

# Código de Autorregulación

  
**Chile**  
**Administradora General de Fondos**  
**SURA S.A.**

CÓDIGO

CH Código de Autorregulación Administradora General de Fondos SURA S.A.

Realizado Por	Asociado Cumplimiento	Aprobado Por	Directorio
Proceso	Gestión de Cumplimiento	Subproceso	Gestionar el marco de control interno
Versión	6	Fecha Última Versión	Enero 2025

# Índice

1.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
2.	<b>OBJETIVO</b>	4
3.	<b>ALCANCE</b>	4
4.	<b>GLOSARIO</b>	4
5.	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	5
6.	<b>DETALLE DEL CÓDIGO</b>	5
1.	<b>RELACIÓN CON CLIENTES</b>	5
A.	<b>NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	5
1.A.1.	LINEAMIENTOS ÉTICOS EN LA OFERTA DE PRODUCTOS	5
1.A.1.1.	ASESORÍA EN LA OFERTA DE PRODUCTOS	5
1.A.1.2.	TRANSPARENCIA EN EL OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS	6
1.A.1.3.	PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES	6
1.A.2.	MARKETING Y PUBLICIDAD	6
B.	<b>NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES</b>	6
1.B.1.	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	6
C.	<b>NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE</b>	6
1.C.1.	BUENAS PRACTICAS COMERCIALES	6
1.C.1.1.	IDONEIDAD DE PRODUCTOS	6
D.	<b>NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS</b>	6
1.D.1.	ATENCIÓN DE CLIENTES EN CANALES	6
1.D.2.	TRATAMIENTO DE RECLAMOS	6
E.	<b>NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL</b>	7
1.E.1.	PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA	7
F.	<b>NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD</b>	7
1.F.1.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	7
G.	<b>NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES</b>	7
2.	<b>RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD</b>	7
2.A.1.	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	7
B.	<b>NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS</b>	7
2.B.1.	ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	8
C.	<b>NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES</b>	8
2.C.1.	PREVENCIÓN DE FRAUDES	8
D.	<b>NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO</b>	8
2.D.1.	GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	8
2.D.1.2.	LÍNEA ÉTICA	8
E.	<b>OTRAS NORMAS RELEVANTES PARA COMPLEMENTAR NUESTRA AUTOREGULACION</b>	8
2.E.1.	NORMAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL	8
2.E.1.1.	CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN	9
2.E.1.2.	REDES SOCIALES	9
2.E.2.	NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	9
2.E.2.1	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	9
2.E.2.2	INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	9
7.	<b>REVISIÓN DEL DOCUMENTO</b>	9
8.	<b>HOJA DE MODIFICACIÓN</b>	9

	<b>Código</b>
	<b>CH Código de Autorregulación Administradora General de Fondos SURA S.A.</b>

## 1. Introducción

El Directorio de la Administradora General de Fondos SURA S.A. (en adelante “AGF SURA”), es la instancia responsable de aprobar y autorizar las políticas de gestión de riesgos y control interno para la AGF y sus fondos.

Para esos efectos, el Directorio debe dar cumplimiento, en todo caso, a algunos principios y elementos de gestión de riesgos incluyendo velar por que la administración de la AGF establezca los procedimientos de gestión de riesgos y control interno que permitan implementar las políticas aprobadas por el Directorio.

En este sentido, corresponde la elaboración y aprobación de un Código de Autorregulación para la Administradora General de Fondos SURA S.A., que recoge las normas de autorregulación que la Compañía se ha autoimpuesto conforme a lo establecido en la Norma de Carácter General N°424 de la CMF, relacionado a normas de conducta referidas a materias vinculadas con Gobierno Corporativo, Ética Empresarial, Transparencia y Competencia Leal.

## 2. Objetivo

El presente Código de Autorregulación, en adelante el “Código”, tiene por objeto promover las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los intermediarios de valores.

Lo anterior, a fin de asegurar que las actividades de la Administradora cumplan con los elevados estándares éticos que la confianza exige y toda la suma de sus valores organizacionales, se instruyen a través del presente Código las directrices que deben dirigir la conducta organizacional de sus colaboradores, las que además deben estar alineadas irrestrictamente a las leyes y normativas que regulan la actividad del negocio de la Administradora.

## 3. Alcance

El presente Código es aplicable a todo el personal y directores de la Administradora General de Fondos SURA S.A.

## 4. Glosario

- **Código:** El presente Código de Autorregulación.
- **Confidencial:** Es la propiedad de la información que pretende garantizar el acceso, sólo a personas autorizadas y que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

- **Colaboradores:** Corresponde a todos los empleados de AGF SURA, Directores, Accionistas, Asesores y, en general, a las personas relacionadas a la compañía en los términos señalados en el artículo 100 de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores
- **Grupos de interés:** Corresponde a nuestros Clientes, el Estado y Reguladores, Proveedores, Medios de Comunicación, Comunidad, Líderes de opinión, Directores, Accionistas y Colaboradores

## 5. Documentos de Referencia

Tipo	Nombre	Referencia
Decreto de Ley	D.L N°3.538	Ley orgánica de la Comisión para el mercado financiero
Ley	Ley N°21.000	Crea la Comisión para el mercado Financiero
Ley	Ley N°20.712	Regula la Administración de fondos de terceros y carteras individuales.
Norma de Carácter General	NCG N°424	Establece estructura de presentación de normas de conducta de autorregulación
Norma de Carácter General	NCG N°507	Imparte Instrucciones sobre Gobierno Corporativo y Gestión integral de Riesgos y Control Interno para las Administradoras Generales de Fondos.
Código	Código de Conducta grupo empresarial Sura	Establece los pilares del comportamiento ético de los colaboradores de la compañía.

## 6. Detalle del Código

### 1. RELACIÓN CON CLIENTES

#### A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD

##### 1.A.1. LINEAMIENTOS ÉTICOS EN LA OFERTA DE PRODUCTOS

AGF SURA considera que tener un actuar ético provoca, a largo plazo, mayor sostenibilidad, mayor confianza del público en general, generando mejores resultados económicos.

##### 1.A.1.1. ASESORÍA EN LA OFERTA DE PRODUCTOS

La AGF SURA entrega al personal de ventas los siguientes lineamientos, para el desarrollo de sus labores: Cuida la reputación, Representar adecuadamente la Marca desde un punto de vista ético, Generar Confianza otorgando un servicio de excelencia y ético, y Rechazar comportamientos irregulares como fraudes.

### **1.A.1.2. TRANSPARENCIA EN EL OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS**

La información que se pone a disposición de los clientes debe ser lo suficientemente clara, completa y oportuna, a fin de que estos puedan tomar decisiones fundadas en la contratación de nuestros productos y servicios.

### **1.A.1.3. PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES**

En cumplimiento de la regulación aplicable para la protección de los consumidores y en el genuino interés de la Compañía por sus clientes, AGF SURA cuenta con procedimientos diseñados para la provisión de productos y servicios acordes a la regulación correspondiente.

### **1.A.2. MARKETING Y PUBLICIDAD**

Como parte de la industria de servicios financieros, se establecerán políticas y procedimientos que permitan gestionar la calidad de la información que deban contener los materiales de publicidad, de acuerdo a la normativa actualmente vigente.

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

### **1.B.1. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Es imperativo el resguardo de cualquier tipo de información a la que se tenga acceso por parte de AGF SURA, la seguridad y confidencialidad de toda la información, incluyendo datos personales de nuestros clientes y clientes potenciales, siempre deben de ser salvaguardados.

En caso de detectar alguna violación a lo establecido por este código, deberá ser reportado de manera inmediata a través de la Línea Ética.

## **C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE**

### **1.C.1. BUENAS PRACTICAS COMERCIALES**

#### **1.C.1.1. IDONEIDAD DE PRODUCTOS**

Nuestros productos, servicios y prácticas son informadas a los clientes, así como sus objetivos de inversión, tolerancia a los riesgos, conocimiento y experiencia en materia financiera.

En este contexto y apegándonos a la regulación aplicable, adoptamos Reglas sobre Idoneidad de Productos procurando el desarrollarlo de productos amigables, simples y transparentes.

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

### **1.D.1. ATENCIÓN DE CLIENTES EN CANALES**

Atención de clientes en cualquiera de los canales de servicio debe realizarse de manera diligente, sin ningún tipo de discriminación o preferencia.

### **1.D.2. TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

**Control de Reclamos**

La compañía pone a disposición de sus clientes distintos medios y canales para la atención de discrepancias o consultas que pudieran surgir en la relación contractual, los cuales se encuentran establecidos en la plataforma web de SURA Investments Chile.

## **RELACIÓN CON TERCEROS**

### **E. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL**

#### **1.E.1. PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA**

La Libre Competencia es base esencial para el desarrollo de los mercados en los que participa SURA. En ese sentido, nuestra Compañía tiene la firme convicción de que la Libre Competencia permite la generación de mayor valor, la igualdad de oportunidades y mayor eficiencia en la producción.

Nuestro objetivo es reforzar los lineamientos de la Administradora en Libre Competencia, con el fin de prevenir la comisión de infracciones.

El área de Cumplimiento proporcionará orientación si surgen dudas de que ciertas operaciones o actividades cumplan o no con los requisitos de los principios de competencia económica. Sin embargo, en última instancia es responsabilidad de cada colaborador garantizar que sus acciones y ética en los negocios estén de acuerdo con la libre competencia.

### **F. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD**

#### **1.F.1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

Con base en el buen gobierno corporativo, AGF SURA busca la sostenibilidad de los negocios y del entorno.

Lo anterior, con una visión, misión y estructura ética llevadera en el tiempo.

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

#### **1.G.1. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

Para prevenir la comisión de Delitos, SURA ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos al alero de lo dispuesto en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

## **2. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD**

### **2.A.1. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

AGF SURA cuenta con lineamientos que rigen todas y cada una de las actuaciones de SURA en Chile y de todos sus colaboradores. Asimismo, el Directorio aprobó las directrices establecidas a nivel de grupo corporativo, que regulan los derechos y deberes de sus grupos de interés, garantizando la responsabilidad en la toma de decisiones y estabilidad en las relaciones con cada parte.

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

## **2.B.1. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

AGF SURA cuenta con una Política de Conflicto de Interés, cuyo contenido responde al monitoreo y control de Conflictos de Interés en el Negocio y Actividades Externas.

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

### **2.C.1. PREVENCIÓN DE FRAUDES**

En AFG SURA se rechaza el fraude en todas sus formas, incluyendo entre otros, la apropiación indebida de activos, los actos de corrupción pública o privada la manipulación de información y reportes externos o el incumplimiento deliberado de los controles internos diseñados para la prevención y detección del fraude.

La Administradora General de Fondos SURA combate el fraude y para estos efectos, ha designado a un Oficial Antifraude, Políticas, Procedimientos y mecanismos de control e investigación.

## **D. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

### **2.D.1. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

#### **2.D.1.1. APLICACIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

Los empleados, asesores, administradores y directores de Corredora de Bolsa que voluntariamente o por culpa grave, por acción u omisión cometan una falta, un acto impropio incumplan o faciliten el incumplimiento o violen los principios éticos y normas consagradas en este código, están sometidos a las acciones disciplinarias correspondientes. Las irregularidades cometidas pueden conducir a la imposición de sanciones disciplinarias e incluso a la terminación de la relación laboral o contractual.

#### **2.D.1.2. LÍNEA ÉTICA**

Administradora General de Fondos SURA S.A. contará con una línea ética como canal de comunicación confidencial y segura al servicio de los empleados, asesores clientes, proveedores y demás grupos de interés, con el propósito de reportar las posibles irregularidades que atenten contra los principios éticos de las compañías.

La responsabilidad de las denuncias, serán de cargo del Área de Cumplimiento, estableciéndose para dichos efectos, Políticas y Procedimientos que establezcan medidas y lineamientos para la investigación y para resguardar y proteger el contenido de la investigación y las partes involucradas en el proceso.

## **E. OTRAS NORMAS RELEVANTES PARA COMPLEMENTAR NUESTRA AUTOREGULACION**

### **2.E.1. NORMAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL**

La compañía cuenta con un Manual de Gestión de Riesgos y Crisis Reputacional, el cual define los criterios generales para el manejo del prestigio de sus negocios ante situaciones críticas que involucren a nuestra marca, su reputación o a nuestros colaboradores.

Todos los colaboradores de la Compañía tienen el deber de reportar inmediatamente al área de Comunicaciones Corporativas y sostenibilidad, en caso de que identifiquen, cualquier evento con potencial de ocasionar un evento o crisis reputacional.



## **2.E.1.1. CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Las publicaciones, discursos, entrevistas, declaraciones o apariciones públicas, artículos o cualquier otro medio de comunicación (virtual o físico) deberán ser autorizado por el área de comunicaciones de la compañía y deberán conservar los lineamientos corporativos en cuanto a imagen, lenguaje y direccionamiento estratégicos. De acuerdo con las temáticas se definirán voceros oficiales que pueden pronunciarse ante los medios de comunicación.

En caso de cualquier duda o aclaración los colaboradores deben contactar a la Dirección de Comunicaciones Corporativas [Comunicacionesysostenibilidad@surainvestments.com](mailto:Comunicacionesysostenibilidad@surainvestments.com)

## **2.E.1.2. REDES SOCIALES**

La participación de los colaboradores, asesores, administradores y directores en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp, etc) es de carácter personal y no tienen ninguna relación con la Compañía. Cuando aquellos requieran utilizar las redes sociales con fines asociados a la Compañía, deberán identificarse apropiadamente y contar con la autorización de la Dirección de Comunicaciones Corporativas siguiendo los parámetros que establezca la compañía.

## **2.E.2. NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

A continuación, se describen alguno de los tipos de información que es manejada por la compañía:

### **2.E.2.1 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Todos los colaboradores tienen la obligación de evitar la divulgación no autorizada de Información Confidencial. La revelación a terceros ajenos a SURA debe existir autorización para hacerlo y que exista un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

La obligación de mantener los resguardos de la Información Confidencial permanece vigente incluso después de que dejes de prestar tus servicios en la Administradora General de Fondos SURA. De la misma manera, SURA exige a su personal nuevo, que respeten las obligaciones de confidencialidad que tengan con sus empleadores anteriores.

### **2.E.2.2 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Información privilegiada es aquella relativa a cualquier acto, hecho o acontecimiento, de cualquier naturaleza, que influya o pueda influir en los precios de los valores inscritos en el Registro de Valores, en tanto dicha información no haya sido revelada al público por la emisora respectiva, a través de la bolsa o mercados en la que coticen dichos valores.

## **7. Revisión del Documento**

El presente Código tendrá vigencia de 1 año con periodicidad de revisión o actualización del anual. No obstante, las actualizaciones pueden ser en un tiempo menor, de acuerdo con los cambios funcionales realizados en el proceso.

## **8. Hoja de Modificación**

Las modificaciones que se realicen con posterioridad a la aprobación otorgada por la Comisión, así como las normas de conducta que formulen las entidades que queden obligadas a autorregularse con posterioridad a esa fecha, deberán ser remitidas a la Comisión a través de ese mismo módulo y dentro del

plazo de 30 días contado desde que tales normas o modificaciones hayan sido aprobadas por el órgano superior de administración de la entidad, conforme lo establece el inciso segundo del artículo 77 del D.L. N°3.538.

N	Modificaciones Efectuadas	Fecha de Actualización	Responsable	Revisado y/o Aprobado
1	Creación del documento	Diciembre 2018	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio Comisión para el Mercado Financiero
2	Actualización anual. 1. Se incorpora la restricción de aceptar o entregar regalos o invitaciones a funcionarios públicos 2. Se incorpora la participación del encargado de Legal y Cumplimiento corporativo de SURA AM en el Comité de Ética	Marzo 2020	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio Comisión para el Mercado Financiero
3	Actualización anual. Se incorporan restricciones relacionadas con regalos e invitaciones, de acuerdo a la política regional	Julio 2021	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio Comisión para el Mercado Financiero
4	Actualización anual. Se modifica canal de denuncias	Julio 2022	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio Comisión para el Mercado Financiero
5	Actualización anual Se alinean los criterios con código de ética regional. Se elimina la clasificación de información desde el punto de vista de la confidencialidad. Se elimina el lineamiento de escritorio limpios. Se elimina el lineamiento relativos al manejo de información privilegiada y confidencial. Se suprime la información de constitución de los comités de ética.	Diciembre 2023	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio

⋮

6	Actualización Anual	Enero 2025	Área de Cumplimiento	Robin Zuin Directorio AGF SURA
---	---------------------	------------	----------------------	-----------------------------------