



**CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN DE
DUPOL S.A. CORREDORES DE BOLSA
NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 424,
DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO
FINANCIERO**

ACTUALIZADO A NOVIEMBRE 2018

APROBADO POR EL DIRECTORIO EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. DISPOSICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1º. DEFINICIONES.....	5
ARTÍCULO 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
ARTÍCULO 3º. MARCO REGULATORIO.....	6
ARTÍCULO 4º. MIEMBROS DE LA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLES DE HACER CUMPLIR LOS CONTENIDOS DEL PRESENTE CÓDIGO.....	6
ARTÍCULO 5º. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES A SER SEGUIDOS.....	6
2. REGLAS GENERALES DE CONDUCTA DE LA CORREDORA EN LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES	9
ARTÍCULO 6º. PRINCIPIOS GENERALES.....	9
A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD	9
ARTÍCULO 7º. PREEMINENCIA DEL INTERÉS DEL CLIENTE.....	9
ARTÍCULO 8º. RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUCCIONES.....	9
ARTÍCULO 9º. COMISIONES.....	10
ARTÍCULO 10. PUBLICIDAD	10
B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES	10
ARTÍCULO 11. CONFIDENCIALIDAD	10
ARTÍCULO 12. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	11
ARTÍCULO 13. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD	11
ARTÍCULO 14. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	11
ARTÍCULO 15. PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	12
ARTÍCULO 16. REGISTROS DE CONTROL DE INFORMACIÓN	14
C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE	14
ARTÍCULO 17. DE LA INFORMACIÓN	14
ARTÍCULO 18. RECOMENDACIÓN DE VALORES RELACIONADOS A LA CORREDORA.....	14
D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS	14
ARTÍCULO 19. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE CLIENTES	14
3. RELACIÓN CON TERCEROS	16
A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL	16
ARTÍCULO 20. INCENTIVOS PROHIBIDOS	16
ARTÍCULO 21. COMPETENCIA DESLEAL	16
ARTÍCULO 22. RESERVA DE OPINIONES	17
ARTÍCULO 23. SOBRE EL CONTROL RECÍPROCO ENTRE CORREDORES	17
ARTÍCULO 24. CORREDORES QUE PARTICIPAN EN EL DIRECTORIO DE LA BOLSA	17
B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD	17
ARTÍCULO 25. IDEAS MATRICES	17
C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES	18
ARTÍCULO 26. INTEGRIDAD DEL MERCADO	18
ARTÍCULO 27. ACTUALIZACIÓN PERMANENTE	18
ARTÍCULO 28. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGEADA.....	19

ARTÍCULO 29. PROHIBICIÓN DE OPERAR CON INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y TRANSMITIRLA.....	19
ARTÍCULO 30. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE TRANSACCIONES.....	20
D. OTRAS NORMAS	20
ARTÍCULO 31. ACTITUD FRENTE A LA AUTORIDAD	20
4. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD	21
A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO	21
ARTÍCULO 32. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO	21
B. NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	21
ARTÍCULO 33. MECANISMO DE DIFUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS QUE SURJAN DE LAS ACTIVIDADES DEL INTERMEDIARIO Y SU PERSONAL	21
ARTÍCULO 34. REVISIÓN DE OPERACIONES EN FUNCIÓN DE LAS DETRANSACCIONES	22
ARTÍCULO 35. ACTIVIDADES DE NEGOCIOS EXTERNAS	22
ARTÍCULO 36. ACEPTACIÓN DE UNA FUNCIÓN EN UNA TRANSACCIÓN DONDE EXISTE POSIBILIDAD DE CONFLICTO	23
ARTÍCULO 37. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS	23
C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES.	24
ARTÍCULO 38. RESTRICCIONES SOBRE LA OPERACIÓN POR PARTE DE PERSONAL AFECTO	24
ARTÍCULO 39. AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES.....	24
ARTÍCULO 40. RESTRICCIONES ADICIONALES	25
ARTÍCULO 41. RIESGOS	25
D. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	25
ARTÍCULO 42. INFRACCIÓN A LAS DISPOSICIONES DE ESTE CÓDIGO	25
ARTÍCULO 43. PROCEDIMIENTO SI INFORMACIÓN PRIVILEGIADA ES DIVULGADA EN FORMA INDEBIDA (PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE “FILTRACIÓN”)	26
E. OTRAS NORMAS	27
ARTÍCULO 44. REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS A ESTE CÓDIGO	27

Introducción

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 77 del D:L: N° 3.538 y en la Norma de Carácter General N° 424 de fecha 26 de abril de 2018 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el presente documento establece las Normas de Conducta de Autorregulación que regirán el actuar de los empleados, administración y Directorio de DUPOL S.A. CORREDORES DE BOLSA (DUPOL) lo que deriva en mayores niveles de aceptación, confianza y prestigio por parte del mercado al cual los Corredores y las Bolsas prestan sus servicios.

En cumplimiento de la Norma mencionada anteriormente y siguiendo la estructura organizada por área temática planteada en ella, se detallan los siguientes documentos:

1. Relación con clientes

- a) Normas de trato, comercialización y publicidad
- b) Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes
- c) Normas de entrega de información relevante al cliente
- d) Normas de atención de clientes y gestión de reclamos

2. Relación con terceros

- a) Normas que promueven la competencia leal
- b) Normas que promueven el desarrollo sostenible
- c) Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones

3. Relación al interior de la entidad

- a) Normas de Gobierno Corporativo
- b) Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés
- c) Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otro delitos o infracciones
- d) Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento

Conforme a lo anterior, se ha dispuesto emitir el siguiente Código de Autorregulación, que procura reforzarla normativa legal y reglamentaria vigente, dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en la NCG N°424 de la CMF, y otorgar una guía a los miembros de Dupol S.A. Corredores de Bolsa (en adelante “Dupol” o “Corredora”), para que les sirva en sus actuaciones como miembros de esa Organización, dando cuenta de aquellas normas de buenas prácticas en materia de ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los actores del mercado.

El presente código de autorregulación, con los ajustes solicitados por la Comisión para el Mercado Financiero fue aprobado en sesión de Directorio Extraordinario de fecha 29 de noviembre de 2018.

1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Definiciones.

Para los efectos del presente código, se entiende por:

- a) Bolsa:** La Bolsa Electrónica de Chile S.A., Bolsa de Valores, la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, en cuanto la Corredora, participe en todas o algunas de dichas instituciones.
- b) Cliente:** Los inversionistas personas naturales y jurídicas que realizan Operaciones bursátiles por intermedio de esta Corredora.
- c) Código:** El presente Código de Autorregulación.
- d) Corredora:** Dupol S.A. Corredores de Bolsa.
- e) Información:** Comprende en su conjunto aquellas definidas como, como Información Confidencial, Información de Interés, Información Privilegiada y como Información Reservada.
- f) Información Confidencial:** Significa la Información Privilegiada; la Información Reservada; y la que se tiene de las operaciones de adquisición o enajenación a realizar por un inversionista institucional en el mercado de valores.
- g) Información de Interés:** Significa aquella que sin revestir el carácter de Hecho o Información Esencial sea útil para un adecuado análisis financiero de las entidades, de sus valores o de la oferta de éstos.
- h) Información Privilegiada:** Significa cualquier información referida a uno o varios emisores de valores, a sus negocios o a uno o varios valores por ellos emitidos, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos.
- i) Información Reservada:** Significa aquella a la que se le ha dado el carácter de tal por aprobación de al menos tres cuartas partes de los directores en ejercicio y que estén referidas a negociaciones que se encuentren aún pendientes y que la divulgación de dicha información pueda perjudicar el interés social.
- j) Intermediación:** Actividad que consiste en propender al encuentro de la oferta y la demanda de valores en una Bolsa, o bien, fuera de ella en los casos autorizados, y por la cual se cobra una cierta comisión.
- k) Operaciones:** Denominación genérica de los negocios y transacciones que intermedian los Corredores, ya sea dentro o fuera de la Bolsa.
- l) Operaciones por Cuenta Propia:** Se refiere a las Operaciones que realiza la Corredora a su propio nombre y con cargo a su patrimonio.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación.

A las disposiciones de este Código quedan sujetos el directorio, los gerentes, los operadores y demás personas que bajo la responsabilidad de aquellos, trabajen ya sea bajo vínculo de subordinación y dependencia o, bajo cualquier otro título, para la Corredora, realizando actividades de Intermediación, o bien, de todas aquellas otras actividades que le son o le puedan ser autorizadas a las corredoras de bolsa como actividades complementarias por parte de la autoridad competente, en adelante "Personal Afecto". Así como aquellas personas que presten servicios a la Corredora desde el Banco.

El Gerente General de la Corredora es el responsable de que el Personal Afecto conozca y cumpla las normas del presente Código.

Artículo 3º. Marco regulatorio.

Todas las Operaciones que la Corredora acuerde, celebre o ejecute tanto en Bolsa como aquellas permitidas fuera de ella, se sujetarán en todo a las normas y procedimientos establecidos en la ley, sus disposiciones regulatorias complementarias, conforme a lo dispuesto en los estatutos y reglamentos de la Bolsa, en su caso, por la costumbre mercantil y por el contenido de este Código.

Artículo 4º. Miembros de la Administración responsables de hacer cumplir los contenidos del presente Código.

El Directorio y la Alta Administración de la Corredora, o quién lo reemplace, será el encargado de la implementación y cumplimiento de las normas que rijan los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades que serán aplicables al personal con respecto a las políticas, manejo y divulgación de información de interés para el mercado, así como los contenidos del presente Código.

Artículo 5º. Principios fundamentales a ser seguidos.

La actuación del Personal Afecto debe estar apegada a las leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general emitidas por las autoridades competentes, así como, a la normativa de las Bolsas de Valores en que la Corredora participe, según sea el caso.

De conformidad con lo anterior, el Personal Afecto deberá cumplir con:

- 1. Abstenerse de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas de mercado y, en su caso, informar de ello a sus superiores;**
- 2. Supervisar que sus colaboradores realicen sus actividades conforme al régimen legal vigente y a las sanas prácticas de mercado;**
- 3. Promover con el ejemplo la rectitud de actuación con los demás Corredores;**
- 4. No ser complacientes o consecuentes con las conductas incorrectas de otros, e Informar y, de ser posible, aportar la evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento a sus superiores.**
- 5. Actuar basado en una conducta profesional íntegra que permita el desarrollo transparente y ordenado del mercado.**

Es responsabilidad del Personal Afecto actuar con integridad personal, pues sus conductas no sólo afectan su reputación y la del cliente con el cual se encuentran vinculados, sino también, la del mercado financiero en general.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, el Personal Afecto no deberá participar en actividades que:

- a. Creen condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios;
- b. Alteren los precios por medio del engaño o del rumor;
- c. No deriven del libre contacto de la oferta y la demanda, y
- d. Alteren o interrumpen sin justificación la normalidad de las operaciones en el mercado financiero.

6. Hacer Prevaler el Interés del Cliente.

Tratándose de operaciones en las cuales una de las partes es un cliente de la Corredora, es indispensable dar confianza a ellos a través de una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer otros intereses.

De ésta manera se deberá:

- a. Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones fundamentadas;
- b. Informar a sus clientes, distinguiendo entre lo que es información de mercado o de los emisores y lo que constituye la recomendación u opinión que se dé al cliente;
- c. Asegurarse que sus clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren, así como los riesgos que conllevan;
- d. Informar a sus clientes las políticas de cobro de comisiones, así como, de los eventuales gastos que conlleven las operaciones que celebren;
- e. No inducir a sus clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio propio o de la persona con ellos vinculados;
- f. Ejecutar las instrucciones de sus clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como en las mejores condiciones de mercado, y ejecutar y asignar las operaciones que celebren con transparencia y de acuerdo con la normativa vigente.

7. Evitar los Conflictos de Interés Personal y de Terceros.

El Personal Afecto, en la realización de sus actividades, deberá evitar conflictos de interés con sus clientes, entre éstos o con la persona con la que se encuentren relacionados.

De conformidad con este principio, el Personal Afecto:

- a. No podrá ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que les origine un compromiso personal o para la persona con la cual estén relacionados, y que pueda restarles objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido, dado, solicitado o aceptado el incentivo;
- b. Se abstendrán de participar en las actividades que sean incompatibles con sus funciones, y
- c. Comunicará de inmediato a su superior jerárquico cualquier situación que pudieran derivar en un conflicto de interés.

8. Salvaguarda de la información privada de Clientes y de la Corredora.

Salvaguardar la confidencialidad de la información que el Personal Afecto posea de sus clientes como consecuencia de sus actividades, y limitar su divulgación únicamente a las autoridades y Bolsas competentes.

De conformidad con este principio, el Personal Afecto deberá:

- a. Guardar en forma confidencial la información de sus clientes y de las operaciones que celebren en sus cuentas;
- b. Proporcionar la información de sus clientes, únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado de las autoridades y Entidades Reguladoras competentes, y
- c. No utilizar la información que tengan acerca de las órdenes que manejen para obtener un beneficio propio, para la persona con la cual estén relacionados o para cualquier tercero.

9. No Usar ni Divulgar Información Privilegiada.

Implica evitar el uso y la diseminación indebida de información privilegiada.

Al respecto, los Operadores no deberán:

- a. Divulgar a terceros la información privilegiada que posean.
- b. Negociar o inducir a terceros a negociar valores o productos derivados referidos a valores, cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que posean.

10. Competencia en Forma Leal.

El Personal Afecto debe procurar que la competencia de servicios bursátiles, se desarrolle en forma honrada y de buena fe.

En virtud de ello, los funcionarios deberán abstenerse de:

- a. Atraer a clientes potenciales o conservar los actuales, otorgando beneficios no permitidos por la normativa vigente;
- b. Ofrecer productos, servicios o combinaciones de ambos a precios o tarifas inferiores a sus costos operativos con el objeto de obtener un negocio en perjuicio de un competidor, y
- c. Garantizar rendimientos a sus clientes que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones.

El Personal Afecto será el responsable de asegurarse de llevar a cabo sus transacciones con integridad y que éstas sean consistentes con los requerimientos de las políticas internas y normas legales aplicables.

2. REGLAS GENERALES DE CONDUCTA DE LA CORREDORA EN LA RELACIÓN CONSUS CLIENTES

Artículo 6º. Principios generales.

La Corredora y el Personal Afecto deberán mantener una actitud amable, digna y respetuosa, consus clientes. Especialmente, deberá conducirse con honestidad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y con arreglo a las buenas prácticas del comercio bursátil.

A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD.

Artículo 7º. Preeminencia del Interés del Cliente.

La Corredora deberá anteponer siempre el legítimo interés de su cliente al propio. Operar en beneficio propio, en desmedro o perjuicio del cliente, cuando éste tuviere Operaciones pendientes de ejecución, constituye una infracción grave a la ética bursátil, que será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el título final de este Código.

Ello sin perjuicio de las medidas administrativas que se le pudieren aplicar por infracción a disposiciones legales o reglamentarias.

La Corredora y el Personal Afecto no podrá descuidar los intereses de los clientes que operen por su intermedio, ni aún con motivo del ejercicio de las actividades complementarias que les hayan sido autorizadas por la autoridad.

Artículo 8º. Recepción y ejecución de instrucciones.

La Corredora registrará en forma clara y precisa las instrucciones de sus clientes, a objeto de delimitar las obligaciones que asume en ejercicio de su oficio, para seguridad de sus clientes y la suya propia.

La Corredora procurará que sus clientes tomen conocimiento de la naturaleza y características de las Operaciones que realicen.

Al efecto, la Corredora y el Personal Afecto deberán:

- a) Identificar los objetivos de inversión de sus clientes de tal manera que los productos y servicios que les recomiende sean los más apropiados, teniendo presente la regulación sobre el perfil de cada cliente y el perfilamiento de clientes aplicable;
- b) Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible y que sea de importancia para que pueda tomar decisiones fundamentadas;
- c) Distinguir entre lo que es información de mercado o de los emisores, y lo que constituye sugerencias u opiniones de la Corredora y su Personal Afecto o la entidad a la que éste pertenece;
- d) Asegurarse que sus clientes conozcan la naturaleza de las Operaciones que celebren, así como los riesgos que dichas Operaciones conllevan;
- e) Dar a conocer a sus clientes las políticas de cobro por servicios, así como de los eventuales gastos que conlleven las Operaciones que celebren;

- f) No inducir a sus clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio propio de la Corredora o de su Personal Afecto o de alguna persona natural o jurídica con ella vinculada;
- g) Ejecutar las instrucciones de sus clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como en las mejores condiciones de mercado;
- h) Informar a sus clientes, previa y suficientemente, cuando los negocios que propongan a sus clientes se refieran a valores que mantienen en su cartera propia.

La Corredora y su Personal Afecto se abstendrán de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas del mercado y, en caso de recibirlas, deberán informar de ello a la Bolsa.

Artículo 9º. Comisiones.

La Corredora deberá guardar los principios de equidad, transparencia y buena fe en la fijación y cobro de las comisiones a sus clientes por las Operaciones que intermedien.

Artículo 10. Publicidad.

- Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes debe ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.
- En ese mismo sentido, el Personal Afecto debe adoptar y seguir todas las medidas necesarias para que sus clientes tengan claridad respecto de con quién o en qué producto operan.
- No pueden realizar oferta pública en Chile, de valores nacionales o extranjeros que no se encuentren inscritos, tanto éstos como su emisor, en el Registro de Valores que lleva la CMF.
- Siempre se proporcionará a los clientes el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus inversiones y operaciones bursátiles, así como protegerlo contra fraudes, engaños y otras prácticas ilícitas.
- El contenido o formato de la publicidad debe ajustarse a las instrucciones impartidas por la Bolsa, las contenidas en la Ley No 19.496 sobre Protección a los Consumidores y en las instrucciones del Servicio Nacional del Consumidor.

B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.

Artículo 11. Confidencialidad.

Sin perjuicio de la información que por razones legales o estatutarias deba proporcionar a la Autoridad o la Bolsa, el Personal Afecto debe guardar estricta reserva respecto de la información a que tengan acceso por razón de sus funciones; de las órdenes que reciban y de los antecedentes que sus clientes puedan proporcionarles en forma confidencial. En especial, la Corredora y el Personal Afecto deberán guardar en forma confidencial la información que sus clientes le proporcionen cuando requiera de sus servicios o su consejo, y los resultados de las Operaciones que realicen a nombre propio y por cuenta de estos últimos.

Artículo 12. Información Confidencial.

Toda la información sobre los clientes o recibida de éstos es confidencial a menos que el cliente hubiera expresado que dicha información es pública, o que el Personal Afecto que la hubiera recibido determine que es pública. Para lo anterior, si la fuente de la información no puede aclararla, el Personal Afecto debe consultar las referencias convencionales, como informes financieros anuales del emisor, boletines de prensa, diversos servicios informativos y archivos de órganos de información pública. Si se duda sobre el carácter público de la información, entonces esta debe tratarse como no pública.

Dada la dificultad para elaborar una lista exhaustiva de los tipos de información de clientes que podría ser confidencial, pero a modo de ejemplo se pueden mencionar:

- Estados financieros o proyecciones del cliente;
- Información acerca de cuentas actuales o propuestas, préstamos o tenencias, transacciones, planes financieros, planes de negocios u objetivos de adquisición del cliente;
- Información acerca de proveedores, acreedores o accionistas del cliente; y
- La evaluación de la Corredora acerca de la capacidad crediticia de clientes o cualquier otro análisis interno de clientes o de sus negocios (se basen o no en Información Confidencial).

El hecho de que un cliente haya contratado los servicios de la Corredora, así como los detalles de esa relación, puede considerarse también Información Confidencial.

El Personal Afecto también debe proceder con cautela para proteger la información no pública relativa a los asuntos propios de la Corredora. Ello puede incluir información similar a aquella de clientes, por ejemplo, información sobre las estrategias y los planes de la Corredora, sus resultados financieros, sus actividades comerciales, tecnología y posiciones bursátiles.

Artículo 13. Deber de confidencialidad.

Durante la prestación de las actividades y de otros servicios de inversión a sus clientes, la Corredora puede recibir Información Confidencial de sus clientes relativa a sus asuntos. Ella ha sido provista a la Corredora en el entendido de que será:

- Utilizada y mantenida en total reserva, y
- Utilizada sólo para los fines para los cuales se proporcionó.

Las normas que observará el Personal Afecto con respecto a la información relacionada a un cliente en particular se deben regir al menos por uno de los siguientes instrumentos:

- Un convenio de confidencialidad expresa,
- El deber general de confidencialidad que tenemos con nuestros clientes, o
- La ley y regulaciones.

El Personal Afecto debe esforzarse por preservar la privacidad de los datos de los clientes.

El Personal Afecto que renuncie, se jubile o sea cesado en sus funciones continuará sujeto a estas políticas y procedimientos relativos a la Información Confidencial.

Artículo 14. Divulgación de información confidencial.

Son excepciones al deber general de confidencialidad, las siguientes situaciones:

- *Si el cliente lo consintiera, en caso de tratarse de información suya, o, en caso de ser información de la Corredora, ésta última lo consintiera;
- * Si la ley lo permite u ordena (por ejemplo, si hay orden judicial o solicitud de un organismo regulador competente y regularmente efectuada); o
- *Para proteger los intereses de la Corredora (por ejemplo, en caso de cobros o de una demanda judicial).

Siempre que se provea Información Confidencial se deberá:

- *Comunicar expresamente que la información es confidencial, e
- *Informar respecto de las limitaciones con respecto a una posterior difusión.

El Personal Afecto que recibe una solicitud para divulgar Información Confidencial a un organismo regulador o en un Tribunal debe informar al área de Riesgos y a la Gerencia, de inmediato, antes de suministrar la información solicitada. Igualmente, antes de suministrar cualquier Información Confidencial que no esté contemplada en este Código o en las regulaciones de la Corredora debido a una posible excepción permitida, el Personal Afecto debe consultar con la Área de Cumplimiento.

Artículo 15. Protección de Información Confidencial.

Deben observarse las siguientes reglas para proteger el carácter confidencial de la información:

- *Evitar sostener conversaciones sobre Información Confidencial o revelar la identidad de los clientes donde ellas puedan ser escuchadas, por cualquier persona no autorizada, tales como ascensores, restaurantes, buses, metro, aviones, taxis u otros lugares donde es posible escuchar conversaciones ajenas.
- *Sostener conversaciones confidenciales en oficinas cerradas o salas de conferencia.
- *Evitar hablar sobre la Información Confidencial a través del teléfono usando altoparlante o porteléfono celular en áreas públicas.
- *No divulgar el paradero de miembros de la Corredora que están fuera de la oficina o la presencia de visitantes específicos en la oficina, donde el hecho de una reunión o destino pueda implicar o revelar Información Confidencial.

Restringir el acceso a los archivos electrónicos

- *Cumplir con todos los procedimientos de confidencialidad y seguridad aplicables a los sistemas, incluidos los requisitos para cualquier software de planificación de negocios.
- * Tener sumo cuidado al retener y transmitir Información Confidencial para que sólo las personas autorizadas a tener acceso a dicha información puedan hacerlo.
- *No dejar una terminal de computador sin bloquear el acceso al computador.
- * Evitar grabar documentos y archivos confidenciales en una unidad de disco compartida u otro medio de almacenamiento donde puedan ser vistos por personas no autorizadas.
- *No comunicar, prestar o tomar prestadas sus claves de usuario y contraseñas.

Proteger los documentos impresos

- *Mantener el escritorio sin papeles y los archivos bajo llave cuando usted no esté presente.
- *No olvidar documentos que contengan Información Confidencial o dejarlos desatendidos en salas de conferencias, áreas de fotocopiado, escritorios, máquinas de fax, u otros lugares donde podrían ser leídos por personas no autorizadas.
- *No leer documentos que contengan Información Confidencial en lugares públicos o desecharlos donde podrían ser recuperados por personas no autorizadas.
- * Triturar las copias adicionales de documentos que contengan Información Confidencial cuando ya no se necesiten para un proyecto.

Acceso físico restringido

- * Impedir el acceso de personas no autorizadas a áreas de trabajo, sala de archivos u otro lugar con acceso a expedientes de clientes.
- * Advertir a los responsables de la seguridad de la presencia de personas no autorizadas a áreas de trabajo o a dependencias de la Corredora.
- *Ejercer la debida cautela con trabajadores temporales, personal de servicio externo, mensajeros, personal contratado o de mantenimiento u otros con posible acceso a las instalaciones del Banco, asegurándose de que la Información Confidencial no esté a su disposición (a menos que tengan acceso autorizado). Ciertas actividades y funciones son muy delicadas y no se pueden proporcionar, sin cuidados especiales, a trabajadores temporales.
- * Recuperar los expedientes o las llaves del Personal Afecto que estén por abandonar su trabajo con la Corredora y modificar las contraseñas o controles de acceso que hayan utilizado.

Comunicación de información sobre los clientes en la Corredora

La Información Privilegiada debe ser comunicada únicamente si es “necesario saberla” en la Corredora y para las actividades del emisor.

En el caso de una transacción, el hecho de compartir la Información Privilegiada debe estar restringido a los que trabajan en dicha transacción (Equipo de Negocios). No se podrá comunicar ninguna Información Privilegiada en forma oral, escrita o electrónica a cualquier otra persona que no sea del Área de Negocios o de Cumplimiento, y si es autorizado por la Alta Dirección. Empleados de Gestión de Riesgo y aquellos que cumplen funciones similares con acceso a Información Privilegiada deben ser incluidos en el Área de Negocio.

Todos los miembros del equipo encargado de una transacción deben ser informados de que las operaciones giran en torno a, constituyen Información Privilegiada, que son miembros del Área de Negocios y que deben conducirse de conformidad con los procedimientos establecidos para el tratamiento de Información Privilegiada.

La Información Privilegiada no debe ser divulgada a Personal Afecto del Lado Público, según se define más adelante, salvo si ha Cruzado la Muralla de conformidad con los procedimientos (y con la aprobación del Líder del Equipo de Negocios). Esto incluye conversaciones o acceso a cualquier archivo o base de datos que contenga Información Privilegiada (incluyendo las copias de la presentación del análisis de la transacción y cualquier otra información relacionada).

Según el caso, quizás sea necesario contar con dos equipos distintos para que se hagan cargo de transacciones interrelacionadas. En estas circunstancias, se establecerá una muralla entre ambos equipos. Los miembros del equipo a cargo de una transacción tienen prohibido buscar información

o material escrito o electrónico sobre el caso recurriendo a personas del equipo a cargo de la otra transacción y buscar Información Confidencial recurriendo a otras fuentes de la Corredora.

Si el Personal Afecto se entera de que una persona no autorizada ha recibido Información Privilegiada relativa a la transacción, deberá comunicárselo al Líder del Equipo de Negocios y al Área de cumplimiento en forma inmediata.

Artículo 16. Registros de control de información

La Corredora deberá llevar un registro de todo el Personal Afecto con acceso a Información Privilegiada, dado que tal información puede ser solicitada por los reguladores con posterioridad al anuncio de la transacción u otro acontecimiento con incidencia sobre un emisor, sus valores o negocios o clientes. Se debe advertir a todas las personas a quienes se suministre Información Privilegiada que no deben difundirla, de modo que la información pueda ser protegida debidamente, así como el deber de mantener el registro de control de información que se mantenga completo y al día. El Personal Afecto que reciba información debe ser notificado sobre cualquier otra cláusula de confidencialidad estipulada por el cliente y sobre los nombres de otros con acceso autorizado a esa misma información.

C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE.

Artículo 17. De la información.

La Corredora y el Personal Afecto, en la medida de lo posible, mantendrán contacto sostenido con sus clientes, en observancia a lo que la normativa les exige, en la forma y con la regularidad que permita a éstos conocer la marcha de sus inversiones y planificar adecuadamente las mismas.

Procurará que la información sea veraz, clara, completa, y entregada por medios que aseguren su oportuna recepción por quien corresponda.

Artículo 18. Recomendación de valores relacionados a la Corredora.

La Corredora informará previa y detalladamente a sus Clientes, cuando les recomiende la compra o venta de valores emitidos por sociedades en las que directa o indirectamente mantengan participaciones mayoritarias.

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

Artículo 19. Procedimiento Atención de Consultas y Reclamos de Clientes.

Este procedimiento detalla el proceso de recepción y atención de consultas, requerimientos y reclamos de clientes, de cualquier índole, que se relacionen con el negocio que realiza la Corredora, las que se reciben por los siguientes canales:

Se define como reclamo, cualquier nivel de insatisfacción unilateral manifestada y/o expresada por un cliente o un tercero, asociado a nuestra gestión, sobre un producto o servicio ofrecido por la Institución, ya sea en forma verbal o escrita e indistintamente del canal de ingreso y/o sistema implementado por la Corredora.

– Los reclamos se pueden clasificar entre los registrados en carta formal o correo electrónico, emitida por el cliente o la intermediación directa de organismos externos habilitados y reconocidos para estos efectos (SBIF, CMF, SERNAC, ABIF, Medios de Comunicación – Ej.: Línea Directa / El Mercurio o Redes Sociales) y los que no establecen una comunicación escrita, pero determinan el nivel de insatisfacción o molestia.

– Una petición de información y/o dato requerido por el cliente no constituye reclamo, siempre que esa solicitud no tenga carácter de reiteración de lo solicitado e incumplimiento de los plazos acordados, acorde al requerimiento efectuado.

– Asimismo, se reciben diversos reclamos, denominados de esta manera por el cliente, pero que internamente podemos clasificar como una petición asociada al proceso de post-venta, situación en que se deberá proceder según el procedimiento vigente para este producto y/o sus respectivos servicios, estableciendo un compromiso ante el cliente con la respuesta.

– Los pasos a seguir son:

- Escuchar al cliente.
- Proponer la solución conocida.
- Formalizar el requerimiento al área responsable.
- Comprometer fecha de solución al cliente
- Realizar seguimiento del caso.
- Responder al cliente o entregar lo solicitado.

No obstante, habrá que considerar que en este proceso, la petición puede convertirse en reclamo formal en cualquiera de sus etapas. En ese caso, también deberá intervenir la Gerencia, para resolver. Un adecuado y oportuno manejo de consultas e inquietudes de nuestros clientes evitará que se conviertan en reclamos o bien que escalen a instancias externas, por no ser detectados y administrados adecuadamente.

Dado lo anterior, son aspectos claves para cumplir con tal objetivo:

- Intentar resolver la inquietud del cliente de inmediato. Y que el cliente quede satisfecho con la respuesta.
- Si no se cuenta con la información o herramientas para resolver el reclamo del cliente o este último no queda conforme con la respuesta, se debe ingresar al Comité de Riesgo. De esta forma, el reclamo será analizado y respondido adecuadamente.

- Lo más importante, es no perder la relación con el cliente, a pesar de que el caso se derivado a la Gerencia. Debiendo realizarse seguimiento y mantener informado del estado de avance de su reclamo para retroalimentar al cliente cada vez que sea necesario. Se debe procurar mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes.

3. RELACIÓN CON TERCEROS.

A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL.

La Corredora y el Personal Afecto deberán mantener una actitud amable, digna y respetuosa, en su relación con las demás corredoras. Especialmente, deberá conducirse con honestidad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y con arreglo a las buenas prácticas del mercado bursátil.

Igualmente, deberán generar las condiciones que propicien una adecuada actuación profesional con sus competidores y con respecto a la Bolsa, de manera que aseguren la credibilidad del mercado bursátil.

Artículo 20. Incentivos prohibidos:

La Corredora y el Personal Afecto no admitirán beneficios personales o compensaciones económicas de ningún cliente o proveedor, ni de ninguna otra persona natural o jurídica con la que se mantenga o inicie negocios.

Para los efectos del presente Código de Autorregulación, no se considerará beneficio personal la asistencia a actos sociales, seminarios u otro tipo de actividades formativas que hayan sido debidamente autorizadas por la Corredora, así como, invitaciones a almuerzos profesionales y aceptar regalos de carácter promocional o detalles de cortesía.

La Corredora y el Personal Afecto, han de asegurar la oportuna difusión de este criterio entre sus clientes y proveedores.

Artículo 21. Competencia desleal:

Las prácticas de competencia desleal entre los corredores, o entre éstos y otras entidades del mercado financiero, constituyen una falta grave, por lo que la Corredora y el Personal Afecto se abstendrán de incurrir en ellas, ya sea por acción u omisión.

Para estos efectos, se consideran prácticas de competencia desleal, entre otras:

- i) Atraer a clientes potenciales o conservar los actuales, otorgando beneficios no compatibles con las sanas prácticas y buenas costumbres del mercado;
- j) Ofrecer productos, servicios o combinaciones de ambos a precios o tarifas inferiores a los costos asociados a dichos servicios, con el objeto de obtener un negocio en perjuicio de un competidor;
- k) Garantizar, directa o indirectamente, rentabilidades o desempeños en instrumentos de renta variable a sus clientes;
- l) Realizar publicidad cuyo contenido o formato no se ajuste a las instrucciones impartidas por la Bolsa, las contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Consumidores y en las instrucciones del Servicio Nacional del Consumidor;

- m) Coludirse u operar en forma conjunta de manera de restringir la oferta en perjuicio delos Clientes;
y,
n) Abusar de una posición dominante en orden a obtener condiciones más favorables queaquellas que pudieran darse por la sola intervención del mercado.

Artículo 22. Reserva de opiniones:

La Corredora y el Personal Afecto cuidarán el prestigio de la Bolsa y de sus miembros. En casoque, habiendo sido requeridos para ello o voluntariamente expresaran una opinión personalrespecto de cualquier acto, hecho o persona relacionada con la Bolsa y los otros corredores;advertirán oportunamente que dicha opinión corresponde a una de carácter personal y se emitebajo su responsabilidad.

En su relación con la prensa, la Corredora y el Personal Afecto deberán ser cautos, procurando elrespeto y observancia de este Código.

Artículo 23. Sobre el control recíproco entre corredores:

La Corredora y el Personal Afecto tienen el derecho y el deber de informar a la Bolsa lasconductas de otros miembros que a su juicio falten a la Ley, a los reglamentos y demás normasque los rigen. Respecto de la información entregada en virtud de lo dispuesto en el incisoprecedente, la Bolsa deberá mantenerla en estricta reserva, salvo en lo que fuere necesario para la marcha del proceso judicial o requerimiento administrativo a que haya lugar, en su caso.

Artículo 24. Corredores que participan en el directorio de la Bolsa:

Para el caso que correspondiere, la Corredora no ejercerá ningún tipo de influencia o presiónsobre los directores de la Bolsa que a su vez sean miembros de la Corredora, con el objeto deobtener beneficios o de evitar perjuicios o sanciones por parte de aquella.

B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD.

Artículo 25. Ideas matrices

La Alta Administración, clientes, comunidad, empleados y medio ambiente corresponden a lospilares que orientan el cumplimiento de nuestro compromiso de crear valor tanto para la sociedadcomo para la Corredora.

Clientes

Se buscará entregar una experiencia de servicio de calidad, con el cliente en el centro de todas lasdecisiones, y estableciendo relaciones sostenibles y rentables. Para ello, se promoverá lainnovación en los procesos y modelos de atención, y se harán inversiones en tecnología digitalpara redefinir los servicios y mejorar la experiencia del cliente.

Nuestros colaboradores

Fomentar el liderazgo y desarrollar talentos forman parte de la estrategia de negocio de la Corredora.

Compromiso con la diversidad

Tenemos un compromiso con la Diversidad y la Inclusión, respetando las diferencias y brindando un trato equitativo a todos. Este compromiso se manifiesta generando un ambiente que propicie la productividad, los objetivos personales, la dignidad y el respeto para todos.

Medioambiente.

Las actividades habituales de la Corredora generan diversos impactos, directos e indirectos, en el medio ambiente. En tal sentido, la gestión de la Corredora se ha centrado en la optimización del uso de los recursos y en fomentar la eficiencia energética.

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

Artículo 26. Integridad del Mercado:

La Corredora y el Personal Afecto se abstendrán de difundir rumores, dar señales falsas o transmitir información que distorsione el proceso de formación de precios o que pueda afectar las decisiones bursátiles de los demás Corredores y las decisiones financieras de los inversionistas.

La Corredora y el Personal Afecto evitarán que, con su actuar, se obstaculice la formación de la cotización de los valores transados, por otros factores que el libre contacto entre la oferta y la demanda. La Corredora y el Personal Afecto no pueden manipular precios en cualquiera de sus formas, como asimismo, crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios o tasas, montos o cantidades adjudicadas, y simular transacciones, ya sea en cuanto a su existencia absoluta, a sus características, o a través de la interposición de personas.

Artículo 27. Actualización permanente:

La Corredora y el Personal Afecto procurarán estar al día en las prácticas, procedimientos y normativa bursátiles, en lo posible incorporando la tecnología necesaria al efecto

No intercambio de Información Privilegiada entre las áreas de la Corredora

Una característica muy importante de las políticas y los procedimientos creados para preservar la confidencialidad y prevenir operaciones y transmisión de Información Privilegiada, son las separaciones de diversas funciones o departamentos de la Corredora relacionadas a operaciones con valores.

Las personas que como parte de su rutina reciben o intercambian Información Privilegiada de los clientes son el Personal Afecto, quienes pueden recibir o crear Información Privilegiada relativa a

clientes, y deben dar cumplimiento a la política de manejo de información privilegiada y de uso de información.

Es responsabilidad de Dupol S.A. Corredores de Bolsa, mantener un registro del Personal Afecto

a) Separación física de las funciones

El Personal Afecto debe estar en instalaciones físicamente separadas de las áreas de operaciones. El acceso a las unidades de negocios debe restringirse de modo que sólo las personas autorizadas puedan ingresar al área de negocios.

b) Cruce de la barrera de información

El Personal Afecto del área de negocios puede obtener información o asesoría de un miembro del área de operaciones, por lo tanto, todo miembro de la Corredora debe estar consciente de la debida diligencia y reserva respecto a la revelación de cualquier hecho que en particular puede constituir Información Privilegiada.

c) Restricciones a la actividad del Personal Afecto con ciertos valores.

Debido a la naturaleza altamente confidencial de las transacciones en las que participa la Corredora, se deberá tener en especial consideración el cumplimiento de las normas establecidas en el presente Código, y en sus modificaciones posteriores.

d) Transacciones en Beneficio Propio

El personal afecto a este Código, no puede bajo ningún pretexto, efectuar transacciones en beneficio propio, comprando o vendiendo para sí, los valores que un comitente ha encomendado vender o comprar, salvo autorización expresa del propio comitente.

Artículo 28. Uso de información privilegiada:

El Personal Afecto debe guardar estricta reserva de la información privilegiada a que tenga acceso en razón de las actividades que desarrolle, y no podrá utilizarla en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posean la referida información.

No obstante, la Corredora en caso de poseer información privilegiada, podrá hacer Operaciones respecto de los valores a que ella se refiere, por cuenta de terceros no relacionados con ellos, siempre que la orden y las condiciones específicas de la operación provengan del cliente, sin asesoría ni recomendación de ella.

Artículo 29. Prohibición de operar con Información Privilegiada y de transmitirla

Existen prohibiciones sobre operar con Información Privilegiada y transmitir o revelar Información Privilegiada. Un principio fundamental de la legislación es que todos los que inviertan en valores deben

tener igual acceso a la información que podría influir sobre sus decisiones de inversión. Quienes operen utilizando Información Privilegiada o la revelen, ya sea en su propio beneficio o de la Corredora, o de terceros, se exponen en forma personal y, en algunas circunstancias, también podrían exponer a la Corredora, a graves responsabilidades y a un agravamiento del riesgo reputacional.

Entre las sanciones que un organismo regulador o tribunal puede imponer al Personal Afecto involucrado en tal situación se encuentran multas, sanciones privativas de la libertad, demandas por indemnización de perjuicios, suspensión o revocación de la licencia para operar del Personal Afecto o de la entidad que se trate, pérdida de empleo, restricciones permanente para operar en el sector bursátil, de ejercicio de la profesión, la pérdida de cualquier ganancia e indemnización o pago de daños y perjuicios.

En aquellos casos donde los títulos se negocian en más de una jurisdicción, la sanción podría provenir de múltiples reguladores.

En relación a este punto se debe recalcar la pérdida de la credibilidad y confianza pública de la Corredora, con las consiguientes acciones judiciales y/o administrativas que pudieran corresponder por los perjuicios y daños de todo tipo, que ello podría producir a tales entidades.

Artículo 30. Divulgación de Información de Transacciones

La Corredora cumple con la normativa vigente, informando la identidad y tenencia de la propiedad en forma trimestral y a través de la FECU.

Asimismo, ha acordado que, en aquellos casos que corresponda, el Personal Afecto debe informar sus transacciones de acciones, considerando que las operaciones que realizan los Directores, Apoderados u Operadores del Intermediario, deberán ser informadas a la Gerencia General de la Corredora, respecto de toda adquisición o enajenación de los valores que hayan realizado, dentro de las 24 horas siguientes a la transacción según lo establecido en la normativa vigente.

En consecuencia, las personas antes mencionadas deben obligatoriamente informar a la Gerencia General toda operación realizada, exceptuando los depósitos a plazo y los valores de las instituciones y entidades a que se refiere el inciso 2º del artículo 3º de la 18.045.

El Intermediario tiene, además, la obligación, de informar aquellas transacciones realizadas por las personas indicadas anteriormente, cada vez que éstas alcancen un monto equivalente de dinero a 500 Unidades de Fomento referidas a un mes calendario y, ser enviadas en el día hábil subsiguiente al último día del mes calendario informado.

Además, la Corredora tiene la obligación de informar una vez al mes, todas las transacciones en acciones efectuadas por Gerentes, Apoderados, Operadores y empleados, que se hayan realizado durante un mes calendario.

Esta obligación del Intermediario, no libera a los individuos señalados de su obligación personal de informar las transacciones señaladas.

D. OTRAS NORMAS.

Artículo 31. Actitud frente a la autoridad:

La Corredora y el Personal Afecto mantendrán una actitud cooperativa y transparente, que fomente la confianza de las autoridades bursátiles, administrativas y judiciales en general.

4. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.

A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Artículo 32. Buenas prácticas de gobierno corporativo.

La Corredora reconoce la necesidad de adherir a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, afin de agregar valor a los accionistas y mantener la confianza de los clientes.

A lo anterior, se suma el compromiso con reforzar día a día nuestros procedimientos de auditoría interna y cumplimiento, así como con un marco integral y bien articulado de apetito por el riesgo.

Se cuenta y se mantendrá la certificación relativa al cumplimiento de la Ley N°20.393.

Es un objetivo permanente de la Corredora fortalecer la gestión de los riesgos no financieros – operacionales, reputacionales –, incluidos en el marco de gestión y de apetito de riesgo de la Corredora, junto con capacitar al Personal Afecto en tales materias.

Para la Corredora, en línea con su matriz, una gestión del riesgo eficaz y efectiva se apoya en una cultura de riesgo sólida y bien arraigada. Las líneas de negocios se encargan de elaborar y ejecutar planes alineados con su marco de gestión y son responsables de los riesgos que corren.

Comprenderlos y manejarlos son componentes fundamentales de cada plan de negocios.

Por ello, las líneas de negocio trabajan con la unidad de Gestión del Riesgo de modo que los riesgos de sus actividades se evalúen a fondo y se mitiguen en forma adecuada.

Las líneas de negocios y la unidad de Gestión del Riesgo cuentan conjuntamente con programas de capacitación sobre riesgos y políticas y procedimientos documentados sobre el tema.

En las operaciones la toma de decisiones relacionadas con los riesgos está sumamente centralizada.

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

Artículo 33. Mecanismo de Difusión y Resolución de Conflictos de Interés que surjan de las actividades del Intermediario y su Personal

Medios de difusión

Con el fin de lograr la difusión de la información, la Corredora ha establecido los siguientes mecanismos:

La información de interés se entregará permanentemente y simultáneamente por intermedio de correo electrónico, como así mismo, por los diferentes medios de comunicación que determine el Directorio, la Gerencia General o alguna de las instancias que estos hubieren delegado.

Por intermedio de las instancias que el Directorio, Gerencia General o alguna de éstas delegue.

Otros medios que aseguren la efectiva y rápida difusión de la información al mercado financiero.

Representantes Oficiales del Intermediario para con terceros y en especial con los Medios de Comunicación

Representarán a la Corredora, en las oportunidades en que se dirija a los medios de comunicación, al mercado en general o a un sector específico del mismo, el Directorio y/o Gerente General, quienes para estos efectos, podrán nombrar a una o más personas como portavoces oficiales del mismo o autorizar a determinadas personas para efectuar comunicaciones en las situaciones en que así se estime. Se entenderá que la información que ellos entreguen en esa oportunidad, está siendo puesta en conocimiento del mercado y del público en general, por un medio formal de la Corredora.

Artículo 34 Revisión de operaciones en función de las Transacciones

Compras y ventas:

Antes de comprar o vender un valor, en nombre de la Corredora, se debe obtener la aprobación de la Gerencia de Cumplimiento en las circunstancias estipuladas.

Artículo 35. Actividades de negocios externas

En el contexto de este Código, por "actividad de negocios externa" se entiende, de manera enunciativa más no limitativa, un nombramiento como funcionario o director de una empresa u organización benéfica o religiosa, de una sociedad comercial o la participación en una empresa con propiedad común o unipersonal.

Las políticas contenidas en esta sección apuntan a la identificación y prevención de conflictos de interés entre las obligaciones que el Personal Afecto tiene con la Corredora y las responsabilidades que asumen como parte de una actividad de negocios externa.

Aprobación generalmente exigida para participar en una actividad de negocios externa.

Por lo general, el Personal Afecto debe obtener aprobación de la Corredora antes de participar en una actividad de negocios externa.

El requisito de aprobación previa tiene por objeto evitar o resolver posibles conflictos de interés entre la actividad de negocios externa del Personal Afecto y la Corredora o sus clientes. En ciertas circunstancias, la Corredora puede prohibir que el Personal Afecto participe en una actividad de negocios externa o bien imponerle condiciones.

Criterios para decidir si se otorga aprobación

Además de las disposiciones legales y reglamentarias, se aplicarán los siguientes criterios para la participación del Personal Afecto en una actividad de negocios externa:

- La participación del Personal Afecto en el directorio o consejo o en la actividad de negocios no debe implicar un potencial significativo de conflictos de intereses (y el manejo o la resolución de posibles conflictos tampoco debe causar un perjuicio significativo al Personal Afecto en cuanto al cumplimiento de sus labores como tal).

- El negocio de la entidad externa no debe competir con el de la Corredora.
- La actividad de negocios y cualquier otro compromiso externo del Personal Afectado deben demandarle tiempo ni atención excesiva durante su horario habitual de trabajo.
- Se debe sopesar el beneficio y posible perjuicio que supondría para la Corredora la participación del Personal Afectado en la actividad de negocios.

Conflictos de intereses.

El Personal Afectado que participe en una actividad de negocios externa puede tener respecto de la entidad externa deberes de diligencia y de persona de confianza que pueden entrar en conflicto con los deberes de diligencia y las obligaciones de actuar con honradez, de buena fe y de acuerdo con lo que más conviene a los intereses de la Corredora. Ante un conflicto, el Personal Afectado debe revelarlo, para su resolución respectiva, al directivo o jefatura autorizada y al Área de Cumplimiento.

Revisión periódica.

Además, se puede revisar periódicamente las actividades de negocio externas que ha aprobado con anterioridad y exigir al Personal Afectado que suspenda una actividad si existe la posibilidad de que se genere un conflicto de interés con la Corredora. El Personal Afectado que considera que ha habido un cambio de circunstancias que despierta preocupación con respecto a la actividad de negocios externa deberá consultar al respecto a la jefatura autorizada y a la Gerencia de Compliance.

Artículo 36. Aceptación de una función en una transacción donde existe posibilidad de conflicto.

Un conflicto de interés real puede surgir, por ejemplo, cuando la Corredora no puede realizar sus actividades y obligaciones total y objetivamente con un cliente porque de hacerlo, le impediría realizar sus actividades y obligaciones total y objetivamente con otro cliente.

En tales casos, es aconsejable obtener asesoría legal para determinar si la Corredora debe comprometerse en estos casos y, en caso afirmativo, las medidas concretas que deberían adoptarse para enfrentar posibles conflictos.

Cuando se desarrolla una situación de conflicto con los clientes existentes, se debe tomar medidas inmediatas para eliminar o controlar el conflicto. El Personal Afectado que tome conocimiento de la situación debe notificarla de inmediato a la unidad de Cumplimiento y a su jefatura inmediata.

Dependiendo de las circunstancias, podría considerarse la conveniencia de cancelar la relación.

Artículo 37. Identificación de posibles conflictos.

Deberán darse los siguientes pasos para determinar si la Corredora enfrenta algún posible conflicto en relación con la aceptación de una función en una transacción:

- i. El Personal Afectado que propondrá a un cliente que la Corredora preste servicios respecto de una transacción o al cual un cliente le solicita asesoría o intervención en relación a una transacción (o cualquier otra transacción en la que el Personal Afectado considera que podría haber un conflicto de interés) deberá notificar de inmediato a la jefatura directa y solicitar a aquélla pre-autorización para dicha propuesta o participación antes de seguir adelante.

La jefatura directa determinará si, al asumir tal función en la transacción, se creará un conflicto o una posibilidad de conflicto. Al evaluar si realmente habrá conflicto, se debe considerar los mandatos ya aceptados, así como los que se está tratando de captar o los que están en proceso de consideración. En caso que se cree un conflicto, indicará al Personal Afecto que la Corredora no puede participar. Si no hay posibilidad de algún conflicto de interés con la Corredora, ya sea dentro o fuera del país de que se trate, dará su aprobación para proceder con la transacción. En caso de no contar con información suficiente o de duda debe remitir el asunto al Área de Cumplimiento.

ii. Cuando el asunto es remitido a la Gerencia de Cumplimiento, ésta hará las averiguaciones necesarias para determinar si, al asumir la Corredora una función en la transacción, se creará un conflicto o una posibilidad de conflicto. Si se determina que hay o pudiera haber un posible conflicto en otra parte de la Corredora, se remitirá el asunto al Directorio.

iii. Al determinar si existe un conflicto y cómo debe enfrentarse, el Directorio debe realizar las averiguaciones que juzgue necesarias y considerar las relaciones con los clientes existentes y los mandatos otorgados por éstos, así como las tenencias propias.

Si el Directorio determina que no existe conflicto real ni potencial, se notificará a la Corredora. Si el Directorio determina que sí existe un conflicto real o potencial, la Corredora puede decidir que la unidad no acepte la operación.

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

Artículo 38. Restricciones sobre la operación por parte de Personal Afecto.

En ausencia de ciertas restricciones específicas para el Personal Afecto y títulos, se permitirá al Personal Afecto negociar en sus cuentas personales siempre y cuando:

- No dediquen una cantidad excesiva de tiempo durante su jornada diaria a investigar y realizar operaciones personales.
- En general, eviten operaciones de corto plazo.
- Negocien dentro de sus posibilidades económicas.
- Negocien ciñéndose a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- Negocien de acuerdo con las políticas internas de la Corredora, lo cual incluye el Código de Ética y toda otra política aplicable a su Unidad de Negocios.

Artículo 39. Autorización de operaciones

El hecho de que una transacción ha sido aprobada previamente, no exime al Personal Afecto de sus responsabilidades si realiza una transacción indebida. Si una orden o transacción contraviniera o pareciera ser contraria a la legislación, regulación, este Código o las políticas de la Corredora, el Área de Cumplimiento, la jefatura directa, o ambos, deberán tomar las medidas apropiadas.

Las colocaciones privadas están comprendidas en los alcances del requisito de pre-autorización.

No se requiere pre-autorización para operaciones en sociedades de inversión, índice o canastas y títulos de deuda gubernamentales (o derivados de cualquiera de estos valores), a menos que el Personal Afecto negocie estos mismos instrumentos en representación de clientes o de la cartera propia de la Corredora.

Artículo 40. Restricciones adicionales.

En adición a lo anterior, el Personal Afecto tiene prohibido negociar para sus cuentas personales o relacionadas cuando:

- El valor está en una lista de restricción;
- Tenga conocimiento que la operación constituye una apropiación indebida de una oportunidad de inversión que debió ser para un cliente o para la Corredora;
- La operación involucra un mal uso por parte del Personal Afecto de su conocimiento de las actividades de operación, planes, estrategias u otra información obtenida por la Corredora o sus clientes, para beneficio personal.
- El valor tenga restricciones de acuerdo a la Norma de Carácter General N°278 de la Comisión para el Mercado Financiero.
- Los destinatarios de este Código deben informar al Directorio y con copia a su jefatura directa, cualquier transacción de carácter personal en moneda extranjera por montos que, en forma individual o acumulada en un día, sean iguales o superiores al equivalente a USD 30.000.- de acuerdo al valor del Dólar Observado del día anterior a la transacción.

El hecho de que una transacción ha sido aprobada previamente, no exime al Personal Afecto de sus responsabilidades si realiza una transacción indebida. Si una orden o transacción contraviniera o pareciera ser contraria a este Código, los reglamentos de valores aplicables o el interés público, la Gerencia de Cumplimiento, la jefatura directa, o ambos, deberán tomar las medidas apropiadas.

Artículo 41. Riesgos.

La Corredora ha estimado como parte del riesgo jurídico, las potenciales pérdidas en las actividades desarrolladas por la Corredora que no se realicen conforme a la normativa vigente, que pueden resultar en una pérdida financiera, sanciones regulatorias, exposición a litigios, juicios y/o daños a la reputación. En este punto se debe considerar la posibilidad de ingreso de nuevos clientes y esto conlleva también a considerar los riesgos de fraude y de lavado de activos.

Por otra parte, se debe cumplir los procedimientos y principios enfocados a prevenir la utilización de los productos y servicios de la Corredora para la comisión de delitos asociados al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, disminuyendo así, el riesgo reputacional asociado.

Por otra parte, y en cuanto al combate a los delitos se debe cumplir con los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del Modelo de prevención de Delitos (MPD).

D. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

Artículo 42. Infracción a las disposiciones de este Código:

El incumplimiento a las normas y recomendaciones del presente Código por el Personal Afecto, será considerado como una falta y como tal, para la Corredora, es un incumplimiento grave a las obligaciones de lealtad y diligencia que el Personal Afecto debe a la Corredora.

En los casos de existir un vínculo laboral entre el Personal Afecto infractor y la Corredora, las infracciones serán informadas al Gerente General y el caso presentado al Directorio de la Corredora, el que analizará y decidirá acerca de las sanciones a adoptar.

En aquellos casos en que el infractor sea una persona que mantenga otro tipo de relaciones contractuales con la Corredora, y aun cuando la capacidad de esta última para imponer medidas disciplinarias sobre los infractores de las normas contenidas en este Código está restringida, igualmente las infracciones serán informadas al Gerente General de la Corredora, y a su Directorio

y éste las analizará en miras a la eventual adopción de acciones en el marco de la relación contractual existente.

En todo caso, la Corredora, se reserva el derecho a ejercer las acciones civiles, penales o administrativas que busquen sancionar conductas delictuales y/o resarcir el perjuicio causado a la Corredora, así como sus accionistas y el mercado en general, todo lo anterior en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias.

Artículo 43. Procedimiento si Información Privilegiada es divulgada en forma indebida (procedimiento para casos de “filtración”)

Informar a la Gerencia de Cumplimiento de una divulgación indebida de Información Privilegiada, debe llevar a tomar las medidas apropiadas para proteger a los Clientes, la Corredora y demás miembros del Personal Afecto. Esto podría incluir, por ejemplo, poner al emisor en Vigilancia, supervisar o restringir la operación de los valores en cuestión la Corredora, o comunicarse con el emisor para solicitarle que divulgue públicamente la Información Privilegiada.

El Personal Afecto no debe informar a nadie, a menos que la Gerencia de Cumplimiento se lo haya autorizado, para evitar mayor riesgo de conflicto.

Hasta nuevo aviso por parte del Área de Cumplimiento, el Personal Afecto que tenga conocimiento de Información Privilegiada estará sujeto a las restricciones sobre operación basada en Información Privilegiada y divulgación de Información Confidencial con respecto a los títulos de que se trate.

E. OTRAS NORMAS.

Artículo 44. Registro de Incumplimientos a este Código:

En caso que exista incumplimientos al presente Código, la Corredora llevará un registro dedichos incumplimientos. Para cumplir con esta función seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Respecto del escalamiento, detallado en este Código, el Persona Afecto que tenga conocimiento de un incumplimiento a esta política deberá notificarlo a la Gerencia de Cumplimiento o recurrir a las vías alternativas de solución (seguir la cadena de comunicación), establecida en el Código de Ética en los Negocios de la Corredora. Esto significa que debe reportarse un incumplimiento, en primer lugar, al encargado de la unidad de negocio (en este caso al Gerente General de la Corredora de Bolsa).
- b. Las denuncias recibidas por el Alta Administración, en caso de que se estime necesario, se informarán a la alta administración de la Corredora y a su Directorio.
- c. Así también, cualquier otro incumplimiento del que sea informado al Gerente General de la Corredora, así como cualquier sanción informada por la Bolsa al Gerente General, será informada al Directorio de la Corredora.