticas de seguridad publicadas en nuestras páginas web.*

Para atenderlo debidamente y con prontitud, Bci pone a su disposición las siguientes alternativas de comunicación:

Clientes Bci

- *Atención 24x7 a Clientes Bci Directo llamando al 600 692 8000.*
- *Atención a clientes desde el extranjero, desde teléfonos y celulares+56226928000*
- *Asistencia Internet Bci 600 824 2424, lunes a viernes de 8:00 a 22:00 Hrs*
- *Ingresando sus consultas en Atención al Cliente Bci en: www.bci.cl, www.facebook/BancoBci, www.twitter.com/BancoBci*

  Correo a gerenciageneral@bci.cl

Clientes BciNova

- *Atención a Clientes llamando al 6006928000, 08:45 a 17:50 hrs. de lunes a jueves y de 08:45 a 16:25 hrs los viernes.*
- *Asistencia internet, llamando al 600 824 2424, lunes a viernes de 8:00 a 22:00 hrs.*
- *Ingresando sus consultas en Atención al Cliente en: www.bcinova.cl, www.facebook.com/BciNova*
- *Correo a gerenciageneral@bci.cl*

Clientes TBanc

- *Atención 24X7 a Clientes llamando a 600 524 2424*
- *Asistencia Internet 600 824 2424 (opción 2)*
- *Ingresando sus consultas en Servicio al Cliente en: www.tbanc.cl, www.facebook.com/TBancChile, www.twitter.com/Tbanc Email a tbanc@bci.cl*
- *Correo a gerenciageneral@bci.cl*

NUESTRAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS

Bci declara que actuará siempre con la mayor consideración y lealtad respecto la competencia en el mercado bancario, y estrictamente apegado a la normativa legal vigente. En este sentido, buscaremos siempre las vías que nos permitan resolver lo más pronto posible cualquier diferencia que pudiere existir con otra institución bancaria o financiera.

Si usted decidiera trasladar sus productos a otro banco, le daremos toda la información y facilidades para asegurar que este cambio se produzca a su satisfacción y según la normativa vigente.

Usted podrá elegir libremente y contratar los productos y servicios con la institución que decida. Queremos que busque objetivamente las soluciones a sus necesidades, y haremos los mayores esfuerzos en este contexto para que nos elija.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS DE CLIENTES

Nos comprometemos a comunicarle cómo puede hacer una solicitud o reclamo y qué hacer si no está satisfecho con la respuesta, entregándole la opción de hacerlo a través de diversos canales (telefónico, presencial, web entre otros).

Aseguramos tener un mecanismo ágil donde las solicitudes y reclamos se atiendan con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

Asimismo, toda solicitud o reclamo tiene un plazo de respuesta y un número de seguimiento para que usted pueda estar siempre informado sobre el estado de su requerimiento.

Sus requerimientos puede hacerlos directamente en nuestras sucursales, llamando a los teléfonos detallados en la sección "Nuestro Modelo de Atención" o ingresando a la página www.bci.cl (opción Servicio al Cliente), www.bcinova.cl (opción Servicio al Cliente) y www.tbanc.cl (opción Atención al Cliente).

Si usted no queda satisfecho con la respuesta o resultado entregado puede dirigir un correo a gerenciageneral@bci.cl.

Si a pesar de lo anterior, no fuese posible lograr un acercamiento o un acuerdo con el Banco, usted puede solicitar la intervención del "Defensor del Cliente", sistema independiente de resolución de conflictos establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras. Para mayor información acerca de su funcionamiento, puede consultar en nuestras páginas web, o en la página web de la Asociación (www.abif.cl).

• ¿A qué otras instancias puedo recurrir en caso de no quedar satisfecho con el resultado?

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

LO QUE ESPERAMOS DE USTED

Para lograr hacer realidad sus sueños y brindarle a usted una experiencia memorable en cada interacción, necesitamos de su cooperación. Por eso, esperamos de usted:

- *Que revise y mantenga actualizados en el Banco sus antecedentes y datos personales (antecedentes financieros, direcciones personales, comerciales y virtuales, teléfonos, etc.).*
- *Que nos entregue siempre información verídica y completa al banco sin omitir datos importantes para poder brindarle una atención óptima y de acuerdo a sus características.*
- *Que nos informe con anticipación si usted se encuentra en una situación financiera compleja que le impida cumplir debidamente sus compromisos con Bci. Nosotros analizaremos su situación, y haremos todo lo posible por ayudarle a superar sus dificultades.*
- *Que siempre tenga en cuenta la información que le entregamos sobre la seguridad de sus productos y servicios, que vela por su buen uso, por el patrimonio propio y el del banco. Esta información la puede encontrar en detalle en los sitios Web del Banco.*

Manual de Compromiso Bci

Bci
somos diferentes

Más información www.bci.cl

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.sbif.cl