



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA SURA ASSET MANAGEMENT CHILE

Transversal

	<b>Línea</b>	<b>N°</b>	<b>Política</b>
	<b>TR</b>	<b>34</b>	<b>Código de Ética y Conducta</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Código de Ética y Conducta de SURA Asset Management Chile, que recoge los valores y principios de la Compañía y entrega pautas de acción a todos sus colaboradores.

## OBJETIVO

Generar un conjunto de normas y pautas de conducta para que el actuar de todos los colaboradores de SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales se enmarquen dentro de los principios y valores de la Compañía, de manera de evitar incurrir en riesgos o contingencias que puedan afectar su imagen o reputación.

## ALCANCE

El presente Código es aplicable a todos los colaboradores y directores de:

- **Seguros de Vida SURA S.A.**
- **Corredores de Bolsa SURA S.A.**
- **Administradora General de Fondos SURA S.A.**
- **SURA Servicios Profesionales S.A.**
- **SURA Data Chile S.A.**
- **SURA Asset Management Chile S.A.**

**En su conjunto a dichas empresas se les denominará SURA Asset Management Chile.**

El presente Código de Ética y Conducta forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de cada una de las empresas a las cuales se aplica, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 153 y siguientes del Código del Trabajo.

## Mensaje de Francisco Murillo Quiroga, CEO de SURA Asset Management Chile

### ¡Bienvenido a SURA!

Estamos orgullosos de ser parte de la compañía SURA Asset Management, filial de Grupo SURA, con presencia en 6 países de la región, formando parte así de una empresa sólida, dinámica y con una presencia relevante en el continente. Gracias a eso es que hemos sido durante todos estos años los N°1 en Pensiones en Latinoamérica.

Estos logros son sin duda, resultado del esfuerzo de nuestros colaboradores SURA a lo largo del continente y de la integridad y reputación que nos caracteriza como organización. Es por esto que hoy, más que nunca, debido al ambiente de decrecimiento en la credibilidad de las compañías producto del actuar irregular de algunos grupos empresariales, consideramos de vital importancia para la propia sanidad de la industria que cada uno redoble sus esfuerzos en mantener un comportamiento éticamente consciente, para seguir desarrollando negocios de manera Responsable, Respetuosa, Equitativa y Transparente.

El Código de Ética y Conducta contiene los lineamientos que debemos comprometernos a cumplir para nuestro buen desempeño como miembros de esta organización, siempre destacando en él los principios y la conducta que debemos tener día a día. Posee políticas bases para la actuación ética de todos quienes conformamos SURA Asset Management Chile, fundamental para lograr el objetivo de la sostenibilidad del negocio.

Esperamos que todos siempre actuemos de acuerdo con los preceptos señalados en este texto y que nos ayuden a identificar transgresiones al mismo a través de nuestra línea ética. El área de Cumplimiento tiene como misión facilitar la información necesaria para desarrollar su labor profesional de forma responsable y ética, orientando y resolviendo dudas acerca del contenido del presente documento.

Los invito a conocer el Código de Ética y Conducta de la Compañía y les agradezco el compromiso hasta ahora demostrado, clave para alcanzar nuestra actual posición y reputación en el mercado.

Afectuosamente,

**Francisco Murillo Quiroga**  
**CEO SURA Asset Management Chile**

## ÍNDICE

1.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE SURA ASSET MANAGEMENT CHILE	5
1.1.	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA .....	5
1.2.	PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE SURA ASSET MANAGEMENT CHILE.....	6
1.3.	NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	13
2.	BUENAS PRACTICAS COMERCIALES	13
2.1.	IDONEIDAD DE PRODUCTOS .....	13
2.2.	ATENCION DE CLIENTES EN CANALES.....	17
2.3.	MARKETING Y PUBLICIDAD.....	18
2.4.	LINEAMIENTOS ÉTICOS EN LA OFERTA DE PRODUCTOS .....	19
3.	GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL	24
3.1.	CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....	25
3.2.	REDES SOCIALES .....	26
4.	CLASIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
4.1.	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	27
4.2.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL .....	28
4.3.	INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....	29
4.4.	ESCRITORIOS LIMPIOS .....	30
4.5.	MURALLAS CHINAS.....	32
4.6.	CONTROL DE LIBROS Y REGISTROS.....	33
5.	ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	34
5.1.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS .....	35
5.2.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES .....	36
6.	USO DE RECURSOS SURA	36
6.1.	MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, INTERNET Y CUENTAS DE USUARIO .....	37
6.2.	DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHTS).....	38
7.	PREVENCIÓN DE DELITOS	39
7.1.	PREVENCIÓN DE FRAUDES.....	39
7.2.	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (LEY N°20.393).....	41
7.2.1	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN .....	42
7.2.2	PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA .....	47
8.	GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	48
a.	COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	48
b.	LÍNEA ÉTICA.....	50
a.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	53

## 1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE SURA ASSET MANAGEMENT CHILE

### 1.1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

En SURA buscamos la sostenibilidad de los negocios y del entorno. Para ello, 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.

Como inversionista responsable, SURA define lineamientos generales en materia de sostenibilidad de sus filiales, adoptando iniciativas que garanticen el desarrollo responsable de los negocios en el largo plazo.

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.

**Los pilares fundamentales para la actuación de SURA en materia de Responsabilidad Corporativa son nuestros principios y nuestras competencias.**

## 1.2. PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE SURA ASSET MANAGEMENT CHILE

Los Principios que a continuación se describen, son aplicables a todos los colaboradores de SURA Asset Management Chile y a todas las personas que actúen en nombre de la Compañía, sea cual fuera el cargo que desempeñen. Esto incluye, sin limitación, al Directorio, al Comité Ejecutivo y a la Administración.

El área de Cumplimiento es la responsable de difundir y supervisar el respeto y cumplimiento de los Principios de SURA contenidos en el presente Código. Todos los colaboradores de SURA somos responsables de realizar nuestro trabajo de acuerdo con dichos estándares. El incumplimiento de estos Principios puede dar paso a medidas disciplinarias, las que pueden incluir la terminación de la relación laboral.

### Te presentamos los Principios de SURA

**Equidad:** Entendida como el trato justo y equilibrado en las relaciones laborales, comerciales y/o cívicas.

Igualdad de trato hacia todas las personas independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

**Respeto:** Reconocer al otro y aceptarlo tal como es. Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los acuerdos realizados se tienen en cuenta los puntos de vista, necesidades y opiniones de las partes

**Responsabilidad:** La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la Sociedad como de sus grupos de interés.

**Transparencia:** Las relaciones de la Sociedad están basadas en el conocimiento y acceso a la información dentro de los límites de la Ley y la reserva empresarial.

## Te presentamos las conductas relacionadas a las Competencias de SURA ASSET MANAGEMENT CHILE

### ORIENTACIÓN DESDE EL CLIENTE

---



Líder

1. Es capaz de explicar a otros el rol que cumple su cargo y su área como parte de la cadena de valor de la organización y el impacto que tiene en el cliente
2. Incluye en su agenda iniciativas de mejora en la experiencia de sus clientes (externos/ internos)
3. Analiza información acerca de los clientes y sus necesidades
4. Cumple sus compromisos y promesas a clientes con calidad y oportunidad
5. Se anticipa a las necesidades de los clientes y proporciona servicios que van más allá de sus expectativas



Colaborador

1. Es capaz de explicar a otros el rol que cumple su cargo y su área como parte de la cadena de valor de la organización y el impacto que tiene en el cliente
2. Incluye en su agenda iniciativas de mejora en la experiencia de sus clientes (externos/ internos)
3. Analiza información acerca de los clientes y sus necesidades
4. Cumple sus compromisos y promesas a clientes con calidad y oportunidad
5. Se anticipa a las necesidades de los clientes y proporciona servicios que van más allá de sus expectativas

## PROVOCAR INNOVACIÓN



Líder

1. Genera entusiasmo en los demás para explorar opciones e ideas creativas
2. Genera espacios en la agenda del equipo para cuestionar la manera tradicional de hacer las cosas.
3. Implementa metodologías distintas de trabajo
4. Entrega reconocimiento público a la generación de nuevas ideas
5. Identifica y transforma el error en conocimiento valioso para mejorar sus habilidades y las de su equipo



Colaborador

1. Genera entusiasmo en el mismo y en los demás para explorar opciones e ideas creativas
2. Generar nuevas ideas respecto a su quehacer
3. Implementa metodologías distintas de trabajo
4. Comparte buenas practicas y esta abierto a incorporar las de otros en su día a día
5. Aprende del error, aceptándolo y proponiendo mejoras

## CONTEXTO Y VISIÓN DE NEGOCIO



Líder

1. Define los objetivos del área explicando su relación con los desafíos del negocio
2. Prioriza acciones para los distintos horizontes: corto, mediano y largo plazo
3. Busca estar actualizado en políticas, prácticas y tendencias actuales; de manera que es capaz de explicar a otros el contexto país/ región de nuestro negocio.
4. En su lenguaje cotidiano incluye temas de negocios, resultados, prioridades



Colaborador

1. Transmite con sus palabras la relación entre su trabajo diario y los desafíos del negocio
2. Prioriza acciones para los distintos horizontes: corto, mediano y largo plazo
3. Busca estar actualizado en políticas, prácticas y tendencias actuales; de manera que es capaz de explicar a otros el contexto país/ región de nuestro negocio.
4. En su lenguaje cotidiano incluye temas de negocios, resultados, prioridades

## COLABORACIÓN Y TRABAJO EN RED



Líder

1. Es vocero del trabajo de equipo y declara que el éxito solo se alcanza a través de la contribución de todos.
2. Aborda las situaciones de conflicto a tiempo, generando las conversaciones necesarias
3. Brinda ayuda para la resolución de problemas comunes
4. Genera diálogos con personas que tienen diferentes puntos de vista; escuchando con respeto sus opiniones.
5. Confía en el equipo de trabajo y en su capacidad para tomar decisiones y cumplir promesas
6. Es capaz de renunciar a ideas propias por un bien mayor



Colaborador

1. Declara en voz alta que el éxito del equipo es un resultado del trabajo de todos
2. Aborda las situaciones de conflicto a tiempo, generando las conversaciones necesarias
3. Brinda ayuda para la resolución de problemas comunes
4. Genera diálogos con personas que tienen diferentes puntos de vista; escuchando con respeto sus opiniones.
5. Confía en la capacidad para tomar decisiones y cumplir promesas de su líder
6. Es capaz de renunciar a ideas propias por un bien mayor

## DESARROLLO PROPIO Y DE OTROS



Líder

1. Vincula los objetivos de la compañía a las metas individuales del equipo, incentivando la participación del colaborador
2. Diseña planes de desarrollo concretos para su equipo de trabajo y da debido seguimiento a su implementación.
3. Demuestra un correcto balance entre la atención que da a asuntos de trabajo y la contención emocional que las personas necesitan.
4. Es un gran observador capaz de describir cuales son las fortalezas y aspectos a mejorar de su equipo de trabajo
5. Entrega feedback frecuentemente indicando al otro fortalezas y oportunidades
6. Aumenta la conciencia de si mismo a través de la búsqueda abierta de retroalimentación: pregunta y averigua percepciones acerca de su actuar, de sus fortalezas y oportunidades
7. Busca asignaciones que lo obligan a salir de su zona de comodidad
8. Muestra coherencia entre aquello que dice y hace, siendo un ejemplo para su equipo de trabajo



Colaborador

1. Se muestra motivado por comprender la relación que existe entre los propósitos de la compañía y sus metas individuales.
2. Se hace responsable de la implementación de su plan de desarrollo.
3. Demuestra un correcto balance entre la atención que da a su trabajo y a sus preocupaciones personales.
4. Es un gran observador capaz de describir cuales son sus propias fortalezas y aspectos a mejorar.
5. Entrega feedback frecuentemente indicando al otro fortalezas y oportunidades
6. Aumenta la conciencia de si mismo a través de la búsqueda abierta de retroalimentación: pregunta y averigua percepciones acerca de su actuar, de sus fortalezas y oportunidades
7. Busca asignaciones que lo obligan a salir de su zona de comodidad
8. Muestra coherencia entre aquello que dice y hace

Adicionalmente, SURA Asset Management Chile tiene los siguientes **Principios Operativos** que deben ser observados fielmente:

### Conducta Personal

Esperamos los más elevados niveles de conducta personal de cada uno de los colaboradores de SURA Asset Management Chile, cualquiera fuere su puesto o función. Reconocemos que la honestidad, la integridad y la imparcialidad son esenciales para la efectividad de todas las relaciones de negocio normal, tanto internas como externas de la Compañía.

Aceptamos que el intercambio de regalos y gestos de hospitalidad razonables son habituales en la construcción de cualquier relación de negocio normal. No obstante, nuestros colaboradores deben abstenerse de recibir regalos o invitaciones que puedan ser considerados por otros como comprometedores de su conducta personal. El conocimiento de las normas incluidas en este Código ayudará a los colaboradores de SURA Asset Management Chile a identificar cuando se enfrenten a una situación de estas características.

El soborno en cualquiera de sus formas es inaceptable. Los colaboradores de SURA Asset Management Chile no ofrecerán ni entregarán, y tampoco solicitarán ni recibirán, beneficios de ninguna índole que conduzca a, o sugiera, un conflicto de intereses entre sus actividades personales y los de SURA Asset Management Chile.

Esperamos que todos nuestros colaboradores respeten las disposiciones legales y que se sujeten al cumplimiento de sus correspondientes normativas. Más aún, los colaboradores de SURA Asset Management Chile deben abstenerse de hacer negocios con cualquier persona,

empresa o institución que públicamente esté vinculada con actividades ilegales o reñidas con la ética.

Se espera que todos los colaboradores manejen la información con responsabilidad. En particular deben proteger la confidencialidad de toda información relativa a los intereses de SURA Asset Management Chile y sus clientes. Deben existir registros completos y correctos de todas las transacciones de la Compañía. Los colaboradores de SURA Asset Management Chile no podrán realizar transacciones personales que se basen, o que puedan ser fundadamente interpretadas como basadas en información interna de negocios.

### **Relaciones con el Colaborador**

Las relaciones con el colaborador en cualquier lugar de la organización estarán basadas en el respeto del individuo. SURA Asset Management Chile se compromete a brindarles a todos sus colaboradores un ambiente de trabajo seguro y condiciones competitivas de empleo. Asimismo, SURA Asset Management Chile está comprometido con proporcionar igualdad de oportunidades y evitar la discriminación conforme a la legislación vigente en nuestro país. Se fomentará el desarrollo profesional de todos los colaboradores.

SURA Asset Management Chile respeta los derechos laborales de sus colaboradores, no tolera el trabajo infantil, forzoso o en condiciones que atenten contra la salud y seguridad de sus colaboradores.

La Compañía reconoce la diversidad y como tal la valora y respeta. La selección del talento humano se basa en las competencias y méritos y jamás discrimina por factores como raza, orientación sexual, condición socioeconómica, creencias religiosas, entre otros.

El acoso sexual, el acoso laboral y la discriminación de cualquier tipo son inaceptables.

Para los efectos de este Código, se considera acoso sexual o discriminación en el trabajo toda conducta verbal o gesticular de naturaleza sexual, racial o de otro tipo, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de la empresa o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por una persona que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Se considera acoso laboral toda conducta que constituya agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por el colaborador o por uno o más colaboradores, en contra de otro u otros dependientes por cualquier medio, y que tenga como resultado para los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso sexual, el acoso laboral y la discriminación tiene consecuencias perversas para:

- a) Los colaboradores que lo padecen, desde el punto de vista de la salud, la confianza en sí, el ánimo, el rendimiento y las perspectivas profesionales;
- b) Los colaboradores que, sin padecerlo directamente, son testigos o tienen conocimiento desde el punto de vista del ambiente de trabajo, etc., y
- c) La empresa, desde el punto de vista de la eficacia económica, la publicidad negativa y las posibles incidencias jurídicas.

Las personas que crean ser víctimas de acoso sexual, laboral o discriminación, deberán poner los antecedentes a disposición de su respectiva jefatura (Gerente de área) o del área de Cumplimiento (a través de la Línea Ética), quien deberá realizar la correspondiente investigación, la cual tendrá el carácter de estrictamente confidencial y resguardará la identidad de las personas que se vean involucradas en ella, como se expone en el capítulo Línea Ética del presente Código.

Si de la investigación que se lleve a cabo se llegase a determinar responsabilidades objetivas de la persona contra quien se formuló la respectiva denuncia, se procederá a su desvinculación de inmediato, sin derecho a indemnización alguna. De igual forma, si de la investigación efectuada se concluye que la denuncia presentada carece de veracidad, no se compadece con los hechos investigados o es manifiestamente infundada, circunstancias que serán calificadas por el Comité de Ética, la persona que haya formulado la denuncia podrá ser cesada en su cargo sin derecho a indemnización.

### **Protección Ambiental**

SURA Asset Management Chile reconoce la importancia de unir esfuerzos alrededor del cuidado del medio ambiente y el desarrollo de estrategias para mitigar los efectos del cambio climático como una condición fundamental para la sostenibilidad de la Compañía. Asumimos la responsabilidad de fortalecer una dinámica empresarial respetuosa del entorno, con visión de largo plazo que responda a las expectativas de nuestros grupos de interés.

### **Comunicaciones**

Dentro de los límites de la confidencialidad comercial, SURA Asset Management Chile le asigna una importancia primordial a las comunicaciones abiertas y transparentes con sus clientes, colaboradores y accionistas, así como también con la comunidad en general.

### **Operaciones Internacionales**

SURA Asset Management S.A., como proveedor internacional de servicios financieros, opera en el contexto de leyes y disposiciones reglamentarias de distintos países, y con clientes

individuales y corporativos de una amplia gama de antecedentes y culturas, por lo tanto, es primordial que en la aplicación de estos Principios Corporativos, SURA Asset Management Chile respete esa diversidad de culturas.

SURA Asset Management Chile es una organización comercial y por lo tanto sus actividades están orientadas a los negocios, comprometida siempre en el cumplimiento de sus obligaciones legales.

SURA Asset Management Chile no interviene en cuestiones religiosas, ni asuntos políticos, ni de partidos políticos, tampoco entrega obsequios ni realiza donaciones a partidos políticos y/o actividades políticas. No obstante, dentro de su legítimo rol de negocios, SURA Asset Management Chile se reserva el derecho, luego de cuidadosa consideración, de emitir opinión sobre asuntos que pudieran afectar a sus colaboradores, accionistas o clientes.

### **Relaciones con la Comunidad**

SURA Asset Management Chile reconoce que es fundamental para su éxito a largo plazo, sostener buenas relaciones con las comunidades de los lugares donde opera. Esa política se sustenta en el respeto mutuo y la activa cooperación, dirigidos a mantener relaciones duraderas y basadas en la confianza recíproca de sus unidades operativas con las comunidades locales. Las actividades culturales, deportivas y de protección del medio ambiente son centrales a esta política de relaciones con la comunidad de SURA Asset Management Chile y alentamos a nuestros colaboradores a desarrollar un rol positivo en actividades comunitarias.

### **Política Económica**

Como organización comercial, SURA Asset Management Chile considera que debe brindarle un retorno adecuado a sus accionistas, así como también a los países y territorios donde opera. Los criterios de decisión en materia de crédito e inversión son primariamente económicos y, cuando respetan los deseos de los clientes, también toman en consideración diversos aspectos sociales y del medio ambiente.

### **Competidores**

SURA Asset Management Chile reconoce los múltiples beneficios de un entorno de libre competencia. A su vez considera que los mejores mercados se desarrollan únicamente dentro de un marco ético, y no permite que sus colaboradores desacrediten a un competidor, ni utilicen algún proceder no ético para obtener una ventaja para la Compañía.

**¡Apliquemos nuestros Principios y Competencias para ser mejores cada día!**

### 1.3. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Un eje esencial en la actuación de SURA Asset Management es la responsabilidad que asumimos con todos nuestros grupos de interés, lo que se refleja en su compromiso por:

- Cumplir con una política empresarial seria, sustentada en sus cuatro principios corporativos y que rigen cada gestión de quienes forman parte de la organización.
- Fortalecer permanentemente el Gobierno Corporativo de la compañía, ajustando su accionar y difundiendo sus Códigos de Ética y Conducta, y Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Monitorear y ajustar en forma constante los sistemas de control interno, sobre la base de la Supervisión Basada en Riesgo, siguiendo las directrices aplicables.

En ese contexto, la actuación en el ámbito del Gobierno Corporativo de SURA Asset Management busca responder a:

- 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.
- El funcionamiento de los órganos de administración y control en la Sociedad, su rol y responsabilidad.
- La gestión de las relaciones con los diversos grupos de interés, sustentado sobre los principios de Respeto, Equidad, Responsabilidad y Transparencia.
- 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.
- El Código de Ética y Conducta de SURA Asset Management, y Código de Buen Gobierno Corporativo, yendo más allá de lo establecido por la normativa.

## 2. BUENAS PRACTICAS COMERCIALES

### 2.1. 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.

Por otra parte, los reguladores se vuelven cada vez más estrictos tratándose de industrias como en la que SURA Asset Management Chile participa, por lo que aplicando las Reglas sobre Idoneidad de Productos la Compañía realiza el esfuerzo de desarrollar productos amigables, simples y transparentes.

A continuación, se presentan las Reglas de Idoneidad de Productos, las cuales debes aplicar profesionalmente en tu día a día.

**Regla 1. SURA Asset Management Chile pretende cumplir con las necesidades de sus clientes**

Ofreceremos el producto y servicio que se ajuste con las necesidades financieras y con los objetivos, tolerancia al riesgo, conocimiento, experiencia y situación financiera del cliente.

En la aplicación de las Reglas de Idoneidad de Productos es necesario conocer el perfil de riesgo del cliente, pues éste 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

Esto lo realizamos a través de la encuesta Perfil de Inversionista, que permite conocer del cliente su nivel educacional, edad, experiencia y condición laboral, capacidad de ahorro y situación financiera, grado de conocimiento de los mercados y productos financieros, horizonte y objetivo de inversión y tolerancia al riesgo. Lo anterior nos permite asesorar de manera personalizada según la particularidad de cada cliente, tal como lo exige la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

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. SURA Asset Management Chile 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:
  - Estar acorde con las leyes y regulaciones vigentes y con las Reglas de Idoneidad de Productos.
  - 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 la información del contacto dentro de SURA Asset Management Chile
  - Sea revisada periódicamente de conformidad con las leyes y regulaciones, así como con las Reglas de Idoneidad de Productos
2. Se emitirán estados de cuenta que revelen y expliquen todos los costos, cargos o cuotas solicitadas en un lenguaje transparente y comprensible, cumpliendo con los requisitos exigidos en las leyes y regulaciones vigentes.
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 cuando corresponda.
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. SURA Asset Management Chile 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.

Se entregará una asesoría para que el cliente sea capaz de comprender las posibles consecuencias finales o a largo plazo del producto.

La Herramienta oficial para este objetivo es el perfil del inversionista, cuestionario normativo donde mediante una serie de preguntas vamos descubriendo junto con el cliente su tolerancia al riesgo el que se mide según las 3 categorías de perfiles, Conservador, Moderado y Activo. Terminando esta evaluación le explicamos al cliente las distribuciones sugeridas entre Renta Variable y Fija que se recomienda por cada perfil y finalmente los productos que SURA tiene a disposición por cada categoría de perfil.

**Regla 4.- SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile, y tomar las medidas pertinentes en base a los resultados para mejorarlos o mitigar los riesgos. Es recomendable realizar regularmente actividades de muestreo de clientes nuevos y existentes para verificar la calidad e idoneidad de la asesoría sobre los productos y/o servicios que ofrecemos.

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. SURA Asset Management Chile trabaja sólo con distribuidores debidamente autorizados por la regulación y sus políticas internas**

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 SURA Asset Management Chile, que los asesores estén capacitados y debidamente certificados ante el regulador correspondiente.

Se controlará para evitar que los asesores no capacitados o sin certificación, ofrezcan al público en general productos y servicios de SURA Asset Management Chile, y si corresponde establecer medidas disciplinarias para desalentar dichas acciones.

La información sobre productos, servicios y prácticas de venta disponibles para los asesores se actualizará tomando en cuenta:

- Los productos y servicios que ofrecemos.
- La legislación vigente relacionada con los productos que ofrece.
- El cumplimiento de estándares éticos.
- Los procesos de ventas de esos productos.
- Las necesidades de los clientes y su perfil de riesgo.

Recuerda que, mediante las Reglas de Idoneidad de Productos, SURA Asset Management Chile gozará de una mejor reputación y ofrecerá productos y/o servicios de alta calidad a sus clientes.

Las políticas de Marketing y Publicidad, Asesoría en la Oferta de Productos de SURA, Transparencia en el ofrecimiento de Productos de SURA y Protección a Nuestros Clientes derivan de las Reglas de Idoneidad de Productos antes señaladas y de la regulación de Chile.

## **2.2. ATENCION 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, 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. Para ello se han diseñado, Políticas de Atención de Clientes y Protocolos de Servicio, que se encuentran debidamente documentados y publicados en la Intranet de Servicio.

Estas Políticas y Protocolos apuntan a entregar las directrices para que todos los ejecutivos atiendan ajustándose a los principios y lineamientos de la compañía, asegurándose siempre de resolver los requerimientos de los clientes de manera inmediata o derivando a las áreas respectivas cuando corresponda.

### **2.2.1. TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

#### **Control de Reclamos**

Política N°34 Código de Ética y Conducta SURA Chile  
Responsable: Oficial de Cumplimiento, Área de Cumplimiento  
VP Servicios Compartidos  
Actualizado Febrero 2020 (versión 11)



Frente a cualquier discrepancia o problemática que presente cualquier cliente, existen distintos medios y canales para recogerlos. Los reclamos pueden provenir desde:

Fuentes internas: Contact Center, Web, Sucursales, Ejecutivos de Atracción, Asesores de Inversión, Cartas a Gerencia

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

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

Los procedimientos 0303 y 0437 establecen para las áreas Back de Operaciones y Front (Canales de atención de clientes, Call Center, Sucursales, Mantención) los protocolos que se deben seguir para los ingresos y respuestas de Requerimientos, Quejas y Reclamos recibidos de forma interna y externa que afectan a nuestros clientes.

### Comité de Reclamos

Este comité se reúne mensualmente con las diferentes áreas involucradas en el proceso para entregar feedback y coordinar las acciones de mejora

Cumple el rol de identificar las oportunidades de mejora en toda la cadena de valor del cliente en las diversas líneas de negocio de SURA. Dentro de sus funciones está:

- **Auditar** de manera permanente la **calidad de respuestas**.
- **Evaluar** las encuestas de satisfacción e **identificar** los **problemas más críticos**.
- **Indicadores**, revisar de manera mensual los indicadores de cumplimiento

### 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.

## 2.3. MARKETING Y PUBLICIDAD

Como parte de la industria de servicios financieros, las entidades de SURA Asset Management Chile están altamente reguladas. Es por esto que en términos de la legislación chilena existen reglas muy estrictas sobre la publicidad que realiza SURA Asset Management Chile a través de cualquier medio, por lo que 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 SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile debe ser previamente aprobado por el área de Fiscalía, así como por Marketing.
- Toda la publicidad o promoción hecha por SURA Asset Management Chile se elabora según lo indicado en el Código Chileno de Ética Publicitaria que emite el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.

## 2.4. 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. SURA Asset Management Chile considera que vender con la conciencia limpia provoca, a largo plazo, mejores resultados económicos.

### 2.4.1. ASESORÍA EN LA OFERTA DE PRODUCTOS

Algunos lineamientos que SURA Asset Management entrega al personal de ventas para el desarrollo de sus labores son los siguientes:

**Cuida tu reputación.** Debes comprender que la mala reputación significa la muerte en los negocios. La ética en ventas se traduce en tratar a los clientes, proveedores y colaboradores con transparencia.

**Tú eres SURA.** Si cruzas la línea de la ética al manipular precios o hacer promesas no factibles, a futuro, el cliente no confiará en tu producto o servicio, mucho menos en ti y en SURA Asset Management Chile.

**Gana la confianza del consumidor.** Recuerda que los consumidores están a la defensiva. Tú te puedes ganar la confianza de tus clientes mediante un servicio de excelencia y calidad, lo cual

además, te dará un distintivo sobre la competencia. Los ambientes éticos en las ventas generan comodidad al cliente.

**SURA no tolera un comportamiento irregular.** SURA Asset Management Chile rechaza cualquier intento de fraude, malas prácticas o traspasos indebidos cometidos por sus colaboradores, y su incumplimiento podrá generar la aplicación de sanciones conforme a la legislación vigente.

Recuerda siempre **nuestros valores corporativos** de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad, ellos son la guía de nuestro actuar y deben ser la base en nuestras relaciones. El incumplimiento de éstos puede llevar a sanciones, inclusive a la desvinculación del colaborador.

#### **2.4.2. TRANSPARENCIA EN EL OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS**

El mayor acceso que amplios segmentos de la población han tenido a los productos financieros, trae aparejada una creciente relevancia de la información que SURA Asset Management Chile pondrá a disposición de sus clientes, a fin de que éstos puedan tomar decisiones fundadas sobre la contratación de nuestros productos o servicios. Además, el importante dinamismo de la oferta de productos y la alta competitividad del sector financiero, introducen elementos de mayor complejidad para el suministro de información a los clientes actuales y potenciales de la Compañía.

A fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que SURA Asset Management Chile entrega a sus clientes y de los productos financieros que ofrecemos, 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 SURA Asset Management Chile de una manera general y homogénea.
- Promover el desarrollo de buenas prácticas comerciales.

#### **2.4.3. PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES**

Las políticas globales de protección al consumidor son un fenómeno relativamente reciente. Dichas políticas surgieron mediante asociaciones de consumidores, hasta que los gobiernos de los países comenzaron a desarrollar leyes enfocadas en la protección de los consumidores.

En Chile existen diversas leyes que están enfocadas a evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos y sus consumidores, y, por lo tanto, SURA Asset Management Chile, como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Es por esto que, si recibes una queja por parte de un cliente, deberás reportarla inmediatamente a tu supervisor y al área de Atención a Clientes. Cuando la solución a la queja exceda las funciones y responsabilidades propias de tu puesto, no deberás acordar soluciones a las quejas de los clientes en forma unilateral. En tal caso, es necesario reportarlas y acordar el plan de acción con el área de Fiscalía y Cumplimiento y Clientes.

En caso de que te percares de la posibilidad de cualquier demanda o acción legal que involucre o pudiere involucrar a SURA Asset Management Chile, deberás informarlo de inmediato al área de Fiscalía para su pronta atención.

No deberás firmar ni recibir notificaciones judiciales, emplazamientos, oficios u otro documento legal enviado a SURA Asset Management Chile por cualquier autoridad. De igual manera, en caso de funcionarios que acudan a la realización de cualquier diligencia, ésta deberá canalizarse y ser atendida por el Área de Fiscalía. En ambas instancias, se deberá notificar de manera adecuada y con prontitud al área de Fiscalía, para que proceda a recibir el documento o atender al funcionario y, en su caso, apegarse al procedimiento establecido por dicha área.

#### **2.4.4. NORMAS ESPECÍFICAS – AREA COMERCIAL**

Los agentes de ventas son representantes comerciales de SURA Asset Management Chile, 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 SURA Asset Management Chile 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, supervisores y Gerentes de SURA Asset Management Chile:

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, después de la contratación de cualquiera de sus productos o servicios, con respecto a cualquier aspecto o requerimiento que pudieren solicitar.

#### **Normas Básicas**

Para lograr sus objetivos, los agentes, supervisores y Gerentes deben:

1. Trabajar en forma exclusiva para SURA Asset Management Chile en lo que respecta al cumplimiento de sus funciones y tareas específicas de su cargo. (Ejemplo: No está permitido que desarrollen actividades relacionadas con otras compañías que compiten con SURA Asset Management Chile).
2. Participar en todas las actividades de entrenamiento y capacitación a las que sean asignados por SURA Asset Management Chile.
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 SURA Asset Management Chile frente a los clientes.
4. Utilizar durante el desarrollo de su gestión comercial, únicamente las herramientas y documentación proporcionadas y/o autorizadas por SURA Asset Management Chile.
5. Asesorar e informar a los clientes, en forma fidedigna y veraz, respecto al alcance de las actividades que está autorizado a realizar, es decir, asesorar a los clientes en forma objetiva sobre las distintas características, derechos, obligaciones y costos correspondientes a los productos que está autorizado a comercializar como colaborador de ventas de SURA Asset Management Chile.
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 SURA Asset Management Chile. (Ejemplo: desnaturalizar las condiciones específicas que rigen para la realización de retiros parciales de los fondos invertidos por parte del Cliente). 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 SURA Asset Management Chile.
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.
9. 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 SURA Asset Management Chile.

- b. No respetar los contratos comerciales previos que otro agente de SURA Asset Management Chile mantenga con un cliente, con el fin de obtener la contratación de un nuevo producto o servicio.
10. Informar al Cliente sobre las consecuencias de: a) consignar datos inexactos o falsos en la documentación que requiera SURA Asset Management Chile para la contratación de los productos y servicios que ofrece, o b) omitir cualquier información o circunstancia que pudiera afectar la determinación de la tarifa correcta, el cobro de la prima correspondiente, o la liquidación de la póliza respectiva, entre otras.
11. Rechazar o informar al área de Cumplimiento de SURA Asset Management Chile respecto a aquellas solicitudes en las que, a su entender, el cliente declare datos no fidedignos, confusos, o que difieran de la realidad.
12. 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 (ejemplos: los agentes, supervisores y gerentes no deben entregar recibos o declaraciones de ningún tipo en nombre de SURA Asset Management Chile o del suyo propio a los clientes, ni cambiar y/o adulterar información de las solicitudes, así como tampoco agregar datos que no fueran consignados por el cliente, etc.)
13. Nunca podrán, hacer uso de claves personales de clientes, actuales y potenciales y/o de otros funcionarios para acceder al sistema informático de la Compañía. Tampoco podrán enviar claves, información de los negocios u otro tipo de información del cliente a correos electrónicos o teléfonos distintos al del cliente.
14. 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.
15. Mantener la confidencialidad de cualquier información relacionada con la contratación de un producto o servicio por parte del cliente, como por ejemplo:
  - a. La contenida en la correspondencia que SURA Asset Management Chile pudiera enviar al cliente en sobre cerrado a través del agente.
  - b. La que surgiere de cualquier informe médico relacionado con la salud del cliente.
16. Deberá observarse la misma conducta de transparencia descrita en este Código, aunque no se concrete la venta del producto o servicio.

17. 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 SURA Asset Management Chile.
18. Cumplir, aplicar e informar al cliente en tiempo y forma, respecto a la política de cobranza autorizada por SURA Asset Management Chile. Está prohibido terminantemente que los agentes, supervisores y Gerentes acepten del cliente cualquier tipo de pago en dinero efectivo.
19. Poner en conocimiento de sus superiores y/o al área de Cumplimiento (a través de la Línea Ética), toda conducta que no se ajuste a los principios, normas y obligaciones mencionadas en el presente Código, y del que tenga conocimiento directa o indirectamente. En caso contrario, queda expresamente establecido que estará amparando una conducta contraria y/o atentatoria contra las normas del 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 SURA Asset Management Chile que ejerzan o no actividades de venta; incluidos aquellos que sin ser colaboradores ejerzan actividades de intermediación.

### 3. GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

Somos parte de una organización que comparte no sólo objetivos de negocio y una filosofía en la manera de alcanzarlos, sino que además tiene unidad de marca con varias de sus empresas, lo que las vincula estrechamente en la manera de proyectarse a los diferentes públicos interesados en nuestro Grupo.

Además de los múltiples beneficios que esto conlleva en términos de posicionamiento, también aumenta nuestra exposición reputacional y por lo tanto exige una articulación en la gestión de los riesgos reputacionales, para lograr su mitigación y control de manera efectiva.

La reputación se puede definir como la manera en que las partes interesadas en el Grupo ven a nuestras compañías. No necesariamente se basa en la realidad, es una combinación de imagen pública, desempeño financiero, responsabilidad social, enfoque en los clientes, etc. Se puede

afirmar que la reputación es la suma total de la percepción individual de cada uno de los grupos de interés.

**Grupos de Interés:** Por el lado interno colaboradores, accionistas e inversionistas y directores del negocio. Y por el lado externo, comunidad, clientes, medios de comunicación, Estado, reguladores, proveedores, líderes de opinión, academia y gremios.

La Política Marco de Gestión de Riesgos y Crisis de Reputación para SURA y sus filiales, define los criterios generales para manejar el prestigio de nuestras compañías ante situaciones críticas que involucren a nuestra marca, su reputación o a nuestros colaboradores.

Dicho documento tiene 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 tú como colaborador de SURA Asset Management Chile sepas que nuestra reputación esté afectada por un grupo de interés en particular, debes reportar de inmediato dicha situación a la Dirección de Comunicaciones, quienes te asesorarán y activarán el plan de crisis reputacional dentro de la organización.

### 3.1. CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los contactos con los medios de comunicación son restringidos y solamente personas autorizadas por la Dirección de Comunicaciones Corporativas están facultadas para hacerlo.

Ningún colaborador puede tener contacto con los medios de comunicación masiva salvo que esté expresamente autorizado para hacerlo. La inobservancia de estas reglas podrá tener como consecuencia medidas disciplinarias, incluyendo la desvinculación.

En caso de que cualquier medio se acerque a ti, por favor remítelo a la Dirección de Comunicaciones Corporativas.

Esta prohibición incluye en forma enunciativa más no limitativa hablar acerca de:

- Información fuera del área de dominio y experiencia de SURA Asset Management Chile
- Información de clientes, sin haber obtenido en forma previa aprobación expresa de ellos para hacerlo
- Operaciones, estrategias, políticas, posición financiera o información de los colaboradores de SURA Asset Management Chile
- Información Confidencial o Privilegiada, en particular, información relativa a transacciones potenciales que involucren clientes de SURA Asset Management Chile. Asimismo, estados de resultados no publicados o información substancial de reportes de análisis a ser publicados

- Opiniones o recomendaciones sin una base razonable de sustento
- Promesas o garantías de resultados específicos
- Mencionar cualquier otra empresa de servicios financieros, sus colaboradores y ex colaboradores
- Investigaciones o litigios que involucren a SURA Asset Management Chile
- Comentarios u opiniones respecto de cualquier autoridad
- Acontecer Político

Las personas facultadas por la Dirección de Comunicaciones Corporativas para tener contactos con los medios deberán evitar los rumores o la especulación, siempre presentar el punto de vista de SURA Asset Management Chile y no el personal, y está estrictamente prohibido que reciban cualquier clase de beneficio por el hecho de conceder entrevistas o intercambiar información.

Cualquier conferencia, entrevista, comunicado de prensa, artículo o reportaje debe ser aprobado por la Dirección de Comunicaciones Corporativas.

Adicionalmente a lo anterior, la Dirección de Comunicaciones Corporativas nombrará a voceros autorizados en casos de manejo de crisis reputacionales, en términos del Manual de Gestión de Riesgos y Crisis de Reputación de SURA Asset Management Chile.

En caso de cualquier duda o aclaración debes contactar a la Dirección de Comunicaciones Corporativas ([comunicacionescorporativas@sura.cl](mailto:comunicacionescorporativas@sura.cl)).

### **3.2. REDES SOCIALES**

La participación de los colaboradores, asesores, administradores y directores en las redes sociales 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 de Ética y Conducta
- No podrán ofrecerse productos o servicios no autorizados por las Compañías, 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.

## **4. CLASIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

A continuación, se describen los tipos de información que se administra en la Compañía y cómo debe gestionarse para proteger del mal uso la información de nuestros clientes, la Información Confidencial, Información Privilegiada y de terceras personas que tengamos acceso.

#### **4.1. 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 SURA Asset Management Chile, incluyendo datos personales de nuestros clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos, deben de ser salvaguardados en conformidad con las leyes aplicables.

Se entenderá por “dato personal” cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable que esté en posesión de SURA.

Dentro de la protección de datos personales debemos seguir los siguientes lineamientos:

- Ser transparente en cuanto a cómo maneja SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile 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 que los datos personales están debidamente actualizados.
  - Es obligación de SURA Asset Management Chile 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 en base a los procedimientos establecidos en la regulación vigente.
  - 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 SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile deberán tener firmado el contrato de confidencialidad respectivo.
- En conformidad con las leyes aplicables, SURA Asset Management Chile sólo podrá enviar información de sus productos (información no solicitada) por fax, e-mail, SMS, MMS u otros medios tecnológicos con la autorización expresa del cliente.

**Recuerda:** Sólo personal autorizado tiene acceso a los datos personales y sólo pueden ser revelados para un propósito legítimo y previa autorización por escrito para divulgar esta información por parte del cliente, cliente potencial, proveedor, colaborador o socio estratégico.

La violación a la presente política puede conllevar acciones legales, o bien acciones por parte de los terceros afectados o de las autoridades competentes.

En caso de detectar alguna violación a lo aquí estipulado deberás reportarlo de manera inmediata a través de la Línea Ética.

#### **4.2. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Información Confidencial es aquella que se ha prohibido su transmisión a terceros, en tanto dicha información no sea de conocimiento público, y que ha sido clasificada como confidencial.

Durante nuestra relación de trabajo con SURA Asset Management Chile, tenemos acceso a varias formas de información confidencial relacionada con la empresa, sus clientes, accionistas, colaboradores y proveedores. Se debe considerar como Información Confidencial toda información personal o propiedad de SURA, información sobre sus productos o procesos, contraseñas de computadores, de clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, proyectos desarrollados internamente o por algún tercero, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros. Su divulgación no autorizada podría afectar de forma significativa la posición competitiva de SURA y desperdiciar valiosos activos de nuestra Compañía.

Además de constituir una violación del presente código de SURA, 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, de conformidad con la Política de Escritorios Limpios y 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 SURA Asset Management Chile. 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.

### **4.3. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Se entiende por información privilegiada cualquier información referida a uno o varios emisores de valores, a sus negocios o a uno o varios valores por ellos emitidos, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos, en tanto dicha información no haya sido revelada al público por SURA Asset Management, como, asimismo la información reservada a que se refiere el artículo 10 de la Ley 18.045 de Mercado de Valores.

También se entenderá por información privilegiada, la que se posee sobre decisiones de adquisición, enajenación y aceptación o rechazo de oferta específica de un inversionista institucional en el mercado de valores.

La información se considera “pública” cuando ha sido dada a conocer o esté disponible públicamente; a través de la Bolsa de Valores en la que cotice dicho emisor o bien, a través de medios de comunicación masiva.

Está estrictamente prohibido utilizar Información Privilegiada para fines personales, profesionales o bien celebrar transacciones bursátiles directa o indirectamente utilizando dicha información, así como la divulgación de la misma a otras personas, o bien emitir recomendaciones.

La utilización de Información Privilegiada en contravención con lo aquí señalado puede conllevar acciones legales por parte de SURA Asset Management Chile, incluyendo la desvinculación o bien la entrega de información a las autoridades para la imposición de las

sanciones respectivas, por lo que es necesario que nos comprometamos a respetar en todo momento lo señalado en la Ley de Mercado de Valores, la Ley de Sociedades Anónimas y el D.L. 3.500, de 1980 en lo relacionado a este tema.

#### 4.4. ESCRITORIOS LIMPIOS

El objetivo principal de la política de Escritorios Limpios es establecer los procedimientos de cómo administrar aquella información que se considera “Información Sensible” (Información Confidencial y Privilegiada) para el negocio, con el objeto de reducir el riesgo de algún daño para SURA Asset Management Chile que pueda surgir cuando este tipo de información no está debidamente protegida o bien está desatendida.

Para un mejor control de la información de SURA Asset Management Chile, ésta debe ser analizada desde la Confidencialidad (C), Integridad (I) y Disponibilidad (D). Para determinar si un dato es sensible debemos analizar la Confidencialidad (C) de la información, la cual se clasifica en cuatro categorías diferentes:

**C-1 Información Pública:** Es información que en caso de ser revelada no tiene impacto alguno para SURA Asset Management Chile. Cualquier persona dentro y fuera de la Compañía tiene acceso libre a esta información que es considerada como pública.

**C-2 Información Restringida:** La revelación no autorizada de esta información puede provocar daños a SURA Asset Management Chile que son reparables. La información clasificada como restringida debe de limitarse a uso interno y exclusivo de SURA Asset Management Chile. Los manuales, directrices, políticas de la Compañía, copias impresas de páginas de Intranet o memoranda, son un claro ejemplo de este tipo de información.

**C-3 Información Sensible:** Es toda aquella información catalogada como Información Confidencial y/o Información Privilegiada. La revelación no autorizada de esta información puede provocar daños a SURA Asset Management Chile o a la capacidad para alcanzar sus metas. La Información Sensible no debe ser accesible salvo a ciertos individuos y bajo los esquemas de protección definidos.

Toda información personal o propiedad de SURA Asset Management Chile, sobre sus productos, procesos, contraseñas, información de clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros, es considerada Información Sensible.

**C-4 Información Secreta:** La revelación no autorizada provoca graves daños a SURA Asset Management Chile o serios daños para su reputación o perspectivas. La información secreta únicamente debe ser accesible para ciertos individuos con base a una necesidad de saber y se deben colocar medidas de seguridad reforzadas para proteger la información.

Como información secreta tenemos los borradores de los estados financieros tanto de SURA Asset Management Chile como de terceros, correos electrónicos, o bien información acerca de fusiones y adquisiciones, proyectos especiales como reestructuras, y en general cualquier tipo de información que se considere Privilegiada.

### ¿Cómo proteger la información?

Información clasificada como **Información Pública (C-1)** no requiere protección

Información Clasificada como **Restringida (C-2), Sensible (C-3) o Secreta (C-4)** debe tener las siguientes precauciones:

Durante las horas de oficina:

- Siempre debe colocarse en un lugar seguro bajo llave cuando esté desatendida, es decir, cuando no hay ningún colaborador de SURA Asset Management Chile en el departamento o en las inmediaciones para supervisar temporalmente su lugar de trabajo.
- Los medios de almacenamiento no deben dejarse en bahías de dispositivos, como unidades de CD o puertos USB.
- Las sesiones de computadora deben bloquearse cuando estén desatendidas.

Al final del día se deberá:

- Almacenar bajo llave. Si vas a destruir información sensible debes colocarla en contenedores designados para triturarla antes de salir de la oficina.
- En caso de alguna duda relacionada con esa información, debes guardarla bajo llave y preguntar al área de Cumplimiento cómo manejarla.

### Otros consejos prácticos para la protección de Información Sensible.

- Los archiveros compartidos entre departamentos que contengan Información Sensible siempre deben estar cerrados con llave al final del día. Es responsabilidad del supervisor asegurar que los archivos de su área estén debidamente protegidos.
- Cuando salgas de la sala de reuniones durante una reunión, asegúrate que la sala esté protegida (p. ej., cerrada con llave). Si la puerta no se puede cerrar con llave, asegúrate que toda la Información esté debidamente protegida.
- Al final de una reunión, se deben borrar y limpiar todos los pizarrones de la sala que usaste.
- Los materiales de papel (incluyendo dibujos) utilizados durante las reuniones deben almacenarse adecuadamente conforme a la clasificación antes señalada) o eliminarse en contenedores designados para triturar.

- Si tu oficina tiene llave, ciérrala cuando no estés. Si manejas Información Confidencial, guárdala bajo llave en un cajón o archivero.
- Los papeles que contengan Información Sensible deben ser retirados de las impresoras, máquinas de fax y fotocopiadoras inmediatamente después de su impresión.
- Se deben tomar las medidas necesarias para asegurar que las máquinas de fax no impriman información que pudiera dejarse desatendida durante la noche.
- Tu notebook debe de contar con candado de seguridad. Siempre activa el dispositivo de seguridad de acceso de tu computadora cuando no estés en tu estación de trabajo y desconéctala de los sistemas a los que tienes acceso al final del día. No compartas tus contraseñas.
- No utilices post it u otros pedazos de papel para exhibir Información Sensible, evita hacer listas innecesarias o etiquetas que contengan fragmentos combinados con Información Sensible.
- Toda la Información Confidencial que se encuentre en papel debe colocarse en los contenedores designados para ser triturada. La Información Confidencial nunca debe eliminarse en cestos de basura ni en contenedores de reciclado.
- Los medios digitales siempre deben almacenarse bajo llave.
- Todos los medios digitales (*CDs, DVDs, discos floppy, unidades de USB*) deben destruirse antes de eliminarlos y no debes de almacenar Información Sensible en ellos.
- Cuando no estés seguro acerca de la eliminación adecuada de los medios digitales, contacta al área de Cumplimiento para asesoría.
- Se deben desarrollar medidas para el manejo de Información Sensible, tomando en cuenta el tipo de información que se maneja y a la cual tenemos acceso. Además, se debe designar a un miembro de tu equipo para que periódicamente esté monitoreando adecuadamente las oficinas, máquinas de faxes, impresoras y copadoras del área para confirmar que todos estamos cumpliendo con la presente Política.

#### 4.5. MURALLAS CHINAS

SURA Asset Management Chile ha establecido políticas, procedimientos y medidas físicas diseñadas para controlar de una manera segura el uso de Información Confidencial y Privilegiada, también conocida como “Información Sensible”, con el objeto de prevenir su divulgación o el uso inapropiado de esa información. En general, las Murallas Chinas separan a las áreas de un negocio que tienen acceso a Información Confidencial o Privilegiada, denominada “áreas sensibles” del resto de las áreas ajenas a dicha información o áreas públicas.

Se consideran “áreas sensibles” a los colaboradores miembros de:

- Directorio de SURA Asset Management Chile
- Comité Ejecutivo y Comité Gerencial de SURA Asset Management Chile
- Área de Finanzas
- Área de Inversiones
- Área de Fiscalía
- Área de Cumplimiento
- Áreas de Riesgo
- Área de Tesorería (limitado a sus responsabilidades)
- Área de Talento Humano (limitado a sus responsabilidades)
- Unidad de Auditoría Corporativa

Aquellos colaboradores que pertenezcan a un área sensible no podrán divulgar la información que estén manejando a colaboradores pertenecientes a otras áreas sensibles o áreas públicas. En ocasiones, los colaboradores de las áreas sensibles que requieran información de áreas públicas deberán tener el cuidado de no dar información respecto al trabajo que están realizando.

El área de Cumplimiento será quien informe a Administración de Accesos las áreas definidas como restringidas. Excepciones de accesos a estas áreas restringidas deberán ser solicitadas a la Subgerencia de Cumplimiento.

La Alta Administración debe asegurarse que la presente política está debidamente implantada en cada área de Negocio y que es respetada por todos y cada uno de los colaboradores. En caso de cualquier falta a la presente política se debe informar de manera inmediata a través de la Línea Ética.

#### **4.6. CONTROL DE LIBROS Y REGISTROS**

El mantenimiento de registros comerciales exactos y fiables tiene una importancia crítica al momento de cumplir nuestras obligaciones financieras, legales y comerciales. Todos los comunicados y registros comerciales de SURA Asset Management Chile deben ser claros, verdaderos y exactos. Los colaboradores responsables de crear y conservar los registros financieros de SURA Asset Management Chile deben hacerlo de acuerdo con los requisitos legales aplicables y prácticas contables generalmente aceptadas. En concreto, la divulgación de informes y documentos registrados o presentados a las autoridades respectivas deben ser completos, imparciales, exactos, oportunos y comprensibles.

Los controles y prácticas contables deben asegurar que las operaciones de SURA Asset Management Chile sean material, precisa, y completamente registradas. Los colaboradores tienen estrictamente prohibido falsificar en forma directa o por conducto de terceros cualquier documentación de carácter financiero, así como destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar la violación a cualquier disposición jurídica aplicable. De igual manera, los colaboradores tienen prohibido destruir cualquier documento que en su

opinión pueda ser relevante para cualquier litigio, arbitraje, o cualquier investigación de carácter regulatorio, civil o penal, en proceso o que en opinión del colaborador sea inminente.

Si observas alguna omisión, inexactitud o falsificación en relación con los registros contables, comerciales o legales de SURA Asset Management Chile o la información que los respalda, comunícalo inmediatamente a tu supervisor inmediato o a través de la Línea Ética.

SURA Asset Management Chile mantiene políticas de gestión de registros contables, comerciales o legales para su conservación y protección con el fin de cumplir con obligaciones de carácter legal y fomentar la eficacia operativa. La conservación y orden de los registros contables, comerciales y legales de SURA Asset Management Chile sólo debe efectuarse en conformidad con las políticas de gestión de registros y de protección de la información.

Al igual que con los registros y comunicados comerciales, es esencial que los acuerdos escritos reflejen completamente y con precisión las condiciones de la transacción comercial que describen. No se deben emitir promesas contractuales ni compromisos en nombre de SURA Asset Management Chile sin la evaluación y aprobación del área de Fiscalía. Únicamente el área de fiscalía puede aprobar acuerdos que no sean estándares de SURA Asset Management Chile debido a las posibles implicaciones legales por cambios mínimos en tales acuerdos.

## 5. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Un conflicto de intereses surgirá en cualquier situación donde exista el potencial de lealtades divididas entre los intereses personales, y las obligaciones para con SURA Asset Management Chile o sus clientes. Es por esto que SURA Asset Management Chile espera que los colaboradores puedan reconocer, evitar y solucionar los conflictos de interés.

Como política interna, SURA Asset Management Chile previene la existencia o aparente existencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones. Cuando existe algún conflicto, lo gestiona con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo para todos sus clientes.

Ningún colaborador debe ponerse en una situación en la que sus intereses personales, de inversiones, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione a nombre de SURA Asset Management Chile.

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

Como colaborador, debes abstenerte de:

- Realizar negocios de interés personal o familiar dentro de SURA Asset Management Chile o participar en empresas que tengan o busquen establecer negocios con la Compañía.
- Autorizar o negar algún negocio con SURA Asset Management Chile, en base a sentimientos de amistad o enemistad.
- Contratar directamente en nombre de SURA Asset Management Chile con personas con las que tengamos nexos de consanguinidad o afinidad.

Todo colaborador que tenga conocimiento de circunstancias que puedan dar origen a un conflicto de interés deberá informarlo al área de Cumplimiento.

### **5.1. CONFLICTOS DE INTERÉS EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS**

El éxito de SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile.

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 SURA Asset Management

Es necesario declarar en caso de que un familiar -independientemente que el parentesco sea consanguíneo o por afinidad- tenga alguna relación de negocios con SURA Asset Management Chile 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.

Si en un futuro pretendes iniciar una actividad personal independiente, deberás revelar tal situación y solicitar la autorización correspondiente de tu supervisor inmediato (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, deberás consultar la política del Talento Humano en relación con la contratación de familiares dentro de la compañía. En términos generales, podrán ingresar a SURA Asset Management Chile, 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.

## 5.2. CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES

Todos los Colaboradores de SURA Asset Management Chile tienen la obligación de:

- 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.
- Prevenir no invertir con fines especulativos, resguardando la reputación de expertos en inversiones.
- 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 Control y Conflicto de Interés, a través de la casilla [complianceofficerinversiones@sura.cl](mailto:complianceofficerinversiones@sura.cl).

Adicionalmente, SURA Asset Management Chile cuenta con una Política de Conflicto de Interés, dirigida a los Directores y Colaboradores que en razón de su cargo o posición tienen acceso a información privilegiada, también denominados Persona Sujeta, y cuyo objetivo es establecer y dar a conocer sus Obligaciones, Políticas y Mecanismos de Control a los que deberán dar cumplimiento en las Operaciones con Valores que realicen, 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.

## 6. USO DE RECURSOS SURA

Como colaboradores, todos dependemos del uso de los recursos que nos proporciona SURA Asset Management Chile para realizar nuestras labores. Éstos son fundamentales para el debido desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades inherentes de cada puesto.

Todos los recursos de SURA Asset Management Chile (herramientas de trabajo, incluyendo viajes y viáticos) son destinados a usarse en actividades o negocios relacionados con SURA Asset Management Chile.

Las instalaciones de SURA Asset Management Chile, mobiliario, equipo y otros activos de la empresa, han sido adquiridos por la Compañía en beneficio del desarrollo de las labores que cada uno desempeña. Todos somos responsables de proteger estos activos contra pérdidas, daños, uso inapropiado, abusos o robo. Asimismo, es imprescindible mantener un estricto control de gastos y costos así como hacer eficiente el manejo de estos recursos.

Habrá que considerar que de acuerdo al tipo de recurso de que se trate, podrán existir políticas especiales para su uso, consignación, solicitud, reemplazo, entrega y custodia particulares a cada una de ellas, mismas que deberán ser cumplidas y atendidas de manera complementaria a la esta política.

### **6.1. 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 SURA Asset Management Chile. 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:

- El uso de palabras, imágenes o referencias que puedan ser vistas como difamatorias, hostiles, ilegales, discriminatorias u ofensivas.
- Generar o transmitir información de cualquier tipo que pueda ser considerada inapropiada, hostil u ofensiva referente a razas, sexo, edad, orientación sexual, preferencia marital, religión, nacionalidad de origen, impedimentos mentales o físicos de cualquier individuo.
- Capturar o transmitir material obsceno, pornográfico, difamatorio u otro tipo de material ofensivo.
- Descargar, copiar o transmitir información (o sistemas de información) protegidos por derechos de autor, sin el conocimiento y/o aprobación del dueño.
- Descargar, copiar o transmitir videos, música, gráficos o ejecutables no relacionado con la actividad propia de la organización.
- El uso del correo electrónico para fines políticos y/o religioso dentro y hacia fuera de la organización.
- Aprovechar los recursos electrónicos para realizar actividades relacionadas a negocios particulares o personales.
- Distribuir cadenas.
- Causar daño electrónico de cualquier índole.
- Venta de artículos.
- Tener acceso a sitios por Internet que no estén relacionados con nuestra operación o negocio; con excepción de aquellos necesarios para el pago de servicios públicos o privados de índole de la vida cotidiana.
- Instalar software no autorizado por las áreas que componen el gobierno organizacional y tecnológico (juegos, Chat, freeware).

Utiliza tu sentido común, no pongas en ningún mensaje de correo electrónico nada que no pondrías en un documento oficial por escrito o que no dirías a alguien en persona de una manera profesional, o simplemente que no puedas sustentar fehacientemente con evidencias tangibles y demostrables.

Es tu responsabilidad como usuario conocer si la información enviada o recibida vía correo electrónico es confidencial y si proviene de una fuente oficial y confiable antes de utilizar la información con fines relacionados a la operación del negocio.

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 tanto compartir la cuenta de usuario y contraseña propias, como hacer uso de la cuenta de usuario y contraseña de otra persona.

Es responsabilidad de cada persona cuidar la cuenta y contraseña que le es asignada, evitando que sea utilizada por otras personas.

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 sistema de correo electrónico e Internet es de propiedad de SURA, y constituye una herramienta de trabajo para utilizarse exclusivamente en los fines del servicio de la empresa. Esta última puede controlar dicha utilización con sujeción a lo dispuesto en la ley, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a los criterios jurisprudenciales formulados a este respecto. Cuando existan motivos fundados para presumir que estos recursos han sido utilizados en perjuicio de la empresa o de terceros, la empresa, a través del personal autorizado, se reserva el derecho de tener acceso a los mensajes de correo electrónico en cualquier momento.

## **6.2. 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 protegidos por derechos de autor es ilegal y va contra la política de SURA Asset Management Chile, por lo tanto, está prohibida.

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 instalados, usados, ni difundidos sin la expresa autorización de su autor y/o el pago de los respectivos derechos. 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 SURA Asset Management Chile, será en todo momento propiedad de SURA Asset Management Chile. Asimismo, todo trabajo que pueda ser objeto de cualquier derecho de propiedad intelectual deberá ser revelado inmediatamente al área de Fiscalía de SURA Asset Management Chile para su registro.

## **7. PREVENCIÓN DE DELITOS**

Es una constante preocupación para SURA Asset Management Chile, que la Compañía no participe ni sea vinculada a actividades delictivas, puesto que la confianza del mercado en la reputación de la marca es uno de los activos más importantes de esta organización. Si la Compañía se viera involucrada en algún delito o mala práctica empresarial, podría implicar un serio daño a la confianza depositada en la empresa y una eventual fuga masiva de clientes.

### **7.1. 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.

La exposición a fraudes ocurre debido a los servicios ofrecidos a través de Internet y al aumento en el volumen de transacciones financieras. Es por esto, que la industria de servicios financieros se ha vuelto mucho más vulnerable a este tipo de delitos. SURA Asset Management Chile está expuesto a diferentes tipos de fraude, desde los fraudes internos, como pueden ser la malversación de fondos o la recepción de sobornos, hasta la comisión de fraudes externos, en donde terceras personas malversan los productos financieros de SURA Asset Management Chile en beneficio propio. En la medida en que los delincuentes se vuelven más sofisticados, es necesario tener una vigilancia permanente para la prevención de este tipo de delitos.

SURA Asset Management Chile 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 del mantenimiento de la Política Antifraude, así como, 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.

### **Consejos para prevenir y disuadir un Fraude**

El riesgo de fraude nunca puede eliminarse por completo. Sin embargo, existen maneras para su mitigación a través de:

- Supervisión.
- Capacitación.
- La segregación de funciones.
- Alertas de fraude.
- Información a los clientes.
- Política “Conoce a tu Cliente”.
- Disuasión de fraude.
- Monitoreo y detección del fraude.
- Control por oposición.
- Rotación de personal.

La Política Antifraude es aplicable a todos los colaboradores de SURA Asset Management Chile, incluyendo a directores, consultores, agentes, contratistas, proveedores, abogados o personas que tengan relaciones de negocios con SURA Asset Management Chile.

Si detectas o sospechas de la comisión de cualquier tipo de fraude, repórtalo de inmediato a través de la Línea Ética.

SURA Asset Management Chile 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 esta política por parte de los colaboradores, consultores, vendedores, contratistas, agentes o cualquier persona que haga negocios con SURA Asset Management Chile, 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 SURA Asset Management Chile y que surjan por tal motivo.

## 7.2. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (LEY N°20.393)

SURA Asset Management Chile 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 y apropiación indebida, de acuerdo a lo señalado en la Ley N°20.393.

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) es un sistema de organización, administración y supervisión que establece medidas preventivas para el desarrollo de las actividades, procesos y transacciones de SURA Asset Management Chile, sensibles a los delitos sancionados en la ley, promoviendo un ambiente de transparencia.

Las principales directrices del diseño del MPD están contenidas en el “Manual de Prevención de Delitos Ley N° 20.393”, el que ha sido aprobado por los respectivos Directorios.

El MPD implementado consta de los siguientes elementos:

- Encargado de Prevención de Delitos (EPD).
- Designación de Medios y Facultades al EPD.
- Sistema de Prevención de Delitos, que se compone de:
  - Matrices de Riesgos en las que se identifican los potenciales riesgos de comisión de delito y los controles mitigantes para cada uno de los riesgos descritos.
  - Las políticas y procedimientos, a fin de prevenir y detectar oportunamente la materialización de los riesgos antes mencionados.
- Áreas de apoyo al MPD
- Supervisión y Certificación del Modelo de Prevención

El EPD reporta semestralmente al Directorio de su entidad, informando las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y de la gestión del Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía.

### Sanciones

En caso de que un colaborador de SURA Asset Management Chile incumpla las disposiciones y principios del Modelo de 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

La organización contempla en su plan anual de capacitaciones, aspectos relacionados con el MPD. El EPD, 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**

SURA Asset Management Chile tiene establecido un Procedimiento de Denuncias cuyo objetivo es canalizar todas las denuncias recibidas a través de la Línea Ética, relacionadas al incumplimiento del Código de Ética y Conducta, como de las políticas internas de la Compañía, incluyendo el incumplimiento de los controles del presente Modelo o la eventual comisión de los delitos señalados en las distintas leyes nacionales.

Adicionalmente, SURA Asset Management ha establecido lineamientos relacionados a la prevención de fraudes y prevención de la corrupción.

### **7.2.1 PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN**

En base a los principios de SURA Asset Management Chile, se espera el nivel más alto de conducta ética de parte de todos sus colaboradores y de aquellos terceros con los que la Compañía tiene relaciones comerciales. SURA tiene la política de “cero tolerancia” en temas de soborno y corrupción, independiente de la posición del originador o receptor del soborno. Esta “cero tolerancia” está respaldada por el Comité Ejecutivo y la Gerencia General de las respectivas líneas de negocio de la Compañía.

Como medidas internas para prevenir actos de corrupción en las que pudiera verse involucrado SURA Asset Management Chile o algunos de sus colaboradores, contamos con las siguientes políticas y lineamientos generales:

- Política de Relación con Funcionarios Públicos,
- Donaciones,
- Regalos e Invitaciones
- Tratamiento de Servicios No remunerados

#### **a. RELACIONES CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS**

SURA Asset Management Chile, 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 que las acciones que resulten de relaciones con funcionarios públicos involucran un riesgo de delito de cohecho se ha creado la Política de Relaciones con Funcionarios Públicos, a fin de detallar los 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. Si en alguna instancia de comunicación con un funcionario público, un colaborador de SURA Asset Management Chile 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 SURA Asset Management Chile 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, a cambio de algún beneficio económico o de cualquier otra naturaleza.

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 no podrán efectuarse en efectivo, deberá emitirse un cheque 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 SURA Asset Management Chile, 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 Asset Management Chile.

Las reuniones que se susciten deben ser informadas a través de la Intranet de Cumplimiento o en los medios digitales que la compañía disponga para estos efectos (Aplicaciones móviles destinadas a facilitar declaraciones).

El área de Cumplimiento llevará una nómina de las reuniones registradas e informará de éstas al Encargado de Prevención de Delitos, siendo parte del Reporte Semestral del Modelo de Prevención de Delitos que se hace al Directorio.

No se considerará dentro del alcance de la presente política otro tipo de reuniones o eventos fuera del ámbito de negocios de las compañías de SURA Asset Management Chile, 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.

## **b. DONACIONES**

La Dirección de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad es la encargada de realizar las donaciones en nuestra Compañía. Cualquier solicitud de donación o iniciativa de los colaboradores, debe ser informada a esta área para su evaluación y de ser aprobadas deberá administrarse a través del Procedimiento de Donaciones establecido por la Compañía.

SURA Asset Management Chile puede realizar donaciones con fines caritativos en forma de prestación de bienes y servicios, asistencia técnica, entrenamiento o ayuda económica a cierto tipo de instituciones. Debemos cerciorarnos que dichas instituciones no sean operadas directa o indirectamente por un Funcionario Público y que dicha donación no se haya realizado para su beneficio particular.

SURA Asset Management Chile no permite que se den regalos o donaciones de carácter político ni ofrecer invitaciones a partidos políticos, a candidatos a cargos públicos, comités de elección popular, organismos afiliados a partidos políticos, centros de investigación, grupos de presión o causas políticamente alineadas a candidatos o funcionarios públicos.

Cualquier excepción a este punto en particular debe ser autorizado por el Encargado de Prevención de Delitos a través del área de Cumplimiento.

## **c. REGALOS E INVITACIONES**

En el curso ordinario de los negocios es normal que se ofrezcan y reciban regalos o invitaciones, con el objeto de fortalecer relaciones comerciales, el conocimiento sobre nuestros productos, servicios y capacidades e incrementar el valor agregado a nuestros clientes o clientes potenciales. No obstante, hay que ser cuidadosos, ya que el dar o recibir regalos o invitaciones puede dar la percepción que estamos intentando sobornar a alguien, o bien, que alguien está intentando sobornar a un colaborador de SURA.

Es por esto, que SURA Asset Management Chile cuenta con una **Política de Regalos e Invitaciones** que está enfocada a definir qué regalos e invitaciones están permitidas dentro de la Compañía.

En términos generales sólo se podrá entregar y recibir regalos o invitaciones de forma medida y relacionada con la naturaleza de las funciones que cada colaborador desempeñe en SURA Asset Management Chile, en el entendido que estarán permitidos dentro de las limitaciones establecidas en este Código y que no vayan en contravención de los principios corporativos, las leyes y normativa vigente.

Debemos respetar los límites máximos y restricciones en cuanto a costo, cantidad y frecuencia. Adicionalmente, no podemos ofrecer o recibir regalos o invitaciones cuando involucren actividades, productos o servicios que nos puedan avergonzar, que sean considerados de mal gusto o vayan en contra de los principios de SURA Asset Management Chile. Los regalos e invitaciones deben ser acordes a lo establecido en las leyes chilenas y dentro del contexto de los estándares de la industria, evitando generar conflictos de interés a quienes se les ofrece.

En caso de que se excedan las limitaciones establecidas en para la recepción de regalos e invitaciones. El Colaborador deberá indicar al emisor del regalo o invitación que no puede recibir este por infringir lo establecido en el presente Código de Ética y Conducta, adjuntándole el mismo o la Política de Regalos e Invitaciones, o simplemente indicándole como acceder a este a través de la Web.

### Reglas de Regalos e Invitaciones

**Tabla 1. Regalos e invitaciones:**

En materia de regalos los colaboradores podemos:		
Ofrecer	Sólo se pueden ofrecer artículos que son uno entre muchos artículos idénticos, que sean ampliamente distribuidos (ej. Plumas, artículos de escritorios, artículos promocionales o con logo de la empresa).	Límite máximo anual: No aplica
Recibir	Límite máximo por regalo: USD 100*	Sólo puede ser aceptado 1 vez al año de una misma persona o entidad Límite máximo anual: USD 1.000*

\*O su equivalente en moneda nacional

En materia de invitaciones los colaboradores podemos:			
Ofrecer	Límite máximo por invitación: USD 100*	Sólo puede ser ofrecido 1 vez al año a una misma persona o entidad.	Límite máximo anual: No aplica
Recibir	Límite máximo por invitación: USD 100*	Sólo puede ser aceptado 1 vez al año a una misma persona o entidad.	Límite máximo anual: No aplica

\*O su equivalente en moneda nacional

En materia de invitaciones, existen dos tipos que se definirán a continuación:

Invitaciones de carácter recreativo: Se entienden como invitaciones a eventos deportivos, conciertos, catas de vinos, etc. Que no representan un beneficio para SURA Asset Management Chile

Invitaciones de carácter profesional: Se entienden como invitaciones por reuniones de negocio con contrapartes, que pueden traer beneficio directo a SURA Asset Management Chile. Este tipo de invitaciones no están asociados a los límites descritos anteriormente.

De ninguna manera podemos ofrecer o aceptar:

- Efectivo o su equivalente
- Regalos e invitaciones que excedan los límites previstos
- Regalos e invitaciones en domicilios privados
- Regalos e invitaciones de o a Funcionarios Públicos

Tratándose de viajes, éstos sólo serán autorizados cuando estén ligados a una invitación de carácter profesional. El colaborador al que se le cursó la invitación (viaje) deberá solicitar la autorización respectiva para hacer uso de ella, exponiendo las razones para hacer el mismo, su importancia para el negocio y dar un detalle de la agenda y gastos a efectuar por parte de la empresa que lo invita. Esta autorización, una vez aprobado por su jefatura directa, deberá solicitarla al área de Cumplimiento a través del Formulario de Solicitud de Viaje, la que deberá ser aprobado por el Encargado de Prevención de Delitos, a fin de verificar que no exista algún tipo de conflicto de interés por parte del colaborador interesado y la organización que efectúa la invitación (viaje). El Gerente de Riesgos y el área de Cumplimiento serán quienes presten apoyo al Encargado de Prevención de Delitos en su aprobación o rechazo.

#### **d. Tratamiento de Servicios No Remunerados**

En el mercado financiero, como parte de la relación comercial entre las organizaciones, es habitual la práctica de ofrecer servicios no remunerados por parte de una contraparte, es decir, servicios que no se encuentran formalizados en la relación contractual con SURA, y que es necesario controlar para mitigar los potenciales conflictos de intereses que se desprenden de la aceptación de estos.

Para efectos de entender lo que es un Servicio de Actividad No Remunerada en esta política, lo definimos como invitaciones a seminarios, congresos, capacitaciones u otra actividad que incluyan o no transporte aéreo, en trenes, barcos o renta de autos, así como el alojamiento en cualquier tipo de hoteles y aquellos servicios como los accesos a páginas de research (investigaciones económicas), al igual que páginas de análisis técnico de los mercados, softwares o licencias específicas, u otros servicios que no han sido contratados por SURA y respecto a los cuales no existe contrato vigente que especifique el servicio con la contraparte que lo ofrece y de ser contratado por la SURA significaran un costo adicional para esta.

Los colaboradores de SURA Asset Management Chile sólo podrán aceptar los servicios derivados de esta práctica cuando los beneficios obtenidos estén alineados con el marco ético de SURA Asset Management Chile, evitando que un mal uso de esta práctica pudiera comprometer la reputación de la Compañía.

Todo servicio financiero que se enmarque en la definición de servicio no remunerado deberá ser informado al área de Cumplimiento, previo a su recepción, para su revisión y análisis. El área de Cumplimiento indicará al colaborador las acciones a realizar frente al servicio no remunerado.

Las reglas particulares, se tratarán en Políticas individuales para cada línea de negocio.

### **Registro de Regalos, Invitaciones y Servicios No Remunerados**

Los colaboradores son los responsables de registrar en la Intranet de Cumplimiento o en los medios digitales que la compañía disponga para estos efectos (Aplicaciones móviles destinadas a facilitar declaraciones), TODOS los regalos, invitaciones o servicios no remunerados recibidos y ofrecidos, aun cuando puedan ser apoyados por la Asistente de Área o Gerencia para efectos de registros.

El área de Cumplimiento mantendrá un “Registro de Regalos, Invitaciones y Servicios no remunerados” y deberá 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 presente Política, 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. Respecto a Servicios No Remunerados, las excepciones las podrá dar el comité que cada entidad del Grupo SURA establezca o lo que traten sus políticas particulares.

## **7.2.2 PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA**

La Libre Competencia es base esencial para el desarrollo de los mercados en los que participa SURA Asset Management Chile. 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.

La legislación de Chile tiene normas dedicadas a fomentar y aplicar una competencia leal. Derivado de lo anterior, las actividades que involucren la limitación de la competencia, la restricción del comercio y otras prácticas con propósitos monopólicos, anticompetitivos o desleales, cuya intención sea dominar el mercado en forma poco profesional o ilegal, pueden violar las leyes antimonopolio y de competencia económica. Estas prácticas pueden dar como resultado que SURA Asset Management Chile se vea involucrado en procesos judiciales que afecten nuestra reputación y la capacidad de llevar a cabo nuestros negocios.

Nuestro objetivo es reforzar los lineamientos de SURA Asset Management Chile en Libre Competencia, con el fin de prevenir la comisión de infracciones a la normativa legal vigente respecto al tema, lo que se encuentra desarrollado en extenso en el Manual de Protección de la Libre Competencia de la Compañía.

El área de Cumplimiento debe proporcionar orientación si surgen dudas de que ciertas operaciones o actividades que cumplen o no con los requisitos de los principios de competencia económica. Sin embargo, en última instancia es tu responsabilidad garantizar que tus acciones y ética en los negocios cumplan con las políticas contenidas en el Manual de Protección de la Libre Competencia.

***SURA Asset Management Chile no permite ningún tipo de acuerdo con competidores que pretenda controlar los precios, dividir los mercados o limitar la producción.***

## 8.GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### a. COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

SURA Asset Management Chile cuenta con un Comité de Ética y Conducta responsable de la aplicación y el cumplimiento de los objetivos del presente Código. El Comité está integrado por:

- Encargado del área Legal y Cumplimiento
- Encargado del área de Talento Humano
- Encargado de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)
- Encargado del área Legal y Cumplimiento Corporativo SURA Asset Management

El Comité de Ética y Conducta será responsable de:

- Resolver cualquier situación relativa a la interpretación, cumplimiento o regulación bajo los patrones establecidos en el presente Código de Ética y Conducta y respecto de cualquier otra política equivalente establecida por SURA.
- La supervisión y aprobación del criterio básico para el manejo de inversiones personales, intereses en negocios y actividades externas, así como su vigilancia por conducto del área de Cumplimiento.
- El desarrollo de políticas de apoyo al Código de Ética y Conducta.
- Revisar las denuncias recibidas por colaboradores, proveedores o clientes de SURA Asset Management Chile a través de los canales de contacto: línea ética, casilla electrónica de cumplimiento, buzón u otros.
- La proposición e imposición de sanciones cuando se violen los preceptos de conducta y/o los principios contenidos en el presente Código.
- Investigar las denuncias.
- Analizar los antecedentes aportados o recabados a través de las investigaciones.
- En general cualquier otro tema relevante de ser revisado por este Comité.

El Comité será presidido por uno de sus integrantes, el cual será designado por acuerdo o votación de estos. Actuará de secretaria del Comité el Jefe de Ética y Cumplimiento de SURA Asset Management Chile, a quien le corresponderá presentar los casos sometidos a la consideración y resolución del Comité, pudiendo emitir opinión respecto de los aspectos formales y de fondo asociados a los mismos.

El Comité se reunirá periódicamente, y de forma extraordinaria cada vez que existan los méritos para tal efecto, de manera de permitir una revisión y resolución expedita de los casos que sean de su conocimiento. Las reuniones extraordinarias podrán ser convocadas por cualquier integrante del Comité y en cualquier momento, cuando se presentaren casos que por su naturaleza y/o importancia así lo ameriten.

El Comité podrá solicitar apoyo en las áreas de Fiscalía, Talento Humano, Cumplimiento, Tecnología y Auditoría Corporativa, para llevar a cabo las indagaciones o investigaciones que sean requeridas

El Comité deberá velar por que todas las denuncias y casos que sean sometidos a su conocimiento y resolución sean manejadas con total confidencialidad, tanto en el período de investigación como en la etapa de resolución de los mismos. Igual obligación subsistirá una vez cerrado el caso, si a juicio del Comité se puede generar alguna situación que pueda afectar a las personas que estuvieron involucrados en las denuncias investigadas.

Considerando la trascendencia que tiene el resguardar la debida confidencialidad de los casos sometidos a su conocimiento, el Comité deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el anonimato de las denuncias formuladas, y para proteger la identidad de los denunciantes cuando éstos sean identificables. De igual forma, deberá adoptar las medidas conducentes a

evitar la filtración o divulgación de cualquier documento o información que haya sido entregada para la correcta resolución de los casos investigados.

El Comité deberá coordinarse con el área de Talento Humano de SURA Asset Management Chile, con el objeto de asegurar que ningún trabajador sea desvinculado por decisión de la empresa, en tanto se encuentre pendiente una investigación en la cual dicho trabajador tenga la calidad de denunciante o se encuentre vinculado directa o indirectamente.

De igual forma, deberá adoptar las medidas necesarias para evitar que se adopten represalias en contra de algún trabajador que haya formulado alguna denuncia que haya sido investigada por el Comité, independientemente del resultado que ésta haya arrojado.

En todos los casos, sin excepción, el Comité está obligado a adoptar una decisión. También lo está para citar y mantener con cualquier colaborador de SURA Asset Management Chile las reuniones que considere necesarias, y requerir del mismo toda información que, según su criterio, pueda contribuir a la aclaración de la situación bajo análisis.

El alcance de las decisiones adoptadas por el Comité será aceptado por SURA Asset Management Chile y podrá implicar la adopción de medidas correctivas que permitan regularizar y/o normalizar la situación planteada y aplicar medidas disciplinarias a cualquier colaborador de SURA Asset Management Chile (independientemente de su cargo o función), que tuviere responsabilidad directa y/o indirecta por el incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y Conducta y/o en el Código de Ética Comercial en particular.

Para el caso que la resolución del Comité lleve aparejada una sanción que involucre a un ejecutivo de SURA Asset Management Chile, ésta será comunicada al CEO en forma previa a su aplicación.

El Comité podrá recomendar la publicación de las resoluciones que adopte cuando afecten y/o involucren a colaboradores de SURA Asset Management Chile y/o en los casos que así lo crea conveniente.

## **b. LÍNEA ÉTICA**

La Línea Ética es un mecanismo que SURA Asset Management Chile proporciona a todos los colaboradores, proveedores y clientes para que puedan denunciar de forma anónima, si el denunciante así lo desea, cualquier actividad que atente contra las disposiciones del presente código, como conductas poco éticas, incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos, mal manejo de Conflicto de Interés, así como las que contradigan el marco jurídico vigente.

Todos los colaboradores, proveedores y clientes de SURA Asset Management Chile están invitados a hacer uso de la Línea Ética a través de los canales descritos a continuación:

- A la dirección de correo electrónico: [lineaetica@sura.cl](mailto:lineaetica@sura.cl)

- Al buzón de denuncias anónimas ubicado en el edificio corporativo.
- Personalmente en el Área de Cumplimiento.
- Al teléfono del Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos o en su oficina.
- En el supuesto que tu denuncia se refiera a algún miembro del área de Cumplimiento podrás reportarlo directamente al CEO de SURA Asset Management Chile.

Deberás hacer una descripción de los hechos proporcionando información de respaldo, a efecto que se proceda con la investigación correspondiente. Antes de reportar una denuncia debes considerar lo siguiente:

- ¿Estás reportando de buena fe?
- ¿Tienes los elementos necesarios y la documentación de soporte para hacer el reporte?
- ¿Puedes estar disponible para cooperar con la investigación?
- ¿Puedes respetar la confidencialidad del asunto?

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 reportes una denuncia hazlo de buena fe. Esto significa que consideras 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
- Proporciona suficiente información para que se pueda realizar la investigación. Como mínimo deberás 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 deberás discutir los detalles de la denuncia o de la investigación con terceras personas.
- Deberás estar disponible para clarificar los hechos y proporcionar mayor información, detalles nuevos o adicionales, en caso de que el Comité de Ética así lo requiera para hacer seguimiento a tu denuncia.
- Una denuncia reportada e investigada puede dar lugar a audiencias de carácter regulatorio o judiciales, donde te veas 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: El Comité de Ética debe emplear medidas para la realización de denuncias anónimas, y que este tipo de denuncias serán investigadas con la misma rigurosidad que cualquier denuncia. Así también el Comité de Ética debe proteger el anonimato de tu identidad, asegurando que no se intentará descubrir la identidad de un denunciante.
- Confidencialidad: El Comité de Ética limita el contenido de la denuncia y cualquier otro detalle del proceso de investigación únicamente a las personas autorizadas a acceder a esta información. En caso de que, por la gravedad de los hechos, se deba revelar la investigación como resultados de una orden judicial, el Comité de Ética comunicará al denunciante antes de divulgar su identidad.
- Represalias: El Comité de Ética tomará 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 SURA Asset Management Chile**

- 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 de SURA Asset Management Chile.
- Garantizar que se investigarán todas las denuncias reportadas de una manera objetiva.

### **Proceso de Investigación**

La investigación se llevará a cabo en conformidad al Procedimiento de Investigación de Denuncias de SURA Asset Management Chile, cumpliendo siempre los siguientes requisitos:

- Toda denuncia será analizada por el Comité de Ética de la Compañía.
- Siempre se mantendrá la confidencialidad de los datos aportados en la denuncia y de la identidad del denunciante, salvo voluntad expresa en contrario expresada por quien realiza la denuncia.

- Siempre se oirá al denunciado a través de la persona ad-hoc designada por el Comité de Ética.
- Quien denuncia un hecho gozará de inmunidad corporativa mientras dure la investigación y hasta por un periodo de tres meses contado desde la fecha en que se concluyó la investigación. Indemnidad que impedirá que el denunciante sea amonestado, desvinculado o sancionado por hechos vinculados a la denuncia, salvo que se descubra o presuma fundadamente su calidad de autor, cómplice o encubridor del hecho, o bien, por otros motivos que hagan indispensable su desvinculación, cuya situación deberá ser analizada y definida por los integrantes del Comité de Ética, en sus reuniones ordinarias o en las extraordinarias que acuerden celebrar.
- No está garantizada inmunidad alguna a aquellos individuos que se encuentren involucrados en conductas contrarias a la normativa y/o regulación aplicable a SURA Asset Management Chile.
- Siempre se dará un feedback inicial y uno de cierre al denunciante.

### **Denuncias relacionadas con los Miembros del Comité Ejecutivo**

Cuando una denuncia se encuentre relacionada con un Miembro del Comité Ejecutivo de SURA Asset Management Chile, ésta deberá ser reportada directamente al CEO de SURA Asset Management Chile.

No se otorgarán **excepciones** con respecto a la presente Política.

#### **a. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Los colaboradores, administradores y Directores de SURA Asset Management que voluntariamente o por culpa grave, por acción u omisión cometan una falta, un acto impropio, incumplan o faciliten el incumplimiento de normas, políticas o procedimientos, violen los principios éticos y normas consagradas en este Código, están sometidos a las acciones disciplinarias correspondientes, de conformidad con las normas laborales y contractuales, el Reglamento Interno de trabajo, así como a lo establecido en este Código y las demás reglamentaciones internas.

Las irregularidades cometidas pueden conducir a la imposición de sanciones disciplinarias e incluso a la terminación de la relación laboral o contractual. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales de responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

En las acciones sancionatorias adelantadas se respetará el derecho de defensa de las personas involucradas.

Si como consecuencia de un acto involuntario o negligente de un colaborador, por acción u omisión, la irregularidad resulta en la imposición de una multa o sanción pecuniaria contra de SURA Asset Management Chile, o al pago de una indemnización en su contra, aquella podrá repetir contra el colaborador cuyo proceder irregular hubiere conducido a la imposición de la indemnización, multa o sanción.

### PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

El documento será actualizado anualmente.

### HOJA DE MODIFICACIÓN

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por (Área / Nombre colaborador)	Revisado y aprobado (Nombre cargo)
1	Creación del documento	2012	Área de Cumplimiento, Joaquín Del Real Larraín	Los respectivos directorios de las empresas de SURA Asset Management Chile
2	Actualización a Formato Corporativo	Enero - 2013	Área de Cumplimiento, Claudia Mestre Domke	Oficial de Cumplimiento
3	Cambio de Agencia de Valores SURA S.A. por Corredores de Bolsa SURA	12 - 04 - 2013	Área de Cumplimiento, Claudia Mestre Domke	Oficial de Cumplimiento

Política N°34 Código de Ética y Conducta SURA Chile  
Responsable: Oficial de Cumplimiento, Área de Cumplimiento  
VP Servicios Compartidos  
Actualizado Febrero 2020 (versión 11)



	S.A.			
4	Cambio de GRUPO SURA a SURA ASSET MANAGEMENT (SUAM) y actualización de Competencias.	22 - 04 - 2013	Área de Cumplimiento, Claudia Mestre Domke	Oficial de Cumplimiento
5	Se retira sigla SUAM.	10 - 05 - 2013	Área de Cumplimiento, Claudia Mestre Domke	Oficial de Cumplimiento
6	Actualización: Se incorpora Política Relaciones con Funcionarios Públicos.	31 - 07- 2014	Área de Cumplimiento, Claudia Mestre Domke	Oficial de Cumplimiento
7	Actualización y Reorganización de diversas Políticas, en coordinación con las áreas responsables.  Modificación de la Política del Informante Oportuno por la Política de Línea Ética y su fortalecimiento a través del documento.  Se agrupa la Prevención de Corrupción, considerando las Políticas de Donaciones, Regalo e Invitaciones, y Relación con Funcionarios Públicos.	31-08-2015	Área de Cumplimiento Raimundo Hoyos Valdés	Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos
8	Reorganización de temas tratados en 8 grupos principales.  Alineamiento del Código local con el Código de Conducta del Grupo SURA y de SURA Asset Management.  Actualización de 7 a 5 las Competencias SURA.  Reemplazo de "SURA Chile" por SURA Asset Management Chile.  Incorporación de la Gestión del Código de Ética y Conducta, liderado por Comité de Ética. Inclusión de Sanciones por	02-11-2016	Área de Cumplimiento Raimundo Hoyos Valdés	Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

	incumplimiento del Código.			
9	<p>Actualización de</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regla de Idoneidad N°3 y del capítulo de Regalos e Invitaciones indicando la forma de proceder para el rechazo de un regalo o invitación.</li> <li>2. Incorporación de tratamiento de reclamos de clientes y medición de la satisfacción sobre su gestión.</li> <li>3. Complemento en Política de Inversiones Personales sobre el especular en la inversión.</li> <li>4. Reemplazo concepto de softdollar por servicios no remunerados y se ajustan los criterios para la recepción de estos.</li> </ol>	18-07-2018	Área de Cumplimiento	<p>Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos</p> <p>Directorios</p>
10	<p>Actualización de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorporación nuevos de Delitos Ley 20.393</li> <li>2. Reorganización Punto Modelo Prevención del Delito</li> <li>3. Eliminación Punto Modelo Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del terrorismo, por no ser vinculante al Código de ética y Conducta de Sura. Asset Management</li> <li>4.- Incorporación mención proceso de licitaciones en punto 5 (Administración conflicto de Interés)</li> </ol>	13-02-2019	<p>Valeria Cofré Sepúlveda Jefe Ética y Cumplimiento</p> <p>Diego Kother Kraemer Abogado Fiscalía</p> <p>Jorge Cochache Paredes Analista de Cumplimiento</p>	<p>César Soto Cavieres Joaquín del Real</p> <p>Encargados de Prevención del Delito</p> <p>Directorios</p>

11	<p>1. Se modifica el alcance, quitando AFP Capital.</p> <p>Se actualiza modelo de Competencias Corporativas, de acuerdo a definición 2019-2023.</p> <p>Se profundiza en la definición de información privilegiada.</p> <p>Se incorpora como miembro del Comité de Ética, el Encargado de Legal y Cumplimiento Corporativo de SURA Asset Management</p>	20/02/2020	Valeria Cofré Sepúlveda Jefe Ética y Cumplimiento	Joaquín del Real Encargado de Prevención del Delito
----	--	------------	--	---