

Código de Autorregulación


Chile

Administradora General de Fondos SURA

CH Código de Autorregulación Administradora General de Fondo SURA

Realizado Por	Asociado Cumplimiento	Aprobado Por	Directorio
Proceso		Subproceso	
Versión		Fecha Última Versión	

Índice

1. RELACIÓN CON CLIENTES.....	5
A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD	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.1.4. NORMAS ESPECÍFICAS – AREA COMERCIAL	7
1.A.2. MARKETING Y PUBLICIDAD.....	9
B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES	10
1.B.1. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	10
C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE	11
1.C.1. BUENAS PRACTICAS COMERCIALES	11
1.C.1.1. IDONEIDAD DE PRODUCTOS	11
D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS	14
1.D.1. ATENCION DE CLIENTES EN CANALES.....	14
1.D.2. TRATAMIENTO DE RECLAMOS.....	14
2. RELACIÓN CON TERCEROS	16
A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL.....	16
2.A.1. PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA	16
B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD	16
2.B.1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	16
C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES	18
2.C.1. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	18

2.C.2.	PREVENCION DE DELITOS	19
2.C.3.	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS 20.393	19
3.	RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD	21
A.	NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO	21
3.A.1.	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	21
B.	NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	22
3.B.1.	ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	22
3.B.1.1.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS	23
3.B.1.2.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES	24
C.	NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES	25
3.C.1.	PREVENCIÓN DE FRAUDES	25
3.C.2.	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN	26
D.	NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	31
3.D.1.	GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	31
3.D.1.1.	APLICACIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	31
3.D.1.2.	LINEA ETICA	32
E.	OTRAS NORMAS RELEVANTES PARA COMPLEMENTAR NUESTRA AUTOREGULACION	34
3.E.1.	NORMAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL	34
3.E.1.1.	CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN	35
3.E.1.2.	REDES SOCIALES	35
3.E.2.	NORMAS DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
3.E.2.1.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	36
3.E.2.2.	INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	37
3.E.3.	NORMAS SOBRE EL USO DE RECURSOS SURA	38
3.E.3.1.	MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, INTERNET Y CUENTAS DE USUARIO	38
3.E.3.2.	DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHTS)	39

	Política
	CH Código de Autorregulación Administradora General de Fondo SURA

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Código de Autorregulación de la Administradora General de Fondos SURA, en adelante también “AGF SURA” o “SURA”, que recoge las normas de autorregulación que la Compañía se ha autoimpuesto en armonía a lo solicitado por la Norma de Carácter General 424 de la Comisión para el Mercado Financiero y que tocará normas de conducta referidas a materias relacionadas con gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal.

OBJETIVO

Cumplir con la solicitud de la Comisión para el Mercado Financiero, quien en uso de sus facultades que le confieren el numeral 1 y 18 del artículo 5, el numeral 3 del artículo 20 y el artículo 77, todos del D.L. N°3.538, lo establecido en el artículo séptimo de la Ley N°21.000 y lo acordado por su Consejo en Sesión Ordinaria N°39 de 26 de abril de 2018, estimó pertinente requerir a las entidades obligadas a autorregularse en virtud de lo establecido en el artículo 72 del referido Decreto Ley, y que no participen del Comité de Autorregulación Financiera, la dictación de un Código de autorregulación.

ALCANCE

El presente Código es aplicable a todo el personal y directores de:

Administradora General de Fondos SURA S.A.

1. GLOSARIO

N/A

2. DOCUMENTO 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
Política	Código de Conducta grupo empresarial Sura	Establece los pilares del comportamiento ético de los colaboradores de la compañía.

DETALLE DE LA POLITICA

1. RELACIÓN CON CLIENTES

A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD

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

La ética aplicada a las ventas puede no ser la ruta más rápida para el éxito; cortar camino y dejar de lado la ética es casi siempre una vía más expedita hacia la riqueza, pero es una cuestión efímera y muy peligrosa. La Administradora General de Fondos SURA considera que vender con la conciencia limpia provoca, a largo plazo, mejores resultados económicos.

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

Algunos lineamientos que la Administradora General de Fondos SURA entrega al personal de ventas para el desarrollo de sus labores son los siguientes:

Cuida tu reputación: Actuando con integridad, aplicando los principios corporativos.

Representar la marca. La compañía antepone la ética en su actuar.

Generar confianza. Brindando un servicio de excelencia y calidad con enfoque ético.

Rechazar comportamiento irregular: Actuando con cero tolerancias a intentos de fraude, o malas prácticas.

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

Administradora General de Fondos SURA establece que la información que se ponga a disposición de los clientes sea lo suficientemente clara, completa y oportuna a fin de que estos puedan tomar decisiones fundadas en la contratación de nuestros productos y servicios.

A fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que Administradora general de fondos SURA entrega a sus clientes acerca de los productos financieros que ofrece, es indispensable:

- Reducir asimetrías de información, proporcionando una adecuada difusión de aquella información considerada como suficiente para tomar decisiones fundadas.
- Fomentar el acceso del público a los productos financieros que ofrece Corredores de Bolsa Sura de una manera general y homogénea alineado a las necesidades y perfil de las personas.
- Promover el desarrollo de buenas prácticas comerciales

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 en sus clientes, Administradora General de Fondos SURA cuenta con procedimientos diseñados para la provisión de productos y servicios acordes a la regulación correspondiente.

1.A.1.4. NORMAS ESPECÍFICAS – AREA COMERCIAL

Los agentes de ventas son representantes comerciales de la Administradora General de Fondos SURA, y tienen como objetivo la intermediación y venta de los distintos productos y servicios que ofrecen sus empresas, quedando sujetos a los beneficios y obligaciones derivados de esta relación.

La gestión de todo colaborador que compone la fuerza de ventas de la Administradora está basada en el conocimiento de sus productos, la capacitación permanente y la orientación al logro de los objetivos de la empresa. Así, los agentes, asociados y Gerentes de la compañía:

1. Informarán a los clientes sobre el alcance, características, límites y condiciones de cada uno de los contratos que se celebran por su intermedio.
2. Asesorarán a los clientes o a sus beneficiarios en forma oportuna y transparente derivado de cualquier requerimiento que pudieran solicitar.

Asimismo, la Compañía establece las siguientes **normas básicas** para el logro de los objetivos comerciales:

1. Trabajar en forma exclusiva para Administradora general de fondos SURA en lo que respecta al cumplimiento de sus funciones y tareas específicas de su cargo.
2. Participar en todas las actividades de entrenamiento y capacitación a las que sean asignados por la compañía.
3. Desarrollar sus actividades con la mayor diligencia, buena fe, compromiso y sentido de la responsabilidad conforme a las características y atributos propios de su rol como representante de la Administradora General de Fondos SURA frente a los clientes.
4. Utilizar durante el desarrollo de su gestión comercial, únicamente las herramientas y documentación proporcionadas y/o autorizadas por la compañía.
5. Asesorar e informar a los clientes, en forma fidedigna y veraz, respecto de los productos y servicios que ponga a disposición Corredores de Bolsa SURA.
6. No hacer afirmaciones engañosas y/o improcedentes, o que distorsionen la realidad sobre su condición profesional, la naturaleza y alcance de su función y/o de las características y condiciones generales y particulares de los productos comercializados por la Administradora. En ningún caso, y bajo ninguna circunstancia, podrán argumentar falta de conocimiento parcial o total de las reglamentaciones legales que rigen a los productos y servicios comercializados por nuestra compañía.
7. Anteponer siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad a los mismos

por encima de su interés personal o beneficio propio.

8. Abstenerse de utilizar cualquier método de competencia desleal durante el desempeño de su función y/o actividades específicas.

Se considerará competencia desleal:

- a. El incitar y/o engañar al cliente a prescindir de un producto o servicio contratado con una compañía competidora que actúe en el mercado, para contratar uno con la Administradora General de Fondos SURA.
 - b. No respetar los contratos comerciales previos que otro agente de la Administradora mantenga con un cliente, con el fin de obtener la contratación de un nuevo producto o servicio.
9. Informar al Cliente sobre las consecuencias de consignar datos inexactos o falsos en la documentación que requiera la AGF SURA para la contratación de los productos y servicios que ofrece.
 10. Informar al área de Cumplimiento de Administradora General de Fondos SURA respecto a aquellas solicitudes en las que, a su entender, el cliente declare datos no fidedignos, confusos, o que difieran de la realidad.
 11. No realizar, escribir, suscribir o firmar declaraciones o notas de cualquier tenor y naturaleza en nombre de, y/o por cuenta y orden del cliente.
 12. No enviar por correo, ni hacer uso de claves personales de clientes, actuales y potenciales y/o de otros funcionarios para acceder al sistema informático de la Compañía.
 13. Presentar documentación con la firma auténtica del cliente. Al respecto, queda expresamente definido que el agente asume el compromiso y la responsabilidad de presentar únicamente documentación firmada en su presencia por parte del cliente como también informarse cabalmente sobre la autenticidad de la documentación de respaldo a los instrumentos suscritos por el cliente.
 14. Mantener la confidencialidad de cualquier información relacionada con la contratación de un producto o servicio por parte del cliente, como por ejemplo la contenida en la correspondencia que la Administradora General de Fondos SURA pudiera enviar al cliente en sobre cerrado a través del agente.
 15. No ofrecer al cliente reducciones, bonificaciones, descuentos o cualquier otra ventaja que no sea legalmente posible o que no hayan sido debida y

formalmente autorizada por la Administradora.

16. Cumplir, aplicar e informar al cliente en tiempo y forma, respecto a la política de cobranza autorizada por la Administradora. Está prohibido terminantemente que los agentes, asociados y Gerentes acepten del cliente cualquier tipo de pago en dinero efectivo o en sus cuentas personales.
17. Reportar a través de la Línea Ética: [Línea Ética de SURA AM \(sistemaetico.com\)](http://sistemaetico.com), cualquier conducta que no se ajuste a los principios, normas y obligaciones mencionadas en el presente código.

Se entenderá que las obligaciones relacionadas a las inversiones de los clientes serán aplicables tanto para negocios de venta tradicional (documentación física, papel, firma manuscrita, etc.) como de venta digital (sin papeles, a través de la web, con huellero biométrico, u otras tecnologías digitales, ya sea para la contratación de un producto o identificación del cliente, etc.).

Las obligaciones consignadas precedentemente, serán igualmente aplicables a la totalidad de los colaboradores de la AGF SURA que ejerzan o no actividades de venta; incluidos aquellos que sin ser colaboradores ejerzan actividades de intermediación.

1.A.2. MARKETING Y PUBLICIDAD

Como parte de la industria de servicios financieros, es importante atender a las siguientes recomendaciones:

- Todo el material publicitario y material de ventas debe ser claro y veraz. No contendrá información falsa o inexistente de los productos o servicios que la AGF SURA ofrece.
- La Información sobre precios, productos y servicios debe ser proporcionada a los clientes evitando entregarla de manera clandestina o preferente.
- Los colaboradores no pueden prometer o hacer ofertas en nombre de la Administradora General de Fondos SURA que no hayan sido ofrecidas de manera institucional.
- Los colaboradores no pueden alentar a terceras personas, como agentes, consultores o subcontratistas, a realizar cualquier tipo de actividad comercial que esté prohibida por la ley.

- Todo el material destinado a publicitar los productos o servicios de Administradora General de Fondos SURA debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía y ser preferentemente revisados por el área de cumplimiento antes de su publicación.
- Toda la publicidad o promoción hecha por la Administradora se elabora según lo indicado en el Código Chileno de Ética Publicitaria que emite el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria [Código Chileno de Ética Publicitaria – CONAR](#).

B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES

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

Estamos comprometidos a administrar con mucho cuidado cualquier tipo de información a la que tengamos acceso. En particular, la seguridad y confidencialidad de toda la información de la AGF SURA, incluyendo datos personales de nuestros clientes y clientes potenciales, deben de ser salvaguardados.

Se entenderá por “dato personal” cualquier información concerniente a una persona física o jurídica identificada o identificable cuyos datos estén en posesión de SURA.

Dentro de la protección de datos personales se seguirán los siguientes lineamientos:

- Ser transparente en cuanto a cómo maneja la Administradora los datos personales de clientes y clientes potenciales.
- Sólo se pueden procesar datos personales para fines específicos y en base a las autorizaciones otorgadas por los clientes a la compañía para tales efectos.
- No obstante, lo señalado, se pueden utilizar datos personales por una razón estrictamente normativa, o a solicitud de un tribunal de justicia o autoridad competente.
- Debemos asegurarnos de que los datos personales están debidamente actualizados.
- Es obligación de la Administradora informar a nuestros clientes y clientes potenciales de los propósitos por los cuales se están procesando sus datos.
- Permitir el acceso a clientes y clientes potenciales a sus datos personales y que puedan eliminar, actualizar o bloquear sus datos personales.
- Debemos proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos.
- No podemos comprar, vender o transferir bases de datos de forma verbal o impresa (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
- No podemos revelar a terceros ajenos a la compañía datos personales, tales como nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta

o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona o alguna situación particular de ésta, salvo previa autorización de dicha persona.

- Aquellos proveedores que estén procesando, transmitiendo o almacenando datos personales en nombre de la AGF SURA deberán tener firmado el contrato de confidencialidad respectivo.

La información entregada por el cliente se entenderá verídica y completa.

En caso de detectar alguna violación a lo aquí estipulado deberá ser reportarlo 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

En las circunstancias de mercado actuales, los clientes se vuelven cada vez más exigentes y buscan respuestas eficientes a sus necesidades. Es por esto que nuestros productos, servicios y prácticas comerciales se ajustan a las necesidades financieras de los clientes, 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.

Regla 1. La AGF SURA pretende cumplir con las necesidades de sus clientes

Explicaremos los productos y servicios que se ajusten con las necesidades financieras y con los objetivos, tolerancia al riesgo, conocimiento, experiencia y situación financiera del cliente. Para esto utilizaremos la encuesta Perfil de Inversionista, que nos permite conocer el perfil de riesgo del cliente, y que nos ayudará a definir exactamente sus necesidades y expectativas. Para determinar el perfil de riesgo, es posible que necesitemos recopilar, entre otros:

- Su fecha de nacimiento
- El nivel de conocimiento financiero del cliente
- La tolerancia de riesgo del cliente
- El horizonte de su inversión en el tiempo

Si el cliente se quiere desviar de su tolerancia al riesgo resultante tras evaluar su perfil, el ejecutivo advertirá previamente de manera explícita los riesgos que esto conlleva, no obstante, si el cliente insiste en su decisión, debemos respetar su instrucción, lo que el asesor deberá documentar.

Regla 2. La AGF SURA ofrece un valor justo por sus productos

Debemos garantizar que nuestros productos y servicios generen un valor justo para el cliente. Este valor puede ser a través de la oferta de una cobertura adecuada de riesgo, o a través de la generación de ganancias, dependiendo de las necesidades de cada cliente.

La expectativa de generar valor para los clientes es nuestro punto de partida en el desarrollo de cualquier producto o servicio. Esto debe ser evaluado en términos de las necesidades del cliente, quien debe comprender lo que está comprando. Además de las características y el precio de los productos y servicios, la transparencia y la revelación o explicación que les hagamos acerca del producto o servicio ofrecido.

Cómo damos un valor justo de nuestros productos:

1. Utilizando únicamente material comercial institucional que garantice:
 - Esté escrito en un lenguaje comprensible para todos
 - Incluya una impresión y fecha válida para asegurar que la información se mantiene actualizada a menos que se trate de un contrato suscrito de forma digital
 - Incluya información de contacto dentro de la compañía
2. Se emitirán estados de cuenta que revelen y expliquen todos los costos, cargos o cuotas solicitadas en un lenguaje transparente y comprensible,
3. El material comercial, la información de los clientes incluyendo el contrato, datos personales, el análisis de las necesidades y el perfil de riesgo, serán revisados regularmente.
4. Teniendo un proceso que considere que todas las quejas sean capturadas, registradas y rastreadas para que se puedan realizar mejoras a un producto o servicio en particular. Se debe dar a conocer el proceso de quejas mediante un comunicado hacia los clientes.

Si los clientes tienen una queja, debe ser fácil para ellos interponerla. Las quejas de los clientes deben ser debidamente procesadas, manejadas de manera oportuna, y utilizadas para mejorar la comunicación acerca del producto o servicio ofrecido.

5. Capacitando a nuestra fuerza de ventas sobre:
 - Conocimiento financiero general
 - Productos y servicios
 - Comprensión de las necesidades de nuestros clientes
 - Legislación relacionada con los productos que ofrece
 - Cumplimiento y estándares éticos
 - Procesos de venta de esos productos

.....

Regla 3. La AGF SURA explica los riesgos y costos de sus productos y/o servicios

Se explicarán los costos y los riesgos inherentes al producto o servicio que ofrecemos, en un lenguaje transparente y comprensible para el cliente, revelando el tipo de producto, características, beneficios, riesgos y componentes del mismo.

En base al resultado de la encuesta Perfil de Inversionista, se entregará una asesoría para que el cliente sea capaz de comprender las posibles consecuencias finales o a largo plazo del producto.

Regla 4.- La AGF SURA evalúa sus productos y/o servicios, así como sus prácticas de venta

Se contará con un proceso para llevar a cabo la revisión continua de la aplicación de las Reglas de Idoneidad de Productos en los productos y servicios ofrecidos por la Administradora, y tomar las medidas pertinentes en base a los resultados para mejorarlos o mitigar los riesgos.

Para evaluar nuestros productos y/o servicios es necesario realizar:

- Una llamada (de bienvenida) para un grupo de clientes, cuyo objetivo es validar los datos entregados por el cliente, la calidad de venta y asesoría entregada.
- Una encuesta mensual (VOC) a los clientes que interactúan con los distintos canales de atención a clientes para evaluar la experiencia de Servicio y Comercialización de productos.
- Una encuesta anual a los clientes, que hayan interactuado o no con algún canal para medir su satisfacción.
- Revisar regularmente el contenido de los comunicados con los clientes.

Regla 5. La AGF SURA trabaja sólo con distribuidores debidamente autorizados

Se reclutará a candidatos que tengan una experiencia profesional y competencias adecuadas en base a habilidades y conocimientos.

Es necesario que, antes de vender los productos y servicios que ofrece la Administradora General de Fondos SURA, los asesores estén capacitados y debidamente certificados ante el regulador correspondiente.

Se controlará que los asesores no capacitados o sin certificación ofrezcan al público en general productos y servicios de compañía, y si corresponde se establecerán medidas disciplinarias para desalentar dichas acciones.

D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS

1.D.1. ATENCIÓN DE CLIENTES EN CANALES

La atención de clientes en cualquiera de los canales de servicio, entiéndase: Sucursales, Call Center, Web, Asesores Comerciales, Ejecutivos de Mantención, robots, etc debe realizarse sin ningún tipo de discriminación o preferencia y siempre con calidez y amabilidad. Todos nuestros clientes deben ser atendidos con el mismo nivel de diligencia y competencia.

La compañía cuenta con un modelo de atención a clientes que se basa en una oferta de valor sustentada en cuatro pilares: Asesoría, Productos, Relacionamiento y Servicios. Este modelo está diseñado para aplicar según el segmento y subsegmento en que se defina el nivel de conocimiento de inversión del cliente.

Para ello, la Administradora ha diseñado directrices que garantizan que todos los clientes son atendidos de la misma forma. Estas directrices se refieren a:

- Trato con el cliente
- Validación de identidad
- Confirmación de datos de contacto
- Seguimiento de compromisos con el cliente
- Diligencia en el envío de documentos
- Restricciones de entrega de información confidencial
- Registro de atenciones en bitácora
- Registro de reclamos

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.

Estas situaciones pueden entenderse como reclamos, los cuales pueden provenir de:

Fuentes internas Contact Center/chat/formularios de contacto en www.inversiones.sura.cl, Sucursales, vía correo electrónico o postal, consulta reclamo asesor y/o Asociado senior

Fuentes Externas: SERNAC, CMF (Oficios), Redes Sociales, Páginas de Reclamos y cualquier otra fuente que no sea mencionada en los puntos anteriores.

Para ello, existe un sistema centralizado denominado RyQ que permite el ingreso, consolidación y control de plazos de los reclamos ingresados.

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en toda la cadena de valor del cliente, la Compañía lleva a cabo las siguientes acciones:

- **Evaluar** las encuestas de satisfacción e **identificar** los **problemas más críticos**.
- **Generar indicadores** de cumplimiento de control de reclamos.

Encuesta de Satisfacción de Reclamos

De manera mensual, se envía a los clientes que han recibido ingresado algún reclamo con el objetivo de medir la satisfacción con respecto a la efectividad, plazo y calidad de respuesta.

2. RELACIÓN CON TERCEROS

A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL

2.A.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.

En términos simples el concepto de Libre Competencia hace referencia a la natural rivalidad que existe entre distintas empresas que se disputan un mismo mercado. Así, existiría “libre competencia” cuando los distintos actores que participan en un mercado actúan en forma independiente unos de otros, persiguiendo cada uno de ellos aumentar su participación y ganancias (en el corto, mediano o largo plazo) sin que existan circunstancias ilegítimas que perjudiquen a unos o favorezcan a otros.

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 cumplen 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.

La Administradora General de Fondos SURA no permite ningún tipo de acuerdo con competidores que pretenda controlar los precios, dividir o repartir los mercados o limitar la producción.

B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD

2.B.1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Con base en el buen gobierno corporativo, Administradora General de Fondos SURA buscamos la sostenibilidad de los negocios y del entorno.

Estimulamos la innovación y promovemos el desarrollo de nuevos mercados, así como la identificación de oportunidades de creación, crecimiento y expansión de los negocios en los que participamos.

El criterio de actuación empresarial de SURA está enfocado en tres grandes directrices:

Gestión en los Negocios: Frente a los públicos de interés de SURA, con prácticas en los diversos ámbitos de actuación con dichos grupos para generarles un valor agregado.

Desarrollo Social: Enfocado hacia las comunidades en donde opera SURA, participando en proyectos sociales, mediante aportes de carácter institucional y de voluntariado.

Dinámicas Públicas: De cara a los países en los que SURA hace negocios, participando en la construcción de políticas públicas, generando opiniones y fortaleciendo a nuestra organización.

Mediante la práctica integral de responsabilidad corporativa se facilita:

- El desarrollo de los negocios
- Relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés
- Competitividad en los mercados en donde operamos
- Fortalecimiento de una cultura organizacional y de gobierno corporativo
- Alineación a iniciativas corporativas.

Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de operación de nuestros negocios, así como con remediar aquellas situaciones en las que ha dicho respecto haya tenido alguna falla por parte nuestra.

Nuestra presencia empresarial respeta la diversidad cultural, el trato justo y la no discriminación, así mismo participa activamente en los procesos de desarrollo social.

En este marco de Responsabilidad Corporativa, base de cada una de las actuaciones de la Compañía, SURA declara un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, promoviendo el cuidado del entorno y de los recursos, así como también el desarrollo de tecnologías que minimicen el impacto en el medio ambiente.

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

2.C.1. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA NO PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Por la naturaleza de los productos y posibilidades de inversión que ofrece la Administradora General de Fondos SURA, la Compañía está expuesta a ser utilizada para cometer los delitos de lavado de activos o financiar una actividad delictiva como el terrorismo o la proliferación de armas destructiva. Se entenderá como lavado de activos, o blanqueo de activos, al proceso delictual que busca dar apariencia legítima a fondos provenientes de actividades ilegales, permitiendo a delincuentes y organizaciones criminales disfrazar el origen ilegal de su producto. Por financiamiento del terrorismo consideraremos cualquier medio por el cual una persona natural o jurídica solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier acto terrorista.

La Administradora General de Fondos SURA utiliza los estándares y las regulaciones que actualmente están en uso en la comunidad financiera internacional, como son las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

AGF SURA tiene lineamientos claros acerca de la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para proteger a la compañía contra cualquier participación en actividades ilícitas, así como participar en los esfuerzos internacionales para combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo

Estos lineamientos están vinculados con la integridad del cliente y pretenden asegurar:

- Un programa basado en riesgos diseñado para mitigar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo que pueda enfrentar la compañía.
- La verificación de clientes, contrapartes y demás fuentes de riesgo basada en documentos de fuentes confiables e independiente.
- Identificación de beneficiarios finales
- Realización de una debida diligencia continua en las relaciones comerciales.
- Capacitaciones periódicas
- Políticas, procedimientos y procesos de diligencia debida del cliente
- Actualizaciones periódicas al perfil de riesgo de la compañía
- Designación de un oficial de cumplimiento

- Informes a la alta administración o directorio sobre las iniciativas de cumplimiento, deficiencias de cumplimiento conocidas, informe de transacciones sospechosas reportados y acciones correctivas tomadas.
- Procedimientos para la comunicación oportuna de actividades inusuales.

2.C.2. PREVENCIÓN DE DELITOS

Es un compromiso de AGF SURA en relación con sus clientes, por lo que es prioridad no verse involucrada ni vinculada a actividades delictivas, que afecten la confianza del mercado y la reputación de la marca.

2.C.3. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (LEY N°20.393)

Administradora General de Fondos SURA ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (en adelante, MPD) que establece los lineamientos para la prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, corrupción entre particulares, negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida, delitos informáticos y todos aquellos que fueron incorporados por la Ley N°21.595 que sanciona los delitos económicos.

El MPD es un sistema orientado en la organización, administración y supervisión de medidas preventivas para el desarrollo de las actividades, procesos y transacciones de la Compañía sensibles a los delitos sancionados en la ley, cuyo objeto es promover un ambiente de transparencia.

El MPD comprende las siguientes acciones generales:

- Identificar las actividades o procesos que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- Establecer protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas.
- Asignar responsables en la aplicación de protocolos.
- Prevenir evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

El Sistema de Prevención de Delitos, que se compone de:

- Matrices de Riesgos potenciales en la comisión de delitos y los controles mitigantes correspondientes.

- Políticas y procedimientos para la oportuna y correcta actuación en caso de materializarse algún riesgo relacionado con delitos señalados en la regulación aplicable.

El Encargado de Prevención de delitos reporta semestralmente al Directorio de la Compañía lo respectivo a las medidas y planes implementados en la presentación de delitos contemplados en la Política respectiva.

Sanciones

En caso de que un colaborador de SURA incumpla las disposiciones relacionadas a la prevención de delitos, podrá ser sancionado. Tales sanciones podrán incluir amonestaciones verbales, escritas con copia a su carpeta personal o con copia a la Dirección del Trabajo competente. Las mismas infracciones a las obligaciones impuestas precedentemente darán lugar a la caducidad del contrato de trabajo cuando, por su gravedad o reiteración, dicha exoneración sea pertinente, sin perjuicio que la Compañía deba denunciar a las autoridades competentes los hechos constitutivos de delito.

Difusión del Modelo de Prevención de Delitos

Administradora General de Fondos SURA contempla en su plan anual de capacitaciones, aspectos relacionados con el MPD. El Encargado de Prevención de Delitos, con el apoyo del área de Cumplimiento y la Gerencia de Talento Humano estará a cargo de la programación y ejecución de este plan

Denuncias

La Compañía tiene establecido un Procedimiento de Denuncias cuyo objetivo es canalizar todas las denuncias recibidas a través de la Línea Ética [Línea Ética de SURA AM \(sistemaetico.com\)](http://Línea Ética de SURA AM (sistemaetico.com)), relacionadas al incumplimiento del Código de Conducta y sus anexos, así como de las políticas internas de la Compañía

3. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Un eje esencial en la actuación de la AGF SURA es la responsabilidad que asumimos con todos nuestros grupos de interés. En este sentido nuestro compromiso es:

- Cumplir con una política empresarial sustentada en sus cuatro principios corporativos y que rigen la conducción de quienes forman parte de la organización: Igualdad, respeto, transparencia y responsabilidad.
- Fortalecer permanentemente el gobierno corporativo de la compañía ajustando su accionar y difundiendo sus códigos de conducta y buen gobierno corporativo.
- Monitorear y ajustar en forma constante los sistemas de control interno, sobre la base de la supervisión basada en riesgos, siguiendo las directrices correspondientes aplicables.
- Los derechos de los accionistas, a cómo se organizan y representan al interior del Directorio. También a cómo asumen sus decisiones sobre los principios de equidad e igualdad que imperan en las definiciones tomadas.
- Las normas y lineamientos que asume el Directorio y la administración de la compañía respecto de la resolución de eventuales conflictos de interés.
- Las directrices que deben observar los colaboradores y personas relacionadas con la compañía en cada una de sus operaciones, negocios y en su comportamiento personal.

3.A.1. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

La Administradora General de Fondos 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 entregadas por la compañía referentes al Buen Gobierno Corporativo de la misma, 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

3.B.1. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

AGF SURA privilegiamos el interés común sobre los intereses particulares; no comprometemos la integridad de nuestras acciones por obtener beneficios propios, por lo que evitamos cualquier situación que represente un conflicto de interés en relaciones comerciales y labores, por acceso a información privilegiada, por capacidad de influencia en la decisión, por vínculos económicos entre otras.

Cada vez que se evalúe la asesoría o las transacciones que se han hecho para un cliente, sólo deben considerarse los intereses de éste.

Los empleados, asesores, administradores o directores de las compañías se abstienen de:

- Omitir u ocultar conflictos de interés en la celebración de contratos o transacciones con subcontratistas.
- Participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de la Administradora o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- Establecer o participar en empresas o negocios que compitan con las compañías
- Realizar negocios de interés personal o familiar dentro de la compañía o participar en empresas que tengan o busquen establecer negocios con estas.
- Autorizar o negar algún negocio con base en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización expresa de la compañía.
- Es necesario declarar en caso de que un familiar -independientemente que el parentesco sea consanguíneo o por afinidad- tenga alguna relación de negocios con Administradora General de Fondos SURA o algunos de sus proveedores, directa o indirectamente. Una vez analizada tu declaración, el área de Cumplimiento evaluará si existe o no un conflicto de interés.

Salvo autorización expresa de la compañía, para estos efectos, se cuenta con procedimientos internos que garantizan una contratación objetiva, que prevenga, elimine o mitigue los conflictos de interés.

Con una periodicidad mínima anual, los colaboradores de corredora de bolsa deberán presentar la declaración de conflictos de interés en la cual revelan la información solicitada con el fin de identificar posibles relaciones familiares, actividades económicas o cualquier otra situación que pueda generar potenciales conflictos de interés. Es deber

de todos los colaboradores responder la declaración de conflicto con información veraz y sin omitir ningún dato que pudiera resultar relevante para la compañía a efectos de administrar correctamente los conflictos de interés.

Adicionalmente, algunos colaboradores serán requeridos por el área de cumplimiento para presentar documentación que dé cuenta de su situación patrimonial.

Si se llegara a presentar un conflicto de interés en persona propia o identificarlo en un tercero, en cualquier momento diferente al definido para presentar la declaración anual deberá ser reportado inmediatamente al área de cumplimiento, quien ejecutara las revisiones pertinentes para administrarlo o resolverlo incluyendo el reporte ante el comité de ética

3.B.1.1. CONFLICTOS DE INTERÉS EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS

El éxito de la Administradora General de Fondos SURA depende de la confianza del público en nuestra integridad y profesionalismo. Para reforzar dicha confianza, es nuestra obligación evitar actividades, intereses o relaciones que pudieran interferir o estar en conflicto con las funciones que desempeñamos dentro de la compañía.

Sin la aprobación del área de Cumplimiento, ningún colaborador podrá:

- Estar dedicado a algún negocio externo
- Estar empleado o retribuido por algún tercero
- Colaborar como ejecutivo, director, socio o consejero de alguna organización externa del mismo giro de la Administradora General de Fondos SURA.

Si en un futuro pretendes iniciar una actividad personal independiente, deberás revelar tal situación y solicitar la autorización correspondiente de tu Gerente de área y del área de Cumplimiento. La autorización únicamente será negada en caso de que el área de Cumplimiento considere que la actividad implica un conflicto de interés.

Adicionalmente, se deberá consultar la política del Talento Humano en relación con la contratación de familiares dentro de la compañía. En términos generales, podrán ingresar a la Administradora, familiares directos de colaboradores (padre, madre, hermano, cónyuge, hijos), siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Que cumpla con competencias requeridas para el cargo.
- Que aprueba las evaluaciones necesarias para el ingreso a la Compañía.

- En caso de que trabajen en la misma Vicepresidencia, sus funciones no deben implicar conflictos de interés y no debe existir dependencia directa o indirecta entre sus cargos.

3.B.1.2. CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES

Por representar un tipo de conflicto de interés relevante para Administradora General de Fondos SURA, define lineamientos y controles sobre las inversiones personales de algunos colaboradores. La política se desarrolla bajo el marco de los siguientes principios:

- Primacía del interés del cliente sobre el del colaborador
- Prohibición expresa de uso de información confidencial o privilegiada para beneficio personal.
- Definición y alcance del rol de monitoreo del área de cumplimiento.
- Límites a la concentración de capital de colaboradores en productos de la compañía.
- Guardar estricta reserva y no podrán utilizar en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posea información privilegiada.
- En caso de tener una consulta sobre un potencial conflicto de interés en el que se pueda ver envuelto un colaborador, esta debe ser realizada al área de Cumplimiento, a través de la casilla complianceofficerinversiones@sura.cl.

Adicionalmente, la Administradora cuenta con directrices para, los directores y Colaboradores que en razón de su cargo o posición tienen acceso a información privilegiada, también denominados Persona Sujeta, con el fin de identificar y evitar cualquier conflicto de interés, así como la utilización indebida de Información Privilegiada a la que tengan acceso en virtud de sus cargos.

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

3.C.1. PREVENCIÓN DE FRAUDES

Un Fraude es un engaño intencional diseñado para obtener un beneficio o ventaja, o para provocar algún beneficio que debería ser negado.

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 toma las medidas necesarias para su gestión teniendo como objetivo:

- Reducir pérdidas relacionadas con el fraude
- Crear una red para apoyar a las unidades de negocio en la integración y coordinación de sus actividades de prevención de fraudes
- Facilitar el desarrollo continuo de controles que ayuden en la prevención, detección e investigación de fraudes y de esta manera minimizar la exposición a este riesgo

El área de Gestión de Riesgo de la Compañía es responsable, en su rol de segunda línea de defensa, de apoyar al negocio en la gestión del riesgo de fraude. Este rol lo desempeñará a través del Oficial Antifraude local, quien apoya a la Administración en relación con todos los aspectos relacionados con la presente política.

Los lineamientos antifraude son aplicables a todos los colaboradores de Administradora General de Fondos SURA, incluyendo a directores, consultores, agentes, contratistas, proveedores, abogados o personas que tengan relaciones con la compañía.

Ante sospechas de la comisión de cualquier tipo de fraude, se debe reportar de inmediato a través de la Línea Ética o al área de Cumplimiento.

AGF SURA hará cualquier intento razonable para tomar las acciones legales necesarias en contra de las personas que hayan cometido este tipo de delitos, así como la recuperación de las pérdidas ocasionadas.

La falta de cumplimiento de estos lineamientos por parte de los colaboradores, consultores, vendedores, contratistas, agentes o cualquier persona que haga negocios con AGF SURA

conllevará en consecuencia acciones disciplinarias, incluyendo si el caso lo amerita, la terminación inmediata de la relación de trabajo o de negocios, independientemente de las acciones legales a las que tiene derecho Corredores de Bolsa SURA y que surjan por tal motivo.

3.C.2. PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN

AGF SURA, no toleramos ningún acto de corrupción o de soborno en cualquiera de sus manifestaciones, en ninguno de los países en los que hacemos presencia. Las compañías deberán contar con políticas y procedimientos para cumplir con las legislaciones locales que les sean aplicables, así como las normas y estándares internacionales que sean obligatorios o que se adopten como buenas prácticas empresariales.

Si identificamos la realización de actos de corrupción o la omisión de los controles diseñados para su prevención o detección debemos reportarlos inmediatamente por medio de los canales destinados para ello incluida la línea ética.

Se deben definir controles encaminados a asegurar que las personas que actúan a nombre de la Administradora General de Fondos SURA no intenten ofrecer o sean percibidos como que están ofreciendo o que recibirán sobornos en sus negociaciones.

Se prohíben los pagos de facilitaciones, entendidas como los pequeños pagos efectuados para asegurar o agilizar el cumplimiento de una acción de rutina de un funcionario o entidad pública, a la cual tiene derecho quien los efectúan sin necesidad de hacer el pago.

Como medidas internas para prevenir actos de corrupción en las que pudiera verse involucrado Administradora General de Fondos SURA o algunos de sus colaboradores, contamos con los lineamientos generales:

- Relación con funcionarios Públicos.
- Donaciones.
- Regalos e Invitaciones.

Relaciones con funcionarios Públicos

La Administradora General de Fondos SURA, en el ejercicio de sus funciones, se relaciona con un sinnúmero de instituciones públicas, entre ellas Superintendencias, Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, Municipalidades y otros organismos reguladores. Con el fin de mitigar al máximo la posibilidad de que las acciones que resulten de relaciones con funcionarios públicos involucren un riesgo de delito de cohecho se han creado lineamientos necesarios para proceder en este tipo de relaciones.

El cohecho se realiza normalmente en forma verbal y presencial, pero no excluye otros tipos de contactos, tales como: telefónico, vía correo tradicional o electrónico, o cualquier otro medio de comunicación digital (Twitter, Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp, etc). Si en alguna instancia de comunicación con un funcionario público, un colaborador de SURA se ve involucrado en una conversación poco clara, ante el riesgo de haber malinterpretado cierta solicitud, se exige asumir una posición cortés pero firme y pedir aclaración de su objeto con anterioridad a la aceptación, esto con la finalidad de que jamás se pueda interpretar el actuar de un colaborador de la Administradora General de Fondos SURA como un acto de cohecho.

Prohibiciones

Está prohibido ofrecer, dar y aceptar dinero a/o de funcionarios públicos, por cualquier medio, presencial, verbal o escrito.

Está prohibido solicitar a un funcionario público que haga o deje de hacer algo que favorezca a una determinada persona o compañía.

La compañía, sus empleados o intermediarios no deben efectuar contribuciones a partidos políticos candidatos y organizaciones políticas y personas dedicadas a la política.

Está prohibido aceptar o entregar, solicitar o consentir en dar, regalos o invitaciones a funcionarios públicos, sean estos nacionales o extranjeros.

Pagos a Instituciones Públicas

Los pagos a entidades públicas por motivos de la prestación de un servicio no podrán efectuarse en efectivo, deberá emitirse un cheque, transferencias electrónicas o vale vista a nombre del servicio público, y por ningún motivo a nombre de un tercero aun cuando pudiera existir alguna relación laboral y/o de representación de la institución pública. El área encargada de esta gestión deberá guardar los comprobantes de los pagos realizados.

Reuniones con funcionarios Públicos

En el curso ordinario de los negocios de la Administradora General de Fondos SURA, se llevan a cabo distintas reuniones con funcionarios públicos, principalmente con funcionarios de entidades reguladoras, entre otros. En toda reunión en la que participen funcionarios públicos se sugiere concurrir acompañado de otro colaborador de SURA.

Las reuniones que se susciten deben ser informadas a través de la Intranet de Cumplimiento o a través de correo electrónico. De esta conducta se revisará en los registros públicos de la Ley del Lobby.

En las reuniones se debe evitar incurrir en gastos cuantiosos, considerando los límites establecidos por la compañía.

No se considerarán dentro de este control otro tipo de reuniones o eventos fuera del ámbito de negocios de la Administradora General de Fondos SURA, como por ejemplo seminarios, charlas, eventos, cursos o capacitaciones. Sin embargo, en estas instancias el colaborador no deberá emitir opiniones en nombre de la Compañía o divulgar información de ésta, salvo que esté expresamente autorizado por la Dirección de Comunicaciones Corporativas, según se estipula en el presente Código.

Fiscalizaciones/ auditorías u otro realizadas por entidades regulatorias

Como consecuencia de las actividades que la compañía desarrolla en el mercado se encuentra sujeta a la regulación y fiscalización de diversas entidades gubernamentales, lo que conlleva un contacto directo con funcionarios públicos representantes de dichos organismos. Las áreas y personas involucradas, y que deban tener contacto con el funcionario público, deberán poner en conocimiento del proceso al área de Cumplimiento quien gestiona y organiza los requerimientos, solicitudes y/o reuniones que solicitan los reguladores con las distintas áreas. En este sentido se sugiere que con ocasión de una fiscalización, auditorías u otra reunión requerida por el regulador se delegue en los líderes del área fiscalizada, acompañado de otro colaborador, la atención a los personeros de los funcionarios públicos que participen durante el proceso. Con el fin de dejar evidencia de la inspección, fiscalización u otro, una vez culminado el proceso, el área encargada deberá levantar un acta firmada por los colaboradores participes que tuvieron contacto con funcionarios públicos indicando si se establecieron reuniones (presencial o telemática) detallando: lugar, hora, motivo de la reunión. Quedan estrictamente prohibidas durante una fiscalización las prácticas que intenten inducir al funcionario público a realizar un acto ilegal, no ético o para que omita o deje de hacer un acto que es propio de su función fiscalizadora y cualquier otra indicación o prohibición que ponga en conocimiento la compañía en la relación con funcionarios públicos o personas expuestas políticamente.

Donaciones

AGF SURA puede realizar donaciones en forma de prestaciones de bienes y servicios, asistencia técnica, entrenamiento o ayuda económica a cierto tipo de instituciones que no pueden estar operadas por instituciones o funcionarios públicos, como es el caso de los municipios. Si se considera necesario realizar alguna contribución a una institución operada directa o indirectamente por un funcionario público se deberá fundamentar de qué forma se está contribuyendo a la transformación o bien social y deberá ser aprobada por el Encargado de Prevención de Delitos.

Regalo, invitaciones y servicios no remunerados.

La Administradora General de Fondos SURA reconoce que en el giro normal de los negocios pueden presentarse atenciones con el propósito de fortalecer las relaciones comerciales. Sin embargo, entendiendo que los regalos y atenciones pueden generar compromisos o alterar el criterio para la toma de decisiones, consideramos esta práctica como un comportamiento que podría poner en riesgo la imparcialidad, por lo tanto, la compañía cuenta con lineamientos respecto a la recepción de regalo, invitaciones y servicios no remunerados.

Reglas de Regalos e Invitaciones

Sólo se pueden ofrecer y recibir artículos de mercadeo (lápices, calendarios, juegos de escritorio, materiales promocionales) e invitaciones de carácter profesional u eventos de relacionamiento (Seminarios, congresos, capacitaciones otras actividades que tengan utilidad para el negocio). Cuando un colaborador tenga la intención de participar en alguna de estas instancias, deberá cumplir un proceso de análisis y autorización para determinar la pertinencia de la asistencia del colaborador en nombre de Administradora General de Fondos SURA con la finalidad de evitar que los colaboradores participen en instancias que no están alineadas con el propósito de la compañía y que puedan generar riesgos legales o reputacionales.

Para ello se ha establecido el siguiente proceso:

- A) Aprobación por parte del jefe directo
- B) Descripción de la pertinencia del evento para la compañía y el rol del colaborador y el área
- C) Información sobre los gastos patrocinados por el tercero y la razonabilidad de estos. Se exceptúan los gastos en alimentación durante la reunión y que hayan sido cubiertos por el tercero que realizó la invitación.
- D) Debe confirmar que se trata de un tercero con el que ya se tiene posición o una relación existente y que la asistencia al evento no influirá en futuras contrataciones

Siempre que la invitación profesional o de relacionamiento sea acompañada de un viaje, el colaborador deberá completar un formulario de solicitud de viaje y ser entregada al área de cumplimiento. En dicho formulario deberá exponer las razones para hacer uso de la invitación, su importancia para el negocio y dar un detalle de la agenda y gastos a efectuar

por parte de la empresa que lo invita. Dicha solicitud deberá ser aprobada por las siguientes instancias y en el mismo orden:

- A) Área de Cumplimiento
- B) Encargado de Prevención de Delitos
- C) Área de Riesgos

Para otorgar esta autorización, se deberá tener en consideración:

La importancia, relevancia y beneficio de la actividad para negocio/área/compañía

El hecho de que con la participación no se genere un mensaje confuso (real o presunto) a un proveedor o a cualquier grupo de interés, en el sentido de que éste está o podrá ser favorecido de alguna manera en su relación con la compañía.

De ninguna manera podemos ofrecer o aceptar:

- Efectivo o su equivalente
- Regalos e invitaciones de carácter recreativo/entretenimientos
- Regalos e invitaciones en domicilios privados
- Regalos e invitaciones de o a funcionarios Públicos
- Invitaciones de carácter profesional, si éstas provienen de contrapartes con quienes estamos teniendo alguna negociación comercial y/o proceso de licitación

Tratamiento de Servicios No Remunerados

Se entenderá como Servicios no remunerados aquellos servicios que no se encuentran formalizados en una relación contractual con Corredora de Bolsa SURA tales como invitaciones a seminarios, congresos, capacitaciones, asesorías, servicios de información u otra actividades que incluyan transporte aéreo, en tren, barcos o renta de autos o bien alojamiento en cualquier tipo de hoteles y aquellos servicios como los accesos a paginas e insumos, softwares o licencias especificas u otros servicios que no ha sido contratados por la compañía respecto de los cuales no existe un contrato vigente que especifique el servicio con la contraparte que lo ofrece y de ser contratado por la compañía significaran un costo adicional para estas o puedan generar un potencial conflicto de interés

Los colaboradores solo podrán aceptar los servicios no remunerados derivados de esta práctica cuando los beneficios obtenidos estén alineados con el marco ético de la compañía, evitando dar la apariencia de soborno, cohecho u conflictos de interés que pudieran afectar la reputación de la compañía. Se exceptúan de ser considerado como Servicio No Remunerado, aquellas vinculadas a periodos de prueba de software que están en etapa de evaluación. Se

exceptúan de ser considerado como Servicio No Remunerado, aquellas vinculadas a periodos de prueba de software que están en etapa de evaluación.

Procesos de recepción de Registro de Regalos, Invitaciones y Servicios No Remunerados

El colaborador de AGF SURA deberá declararlo al equipo de Cumplimiento a través de correo electrónico u otro medio que la compañía ponga a disposición, detallando el nombre del colaborador, clasificación del regalo, invitaciones o servicio no remunerado, fecha de recepción, entidad que ofrece el servicio. El equipo de cumplimiento llevará el registro de los regalos, invitaciones y servicios no remunerados que se presenten dando la autorización o rechazo respecto a su recepción.

El área de Cumplimiento mantendrá un “Registro de Regalos, Invitaciones y Servicios no remunerados” y hará lo posible por asegurarse que los colaboradores registren todos los regalos, invitaciones y servicios no remunerados que sean ofrecidos o recibidos.

Excepciones, desviaciones y permisos

Los colaboradores que tengan alguna duda en cuanto a si un regalo o invitación cumple con las disposiciones de la compañía deberán consultar al área de Cumplimiento.

El Encargado de Prevención de Delitos es el encargado de autorizar excepciones en circunstancias particulares en la recepción de regalos e invitaciones.

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

3.D.1. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

3.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.

En las acciones sancionatorias que la compañía pueda aplicar, se respetara el derecho de defensa de las personas involucradas.

Las sanciones quedarán incorporadas en los contratos de trabajo respectivos.

Si la irregularidad resulta en la imposición de una multa o sanción pecuniaria contra de la compañía, o el pago de la indemnización en su contra, aquella podrá repetir contra el empleado, asesor o colaborador cuyo proceder irregular hubiere conducido a la imposición de la multa o sanción.

3.D.1.2. LÍNEA ÉTICA

Administradora General de Fondos SURA contara 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 compañía deberá implementar procedimientos que aseguren el tratamiento confidencial de las denuncias recibidas a través del canal, protocolos para su investigación, medidas para la administración de posibles conflictos de interés entre los funcionarios o áreas encargadas de realizar las investigaciones y procedimientos especiales para la investigación y reporte a la alta administración de las denuncias que involucren personas de la alta gerencia o de la junta directiva.

Se deberá asegurar la absoluta reserva sobre la identificación de la persona que suministre la información. Las denuncias pueden hacerse de manera anónima o directamente.

No permitimos políticas o la aplicación de acciones de retaliación por reportar ante los medios dispuestos por las compañías acciones indebidas o que atenten contra las disposiciones de nuestro código de conducta, la normatividad legal vigente y demás lineamientos internos de la compañía.

Cualquier colaborador que denuncie de mala fe, podrá ser personalmente responsable de cualquier daño causado y podrá ser sujeto de sanciones administrativas incluyendo la desvinculación, dependiendo de la gravedad del asunto.

Obligaciones como Denunciante

- Cuando se reporte una denuncia se debe hacer de buena fe. Esto significa que se considera que la denuncia es razonablemente cierta y no debe ser con el objeto de dañar a alguien por algún otro motivo. Contar con los elementos necesarios e

información de soporte sobre el caso, para hacer el reporte correspondiente a través de la presente política

- Proporcionar suficiente información para que se pueda realizar la investigación. Como mínimo se deberá proporcionar la siguiente información:
 - La fecha del suceso o evento
 - La naturaleza del suceso o evento
 - El nombre de la(s) persona(s) involucrada(s), o acusada(s)
 - Testigos del suceso o evento
 - Evidencia del suceso o evento, por ejemplo documentos, e-mails o registros de voz
- Respetar la confidencialidad del asunto. No se deberá discutir los detalles de la denuncia o de la investigación con terceras personas.
- Se deberá estar disponible para clarificar los hechos y proporcionar más información, detalles nuevos o adicionales.
- Una denuncia reportada e investigada puede dar lugar a audiencias de carácter regulatorio o judiciales, donde el denunciante se puede ver obligado a comparecer o actuar como testigo.

El incumplimiento de estas obligaciones puede resultar en la pérdida de los derechos y protecciones proporcionados al Denunciante.

Derechos como Denunciante

- Anonimato: Se deben emplear medidas para la realización de denuncias anónimas, y que este tipo de denuncias serán investigadas con la misma rigurosidad que cualquier denuncia
- Confidencialidad: El contenido de la denuncia y cualquier otro detalle del proceso de investigación únicamente a las personas autorizadas a acceder a esta información.
- Represalias: Se tomarán las medidas pertinentes para prevenir y evitar que se tomen represalias en contra de un denunciante o de cualquier persona que coopere en una Investigación.
- Recibir Información: En el curso de la búsqueda de hechos, recibirás en la medida de lo posible, actualizaciones acerca del progreso de la investigación.

Obligaciones de la Administradora General de Fondos SURA

- Desarrollar un procedimiento para manejar e investigar denuncias.
- Asegurar que el denunciante tenga conocimiento de sus derechos, obligaciones, protecciones y pasos a seguir para realizar una denuncia.

- Asegurar que las denuncias relacionadas con miembros de la Alta Administración sean inmediatamente escaladas al CEO.
- Garantizar que se investigarán todas las denuncias reportadas de una manera objetiva.

E. OTRAS NORMAS RELEVANTES PARA COMPLEMENTAR NUESTRA AUTOREGULACION

3.E.1. NORMAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL

La Compañía exige una articulación en la gestión de estos riesgos, para lograr su mitigación y control de manera efectiva.

La reputación no necesariamente se basa en la realidad, es una combinación de percepción y la experiencia de relacionamiento sobre asuntos como el desempeño general de la organización, sus prácticas de negocio, la gestión del talento humano, la calidad de sus productos y servicios, su liderazgo, compromiso social, entre otros aspectos. Se puede afirmar que la reputación es la suma total de la percepción individual de cada uno de los grupos de interés.

En este contexto, la Compañía cuenta con un Manual Marco de Gestión de Riesgos y Crisis de Reputación, la 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.

Grupos de Interés

Los socios del negocio, proveedores, accionistas, clasificadoras, reguladores, colaboradores, clientes, la competencia, la comunidad y las asociaciones gremiales.

Corredores de Bolsa SURA define los criterios generales para manejar el prestigio ante situaciones críticas que involucren a nuestra marca, su reputación o a nuestros colaboradores.

Dichos criterios tienen como propósito fundamental neutralizar o mitigar los impactos negativos a la imagen de la Compañía, a través de un manejo disciplinado y riguroso de la comunicación hacia cada uno de los grupos de interés involucrados, según el riesgo que se presente a nivel local, nacional o internacional.

En caso de que algún colaborador de Corredores de Bolsa SURA sepa que nuestra reputación esté afectada por un grupo de interés en particular, debe reportar de inmediato dicha situación a la Dirección de Comunicaciones, quienes lo asesorarán y activarán el plan de crisis reputacional dentro de la organización.

3.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 (comunicacionescorporativas@sura.cl).

3.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 siguientes parámetros:

- La publicación debe estar alineada con los principios y valores de la Compañía
- Debe haber respeto en la manera como se expresan las ideas y en ningún caso referirse en términos que violen los lineamientos del presente Código.
- No podrán ofrecerse productos o servicios no autorizados por la Compañía, ni crearse falsas expectativas sobre los productos o servicios existentes, y
- Debe garantizarse el cumplimiento de los lineamientos sobre el manejo de Información Confidencial y Privilegiada.

3.E.2. NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

1. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Información Confidencial está asociada a aquella información propiedad de la compañía relativa a sus productos o procesos, clientes, colaboradores, accionistas o proveedores que no sea publica o no este expresamente disponible para terceros.

Además de constituir una violación del presente Código, ciertos tipos de uso o divulgación no autorizados de información confidencial pueden considerarse un delito y la parte que se encuentre en falta puede verse sometida a sanciones administrativas o a penas privativas de libertad.

Todos compartimos la obligación de evitar la divulgación no autorizada de Información Confidencial. En caso de que debamos revelar Información Confidencial a terceros ajenos a SURA se deberá estar autorizado para hacerlo y que exista un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

Asimismo, debemos asegurarnos de que la divulgación de Información Confidencial cumpla con los requisitos de identificación, clasificación, marcado, manejo y destrucción de Información Confidencial sobre la base de los lineamientos que consignen las autoridades en lo relativo a la protección de datos.

No se autorizan las conversaciones sobre asuntos confidenciales en lugares públicos, tales como ascensores, pasillos u otras áreas de uso compartido, transporte público, lobbies de hoteles o restaurantes, pues gente ajena al asunto pueden escucharte.

Se deben tomar las medidas que sean necesarias para mantener las estaciones de trabajo (escritorios), libres de cualquier tipo de información considerada como Información Confidencial que esté expuesta al alcance de cualquier persona no autorizada.

Es importante recordar que 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.

No dejes de acudir al área de Cumplimiento en caso de preguntas o dudas sobre la manera apropiada de manejar Información Confidencial o potencialmente confidencial.

3.E.2.1. 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.

El uso de información privilegiada en beneficio propio o de un tercero puede constituir un delito, en consecuencia, esta estrictamente prohibido utilizar información privilegiada para fines personales, profesionales o bien celebrar transacciones bursátiles directa o indirectamente utilizando dicha información de conformidad con los lineamientos definidos en este código en materia de inversiones personales, políticas y leyes que le fueran aplicables, así como la divulgación de la misma a otras personas o bien emitir recomendaciones.

Existen colaboradores de la Administradora General de Fondos SURA que por su posición o cargo podrían llegar a acceder a información confidencial y/o privilegiada que podría beneficiar sus inversiones personales. En este sentido los colaboradores siempre deberán dar prioridad en interés de la compañía, sus clientes o el de los mercados capitales, por sobre el interés personal.

AREAS RESTRINGIDAS

En cumplimiento a lo establecido en la Ley N°18.045 las actividades de intermediarios de valores y las de las personas que dependen de dichos intermediarios, que actúen como operadores de mesa de dinero, realicen asesorías financieras, administración y gestión de inversiones y en especial adopten decisiones de adquisiciones, mantención o enajenación de instrumentos para si o para clientes, se realizarán en forma separada, independiente y autónoma, de otras actividades que se desarrollen en el área del negocio. Para ello se aplicarán medidas físicas, administrativas y lógicas que apoyen en el cumplimiento de la seguridad y confidencialidad de la información de la Compañía y sus clientes.

3.E.3. NORMAS SOBRE EL USO DE RECURSOS SURA

Como colaboradores, son responsables del uso adecuado de los recursos de las compañías, entre ellos los equipos, sistemas y otros bienes tangibles o intangibles como la información conocimiento especializado u otros procedimientos que pertenezcan al quehacer propio. No se podrán usar los equipos, sistemas o servicios de la compañía de manera inapropiada o para algún propósito que viole la ley o los procedimientos internos, o ponga en riesgo la reputación de la compañía o de terceros.

3.E.3.1. MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, INTERNET Y CUENTAS DE USUARIO

Los sistemas de mensajería electrónica son un instrumento fundamental de comunicación entre los colaboradores y son propiedad de la Administradora General de Fondos SURA. Es por esto que su uso está destinado a la estricta realización de las funciones inherentes a cada puesto o cargo, por lo que no se podrá hacer uso de los sistemas de mensajería electrónica ni de Internet para fines personales. Algunos ejemplos de su uso inaceptable incluyen:

- Guardar, almacenar, distribuir editar o grabar material de contenido ofensivo, racista, pornografía, terrorista o similar.
- Realizar actos incorrectos como defraudar, extorsionar, desacreditar, difamar o expandir rumores sobre cualquier persona crear pánico; propagar virus informáticos u otros actos usando tecnologías y recursos informáticos que atenten contra la integridad y reputación de cualquier persona, sus equipos o su información.
- Realizar apuestas en portales electrónicos
- Copiar o compartir las claves de acceso al software que la compañía utiliza legalmente.
- Instalar software o descargar videos, música, juegos o información, sin licencia legal adquirida.
- Permitir a terceros no autorizados por la compañía instalar programas informáticos en los equipos de la compañía.

No está permitido prometer o garantizar rendimientos o comisiones (sobre el desempeño de valores). Debido a que los mensajes de correo electrónico se

transmiten a través de comunicaciones de red, las cuales son inseguras por naturaleza, el correo electrónico no debe considerarse como un medio seguro para el envío de información confidencial.

La información considerada confidencial por el remitente o receptor no debe enviarse por correo electrónico, a menos que dicha información sea transmitida en forma cifrada y la comunicación sea enviada únicamente a los receptores autorizados.

Para las aplicaciones, sistemas, correo y cualquier otro software corporativo queda prohibido hacer uso de la cuenta de acceso/contraseña o dispositivos de autenticación de otra persona, ya que se expone al usuario autorizado a asumir la responsabilidad por acciones que la otra persona llevó a cabo con la cuenta de acceso/contraseña. En caso de que alguna persona sea sorprendida utilizando una cuenta de acceso/contraseña que no le pertenezca o bien prestándola a otras personas, será objeto de sanciones administrativas. Se dará el mismo trato a aquel usuario, que, de manera negligente, deje a la vista su usuario/contraseña y sea utilizado por otras personas.

El personal del área de Tecnología de Información comunicará al área de Cumplimiento los accesos indebidos que detecte a las aplicaciones del Sistema.

En caso de cualquier duda o aclaración, favor consultar al área de Cumplimiento

3.E.3.2. DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHTS)

Es de suma importancia para la protección de la propiedad intelectual de la compañía y de otras empresas, el proteger los Derechos de Autor o Copyright. La descarga sin permiso de música, publicaciones, videos u otro software protegido por derechos de autor es ilegal, la anterior conducta expone a la Administradora General de Fondos SURA a sanciones o multas por cargar sin licencias. Está prohibido participar en estas prácticas valiéndose del tiempo y los recursos de la compañía.

Los textos, programas informáticos, ilustraciones, música, fotografías, películas, audiovisuales y otros contenidos, en adelante "Obras", creados por terceros, están protegidos por las leyes de derechos de autor. Dichas leyes también protegen los materiales grabados magnéticamente y transmitidos electrónicamente, incluidas algunas bases de datos y los contenidos publicados en la Internet.

Las "Obras" objeto de derechos de autor, no podrán ser difundidos sin la expresa autorización de su autor. La violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo el delito de revelación de secretos, está tipificada como delito en nuestra legislación.

Cualquier trabajo desarrollado por colaboradores, contratistas o proveedores dentro del marco de relación laboral o comercial con Administradora General de Fondos SURA, será en todo momento propiedad de la compañía. Asimismo, todo trabajo que pueda ser objeto de cualquier derecho de propiedad intelectual deberá ser revelado inmediatamente al área de Fiscalía de la administradora para su registro.

REVISIÓN DEL DOCUMENTO

La política 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 a los cambios funcionales realizados en el proceso. Las modificaciones que se realicen a este documento serán remitidas a la Comisión para el Mercado Financiero dentro de los 30 días desde que las mismas hayan sido aprobadas por los respectivos directorios.

PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

El documento será actualizado anualmente.

Las modificaciones que se realicen a este documento serán remitidas a la Comisión para el Mercado Financiero dentro de los 30 días desde que las mismas hayan sido aprobadas por los respectivos directorios.

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	Actividades efectuadas	Fecha de Actualización	Responsable	Revisado y/o Aprobado	Fecha de Aprobación
1	Creación del documento	Diciembre 2018	Área de Cumplimiento	Revisado por: Gerencia de Cumplimiento Aprobado por: Directorio Comisión para el Mercado Financiero	Enero 2019
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	Abril 2020
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	Agosto 2021
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	Agosto 2022

5	<p>Actualización anual</p> <p>Se alinean los criterios con código de ética regional.</p> <p>Se elimina la clasificación de información desde el punto de vista de la confidencialidad.</p> <p>Se elimina el lineamiento de escritorio limpios.</p> <p>Se elimina el lineamiento relativos al manejo de información privilegiada y confidencial.</p> <p>Se suprime la información de constitución de los comité de ética.</p>	Diciembre 2023	Área de Cumplimiento	<p>Revisado por: Gerencia de Cumplimiento</p> <p>Aprobado por: Directorio</p>	

