

CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SECURITY S.A.

14-12-2018

ASPECTOS GENERALES

1. ALCANCE DEL CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

En virtud de lo dispuesto en la Ley N° 21.000, el Decreto Ley N° 3.538 y la Norma de Carácter General N° 424 de la Comisión para el Mercado Financiero (la “CMF”), **ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SECURITY S.A.** (“Administradora” o la “Empresa”) ha preparado el presente Código de Autorregulación, con la finalidad de establecer normas de conducta referidas a materias relacionadas con gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal, que permitan ir mejorando progresivamente los mecanismos de autorregulación de la Empresa.

Nuestra Empresa tiene por objeto satisfacer las necesidades de inversión, ahorro y administración de recursos de nuestros Clientes, a través de la entrega de un servicio integral, que supere sus expectativas y se distinga por su calidad.

Atendido lo anterior, este Código ha sido preparado en virtud de la acumulación de experiencia vivida en las actividades y operaciones de la Empresa en todas sus áreas, lo que ha permitido establecer un sistema normativo sólido en relación a dichas normas de conducta. No obstante lo anterior, este Código no pretende regular las múltiples situaciones que puedan ocurrir en el desarrollo de los negocios de la Empresa, sino que tiene por objeto establecer ciertas normas que sirvan de base para enfrentar las distintas situaciones que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades de la Empresa.

2. OBJETIVOS

Conforme lo anterior, el presente Código tiene como principal objetivo regular normas de conducta referidas a materias relacionadas con gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal, que permitan ir mejorando progresivamente los mecanismos de autorregulación de la Empresa, conforme al contenido y estructura expresado en la Ley N° 21.000, el Decreto Ley N° 3.538 y la Norma de Carácter General N° 424 de la CMF.

Igualmente es relevante destacar que este documento no intenta cubrir todas las circunstancias que puedan ocurrir en el desarrollo de las actividades y servicios que presta la Administradora, sino que sirve de base para reconocer las situaciones que se presenten, teniendo como función ser una guía complementaria al sentido común, la buena fe, la conducta ética, las políticas internas, amén del cumplimiento permanente en las leyes y regulaciones vigentes.

3. MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO

El artículo 72 del Decreto Ley N° 3.538, modificado por la Ley N° 21.000, dispone que las administradoras generales de fondos, entre otras entidades, deben autorregularse con la finalidad de implementar buenas prácticas en materias de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los distintos actores del mercado.

Para efectos de lo anterior, el artículo 77 del Decreto Ley N° 3.538, dispone que las entidades obligadas a autorregularse que no participen del Comité de Autorregulación Financiera, como es el caso de la Administradora, deben dictar sus normas y códigos de conducta para cumplir con lo dispuesto en el artículo 72 antes señalado, los cuales deben ser sometidos a la aprobación de la CMF.

En ese contexto normativo, la CMF emitió la Norma de Carácter General N° 424 que establece las materias que deben contener los Códigos de Autorregulación que deben presentar aquellas entidades sujetas a su fiscalización que se encuentran obligadas a autorregularse conforme a lo establecido en el Decreto Ley N° 3.538, modificado por la Ley N° 21.000.

Las normas contenidas en el presente Código deben ser consistentes con las leyes que rijan la administración de fondos y las actividades de la Administradora, incluyendo, pero no limitado a, la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Ley N° 20.712 sobre Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales y las leyes N° 19.913 y N° 20.393, entre otras. Asimismo, la Administradora deberá cumplir con todas las normas que al efecto dicte la CMF y que le sean aplicables.

4. APLICACIÓN

El presente documento es aplicable a los directores, ejecutivos y, en general, a todo el personal que conforma la Administradora (los “Colaboradores”).

En ese contexto, es importante señalar que los principios en que se funda este Código inspiran las reglas contenidas en él, y sirven para la interpretación de su genuino sentido y alcance.

Las reglas establecidas en este Código son de aplicación obligatoria y su eventual infracción puede ser objeto de las sanciones establecidas en este documento.

5. CONTENIDO

En cumplimiento de las normas dictadas al efecto por la CMF, las normas de este Código se contienen en tres capítulos fundamentales, a saber:

- (i) Reglas relativas a las relaciones con los Clientes
- (ii) Reglas relativas a las relaciones con Terceros;
- (iii) Reglas relativas a las relaciones al interior de la entidad.

RELACIÓN CON CLIENTES

En conformidad al principio fiduciario y dentro del marco fijado por las normas legales, reglamentarias y contractuales aplicables, toda acción de la Administradora y sus Colaboradores debe privilegiar el interés de los clientes por sobre los de la Administradora y de los propios Colaboradores.

Sobre la base lo anterior, el presente Capítulo de “RELACIÓN CON CLIENTES” establece reglas que la Administradora y sus Colaboradores deben observar en su interacción con los clientes, de acuerdo a las siguientes materias, según lo requerido por la Norma de Carácter General N° 424:

1. Normas de Trato, Comercialización y Publicidad.
2. Normas de Resguardo de Confidencialidad de Información de Clientes.
3. Normas de Entrega de Información Relevante a Clientes.
4. Normas de Atención a Clientes y Gestión de Reclamos.
5. Otras.

Para efectos de lo dispuesto en este Código, se debe entender por “*Cliente*” a toda persona natural o jurídica, o entidad legalmente constituida, con la cual la Empresa mantiene relación contractual para el suministro de productos o servicios.

1. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD.

1.1 Adquisición de calidad de Clientes

- 1.1.1 *Creación del Cliente.* La Administradora es una entidad regulada por la CMF y la Unidad de Análisis Financiero (“UAF”). En conformidad a ello, el proceso de creación de Clientes debe sujetarse a las reglas establecidas al efecto por la Autoridad competente.
- 1.1.2 *Calidad de Cliente.* Ninguna entidad o persona puede adquirir la calidad de Cliente de la Administradora sin el cumplimiento oportuno de todos los procedimientos establecidos al efecto, lo que incluye particularmente la suscripción física, electrónica o digital de toda la documentación relevante, con el especial objetivo de su debido conocimiento.
- 1.1.3 *Atención al Cliente.* Todo Colaborador debe ofrecer al Cliente una atención eficaz por quien directamente se relaciona con él, por lo que todo Colaborador debe atender con amabilidad y prontitud los requerimientos de nuestros Clientes.

1.2 Reglas de Trato, Comercialización y Publicidad

- 1.2.1 *Deber de trato deferente y atención eficaz.* Los Colaboradores tienen el deber de dar un trato deferente al Cliente, procurando que toda respuesta de la Administradora sea completa, oportuna y eficaz, en todo momento.
- 1.2.2 *Ausencia de conflicto.* Los Colaboradores deben mantener una relación de trabajo con el Cliente dentro de un marco profesional y ético que permita prestar un servicio satisfactorio, sin exceder las atribuciones que de acuerdo a su cargo le corresponda.
- 1.2.3 *Información de productos.* En el proceso de comercialización, los Colaboradores deben poner a disposición de los Clientes la documentación dispuesta por la Administradora, en relación a las inversiones que efectúan a los Clientes. Los Colaboradores deben abstenerse de entregar antecedentes o información sobre los productos de la Administradora, que ésta no haya aprobado.
- 1.2.4 *Publicidad.* Los Colaboradores deben abstenerse de anunciar cualquier información a los medios de comunicación, salvo que estén expresamente autorizados para ello.
- 1.2.5 *Información sobre valor de inversiones financieras.* Los Colaboradores tienen estrictamente prohibido tomar medidas o formular declaraciones que desorienten al mercado o los Clientes respecto del valor de las inversiones financieras. La información relativa al valor de las inversiones financieras sólo podrá ser entregada al público por aquellas áreas o departamentos autorizados por la Administradora para tales efectos.
- 1.2.6 *Obligaciones específicas con los Clientes.* Los Colaboradores en las relaciones con los Clientes deben:
 - a) Dar a conocer a los Clientes las políticas de cobros por los servicios y productos, de modo de generar relaciones de confianza y transparencia en los negocios.
 - b) Mantener contacto sostenido con sus Clientes, procurando que la información proporcionada y la documentación de los negocios realizados sea veraz, clara, completa y entregada por medios que aseguren su recepción oportuna. En la eventualidad que esto no sea posible se debe dejar evidencia e informar a quien corresponda.
 - c) Suministrar al Cliente el máximo de información sobre la cual no tienen el deber de reserva, que le permita una adecuada orientación respecto de sus

inversiones y operaciones bursátiles, con el fin de lograr el éxito de la negociación, e informar al Cliente acerca de cualquier circunstancia que pueda modificar la voluntad contractual del mismo. Lo anterior con el objeto que el Cliente tome conocimiento de la naturaleza y características de las operaciones que se realicen, así como también de los riesgos que conllevan, y eventualmente protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y todo acto contrario a los usos y sanas prácticas del mercado.

- d) No ofrecer ventajas o beneficios a unos Clientes en perjuicio de otros.
- e) Obtener, en los casos que correspondan, autorización expresa o escrita del Cliente para ejecutar órdenes de inversión.
- f) No inducir a los Clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio de la Empresa, del Colaborador o de alguna persona natural o jurídica con ellos vinculada.

2. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.

2.1 Deber de Confidencialidad

- 2.1.1 *Confidencialidad.* Toda información personal del Cliente a la que acceda un Colaborador sólo puede ser utilizada por quienes tengan acceso a ella, para el objeto de los servicios que presta la Administradora. Lo anterior se extiende a la información sobre sus operaciones, patrimonio invertido y decisiones de inversión.
- 2.1.2 *Solicitud de información por Autoridad Competente.* En caso que alguna Autoridad judicial o administrativa con competencia al efecto, requiera información confidencial de los Clientes, los Colaboradores sólo podrán dar cumplimiento a dicho requerimiento previa autorización o instrucción expresa del Gerente General de la Administradora.
- 2.1.3 *Información al Cliente.* En caso que una Autoridad judicial o administrativa, dentro del marco de sus atribuciones, requiera información confidencial de un Cliente, los Colaboradores no podrán informar ni hacer comentario del requerimiento de la Autoridad o de su contenido a los Clientes, salvo que el Gerente General expresamente lo ordene.

2.2 Resguardo de la Información Confidencial

- 2.2.1 *Prohibición de revelación.* Queda estrictamente prohibido a los Colaboradores revelar, transmitir, informar o poner en conocimiento de cualquier forma,

cualquier información confidencial de los Clientes a quienes no cuenten con autorización para acceder a tales antecedentes.

- 2.2.2 *Deber de manejo de la información.* Los Colaboradores no podrán discutir o comentar fuera del ámbito del desarrollo de su actividad laboral sobre información de los Clientes, ni, en general, sobre cualquier otra información que no sea accesible al público en general, que perciban y/o tengan acceso como consecuencia de su relación laboral.
- 2.2.3 *Prohibición de uso.* Queda estrictamente prohibido a los Colaboradores utilizar la información confidencial de los Clientes para fines personales o de terceros, o revelarla fuera del ámbito de la prestación de servicios que presta la Administradora.
- 2.2.4 *Deber de aviso temprano.* En caso que cualquier Colaborador acceda erróneamente a la información confidencial de un Cliente a la que no se encuentre autorizado en razón de su cargo o posición, deberá informar de ello en forma inmediata a cualquier persona autorizada para acceder a los antecedentes respectivos, a fin de que se adopten las medidas idóneas para evitar nuevas divulgaciones no autorizadas.
- 2.2.5 *Extensión buzón de correo electrónico.* El buzón de correo de los Colaboradores de la Administradora es personal e intransferible y corresponde a sus titulares velar por la seguridad protegiendo su clave de acceso. Cada Colaborador es el único responsable por el buen uso de su cuenta de correo electrónico.
- 2.2.6 *Acceso cuentas de dominio de la Administradora.* Sólo se podrá acceder al correo electrónico de dominio de la Administradora en las oficinas de ésta o por los medios que se encuentren debidamente informados y autorizados al efecto.
- 2.2.7 *Uso cuentas de correo alternativo.* Salvo autorización específica otorgada por el Gerente General, todo Colaborador, a excepción de los Directores de la Administradora se abstendrá de utilizar cualquier sistema de correo electrónico distinto a aquél que le proporcione la Administradora, para la transmisión de información que (i) sea de propiedad de los Clientes o de la Administradora; (ii) haya sido generada o adquirida con motivo de la prestación de servicios de la Administradora o a sus Clientes; (iii) de cualquier manera, pueda estar relacionada al cumplimiento de sus funciones en la Administradora.
- 2.2.8 *Acceso no autorizado a cuentas de terceros.* Queda estrictamente prohibido acceder a las cuentas de otros Colaboradores sin su autorización expresa, así

como utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envío de mensajes.

2.2.9 *Gravedad de infracciones.* La infracción a cualquiera de las reglas precedentes en resguardo de la confidencialidad de la información (sección 2.2 de este Código) se considerará para todos los efectos como una incumplimiento grave a las obligaciones laborales o de administración del Colaborador.

2.2.10 *Deber de verificar la identidad del Cliente.* Los Colaboradores deberán verificar que quien se dirige a ellos por una consulta o pregunta corresponda a la persona del Cliente. Si éste no es conocido personalmente, se deberá verificar su identidad mediante la presentación de un documento en que se individualice o bien llamar al teléfono que éste tenga registrado en la Administradora. En la eventualidad que el Cliente no pueda presentarse y envíe un representante, éste deberá proporcionar la documentación legal que lo acredite como tal, la que deberá ser validada con el Oficial de Cumplimiento de la Administradora.

2.2.11 *Deberes Específicos.* Los Colaboradores tendrán las siguientes obligaciones y prohibiciones en relación con el manejo de la información interna:

- a) Se prohíbe que cualquier persona que trabaje en la Administradora use la información para beneficio propio, de terceros o de familiares.
- b) Sólo se debe acceder a esta información en el ámbito de las tareas encomendadas por el Cliente o la Empresa al Colaborador.
- c) No conversar en público asuntos en que se encuentre involucrada este tipo de información, sea de la Empresa, de los Clientes o proveedores actuales o potenciales.
- d) Las unidades que posean información deberán velar porque nadie fuera de su área tenga acceso a ella, salvo que sea necesario de acuerdo con las normas establecidas en la Empresa. En caso que otro Colaborador, quien no requiere tal información para el desempeño de sus funciones, la solicitara, se deberá informar inmediatamente al superior directo o a quien lo reemplace.
- e) Asegurarse que los documentos relacionados con los negocios estén guardados de un modo seguro, resguardando la privacidad del Cliente y de la Empresa.
- f) Guardar bajo llave en escritorios o archivadores todos los materiales relacionados con los Clientes y otros materiales de la Empresa que sean potencialmente confidenciales.
- g) Mantener la documentación de sus computadores personales bajo un estricto control, con claves de acceso a la información contenida en los discos duros y en la red corporativa.

- h) Velar por la seguridad y privacidad en las áreas de negocio, controlar el acceso a las zonas de oficinas, que contengan información confidencial y las entradas a las salas de archivo o bodegas en que se almacene información histórica.
- i) No realizar transacciones fuera de las áreas establecidas, ni utilizar teléfonos celulares u otros artefactos que no hayan sido autorizados por la Empresa para éstas. Para las transacciones se considerarán áreas establecidas, aquéllas donde se maneja información confidencial, reservada, o se realizan las transacciones como son las mesas de dinero, corredoras de bolsa, Bolsas de Valores u otras similares.
- j) Abstenerse de realizar grabaciones, filmaciones o fotografías dentro de las dependencias de la Empresa sin la aprobación previa del superior o encargado del área.
- k) Suscribir un acuerdo de confidencialidad o extender el ya suscrito, a situaciones especiales en que la participación del Colaborador pueda dar lugar a un conflicto de interés, o su exclusión necesaria o conveniente por razones de interés superior corporativo. Este acuerdo de confidencialidad debe ser solicitado al Oficial de Cumplimiento.

3. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE

3.1 Deber de Información Relevante

- 3.1.1 *La Información como pilar del mercado.* En el contexto de los mercados financieros y de valores en que la Administradora desempeña sus funciones, el acceso oportuno a información veraz, suficiente e íntegra es un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de los mercados, la transparencia en la formación de precios y, en último término, el mejor interés de los inversionistas.
- 3.1.2 *Deberes legales.* En conformidad a lo anterior, la Administradora está sujeta a una serie de deberes legales y reglamentarios, tendientes a asegurar a los Clientes la entrega de toda información que pueda ser significativa para sus inversiones, cuyo cumplimiento es parte central de la acción de la Administradora.

3.2 Entrega de Información Complementaria

- 3.2.1 *Información sobre fondos.* Más allá de los deberes de información directamente establecidos por las normas legales y administrativas imperativas, la Administradora ha establecido la política de entregar información detallada acerca de las materias que serán tratadas en las asambleas de aportantes,

mediante una comunicación en el sitio web de la Administradora, que se encontrará permanentemente a su disposición con anterioridad a la asamblea.

3.2.2 *Sitio web.* La Administradora contará con una página web actualizada por medio de la cual los Clientes puedan acceder a toda la información pública, o a través de intranet a información privada, si correspondiere, de manera sencilla y de fácil acceso.

3.2.3 *Información de prensa.* En caso que la Administradora emita comunicados de prensa o proporcione a los medios de prensa, información acerca de sí misma, de sus servicios o de fondos que administre, dicha información será puesta a disposición de los Clientes por vía de correo electrónico o mediante mecanismos de información en el sitio web.

4. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS.

4.1 Reglas de Atención

4.1.1 La Administradora se relaciona con sus Clientes a través de distintos *Canales de Atención*, esto es, medios a través de los cuales recibe Solicitudes y Reclamos.

- (i) Por *Solicitud* se entiende todo requerimiento efectuado por cualquier Canal de Atención que pueda ser resuelto a través de la operación normal de la Administradora, incluyendo consultas, peticiones de información o requerimientos de información, que no constituyan Reclamos.
- (ii) Por *Reclamo* se entiende cualquier comunicación efectuada por un Cliente a la Administradora, por el cual el Cliente manifiesta algún tipo de disconformidad con la oportunidad y/o calidad de los servicios prestados por la Administradora, y que de su tenor, requiere de respuesta o reacción por ésta.

4.1.2 *Medios de Recepción.* La Administradora contará con los siguientes Canales de Atención para efectuar cualquier Solicitud o Reclamo:

- (i) Teléfono: El Cliente podrá contactar directamente a su Ejecutivo de Inversiones o en su defecto podrá llamar al número +562 581 56 00 de Servicio de Atención de Clientes de la Empresa en los horarios establecidos.

- (ii) Carta dirigida a la dirección registrada de la Empresa: El Cliente podrá enviar una carta a la dirección registrada de las empresas de Inversiones Security Av. Apoquindo N° 3150, piso 7, comuna de Las Condes, Santiago.
- (iii) Sitio web de la Empresa: El Cliente podrá ingresar su reclamo o conflicto en el sitio web disponible www.inversionessecurity.cl, incluso podrá adjuntar documentos si así lo requiere.
- (iv) E-mail al Ejecutivo de Inversiones o en su defecto E-mail al área de Servicio de Atención de Clientes: El Cliente podrá enviar su reclamo o conflicto a la dirección de correo electrónico de su Ejecutivo de Inversiones o en su defecto a la dirección de correo electrónico SACinversiones@Security.cl correspondiente al Servicio de Atención de Clientes de Inversiones Security.
- (v) Presencial en las oficinas de la Empresa: El Cliente podrá acudir directamente a presentar su reclamo o conflicto en las oficinas la Empresa en los horarios de atención establecidos para ella.

4.1.3 *Atención y plazo de respuesta.* Las solicitudes serán atendidas dentro de los horarios de atención de Clientes y con la misma diligencia indistintamente de su canal de ingreso. Los horarios establecidos del área de Servicio de Atención de Clientes corresponden a los días hábiles bancarios de lunes a jueves desde las 9:00 a 18:20 hrs. y viernes desde las 9:00 a las 16:00 hrs. Los conflictos y reclamos serán resueltos dentro del plazo establecido para cada tipo, según procedimiento interno establecido para ello.

4.1.4 *Software de Gestión.* La Administradora contará con un software de gestión, el cual permite registrar y monitorear todos los conflictos y reclamos recibidos desde cualquiera de los medios. A través de este sistema se puede controlar las áreas responsables de dar solución o respuesta a las solicitudes ingresadas, así como también controlar los tiempos de respuestas asociados. Todos los ejecutivos de la Administradora disponen de este software instalado y operativo en su estación de trabajo, por cuanto cada vez que se recibe un reclamo y conflicto de parte de nuestros clientes, el ejecutivo deberá ingresarlo en dicho software en conjunto con los datos básicos del cliente y documentos de respaldo si correspondiere.

4.1.5 *Servicio de atención al cliente.* La Administradora contará con un área de Servicio de Atención al Cliente (SAC), la cual es la encargada de recibir, centralizar y gestionar toda comunicación entre el cliente y la propia Organización.

4.2 Gestión de Reclamos y Solicitudes Especiales

- 4.2.1 *Receptividad.* La adecuada gestión de los Reclamos y Solicitudes Especiales es particularmente relevante para la Administradora, ya que a través de ellos se puede tomar consciencia de oportunidades de mejora, así como también de riesgos que pueden resultar significativos. Debido a lo anterior, todo Colaborador tiene el deber de dar curso a las Solicitudes Especiales y Reclamos a la mayor brevedad posible, de acuerdo a los procedimientos que la Administradora defina al efecto.
- 4.2.2 *Información.* El Colaborador que tuviere a su cargo la gestión de un proceso de Solicitud Especial o Reclamo, deberá proporcionar al Cliente que haya iniciado un procedimiento de este tipo, la información acerca del estado de avance del procedimiento respectivo, siempre que ello no afecte el desarrollo del procedimiento respectivo, ni la confidencialidad o integridad de la información relevante.
- 4.2.3 *Control del proceso.* Los Colaboradores que intervengan en procedimientos relativos a Solicitudes Especiales o Reclamos deberán mantener un control sistemático sobre sus avances, de manera de asegurar al Cliente la formulación de respuestas oportunas al efecto.
- 4.2.4 *Resolución de procedimientos por Solicitudes Especiales y Reclamos.* La resolución de las Solicitudes Especiales y Reclamos estará a cargo del Colaborador que corresponda, de acuerdo a los roles, responsabilidades y procedimientos comprometidos. En caso de duda entre dos o más Colaboradores, decidirá el superior jerárquico común de ambos.
- 4.2.5 *Reporte temprano.* Sin perjuicio de lo anterior, desde el inicio de un procedimiento especial originado en Solicitudes Especiales o Reclamos, los Colaboradores a los que les corresponda intervenir tendrán el deber de informar al Oficial de Cumplimiento el inicio del procedimiento.
- 4.2.6 *Informes al Directorio.* El Oficial de Cumplimiento será responsable de hacer el seguimiento de estos procedimientos, evaluarlos y reportar sus conclusiones al Directorio periódicamente. De acuerdo a ello, informará semestralmente al Directorio acerca de los procedimientos iniciados en virtud de Solicitudes Especiales y Reclamos en el período, y sus resultados.
- 4.2.7 *Evaluación anual.* El Oficial de Cumplimiento deberá emitir un informe anual al Directorio pronunciándose acerca del funcionamiento del sistema de solución de

reclamos de la Administradora, identificando las contingencias y oportunidades de mejora detectadas, formulando las sugerencias que estime del caso al efecto.

RELACIÓN CON TERCEROS

La Administradora desarrolla su acción corporativa siguiendo los principios enunciados en este Código, dando estricto cumplimiento a la normativa legal vigente, promoviendo el desarrollo de un mercado de capitales sanamente competitivo.

La existencia de un mercado de capitales sanamente competitivo es un factor clave para el desarrollo de la industria de *Administración de Recursos de Terceros* en el largo plazo, lo cual requiere compromisos específicos de cada uno de sus actores. Ello como herramienta para alcanzar el mejor beneficio de nuestros Clientes, el mayor desarrollo de la industria de *Administración de Recursos de Terceros* y, más ampliamente, de la economía nacional.

En cumplimiento de lo requerido por la Norma de Carácter General N° 424 de la CMF, en el presente Capítulo se establecen las reglas de autorregulación que la Administradora ha establecido en materia de su Relación con Terceros, cubriendo las siguientes materias:

1. Normas que Promueven la Competencia Leal;
2. Normas que Promueven el Desarrollo Sostenible de la Entidad; y
3. Normas que Previenen la Comisión de Fraudes, Abusos de Mercado u otros Delitos o Infracciones;
4. Otras.

1. NORMAS QUE PROMUEVEN LA COMPETENCIA LEAL.

1.1 Mercado sanamente competitivo

- 1.1.1 *Actos de competencia desleal.* La Administradora reconoce que la existencia de un mercado de capitales sanamente competitivo pasa por evitar los actos de competencia desleal así como las conductas contrarias a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medios ilegítimos, persigan desviar clientela de un agente del mercado.
- 1.1.2 *Comentarios competencia.* No se deberán divulgar comentarios negativos ni rumores con respecto a nuestros competidores. La Empresa enfatiza la competencia sobre la base de la calidad de sus servicios y su personal, por sobre la crítica al actuar de los competidores.
- 1.1.3 *Rechazo de colusión.* La Administradora rechaza cualquier tipo de coordinación o colusión o incumplimiento a las normas relativas a la libre competencia.

- 1.1.4 *Prohibición a Colaboradores.* Se prohíbe a todo Colaborador participar, de cualquier manera, en la formación, celebración o ejecución de acuerdos cuya finalidad o efecto tengan el carácter de incumplimiento a las normas relativas a la libre competencia.

1.2 Publicidad

- 1.2.1 *Publicidad comparativa.* La Administradora sólo podrá realizar publicidad comparativa con otras administradoras, cuando la base de comparación utilizada para este objetivo esté constituida por datos, variables o antecedentes, susceptibles de comparación y de comprobación, y cumpla con la normativa establecida por la Autoridad respecto del contenido de las publicidades.
- 1.2.2 *Prohibición.* Queda prohibida toda publicidad comparativa que menoscabe el prestigio de una o más Administradoras o de los fondos que gestionan.
- 1.2.3 *Reputación ajena.* Se prohíbe a los Colaboradores adoptar medidas publicitarias o de promoción que tiendan a aprovecharse indebidamente de la reputación ajena, induciendo a confundir los propios bienes, servicios, actividades, signos distintivos o establecimientos con los de un tercero.

2. NORMAS QUE PROMUEVEN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ADMINISTRADORA.

La Administradora entiende que el desarrollo sostenible en el contexto de su industria pasa por promover la existencia de un mercado de capitales ordenado, transparente y competitivo, que contribuya al bienestar social.

Asimismo, la Administradora también entiende que el Desarrollo Sostenible también puede pasar por orientar las inversiones que efectúa hacia iniciativas empresariales que promuevan el desarrollo responsable, sin que ello vaya en desmedro de la rentabilidad.

Dentro de tales consideraciones, la Administradora ha establecido las siguientes reglas de autorregulación en materia de Desarrollo Sostenible:

2.1 Objetivos y Normas de Desarrollo Sostenible

- 2.1.1 *Conducción de los negocios.* La Administradora y sus Colaboradores deberán conducir sus negocios de manera de procurar un resguardo a los intereses sociales y ambientales de largo plazo.

- 2.1.2 *Responsabilidad ambiental.* Toda persona que preste servicios a la Administradora debe seguir las orientaciones del consumo consciente y evitar el desperdicio de recursos, tales como agua, energía, papel, objetos desechables, materiales de oficina y combustible, entre otros, haciendo un esfuerzo para preservar el medio ambiente y reciclar todo lo que sea posible.
- 2.1.3 *Selección de proveedores.* La búsqueda y selección de proveedores deberá realizarse mediante procesos de cotización y/o licitación sujetos a criterios objetivos de selección, basados en la transparencia y equidad de acceso a los procesos respectivos, de manera de procurar la mejor calidad de los bienes y servicios contratados y la oportunidad de su entrega a la Administradora.
- 2.1.4 *Promoción Desarrollo Sostenible.* La Administradora podrá incorporar en los reglamentos internos de los fondos que administra, requisitos tendientes a promover la inversión de los recursos de los fondos que administra, en activos emitidos por empresas que promuevan activamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 2.1.5 *Restricciones en reglamento internos.* La Administradora podrá establecer en los reglamentos internos de los fondos la existencia de restricciones para la inversión en activos emitidos por empresas cuyo giro o actividad se considere contrario al desarrollo sostenible, al medio ambiente o la responsabilidad social corporativa.
- 2.1.6 *Apremios ilegítimos.* Los Colaboradores tienen estrictamente prohibido ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de respeto mutuo. Por lo tanto, todo tipo de apremio deberá informarse a la brevedad al superior directo de los involucrados o al área de Cultura Corporativa de la Empresa.
- 2.1.7 *Bullying Laboral.* Los Colaboradores tienen estrictamente prohibido ejercer cualquier tipo de comportamiento de bullying entre compañeros, como con proveedores, o Clientes. Se entiende como “bullying laboral” aquel comportamiento abusivo que genera en los Colaboradores incomodidad y que tiene un impacto negativo en la vida de las personas dentro y fuera del lugar de trabajo.
- 2.1.8 *Consumo de alcohol y estupefacientes.* Los Colaboradores evitarán en toda circunstancia el consumo de cualquier tipo de droga o estupefaciente no autorizado médicamente, así como la ingesta de alcohol en horarios de trabajo exceptuándose las celebraciones autorizadas. Fuera del horario de trabajo los Colaboradores cuidarán de no sobrepasarse en el consumo de alcohol por efectos negativos en su salud y en la imagen de la Administradora.

2.1.9 *Responsabilidad Social Empresarial.* La Administradora centrará sus esfuerzos en construir redes de confianza y vínculos duraderos con el entorno, principalmente a través de la promoción de la cultura, ofreciendo actividades artísticas al alcance de todos o promoviendo entre los Colaboradores iniciativas de acción social para traspasar los valores de la Administradora a la sociedad.

3. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES.

Consecuente con la visión de la Administradora reflejada precedentemente en este Código, todos los Colaboradores, en el desempeño de sus funciones, deben actuar promoviendo la honestidad al interior de la organización, teniendo la tranquilidad y confianza de estar actuando de manera apropiada, consistente con la cultura y los estándares corporativos.

El presente Código no intenta cubrir todas las circunstancias que puedan ocurrir en el curso de actividades de la Administradora, sino que sirve de base para reconocer las situaciones que se presenten, sirviendo de esta forma como una guía complementaria al sentido común, la buena fe, la conducta ética, las políticas internas, las leyes y regulaciones vigentes.

Es importante destacar que las normas contenidas en este Capítulo no son un modelo de prevención de delitos, ni pretenden establecer las políticas, procedimientos o controles aplicables en dicha materia. Por el contrario, las reglas de autorregulación que a continuación se establecen pretenden establecer las normas fundamentales en esta materia. Los Colaboradores deberán, entonces, atender a la normativa que la regula, y a las demás normas que la Administradora pueda establecer específicamente en materia de prevención de delitos, de acuerdo a la normativa vigente.

3.1 Marco Normativo

3.1.1 *Cumplimiento de regulación.* La Administradora promueve que sus actuaciones se realicen cumpliendo la legalidad vigente y dentro de un marco ético que establece los estándares de conducta en el desarrollo de las actividades de la Administradora. Dicho marco exige, a lo menos, tanto el cumplimiento de la regulación vigente, como el ejercicio de una conducta honesta y de buena fe, con respeto de los compromisos asumidos.

3.2 Deberes Específicos

3.2.1 *Deber de reporte inmediato.* Los Colaboradores deben reportar inmediatamente por las vías que la Administradora destine al efecto, cualquier conducta contraria a la Ley o a la normativa administrativa vigente, ética de los negocios o de este Código, así como también cualquier fraude, sea o no de monto significativo, que observaren en el cumplimiento de sus funciones.

3.2.2 *Prohibición de obediencia indebida.* Ningún Colaborador podrá ser obligado a realizar actos que resulten contrarios a la normativa vigente, o que importen un ocultamiento de antecedentes relevantes a la Administradora o a los Clientes.

3.2.3 *Regalos.* En relación con los regalos e incentivos, los Colaboradores tendrán estrictamente prohibido:

- (i) Requerir para sí o para un tercero cualquier objeto/asunto de valor a cambio de una transacción/negocio, servicio o información confidencial relativa a la Empresa.
- (ii) Aceptar cualquier objeto de valor (salvo compensación usual autorizada o atenciones y regalos de valor nominal) de cualquier persona que diga relación con transacciones/negocios de la Empresa.
- (iii) Aceptar cualquier tipo de donaciones de parte de Clientes (salvo si provienen de algún familiar). En caso que esto suceda o tiene conocimiento de que pueda ocurrir, deberá informar al jefe directo.
- (iv) No podrán, por sí o por persona interpuesta, solicitar dinero a préstamo, regalías o recibir cualquier tipo de facilidad financiera de Clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o terceros, salvo que provenga de relaciones familiares o de la vinculación con instituciones financieras acreditadas para estos fines.

Solo podrán aceptarse atenciones que estén estrictamente permitidas por la Administradora.

3.2.4 *Entrega de Regalos.* Como regla general, tampoco se deberá entregar atenciones, regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada con su actividad profesional en la Empresa por iniciativa propia, ya sea a Clientes, proveedores actuales o potenciales, intermediarios o cualquier otro tercero. Salvo que se trate de situaciones institucionales como promociones, concursos. y que no estén relacionadas con una transacción en particular.

Adicionalmente, respecto de empleados públicos nacionales y extranjeros, no se aceptarán ni entregarán obsequios de valor significativo u ofrecerán beneficio económico o de otra naturaleza, en su provecho o de un tercero, en razón de su cargo, que denoten intención del oferente o del Cliente de influir con un tipo de compensación por algún negocio, transacción o gestión que realice con la Empresa, ya sea antes, durante o después que esa operación se haya llevado a cabo.

3.2.5 *Donaciones.* Queda establecido que todas las donaciones realizadas por la Empresa deben quedar debidamente documentadas en forma previa a través

del Formulario de Donaciones y de Recepción de Donaciones de la misma, esto con el propósito de mantener la transparencia, realizar un control y seguimiento de los fondos donados.

- 3.2.6 *Trabajo en la competencia.* Se prohíbe, asimismo, la prestación asalariada de servicios para empresas de la competencia por parte de los Colaboradores, excluyendo a los Directores.
- 3.2.7 *Conducta Personal Relevante.* Los Colaboradores de la Administradora deben mantener una conducta financiera y comercial ejemplar, debiendo dar en todo momento cumplimiento íntegro y oportuno a sus obligaciones y compromisos comerciales.
- 3.2.8 *Actividades Distintas a las Efectuadas en el Desempeño de sus Funciones.* Durante el horario de trabajo los Colaboradores no están autorizados para desempeñar actividades laborales distintas a las pactadas en su contrato de trabajo o descripción de cargo. Sin embargo, en cualquier horario distinto al laboral se podrán realizar trabajos o actividades siempre y cuando éstas no sean equivalentes a las funciones desempeñadas en la Empresa, esto es, que no se encuentren comprendidas dentro del giro del empleador.

RELACIÓN AL INTERIOR DE ADMINISTRADORA

La Administradora es una sociedad anónima especial que, en conformidad a las normas legales vigentes, se encuentra sujeta a las normas aplicables a las sociedades anónimas abiertas y a la fiscalización por parte de la CMF.

En cumplimiento de la Norma de Carácter General N° 424 de la CMF, la Administradora debe, asimismo, contemplar normas de autorregulación en lo que se refiere a sus asuntos internos, de manera que sus objetivos corporativos se alcancen de manera eficaz y oportuna.

De acuerdo a ello, en el presente Capítulo de este Código, se incorporan reglas respecto de las siguientes materias:

1. Normas de Gobierno Corporativo.
2. Normas de Prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.
3. Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.
4. Normas respecto de la observancia del presente Código y eventuales sanciones por su incumplimiento.
5. Otras.

1. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

1.1 Rol del Directorio

- 1.1.1 *Liderazgo.* El directorio es el encargado de dirigir la Administradora, bajo un liderazgo colectivo ejercido en sala legalmente constituida, de acuerdo a las normas legales vigentes. Dicho liderazgo debe reflejarse en la elección de los gerentes y ejecutivos principales, y en la influencia positiva en su gestión y evaluación.
- 1.1.2 *Estrategia.* El directorio debe diseñar, con el apoyo de la gerencia y de los asesores que considere oportuno, las políticas y definiciones estratégicas de la Administradora. El objetivo de la Administradora es prestar servicios de administración de recursos de terceros, maximizando el interés de los Clientes. Ello pasa por obtener, permanentemente, adecuadas relaciones de riesgo/retorno, y seguridad de las inversiones.
- 1.1.3 *Supervisión.* El directorio debe establecer una clara línea entre sus funciones de supervisión y fiscalización, frente a las funciones de gestión de la gerencia. En tal sentido, sin perjuicio del ánimo colaborativo que debe guiar a todo directorio, los

directores deben desarrollar y exhibir una posición escéptica frente a la administración.

- 1.1.4 *Control interno.* El debido cumplimiento de las funciones precedentes requiere que el directorio promueva una cultura de control, habida consideración del tamaño y funciones de la Administradora. El directorio debe supervisar, directamente o a través de los comités que defina al efecto, el sistema de control interno de la organización.

1.2 Deberes fiduciarios básicos

- 1.2.1 *Deber de cuidado.* Los directores de Administradora deben emplear en el ejercicio de sus funciones el cuidado y diligencia que las personas emplean ordinariamente en sus propios negocios.
- 1.2.2 *Deber de lealtad.* Los directores deben guiar el cumplimiento de sus funciones, resguardando los intereses de los Clientes y de los accionistas, postergando cualquier interés personal específico que pudieran tener.
- 1.2.3 *Deber de reserva.* Los directores deben guardar reserva respecto de los negocios de la Administradora y de la información a que tengan acceso en razón de su cargo y que no haya sido divulgada oficialmente. No rige este deber cuando la reserva lesione el interés corporativo o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de los estatutos, de las leyes o de la normativa dictada por la CMF o la UAF. Los directores deben guardar especial cuidado en la reserva de la información confidencial de los Clientes.
- 1.2.4 *Rendición de cuentas.* Los directores deben rendir cuenta del ejercicio de su cargo. La rendición de cuentas constituye el deber legal y ético que tienen todos y cada uno de los miembros del directorio en forma colegiada e individual de responder por la dirección superior y administración, manejo y rendimiento de los fondos, bienes y recursos de la institución, de los resultados logrados y del cumplimiento normativo en el ejercicio del mandato que les ha sido conferido.
- 1.2.5 *Deber de informar.* Los directores deben proporcionar la información suficiente, fidedigna y oportuna que la ley y, en su caso, la CMF o la UAF, determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la Administradora, o que la Administradora decida voluntariamente divulgar.
- 1.2.6 *Deber de independencia.* Los directores deben mantener la independencia y autonomía en sus decisiones y votaciones, sin dejarse influir por la mayoría o por otros directores, discrepando en caso de ser necesario, sin que ello le

pueda significar detrimento o menoscabo. Los directores podrán fundar su rechazo o discrepancia en las reuniones y dejar constancia en actas, si así lo estiman pertinente.

- 1.2.7 *Comités.* El directorio puede funcionar mediante comités, en caso que considere que ello va en el mejor beneficio del cumplimiento de sus funciones. A dichos comités podrán integrarse uno o más directores, Colaboradores y terceros, siempre que estos últimos estén sujetos a deberes explícitos de confidencialidad.

1.3 Gerentes General y ejecutivos principales

- 1.3.1 *Funciones del Gerente General.* El Gerente General es el ejecutor de los acuerdos de Directorio, siendo el responsable de la implementación de las decisiones estratégicas del Directorio. En tal calidad es el ejecutivo máximo responsable de la gestión del día a día de la Administradora. Asimismo, el Gerente General debe poner a disposición del Directorio la capacidad de la Administradora para los efectos que el Directorio estime pertinente.
- 1.3.2 *Oficial de Cumplimiento.* La Administradora debe contar con un Oficial de Cumplimiento que tendrá a su cargo la planificación, administración y control de las actividades de control interno, así como la implementación de las políticas de la Administradora en materia de prevención de delitos, tales como el lavado de activo y el financiamiento del terrorismo.
- 1.3.3 *Descripción de cargos.* Para efectos de una mejor organización interna, el Directorio podrá aprobar, de tiempo en tiempo, descripciones de cargos que establezcan las funciones y requisitos de cada uno de los cargos a través de los cuales se lleve adelante la gestión de la Administradora.

1.4 Poderes

- 1.4.1 *Estructura de poderes.* El Directorio, con la asesoría del Gerente General, establecerá una estructura de poderes que asegure la ejecución eficiente de las funciones de la Administradora y el desarrollo de sus operaciones con seguridad suficiente.

2. NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

2.1 Conflictos de Interés.

2.1.1 *Definición.* Para los efectos de este Código se entenderá por *Conflicto de Interés* cualquier incompatibilidad que se produce entre los intereses de la Empresa y los de un Colaborador (es), cuando en una determinada operación que éste ejecuta como funcionario (s) de aquélla, hace primar sus propios intereses, o los de terceros con los cuales se encuentra vinculado por relaciones de negocio, parentesco, afectividad u otro factor personal relevante. Igualmente, existe conflicto de interés cuando el Colaborador incursiona en negocios del mismo giro del empleador, que le han sido prohibidos, sea que actúe en forma directa o indirecta. En todos los casos de conflictos de interés, la inobservancia de la incompatibilidad a que dan origen importan una deslealtad hacia la Empresa. Bajo estas consideraciones, un Colaborador no debe actuar en el ejercicio de su cargo en ningún asunto en el cual tenga un interés (de cualquier naturaleza) directo o indirecto, que pudiese afectar su objetividad o independencia de juicio.

2.1.2 *Interés indirecto.* Las actividades y los intereses de los familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado inclusive, cuando son Clientes, proveedores, competidores directos, pueden dar lugar a un potencial conflicto de interés o a un aparente conflicto de interés, y serán tratados en la forma señalada en la sección 2.1.1 anterior.

2.2 Gestión y Comunicación de Conflictos de Interés

2.2.1 *Deber de Comunicación.* Todo Colaborador deberá informar a su jefatura directa, al Gerente General o al Directorio, según corresponda, de toda situación de la que tenga conocimiento en la que se presente un potencial conflicto de interés en el cumplimiento de sus funciones. La omisión de entrega de dicha información constituirá una falta grave a sus deberes.

2.2.2 *Resolución de Conflictos de Interés.* Los supervisores, jefes o encargados deberán resolver los conflictos de interés identificados al interior de sus respectivas unidades o áreas de la Administradora. En caso de declararse incompetente en la resolución de conflictos de interés, dicha resolución deberá ser realizada por el Directorio, Gerente General o quién estos designen.

2.2.3 *Incompetencia*. Todo Colaborador afectado por un conflicto de interés debe excusarse de participar, intervenir o influir en todo acuerdo o decisión relacionado con actos, contratos o materias en las que tengan interés directo o indirecto.

2.2.4 *Regla residual*. En caso de cualquier duda acerca de la forma de resolver un conflicto de interés, los Colaboradores deben abstenerse de realizar el acto, hasta que éste sea resuelto en la forma establecida por la Administradora.

2.2.5 *Prevención de Conflictos de Interés*. Los Colaboradores no podrán realizar operaciones en perjuicio de los fondos administrados por ella. Por consiguiente, en cualquier caso que entre en contraposición del fondo y de la Administradora y sus relacionados, deberá prevalecer el interés del fondo.

3. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES.

3.1 Oficial de Cumplimiento y canal de denuncias

3.1.1 *Oficial de Cumplimiento*. La Administradora pondrá a disposición del Oficial de Cumplimiento los recursos humanos y materiales que, de acuerdo al tamaño y actividades de la Administradora, sea necesario para desarrollar actividades que tiendan a mitigar los riesgos de comisión de fraudes internos y otros delitos.

3.1.2 *Canal de denuncias*. La Administradora pondrá a disposición de los Colaboradores sistemas o canales de denuncia, que permitan al denunciante poner en conocimiento de la Administradora en forma anónima, hechos contrarios a las políticas de la organización, delitos y, en general, cualquier conducta que sea contraria a la ética y buena fe. El sistema de denuncias, en la medida que ello sea factible, deberá permitir al denunciante conocer del estado de dichas denuncias y su resultado.

3.2 Control interno y auditoría interna

3.2.1 *Gestión de riesgos y control interno*. En cumplimiento de la normativa vigente, la Administradora debe contar con un sistema de gestión de riesgos y control interno, una de cuyas finalidades es precaver la comisión de fraudes internos. La Administradora velará por que el sistema de gestión de riesgos y control interno sea idóneo y efectivo, habida consideración de las actividades y tamaño de la Administradora.

3.2.2 *Auditoría interna.* La Administradora deberá contar con un sistema de Auditoría Interna. Entendemos por *Auditoría Interna* la actividad de la Administradora destinada a evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional por parte de la Administradora.

3.2.3 *Independencia.* La función de *Auditoría Interna* debe ser independiente y debe contar con los recursos humanos y materiales suficientes para ello, considerando adecuadamente las necesidades de ello, de acuerdo al tamaño y actividades de la Administradora.

3.2.4 *Unidad de Auditoría Interna.* En la medida que las necesidades lo requieran y el grado de desarrollo de la Administradora lo permita, ésta contará con una unidad de auditoría interna especializada, encargada de llevar adelante los procedimientos internos de investigación relativos a las posibles desviaciones de las políticas aprobadas por la Administradora.

3.3 Prevención de la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones

3.3.1 *Soborno.* Los Colaboradores tienen estrictamente prohibido usar los recursos de la Administradora para propósitos ilegales o carentes de ética. Asimismo, tienen prohibida la aceptación de cualquier compensación por personas o instituciones externas o internas.

3.3.2 *Bienes y servicios institucionales.* Los Colaboradores no estarán facultados, personalmente ni a través de cualquier persona, para disponer de bienes y/o servicios institucionales sin autorización previa del Gerente General o la persona que este designe.

3.3.3 *Propiedad intelectual.* La Administradora es dueña de todos los derechos, títulos y participaciones en la propiedad intelectual concebidos o desarrollados por los Colaboradores durante el transcurso de su trabajo dentro de la Administradora.

3.3.4 *Uso de marca.* Los Colaboradores tienen prohibido usar la marca o imágenes de la Administradora en cualquier tipo de documentación, registro u otros fines personales no oficiales.

3.3.5 *Actividades fuera de horario de trabajo.* Los Colaboradores no están autorizados para desempeñar actividades laborales distintas a las pactadas en su contrato de trabajo o descripción de cargo durante su respectivo horario de trabajo. Sin embargo, en cualquier horario distinto al laboral podrán realizar trabajos y actividades siempre y cuando éstas no se encuentren comprendidas dentro del giro del empleador.

3.3.6 *Relaciones con las autoridades bursátiles y gubernamentales.* Los Colaboradores deberán mantener una conducta respetuosa, ética y de colaboración con las autoridades, la CMF, la UAF, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, las Bolsas de Valores y las demás autoridades competentes, respecto de los temas que les corresponde resolver. Para tal efecto, deberán concurrir a las citaciones que les dirijan y suministrar oportunamente la información requerida.

3.3.7 *Actividades prohibidas en el desarrollo de las actividades.* Los Colaboradores tendrán expresamente prohibido:

- a) Recibir en forma personal, en nombre del Cliente, o Clientes, la correspondencia que la Empresa les envía, por cuanto se debe garantizar que éstos tengan la posibilidad de controlar nuestra gestión, asegurando con ello su adecuada transparencia.
- b) Aceptar dineros de Clientes, destinados al pago de productos o servicios, en lugares no establecidos y por personal no autorizado para ello.
- c) Usar indebidamente y traspasar la información que se maneja en las redes y sistemas de la Empresa, a través de cualquier medio, ya sea magnético, electrónico o escrito (notebooks, celulares, papeles, pendrives, cds, etc.).
- d) Preguntar o aceptar que los Clientes nos entreguen su clave para realizar operaciones en la Empresa, que no sean por los canales expresamente autorizados.
- e) Atraer o conservar Clientes, otorgando beneficios no compatibles con las sanas prácticas y buenas costumbres del mercado.
- f) Ofrecer productos o servicios a precios inferiores a los costos asociados a ellos, con el propósito de obtener un negocio en desmedro de la competencia.
- g) Participar en actos contrarios a las normas que regulan la libre competencia de manera de limitar la oferta en perjuicio de los Clientes.
- h) Generar relaciones de negocios por medio de la desinformación, o el mal entendimiento del Cliente o proveedores sobre la transacción específica o el alcance de las responsabilidades de la Empresa.
- i) Falsificar o adulterar información de propiedad de la Empresa.

3.3.8 *Actividades prohibidas al interior de la Empresa.* Los Colaboradores tendrán expresamente prohibido:

- a) Actividades ilegales de cualquier tipo.
- b) Juegos y toda forma de apuestas.
- c) Efectuar colectas, a excepción de aquellas previamente aprobadas por el área Cultura Corporativa de la Empresa.
- d) Actividades con fines de lucro personal dentro de la Empresa y/o utilizando los recursos y dependencias de la Empresa.

- e) Mensajes obscenos, vejatorios o abusivos.
- f) Actividades contrarias a lo establecido en el Código de Ética.
- g) Envío de correos electrónicos masivos o cadenas de correo que no se refieran a materias relacionadas con su labores en la Empresa.
- h) Creación, transmisión o recepción voluntaria de material ofensivo, difamatorio, amenazante o abusivo, que incluye pero no se limita, a comentarios basados en la raza, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.
- i) Cualquier acción deliberada que dañe o perturbe los sistemas o redes de computación, que altere su rendimiento normal o produzca un desperfecto de los mismos.
- j) Introducción voluntaria o negligente de virus u otros programas destructivos en los computadores o estaciones de trabajo, en los sistemas y redes de la Empresa o en sistemas o redes externas.
- k) El desciframiento no autorizado o intento de desciframiento de cualquier sistema o contraseñas de usuarios o cualquier archivo cifrado de usuarios.
- l) Utilizar los canales de denuncias para fines que no corresponden a los establecidos. Ej.: pitanzas, envío de spam, denunciar sin motivos a un funcionario.

3.3.9 *Inversiones personales de los Colaboradores.* La Administradora deberá contar con una política de inversiones personales de los Colaboradores, la cual deberá ser conocida por todos ellos.

4. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA AL CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

4.1 Observancia

- 4.1.1. *Conocimiento del Código de Autorregulación.* El presente Código de Autorregulación se entenderá conocida desde su aprobación por el Directorio y correspondiente difusión. Por lo tanto, deberá ser entregado a todos los Colaboradores.
- 4.1.2. *Capacitaciones.* Dentro de las capacitaciones anuales que debe efectuar la Administradora en materia de prevención de delitos, la Administradora incluirá módulos específicos relativos a las normas de autorregulación contenidas en el presente Código.
- 4.1.3. *Disponibilidad permanente.* Un ejemplar del presente Código estará permanentemente disponible para todos los Colaboradores en las oficinas de la Administradora y en su sitio web.

- 4.1.4. *Consultas.* El Oficial de Cumplimiento atenderá las consultas que los Colaboradores tengan en lo relativo al sentido y alcance de las reglas del presente Código. Asimismo, ante cualquier duda sobre el contenido de este Código, los Colaboradores deberán comunicarse con el área de Cumplimiento Corporativo, cumplimientocorporativo@security.cl.

4.2 Sanciones

- 4.2.1. *Sanciones.* El incumplimiento de las reglas establecidas en el presente Código, podrá ser sancionado conforme a la normativa interna de la Administradora.
- 4.2.2. *Infracciones graves.* En caso de incumplimiento grave de obligaciones establecidas en este Código, la Administradora podrá tratar dichos incumplimientos como incumplimientos graves a las obligaciones del contrato de trabajo, para efectos laborales.

VIGENCIA Y DIFUSIÓN

Este Código fue aprobado en sesión de directorio de fecha 14-12-2018 y será publicado en la página web de la Administradora, una vez que la CMF apruebe su contenido. Una vez aprobado el presente Código conforme lo anterior, su difusión será realizada por el Gerente General o quien éste designe.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES:

Preparado por	Subgerencia de Cumplimiento Normativo
Aprobado por	Directorio
Fecha de Aprobación	14-12-2018
Versión	Uno

TABLA DE CONTENIDOS

ASPECTOS GENERALES.....	2
1. Alcance del Código de Autorregulación	2
2. Objetivos	2
3. Marco Normativo específico	3
4. Aplicación.....	3
5. Contenido.....	3
RELACIÓN CON CLIENTES.....	5
1. Normas de Trato, Comercialización y Publicidad.....	5
1.1 Adquisición de calidad de Clientes	5
1.2 Reglas de Trato, Comercialización y Publicidad.....	6
2. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.....	7
2.1 Deber de Confidencialidad	7
2.2 Resguardo de la Información Confidencial.....	7
3. Normas de Entrega de Información Relevante al Cliente.....	10
3.1 Deber de Información Relevante	10
3.2 Entrega de Información Complementaria.....	10
4. Normas de Atención a Clientes y Gestión de Reclamos.....	11
4.1 Reglas de Atención	11
4.2 Gestión de Reclamos y Solicitudes Especiales	13
RELACIÓN CON TERCEROS.....	15
1. Normas que promueven la Competencia Leal.....	15
1.1 Mercado sanamente competitivo.....	15
1.2 Publicidad.....	16
2. Normas que Promueven el Desarrollo Sostenible de la Administradora.	16
2.1 Objetivos y Normas de Desarrollo Sostenible	16
3. Normas que Prevengan la Comisión de Fraudes, Abusos de Mercado u otros Delitos o Infracciones.	18
3.1 Marco Normativo	18
3.2 Deberes Específicos	18
RELACIÓN AL INTERIOR DE ADMINISTRADORA.....	21
1. Normas de Gobierno Corporativo.....	21

1.1	Rol del Directorio	21
1.2	Deberes fiduciarios básicos	22
1.3	Gerentes General y ejecutivos principales.....	23
1.4	Poderes	23
2.	Normas de Prevención, Gestión y Comunicación de Conflictos de Interés.....	24
2.1	Conflictos de Interés.....	24
2.2	Gestión y Comunicación de Conflictos de Interés	24
3.	Normas que Prevengan la Comisión de Fraudes Internos u Otros Delitos o Infracciones.	25
3.1	Oficial de Cumplimiento y canal de denuncias.....	25
3.2	Control interno y auditoría interna.....	25
3.3	Prevención de la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones	26
4.	Normas Respecto a la Observancia al Código de Autorregulación y Eventuales Sanciones por Incumplimiento.....	28
4.1	Observancia	28
4.2	Sanciones.....	29
VIGENCIA Y DIFUSIÓN.....		30