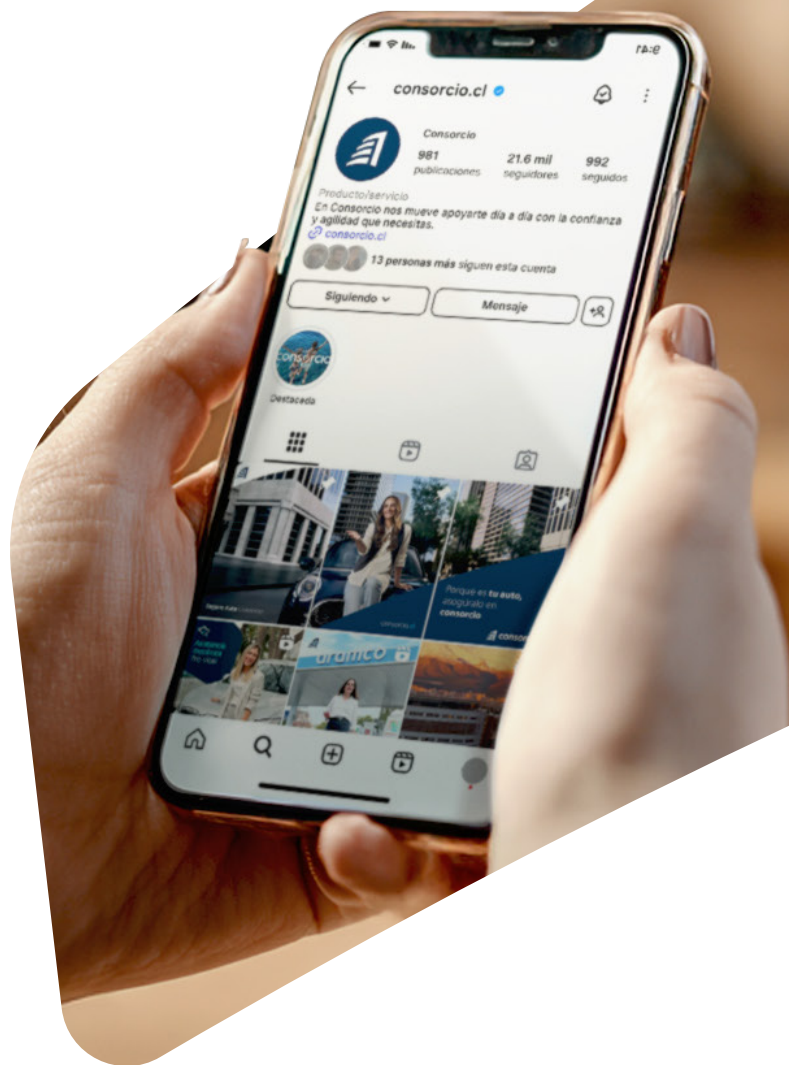




Condiciones de Servicio **Redes Sociales**



Nuestra Comunidad

¡Bienvenido a la página oficial de Consorcio en Redes Sociales!

Nuestra visión en Consorcio es **resolver todas las necesidades financieras de nuestros clientes**, entregándoles la mejor **experiencia personal y digital**, sustentada en nuestra capacidad de conocerlos y personalizando el servicio que les entregamos.

Además, reforzamos el compromiso de **proporcionar una variedad de servicios financieros de excelencia**, apoyándolos en los pequeños y grandes proyectos de sus vidas y buscando entregar una propuesta de valor que se traduzca a largo plazo con quienes nos eligen.

Nuestro compromiso

Ágil

En Consorcio nos planteamos **desafíos para realizar mejoras de forma continua** y para entregar **un servicio personalizado a nuestros actuales y futuros clientes**, resolviendo sus requerimientos con la agilidad que se necesita.

Simple

Queremos desarrollar e implementar Procesos, Productos y Comunicaciones simples, fáciles de entender. Manteniendo el compromiso de ser **flexibles adaptándonos a nuevas ideas**, procedimientos y prácticas que agreguen valor tanto para las personas, como para Consorcio y sus colaboradores.

Cercana

Entendemos y nos **anticipamos a las necesidades de los clientes**, entregando información y soluciones que se ajustan a la realidad, **valorando y respetando la opinión** para una interacción respetuosa; y que dé cumplimiento a las normas de la compañía.

Responsable

Trabajamos por cumplir lo que prometemos y tomaremos una **actitud responsable de principio a fin**, frente a cada requerimiento o solución. Además de realizar un trabajo orientado a mejorar permanentemente la experiencia de nuestros actuales y futuros clientes cumpliendo con estar al servicio de la conversación pública de forma libre y segura.

Compromisos para la Comunidad

Condiciones

Queremos fomentar la participación de nuestros usuarios para expresarse, conocer y compartir opiniones constructivas, pero sin poner en riesgo la seguridad y bienestar de la comunidad o menoscabando a otros usuarios, a los administradores de la página o a los empleados de Consorcio. Buscamos una conversación abierta, pública y respetuosa.

La utilización de las Redes Sociales de Consorcio implica la aceptación de estas normas de uso. Las que moderan la **interacción entre los usuarios y enmarcan los términos de las opiniones**. Estas normas están basadas en pilares de comportamiento que suponen un firme respeto a la **seguridad, privacidad, autenticidad y dignidad** de las personas y de nuestra empresa.

Respeto a la Seguridad

En Consorcio mantenemos firmemente el compromiso de sustentar la tolerancia y el respeto por la comunidad. Es por ello, que en la utilización de las Redes Sociales de Consorcio no están permitidas las siguientes conductas:

- Acoso dirigido a nuestra empresa o incitar a otros a hacerlo. Esto incluye desear o esperar que la compañía o alguno de sus colaboradores sufra daños de cualquier tipo.
- Contenido ilícito, censurable, difamatorio, abusivo y amenazador, que promuevan la violencia.
- La utilización de nuestras plataformas digitales para la realización de Publicidad o Promociones de terceros.
- Contenido o imágenes de personas o figuras públicas incentivando amenazas o violación de la vida privada de los involucrados.
- Contenido multimedia que represente violencia contra la empresa o contra las personas.
- El uso de nombres de usuario inapropiados (violentos, ofensivos, vulgares etc.).

Respeto a la Opinión

Queremos construir un espacio digital que respete la diversidad de opinión y cultural, promoviendo valores y tolerancia hacia otras ideas.

Las personas, la empresa y todos sus colaboradores son dignos y tienen los mismos derechos. En Consorcio esperamos que todos los usuarios en nuestras redes sociales respeten la dignidad de los demás y no acosen ni degraden en sus comentarios. Por lo anterior, en la utilización de nuestras Redes Sociales no están permitidos insultos públicos de cualquier tipo y uso de lenguaje que incite al odio o que consideremos inapropiado.

A continuación, enumeramos acusaciones infundadas y con un lenguaje inapropiado:

- a** Divulgación de contenido falso y dudoso en contra la empresa y sus colaboradores.
- b** Violencia de género, identidad, discapacidad o enfermedad grave.
- c** Divulgación de contenido gráfico que resulte sensible y violento.
- d** Contenido que promueva burlas y crueldad en contra de la empresa y sus colaboradores.

Respeto a la Privacidad y Autenticidad

Queremos garantizar una comunidad en dónde se respete la privacidad de los usuarios y colaboradores de nuestra empresa. Por eso hemos propuesto las siguientes pautas o políticas:

- a No se permite la divulgación de información privada (nombres, número de teléfono, dirección, etc.) de usuarios o colaboradores de la empresa sin una autorización previa.
- b No se admitirán toda clase de amenazas que buscan divulgar información privada de personas o de la empresa, o incentivar a otros a hacerlo.
- c La transparencia es un valor fundamental, por lo tanto, quedará estrictamente prohibido suplantar la identidad de otras personas, grupos u organizaciones para confundir, engañar o infringir cualquiera de las normas anteriores.
- d Desarrollar o utilizar programas para plagiar o interrumpir los servicios de Consorcio. Ni realizar acciones que manipulen la experiencia de los usuarios en las redes sociales.
- e Copiar, utilizar y difamar información privada obtenida de los servicios informáticos de la compañía.
- f Publicación de contenido malicioso que contenga spam y otro tipo de códigos dañinos para uso indebido.
- g No se puede infringir los derechos de autor y de marca que copie, publique, altere o difunda contenido de Consorcio. Se reservan todos los derechos de propiedad intelectual de la compañía.

El incumplimiento de cualquiera de las normas de comportamiento para usuarios en redes sociales de Consorcio (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) mencionadas anteriormente, **podrá ser motivo de la eliminación del contenido malicioso y bloqueo del usuario** que incumpla dichas normas.

En Consorcio, los usuarios pueden expresar su opinión o desacuerdo por un malestar siempre y cuando se sustente mediante el respeto y la tolerancia hacia la comunidad. Por eso desarrollamos **estas Normas Comunitarias de uso de nuestras Redes Sociales, que nos permitirán garantizar que las opiniones sean emitidas en un ambiente de respeto**. Asimismo, buscamos que nuestras redes sociales sean un reflejo de los valores de nuestra compañía, esperando mantener un **comportamiento honesto, respetuoso, tolerante y responsable**.

Condiciones adicionales

Datos Personales

Por seguridad nunca se debe difundir datos personales de forma pública en redes sociales. El protocolo de la empresa siempre será solicitar datos por mensaje privado y derivar al área que corresponda, siendo ésta la última responsable de contactar y entregar una solución final al requerimiento.

Fraudes

En Consorcio nunca solicitaremos, ya sea por redes sociales o email, los datos o claves de nuestros clientes que nos permitan acceder a sus cuentas personales o productos contratados en la compañía.

Actualización de Condiciones de Servicios

Manteniendo continuamente las mejoras de nuestros servicios y construyendo relaciones de confianza con quienes interactuamos día a día, es posible que se actualicen las políticas mencionadas anteriormente, para seguir fomentando una conversación pública, regida principalmente, por el respeto e integridad. Nos reservamos todos los derechos que no se hayan expresado en el presente documento.

Seguridad de la Información

Manteniendo el compromiso con la seguridad de nuestros clientes, informamos que **nuestras Redes Sociales se rigen por entregar contenido fidedigno a los usuarios y a su vez, la resolución de sus inquietudes o problemáticas.**

Somos claros en los datos que solicitamos, cómo los solicitaremos y para que los usamos. Con el objetivo de proporcionar una solución acorde a la necesidad presentada.

¿Qué tipo de información solicitamos?

Contenido e información necesaria que nos permita iniciar las gestiones correspondientes. Tales como:

- Nombre y Apellido del Asegurado o reclamante
- RUT
- Número de Póliza
- Datos de Contacto
- Número de Siniestro
- Entre otros.

Asimismo, en ningún momento solicitaremos por Redes Sociales claves de acceso, número secreto de tarjetas de coordenadas u otro tipo de información que pueda atentar contra la seguridad y privacidad de nuestros clientes.

¿Para que la solicitamos?

Usamos la información para iniciar las gestiones correspondientes en el mundo de servicios o reclamos. Para que de esta manera podamos detectar la necesidad y entregar por esta misma vía, la solución.

¿Es seguro compartir la información por esta vía?

Por nuestras Redes Sociales solo solicitaremos información básica para poder ayudar a gestionar los casos de nuestros clientes. Nuestra cuenta de Facebook está verificada, lo que significa que Facebook reconoce que esta cuenta pertenece y representa a Consorcio. En caso de dudas o si te sientes seguro puedes escribirnos directamente a redes.sociales@consorcio.cl

Si prefieres, una vez resuelta tu necesidad o inquietud podemos eliminar tu información de nuestras Redes Sociales. Es decir: eliminar la conversación y la información personal almacenada. Para ello, debes solicitarlo por email a la casilla redes.sociales@consorcio.cl explicitando qué quieres que eliminemos de la conversación. Esto solo aplica la información que almacenamos en Facebook y Twitter.

Sugerencias

En caso de que la respuesta entregada a través de Redes Sociales no sea satisfactoria recomendamos:

- a Si deseas contactarse nuevamente con nosotros:
 - Visita cualquiera de nuestras sucursales
 - Llámanos al **600 221 3000** para requerimientos de productos bancarios o de seguros.
 - Escríbenos a contactenos@consorciocb.cl en caso de solicitudes asociadas a productos de inversión (Corredores de Bolsa).

- b Si adicionalmente deseas realizar una denuncia, reclamo, consulta o solicitud directamente a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), te recomendamos ingresar a <https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-article-1244>
 - Atención Web al Ciudadano (CMF)
 - Trámites en Oficina
 - Trámites Por Correo
 - Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)