



70 años



**NUESTROS
COMPROMISOS
CON USTED**

BCI AL SERVICIO DE SUS CLIENTES



Nuestros compromisos con usted,
Bci al Servicio de sus Clientes



LA MISIÓN DE BCI CONSIDERA COMO UNO DE SUS PILARES FUNDAMENTALES LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES.

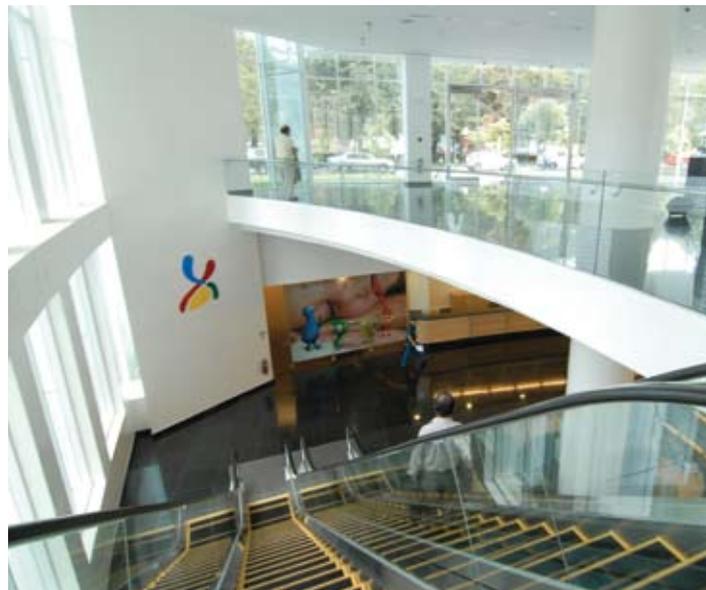
De esta manera, como parte central de nuestras políticas comerciales, hemos definido mantener con ellos relaciones comerciales de largo plazo y de mutuo beneficio. A esos objetivos dirigimos todos nuestros esfuerzos y acciones.

Así, el Código de Ética Bci, que nació hace más de diez años, y que es nuestro instrumento orientador de sanas prácticas corporativas, contempla claros principios que regulan la mejor forma de proteger esta relación.

A su vez, Bci ha adherido públicamente al Código de Conductas y Buenas Prácticas recientemente publicado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y ha hecho suyas todas y cada una de sus disposiciones, que declaramos expresamente forman parte integrante de este documento. El Código, se encuentra a su disposición en la página web de la Asociación (www.abif.cl), y en todas las sucursales y páginas web de Bci, Banco Nova de Bci y Tbank.

Hemos querido seguir avanzando en desarrollar y mejorar estas relaciones, e ir sellando nuestros compromisos con nuestros clientes.

Decidimos hacerlo en primer lugar, con nuestros clientes personas naturales, y para ello, tomando como base especialmente los principios y valores en que se funda Bci, y sus directrices sobre responsabilidad social empresarial, elaboramos el siguiente documento.



“ LOS CLIENTES SON LA BASE DEL ÉXITO DE Bci.”





Nuestros compromisos con usted,
Bci al Servicio de sus Clientes

01 OBJETIVO

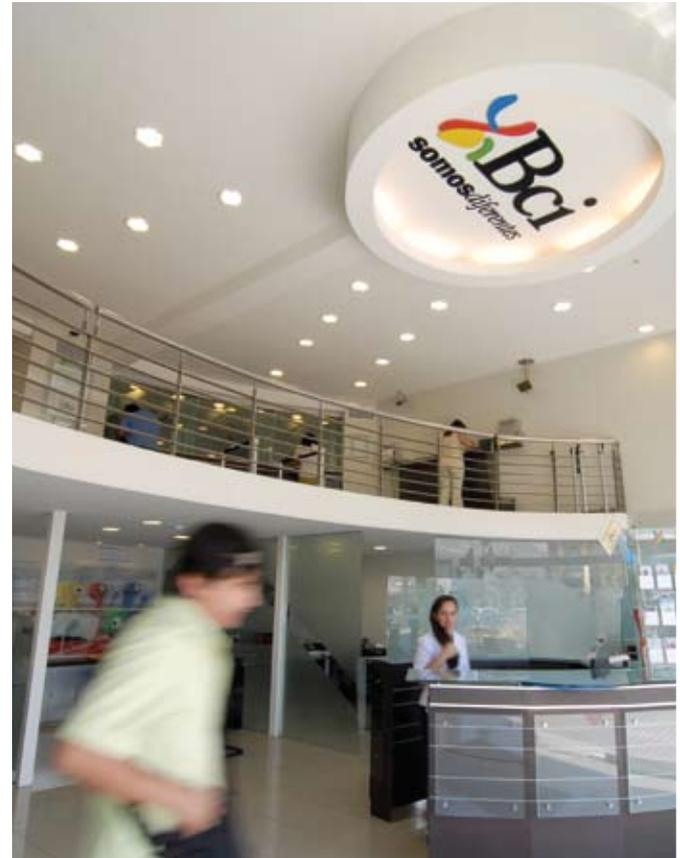
Este documento que hemos denominado “Nuestros compromisos con usted, Bci al Servicio de sus Clientes”, tiene por objeto regular las relaciones del Bci con usted, nuestro cliente persona natural, cuando actuando individualmente requiere de nuestras soluciones financieras.

En él, le explicaremos como esperamos diariamente relacionarnos y comunicarnos con usted en el otorgamiento y prestación de nuestros productos y servicios en Chile, en cualquiera de los puntos de contacto de Bci, Banco Nova de Bci o Tbank.

02 NUESTROS VALORES

Los clientes son la base del éxito de Bci, y por ello consideraremos siempre los siguientes principios:

- a. La confianza es la piedra angular en el negocio de los servicios financieros. El buen nombre, la imagen, reputación y prestigio de Bci son sus más importantes activos. Es responsabilidad de cada colaborador de la empresa salvaguardar dichos aspectos, tanto dentro como fuera de ella. (Código de Ética Bci, 1995)
- b. Todas las personas naturales y jurídicas que operan con Bci -clientes, proveedores, usuarios y el público en general- deben ser tratadas en igualdad de condiciones, con corrección, equidad, 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 especialmente prohibidas las discriminaciones fundadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, de sexo, edad, nacionalidad o minusvalía. (Código de Ética Bci, 1995)

c. Los colaboradores deben atender a los clientes según sus necesidades, configurando soluciones que satisfagan sus expectativas, con pleno conocimiento de las características de los productos y servicios que ofrece Bci y atento a los requerimientos personales del usuario. Las modalidades acerca de cómo operan los productos y los costos asociados a ellos deben ser informados plena y transparentemente al interesado, asegurándose que el cliente los ha comprendido a cabalidad. (Código de Ética Bci, 1995)

d. El cliente tiene siempre el derecho a la libre elección de un producto o servicio. Bci sólo puede orientar su elección, con el objeto de ayudarle a buscar la solución que se acomode a sus necesidades.

03 QUÉ INFORMACIÓN LE ENTREGAREMOS

a. Le entregaremos información esencial respecto de las características de nuestros productos y servicios con el objeto de facilitar sus decisiones. Queremos que esta información sea 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:

- Avisos o folletos de publicidad o promoción,
- Comunicaciones escritas enviadas a su(s) domicilio(s) registrados en el banco, o entregadas personalmente a usted,
- Comunicaciones escritas enviadas a su correo electrónico registrado en el banco,
- Páginas web www.bci.cl, www.banconova.cl y www.tbanc.cl
- Atención telefónica las 24 horas del día, y todos los días del año,
- Mesas de ayuda,
- La atención de nuestros colaboradores en sucursales y oficinas,
- Capacitación a clientes y público en general, mediante charlas o seminarios

Le aseguramos a usted que mantendremos información al día, y en línea, sobre los siguientes productos o servicios:

- Cuentas Corrientes
- Tarjetas de Crédito o Débito
- Cuentas Vista
- Créditos Hipotecarios
- Líneas de crédito
- Préstamos de Consumo o Comerciales
- Inversiones,
- Cuentas de ahorro
- Seguros





Además, si usted lo solicitara, y nos hubiera informado correcta y oportunamente sus datos de contacto, le entregaremos información adicional respecto del estado de estos productos o servicios, incluyendo aspectos relevantes o especiales de su actividad, (por ejemplo, avisos especiales de recepción de depósitos o de pago de cheques notificados a su celular o correo electrónico).

Esta información adicional se le enviará, con la frecuencia y a través del medio que nos solicite y que se encuentre habilitado para usted. Para ello, sólo debe contactarnos a través de nuestro centro de atención telefónica o de nuestras páginas web.

b. 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 tener a su disposición toda la información que necesite respecto de las condiciones y forma de operar de nuestros productos y servicios, y nos preocuparemos especialmente que nuestros ejecutivos le presten la debida asesoría y capacitación para asegurar su comprensión.

c. En caso que se modifiquen los precios, tasas, comisiones o gastos de un producto o servicio, y estos cambios no le favorezcan, le informaremos con una antelación no inferior a 30 días corridos a la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo, a través del medio que usted nos haya solicitado.

Cualquier otra modificación de las características o funcionamiento de un producto o servicio, se la informaremos antes que entre en aplicación.

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

e. También, nos preocuparemos de mantener actualizado en nuestras páginas Web, la información sobre nuestras políticas de prevención de fraudes o irregularidades, y que recomendamos que usted siga, especialmente para acceder en forma remota a nuestros productos y servicios.

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

04 RESGUARDO Y CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN

a. El prestigio del Bci está condicionado de manera significativa por el grado de confidencialidad que ofrece a sus clientes y al público en general, en sus operaciones y vinculaciones con el Banco.

b. Podemos asegurar a usted que nuestros colaboradores están obligados a observar absoluta discreción en el empleo o utilización de su información y el mayor cuidado en su custodia, absteniéndose de revelarla sino 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.

c. Consideraremos toda su información personal como confidencial y privada. 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.

d. 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. Una vez transcurrido ese plazo, si no está operando habitualmente con nosotros, destruiremos la información, antecedentes y documentos.

05 NUESTRAS ACCIONES DE MARKETING

Nuestra Publicidad

a. 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 especialmente respecto de la información entregada a través de medios de comunicación escritos, audiovisuales, electrónicos u otros.

b. 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](http://www.conar.cl).





Nuestros compromisos con usted,
Bci al Servicio de sus Clientes



Especialmente queremos destacar los siguientes principios:

- a. La publicidad debe respetar el ordenamiento jurídico vigente.*
- b. Cada aviso o manifestación publicitaria debe ser preparado con el debido sentido de responsabilidad social, y acorde con los principios de sana competencia.*
- c. 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.*
- d. Los mensajes publicitarios no deberán denigrar ni menospreciar a personas o grupos, en especial por motivos raciales, étnicos, religiosos o por su género u orientación sexual.*
- e. 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.

f. 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.

g. 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.

h. 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.

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

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

Nuestras ofertas y promociones

a. 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.

En el caso que las ofertas y promociones consistan en la rebaja de un precio, tasa de interés o monto de gasto, procuraremos que usted comprenda debidamente su contenido, enviándole la información más completa y detallada posible.

b. 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.

En todo caso, los premios o regalos no podrán ser perjudiciales para la salud o el medio ambiente.

Una vez finalizado el concurso, nos comprometemos a difundir debidamente su resultado.

c. 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.

06 NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Su elección y contratación

a. 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.

b. Antes que los contrate, le entregaremos la mayor cantidad de información sobre nuestros productos y servicios a través de uno o más de los medios de información descritos en el punto 3. anterior. Queremos apoyarle para que usted tome una decisión informada, conociendo las características, condiciones, forma de operar, precios, costos asociados etc. y para ello, usted podrá consultarnos cuantas veces lo estime necesario.





Nuestros compromisos con usted,
Bci al Servicio de sus Clientes



c. Nos preocuparemos 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.

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

e. Ponemos a su disposición toda la red de sucursales y canales de atención Bci, Banco Nova de Bci y Tbank y, para que usted elija libremente, acorde a sus necesidades, en cual de ellos quiere recibir la atención de sus productos y servicios.

Nuestro apoyo para facilitarle su uso

a. Queremos distinguarnos, en el sentido que los productos y servicios Bci sean siempre valorados por usted.

Para ello, nos aseguraremos que sean útiles y satisfagan adecuada y oportunamente sus necesidades; operen con facilidad y eficientemente; tengan precios competitivos, y acordes con los beneficios que usted recibirá; correspondan a lo que le hemos ofrecido e informado; y su operación, funcionamiento y procesos asociados, cuenten con medidas de seguridad adecuadas para procurar evitar fraudes o situaciones irregulares.

b. Nos comprometemos a solucionar cualquier problema de diseño, operación o funcionamiento que eventualmente pudieren presentar nuestros productos o servicios. De la misma forma, nos comprometemos a corregir diligentemente

las diferencias objetivas que pudieren existir entre el tenor de nuestras ofertas y publicidad, y los productos o servicios efectivamente entregados o prestados.

c. Queremos que nuestros productos y servicios tengan 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.

Pero necesitamos siempre de su ayuda y su información. Por favor revise y mantenga actualizados en el Banco sus antecedentes y datos personales (especialmente direcciones, teléfonos, antecedentes financieros etc.). Además, revise regularmente sus estados de cuenta e informes de deudas, y comuniquenos inmediatamente cualquier diferencia o error que usted perciba en la información. También le solicitamos encarecidamente que tome los debidos resguardos respecto de su documentación, tarjetas, chequeras, y por supuesto administre con la mayor confidencialidad sus claves, accesos electrónicos o números secretos.

Si usted fuera víctima de fraude o de una situación irregular, a propósito del uso de un producto o servicio otorgado o prestado por nosotros, nos comprometemos a revisar con detalle la situación, para lograr junto a usted, una solución justa y razonable. Necesitamos que usted nos informe cuánto antes de estas contingencias.



// QUEREMOS DISTINGUIRNOS, EN EL SENTIDO QUE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Bci SEAN SIEMPRE VALORADOS POR USTED.//



07 CÓMO QUEREMOS RELACIONARNOS CON USTED

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

a. Nos comprometemos a estar siempre a su disposición para atenderlo debidamente, de manera dedicada, eficiente, profesional y oportuna. Usted obtendrá siempre 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.

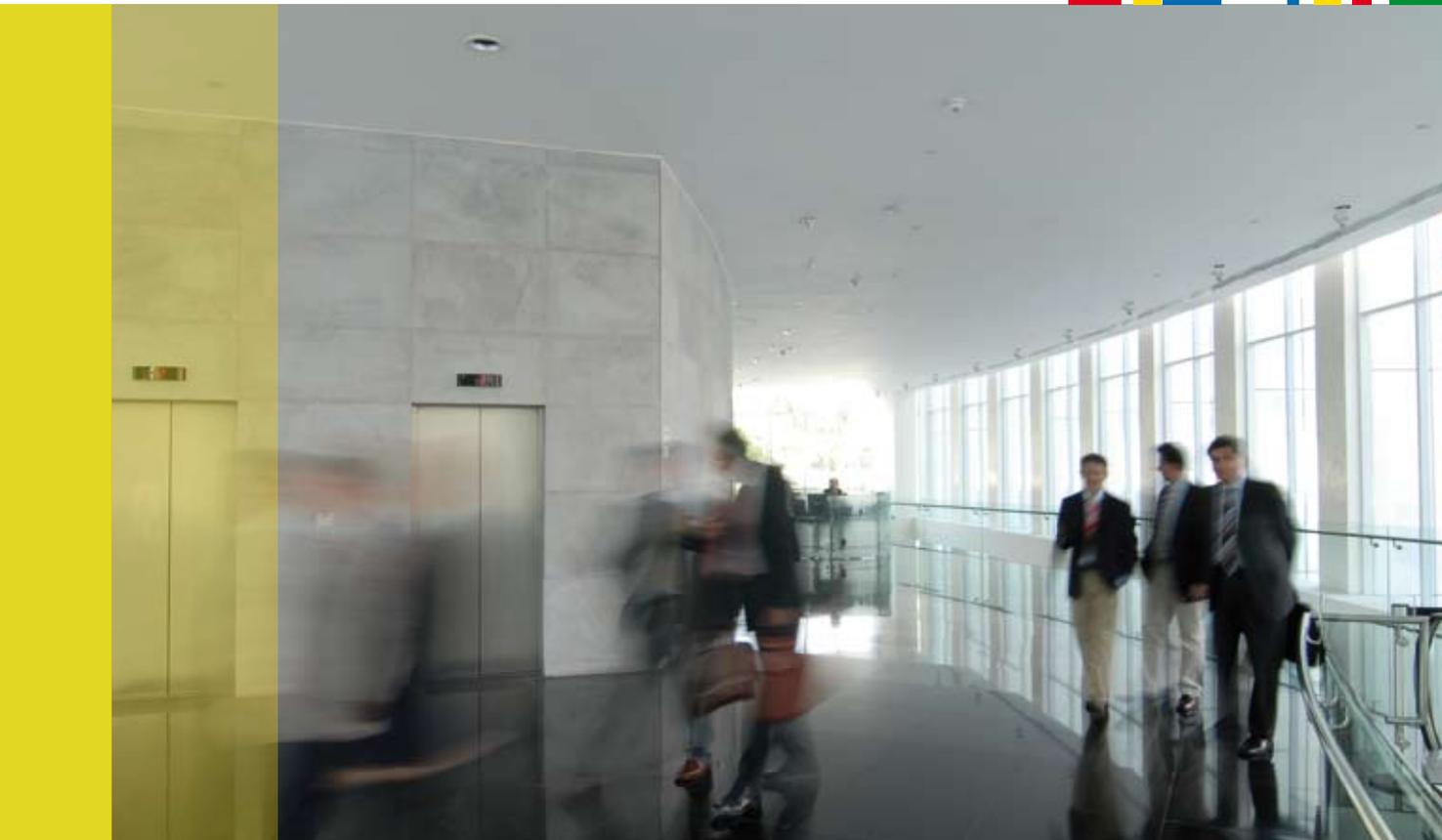
b. Queremos que nuestra relación sea de confianza mutua y transparente. Lo invitamos a que nos comunique siempre sus dudas, inquietudes o consultas, y lo atenderemos con el mayor gusto.

c. Atender y resolver en forma oportuna y confiable sus preocupaciones, nos permite transformar un problema en una oportunidad de establecer mayores lazos de confianza y lealtad.

Si usted se encontrara en una situación financiera compleja que le impida cumplir debidamente sus compromisos con Bci, háganoslo saber. Nosotros analizaremos su situación, y haremos todo lo posible por ayudarlo a superar sus dificultades.

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

// QUEREMOS QUE NUESTRA
RELACIÓN SEA DE CONFIANZA
MUTUA Y TRANSPARENTE //





Nuestros compromisos con usted,
Bci al Servicio de sus Clientes

i. Vía Telefónica:

- a. Clientes Bci: llamando al 600 692 8000. Desde celulares, llamando al 02 692 8000 y desde la X y XI región al 800 692 8000
- b. Clientes Banco Nova de Bci: llamando al 800 22 6682
- c. Clientes TBanc: llamando al 600 624 24 24, desde celulares al 02 692 70 47

ii. Vía Internet:

- a. Clientes Bci: ingresando a www.bci.cl, y conecte el enlace "servicio al cliente",
- b. Clientes Banco Nova de Bci: ingresando a www.banconova.cl, y conecte el enlace "contáctanos",
- c. Clientes Tbank: ingresando a www.tbanc.cl, y conecta el enlace "contáctanos"

iii. Vía Correo:

Señores

Gerencia de Calidad Bci

Casilla 136-D

Santiago

iv. En cada oficina de Bci y de Banco Nova de Bci, usted podrá comunicarnos su sugerencia o reclamo a través de los medios que hemos habilitado especialmente para estos efectos.

e. Si aún a pesar de lo anterior, no fuere posible lograr un acercamiento o un acuerdo con el Banco, le recomendamos que solicite la intervención del "Defensor del Cliente", sistema de resolución de conflictos establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante el cual usted cuenta con una instancia independiente donde sus reclamos pueden ser resueltos. Mayor información acerca de su funcionamiento, puede obtenerse en nuestras páginas web, o en la página web de la Asociación (www.abif.cl).

**// QUEREMOS HONRAR
NUESTROS COMPROMISOS
CON USTED.//**





08 NUESTRAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS

- a. 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.
- b. 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.
- c. No estableceremos trabas o impedimentos que imposibiliten a usted libremente elegir y contratar los productos y servicios con otra institución. Queremos que usted busque objetivamente las soluciones a sus necesidades, y haremos los mayores esfuerzos en este contexto para que nos elija.

09 CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS

Queremos honrar nuestros compromisos con usted, y nos aseguraremos que las disposiciones de este documento sean debidamente cumplidas por todos nuestros colaboradores. Nuestra Gerencia de Contraloría velará por que ello ocurra.

Dirección

Av. El Golf 125
Las Condes
Santiago · Chile

Teléfono

692 7000

Web

www.bci.cl

