



CORPBANCA

Pago Oportuno a Proveedores

Agenda

I. INTRODUCCIÓN

II. ACUERDO COMERCIAL

III. ORDEN DE COMPRA

IV. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

I. Introducción:

La transparencia es una condición básica para el funcionamiento eficiente de los mercados y es fundamental para sustentar el desarrollo económico nacional. A su vez, las empresas necesitan reglas comerciales claras y precisas, que minimicen los riesgos de iliquidez y alejen las situaciones de insolvencia, que pudieran ser provocadas por malas prácticas comerciales.

En este sentido, las relaciones entre una empresa y sus proveedores deben regirse por los principios de respeto a la libre competencia, la buena fe y la lealtad. Las condiciones comerciales, por lo tanto, deben ser conocidas y aceptadas por las partes, con antelación.⁽¹⁾

CorpBanca se relacionará con sus proveedores, preferentemente, de acuerdo a un contrato de prestación de servicios que será acordado con cada uno de ellos en forma particular. Adicionalmente, respecto de todos los proveedores que no tengan una relación contractual formal con CorpBanca, se implementará un **Acuerdo Comercial Voluntario (ACV)**, donde CorpBanca fijará un conjunto de reglas de comportamiento con estos proveedores de acuerdo a su clasificación. Esto, sin perjuicio de poder establecer otras reglas especiales que pudieran beneficiar a todos los proveedores.

En definitiva, el **Acuerdo Comercial Voluntario (ACV)**, definirá de manera explícita cuál será la forma de relacionarse entre el banco y aquellos proveedores que no hayan suscrito un contrato de prestación de servicios, desde el momento mismo en que sea aceptada la **orden de compra**.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, en los contratos particulares que celebre CorpBanca con sus proveedores, el Banco velará por hacer aplicables los mismos beneficios y condiciones que establece el ACV.

⁽¹⁾ Según “Código de Pago Oportuno a Mis Proveedores”, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo del 13 de mayo de 2015, suscrito por las distintas agrupaciones empresariales, entre ellas la ABIF.

El Acuerdo Comercial Voluntario (ACV)

1 El Contrato o ACV, establecerá las cláusulas generales y el procedimiento aplicable a todos los proveedores.



El ACV tendrá vigencia Indefinida. En caso de controversias, la parte afectada podrá acudir a la instancia definida para procesar la solución.

2 Precios y cantidades serán aquellos que consten en la **orden de compra** aceptada por el proveedor o en las cotizaciones aceptadas por el Banco.



El Pago a proveedores, estará normado de manera estricta por las condiciones establecidas en cada orden de compra o cotización aceptada por el comprador.

3 El Banco no cobrará ningún cargo a un proveedor, que no esté contemplado en el contrato.

4 Solo se podrán postergar pagos adeudados al proveedor cuando existan discrepancias entre la orden de compra o cotización y el producto entregado, o de igual manera, cuando existan discrepancias entre la factura y los productos recepcionados. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas retenciones que el Banco se encuentre legalmente obligado o facultado a hacer, especialmente en materias laborales y previsionales, así como en el caso de multas y retenciones que hayan sido pactadas previamente con el proveedor.



El Banco estará facultado para detener pagos en caso que el proveedor entre en reorganización y/o liquidación de acuerdo a la ley 20.720 o aquella que la sustituya o reemplace, y/o cuando el proveedor mantenga contingencias laborales y/o previsionales con sus trabajadores.

5 Todo proveedor podrá acceder a operaciones de factoring externo, comunicándole al Banco este hecho, a través de los canales dispuestos para ello.



El Banco se compromete a no entorpecer de forma alguna, este derecho de sus proveedores, conforme a lo establecido en la ley N° 19.983 y sus modificaciones si las hubiere.

La orden de compra

Esencial en toda transacción, en la cual se establecen las condiciones comerciales de una futura transacción, entre el proveedor y el banco.

En la Orden de Compra, deben quedar claramente establecidas las siguientes condiciones:

- Fecha de emisión de la orden de compra
- Individualización del Proveedor
- Identificación del producto o servicio
- Cantidad del producto o servicio
- Precio del producto o servicio
- Lugar de entrega del producto o servicio
- Fecha de entrega del producto o servicio
- Plazo de pago, una vez recepcionada conforme la mercadería y la factura

En caso que no se especifique un plazo determinado para el **pago de la factura**, éste se entenderá como inferior a los **30 días corridos**, después de la **recepción conforme**.

- El proveedor podrá rechazar una orden de compra, por no ajustarse a los términos convenidos en la cotización, lo que debe ser comunicado inmediatamente y por escrito al banco.
- Los costos de embalaje y transporte de la mercadería, su despacho, carga y descarga en la dirección establecida en la orden de compra son de exclusiva responsabilidad del proveedor, salvo que se pacte otra cosa. El banco tendrá el derecho a devolver la mercadería defectuosa o que no corresponda a lo solicitado en la orden de compra.

La orden de compra

Modelo de Orden de Compra

CORPBANCA

CORPBANCA S.A.
97023000-9
HUERFANOS 1072
Santiago, Región Metropolitana

Orden de Compra : 1212
Tipo : Orden de Compra Standard
Fecha : 05-08-2015
Comprador : MAILEN FUENTES
Términos de Pago : 30 DIAS Moneda : Peso Chile

Dirección Facturación : HUERFANOS 1072
Santiago, Región Metropolitana

Proveedor : Proveedor Ltda.
Rut : 00.000.000-X
Dirección : Calle A, N° 0000 LAS CONDES,
Sucursal : CORPBANCA

Nota : Todos los precios e importes de este pedido están expresados en CLP - Peso Chile

Ln.	Descripción	Udm	Precio Unitario	Cant.	Importe
1	Capacit. - Pasaje aéreo PASAJES AEREOS CURSO PERFECCIONAMIENTO VIGILANTES PRIVADOS DEL 02 AL 08 AGOSTO EN SANTIAGO	Unidad	xxx.xxx	1	xxx.xxx

Total xxx.xxx

• Valores Incluyen IVA

- El Proveedor dará estricto cumplimiento a las normas de la ley 20.393 y se obliga a no incurrir en infracciones a dicha norma, declarando expresamente estar en conocimiento que Corpbanca no permite y prohíbe a sus contratistas efectuar a su nombre o en su beneficio o en el nombre o beneficio de esta, cualquier pago indebido a funcionarios públicos o privados, de cualquier tipo de representación institución pública o empresa, así como pagar propinas u otro tipo de dádivas en dinero, en especies o beneficios intangibles, que no sean los precios o tarifas establecidos.
- Entregar factura original, sus guías de despacho debidamente recepcionado y copia de esta Orden de Compra en Huérfanos 578 piso 1 Santiago.
- El Número de Orden de Compra debe mencionarse en la factura y guías de despacho asociadas.
- El Banco no acepta modificaciones a los precios indicados en la presente Orden de Compra.
- El no cumplimiento de entrega por ítem en la fecha estipulada, será sancionado con un 0,5% diario hasta el 20% del total de la Orden de Compra

Procedimiento de Reclamos

- El proveedor podrá acogerse al sistema de solución de controversias contemplado por el Banco, el que tendrá una duración de 10 días hábiles para entregar una respuesta.
- Los reclamos serán revisados con la máxima confidencialidad por parte del Banco, de manera de no perjudicar las relaciones de largo plazo que pueda existir entre las partes.
- La existencia de este sistema voluntario de resolución de controversias no impide que el proveedor pueda acudir a la justicia ordinaria.

1

RECEPCIÓN DEL RECLAMO Y ANÁLISIS INICIAL

3 días hábiles

- A. El proveedor podrá ingresar su reclamo por medio del formulario disponible en el sitio web corporativo; el que será recibido por Servicio Al Cliente a través de MAC.
- B. El Ejecutivo de Servicio al Cliente analizará el reclamo y deberá revisar los antecedentes aportados por el proveedor y disponibles en sistema. A partir de dicha información, el Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá determinar si es posible otorgar solución inmediata al reclamo.
- C. Si el reclamo fue solucionado, el Ejecutivo de Servicio Al Cliente deberá comunicarlo telefónicamente al Proveedor o bien a través de correo electrónico (Finaliza proceso).

2

RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

4 días hábiles

- D. Si el reclamo no fue solucionado, el Ejecutivo de Servicio Al Cliente deberá:

Acusar recibo del reclamo al proveedor, por vía telefónica o por correo electrónico. En esta misma instancia deberá solicitar información adicional al proveedor, en caso de que sea necesario.

Solicitar información adicional al área usuaria del servicio que presta el proveedor. En la solicitud de información, se deberá indicar al usuario expresamente cuál es el plazo dentro el cual debe enviar la información solicitada (plazo máximo 2 días hábiles). Si transcurre el plazo señalado sin que se haya recibido la información solicitada, el Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá:

- Insistir al área usuaria en su solicitud de información, otorgando un plazo adicional de 2 días hábiles.
- En el evento que el retraso impida cumplir con el plazo de 10 días hábiles para resolver el reclamo, el Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá contactar al proveedor en forma telefónica o por correo electrónico para informarle de la nueva fecha de respuesta.

Procedimiento de Reclamos

- El proveedor podrá acogerse al sistema de solución de controversias contemplado por el Banco, el que tendrá una duración de 10 días hábiles para entregar una respuesta.
- Los reclamos serán revisados con la máxima confidencialidad por parte del Banco, de manera de no perjudicar las relaciones de largo plazo que pueda existir entre las partes.
- La existencia de este sistema voluntario de resolución de controversias no impide que el proveedor pueda acudir a la justicia ordinaria.

3

**ANÁLISIS DE
ANTECEDENTES Y
SOLUCIÓN DE
RECLAMO**

3 días hábiles

- E. Una vez recibida la información por parte del área usuaria, el Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá analizar el reclamo y los antecedentes recibidos; proponiendo una solución; por lo que deberá preparar la respuesta para el proveedor.
- F. El Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá comunicar la respuesta al proveedor en forma telefónica o bien a través de correo electrónico (finaliza proceso).

Para mayor información contactar a:

Margarita Gonzalez Mazuela
Subgerente de Servicios Generales

T: (+56 2)2660 2816
E: margarita.gonzalez@corpbanca.cl

Santiago
Huérfanos 578 piso 3

T: (+56 2)2660 2805
E: controldepagos@corpbanca.cl

Santiago
Huérfanos 578 piso 1

T: (+56 2)2660 2333
E: recepciondefacturas@corpbanca.cl