



MANUAL DE ÉTICA DE BANCOESTADO



BancoEstado[®]



INDICE

Capítulo 1: Declaraciones básicas y alcance	Pág. 1
Naturaleza y misión del Banco	
Finalidad del Manual	
Alcance y gestión del Manual de Ética	
Del cumplimiento de este Manual	
Capítulo 2: Relaciones con clientes, proveedores, usuarios y público en general	Pág. 2
Orientación al cliente	
Relación con proveedores	
Relación con el público en general	
Capítulo 3: Relaciones internas	Pág. 4
Marco valórico y convivencia	
Relaciones entre trabajadores	
Cuidado del lugar de trabajo y de los bienes del Banco	
Capítulo 4: Responsabilidades individuales	Pág. 5
Lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho	
Seguridad de la Información y protección del conocimiento	
Relaciones interpersonales	
Comportamiento financiero	
Capítulo 5: Conflictos de intereses	Pág. 7
Conocimiento de las actitudes que ayudan a evitar el surgimiento de conflictos	
Capítulo 6: Contribución y compromiso	Pág. 8



Capítulo 1

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCE

El presente documento, constituye una orientación y guía para todos los trabajadores de BancoEstado y quienes no formando parte de la empresa colaboran en su gestión, destinado a aportarles principios de reflexión, criterios de juicio y directrices de acción, que les permita desempeñarse en sus respectivas funciones con los más altos estándares éticos de probidad y honestidad y con plena sujeción a la normativa e institucionalidad vigente, posibilitando que el Banco pueda cumplir con su vocación pública como empresa del Estado, al servicio de Chile y de su gente.

Naturaleza y misión del Banco.- El Banco es una empresa autónoma del Estado, cuyo objeto es prestar servicios bancarios y financieros con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales y en el cumplimiento de esa finalidad ajusta su actuar tanto a su Ley Orgánica como a la legislación común vigente que regula a bancos e instituciones financieras. Por consiguiente, se puede señalar que, con plena sujeción a su giro financiero, BancoEstado cumple su rol de empresa pública bancarizando todos los lugares y segmentos sociales que requieren atención y favoreciendo con especial énfasis aquellas actividades productivas y comerciales de alto impacto social, cultural y medioambiental.

Finalidad del Manual.- Este Manual propone un conjunto de conductas y buenas prácticas que buscan formar parte del día a día, fomentando la reflexión sobre los comportamientos y valores que se quieren preservar y fortalecer en BancoEstado. Para ello, proporciona directrices generales que servirán de guía, para examinar y decidir el mejor curso de acción en la relación con clientes, proveedores, compañeros de trabajo, superiores jerárquicos, autoridades públicas y en general, con el resto de la industria bancaria y financiera y la comunidad nacional, más allá de lo estrictamente legal y reglamentario, aspirando a ser líderes en materias de responsabilidad social corporativa, implementando buenas prácticas en todos los lugares en que se desarrollen proyectos, negocios y actividades de BancoEstado.

Alcance y gestión del Manual de Ética.- El presente documento es extensivo y aplicable a todos los trabajadores de BancoEstado, cualquiera sea su cargo, responsabilidad, función y forma de vinculación, a sus directivos y a cuantos sin pertenecer a la empresa, participan en su gestión, en adelante también denominados colaboradores.

Constituye un imperativo ético e irrenunciable para cada uno de los trabajadores y colaboradores de BancoEstado, la plena adhesión a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la industria bancaria, como asimismo a los principios y valores contenidos en éste Manual.



Del Cumplimiento de este Manual.- Corresponde a todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores de BancoEstado, en el ámbito de su cargo y sus funciones, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Ética. En ese sentido, quienes trabajan en el Banco y cuantos colaboran con éste, deben estar atentos y comunicar cualquier eventual infracción o conducta que vulnere las disposiciones de este Manual de que tomen conocimiento, mediante su oportuna comunicación y denuncia a través de los canales regulares establecidos al efecto.

BancoEstado, a través de su Dirección de Cumplimiento, mantiene canales establecidos para recibir consultas en relación a la sujeción del actuar de sus trabajadores y colaboradores, referida a los principios y valores propios de BancoEstado contenidos en este Manual y al cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas que regulan la actividad bancaria.

Capítulo 2

RELACIONES CON CLIENTES, PROVEEDORES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL

Orientación al cliente.- El cliente es el primer destinatario de toda actuación de la empresa, por lo que el deber principal de sus trabajadores y colaboradores es orientarse a servir a sus clientes y con ello optimizar los resultados económicos y sociales del Banco.

Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con BancoEstado y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención.



La transparencia en la entrega de información a los clientes, es determinante en su nivel de satisfacción y en el establecimiento de relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Por lo anterior, es de suma relevancia que el actuar principal en este aspecto, sea servir a los clientes en forma integral y oportuna, entregándoles una adecuada orientación para que puedan elegir los servicios y productos financieros más acordes a sus necesidades.

Los trabajadores y colaboradores de BancoEstado deben guardar estricta reserva de la información personal y financiera que reciben de clientes y usuarios, como también deben velar por la integridad, exactitud y claridad con la cual transmiten la información de los servicios y productos financieros que el Banco les ofrece.

En las relaciones con clientes, los trabajadores y colaboradores de BancoEstado se abstendrán de buscar su propio beneficio personal, obteniendo ventajas, a costa de los intereses del Banco y sus clientes. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo del Banco.

Relación con proveedores.- BancoEstado promueve pautas transparentes de selección y contratación de proveedores, de acuerdo a lo expresado en el Manual de Procedimiento de Compras. Conforme a dicha normativa interna la elección de proveedores se efectúa mediante procedimientos regulados, imparciales y objetivos que tienen por finalidad elegir de las distintas ofertas, aquella que técnica y económicamente se ajuste mejor a los requerimientos y necesidades del Banco.

Relación con el público en general.- BancoEstado está comprometido en entregar no sólo a sus clientes, sino al público en general, una atención amable y respetuosa, para lo cual promueve entre sus trabajadores y colaboradores el trato digno de las personas, sin discriminaciones, favoritismos ni preferencias de ningún tipo, en igualdad de condiciones. De esa forma BancoEstado manifiesta su vocación al servicio de todos los chilenos, sin exclusión alguna.



Capítulo 3

RELACIONES INTERNAS

Marco valórico y convivencia.- BancoEstado aspira a forjar entre sus trabajadores y colaboradores, una sana convivencia basada en el respeto mutuo, la lealtad, la honestidad, la tolerancia y el fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Quienes son miembros de BancoEstado o participan de algún modo en su gestión, deben procurar en todas sus actuaciones evitar cualquier situación que afecte la dignidad de las demás personas o signifique algún tipo de discriminación, sea en razón de la edad, el sexo, la raza, la ideología, la religión o cualquier otra condición.

Relaciones entre trabajadores.- BancoEstado fomenta relaciones de trabajo cordiales, amables e imparciales, donde prime el buen trato entre compañeros de labores, superiores y subordinados, con una adecuada camaradería, lo que facilitará un sano ambiente laboral.

Quienes desempeñan funciones directivas, ejecutivas o de jefatura, han de ser un ejemplo para los trabajadores asignados a su dependencia, por lo que su actuar debe ajustarse plenamente a los principios y valores institucionales de BancoEstado.

Cuidado del lugar de trabajo y de los bienes del Banco.- Todos los trabajadores y colaboradores de BancoEstado, están llamados a cuidar del patrimonio, los bienes y el nombre de la empresa, con el fin de mantener el valor y uso de éstos en el tiempo y de resguardar la imagen institucional. En especial, deben velar por el cuidado y la buena administración de los bienes que les han confiado para el desempeño de sus labores y de los lugares e instalaciones donde éstas se realizan, como también deben abstenerse de utilizarlos para fines particulares ajenos al quehacer del Banco.



Capítulo 4

RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

BancoEstado espera de sus trabajadores y colaboradores, los más altos estándares éticos de conducta, que constituyen la base de la confianza que sus clientes y el público en general depositan en la empresa. El cultivo de virtudes como la justicia, la templanza, la prudencia y la fortaleza y de valores como la verdad, la honestidad y la lealtad, contribuye a que en el Banco se desarrollen las mejores prácticas en todos los ámbitos de su quehacer cotidiano, evitando así el deterioro del ambiente de trabajo, la deficiencia en los servicios que proporciona el Banco y por cierto, los actos ilícitos y la corrupción.

Lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho.- Para enfrentar el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, el cohecho, los fraudes y demás actos ilícitos, los trabajadores y colaboradores de BancoEstado deben adecuar sus decisiones y actuaciones a lo previsto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el Modelo de Prevención de Delitos y su manual específico y la normativa interna complementaria referida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Asimismo, quienes trabajan en BancoEstado o participan de alguna forma en su gestión, han de tomar conciencia que su actuación puede dar lugar no sólo a responsabilidades individuales, sino también a responsabilidades institucionales, sean de orden civil, penal o administrativo.

Además, con el objeto de prevenir la comisión del delito de cohecho, todos los trabajadores y colaboradores de BancoEstado, en especial aquellos que se relacionen con clientes o proveedores de empresas o servicios públicos, han de tener especial cuidado en abstenerse de incurrir en cualquier conducta que pudiere significar o interpretarse como ofrecer o consentir en dar a un empleado público, chileno o extranjero, algún beneficio económico, con el objeto de obtener ventajas y privilegios distintos a los establecidos en sus funciones o de concretar negocios personales.

Todos cuantos intervienen en la gestión de BancoEstado, deben comunicar al Encargado de Prevención, cuya función recae en el Director de Cumplimiento y Seguridad Operacional, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ya sea de miembros o personas ligadas al Banco, de clientes, proveedores o terceros.



Seguridad de la información y protección del conocimiento.- Los trabajadores y colaboradores de BancoEstado deben ser activos en la protección de la información y conocimiento administrado y desarrollado al interior del Banco, ya que constituye propiedad de éste y no puede ser utilizado para fines particulares, ni transmitirse a terceros. Información confidencial e interna merece cuidado especial, ya que su filtración puede perjudicar a clientes y comprometer los intereses del Banco y su gestión financiera y comercial.

Cualquier trabajador o colaborador de BancoEstado, que en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a información privilegiada, cuidará de guardar estricta reserva de ella y no le estará permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o administrativas, sean ellas personales o institucionales.

Relaciones interpersonales.- En BancoEstado se ha de mantener un clima de respeto y tolerancia entre quienes piensen diferente, sin importar el cargo o función que se desempeñe.

Se han de evitar aquellas conductas que puedan significar una presión ilegítima o indebida o el tráfico de influencias de un trabajador sobre otro, o bien entre jefaturas y subordinados, especialmente, si dicha acción busca obtener resoluciones en el propio beneficio o puedan ser consideradas como representativas de acoso sexual o laboral, siguiendo las directrices señaladas por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Tales conductas deben ser oportunamente denunciadas a través del gestor o canal competente, a fin de que se adopten las medidas necesarias para superar cualquier situación que pudiera atentar contra la dignidad de las personas o perjudicar el ambiente laboral.

Comportamiento financiero.- Por la naturaleza de los negocios y operaciones que la empresa realiza, BancoEstado estima de la mayor importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos financieros y comerciales en las condiciones pactadas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes y como base del prestigio, la confianza y credibilidad que debe cultivar el Banco ante la comunidad nacional.

Todos los trabajadores y colaboradores de BancoEstado, sin importar el cargo que desempeñen, velarán por que sus negocios e inversiones personales no se vinculen ni asocien en forma alguna con el ejercicio de las funciones inherentes a sus propios cargos, de forma tal de evitar cualquier nexo que pudiere existir entre la atención de los negocios de los clientes del Banco y los intereses propios o particulares, evitando con ello el dañar la imagen y reputación del Banco.



Capítulo 5

CONFLICTOS DE INTERESES

Siempre que los intereses personales de un trabajador o colaborador de BancoEstado o de alguna persona o entidad vinculada a éste, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución, se estará poniendo en riesgo la integridad y reputación de la empresa y de todos cuantos participan en su gestión. Para evitar estas situaciones, es necesario se resuelvan con eficiencia y transparencia, informándolas oportunamente a la Dirección de Cumplimiento.

Conocimiento de las actitudes que ayuden a evitar el surgimiento de conflictos.- BancoEstado insta a todos sus trabajadores y colaboradores, en las actividades en las cuales les corresponda intervenir como dependientes y/o representantes del Banco, a separar sus intereses estrictamente personales, de los intereses de los clientes a quienes atienden y de los intereses de la empresa. La falta de independencia y transparencia en el cumplimiento de los deberes, afecta la confianza básica en el trato con los clientes.

- Quienes en cumplimiento de sus funciones se relacionen con proveedores, cuidarán de no vincular la gestión encomendada con otros intereses, en especial con los de orden personal, absteniéndose de realizar cualquier negociación ajena a los intereses del Banco.
- Es conveniente y necesario someter a la consideración de la Dirección de Cumplimiento, cualquier participación en actividades con los clientes que pudieren comprometer la transparencia y objetividad de las relaciones comerciales que el Banco mantiene con ellos.
- Se debe evitar el recibir u ofrecer tratos especiales y regalos, desde y hacia los clientes, ajenos a aquellos definidos como protocolares y/o de cortesía habituales, con tal que éstos no excedan los términos usuales para dichos eventos, cuyo valor monetario sea prudente y no tenga la calidad de suntuario.
- No se debe intervenir en gestiones vinculadas a negocios del Banco, en representación de personas o entidades con las cuales se tenga algún grado de relación o interés, como por ejemplo, aquellas en las cuales se participe como socio, se tenga participación en su gestión, o se trate de parientes.



Se ha de velar por que aquellas actividades externas a la empresa, por las cuales se perciba o no ingreso, no presenten conflicto de intereses con las funciones desarrolladas para el Banco o afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones para con éste o se encuentren vinculadas a su giro. En el evento que se trate de un cargo de representación popular, se debe considerar la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de los deberes que se tienen como trabajador o colaborador del Banco y los conflictos de intereses que pudieren existir o surgir en el ejercicio de dicho cargo.

Capítulo 6

CONTRIBUCIÓN Y COMPROMISO

BancoEstado ha realizado y seguirá realizando un consistente y relevante esfuerzo por favorecer el desarrollo económico y social del país, aportando desde la bancarización de los sectores más vulnerables, con el noble objetivo de poner a la persona humana como centro de la actividad bancaria y financiera. Tal contribución para con la vida nacional no puede sino realizarse desde el trabajo y compromiso de quienes participan de diversas formas en la gestión del Banco.

El presente Manual de Ética es una invitación a vivir y poner en práctica los valores y principios de BancoEstado que lo distinguen en la industria bancaria como empresa pública al servicio de todos los chilenos y en ese sentido, constituye una herramienta útil y necesaria como guía de las decisiones y comportamientos para todos cuantos forman parte de esta institución, que está llamada a cumplir con fidelidad su misión en cada una de las circunstancias históricas de nuestra patria