



MANUAL DE ÉTICA

**BancoEstado S.A.
Corredores de Bolsa**

1 DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCE

El presente documento, constituye una orientación y guía para todos los trabajadores de BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa en adelante “La Corredora” o “ Empresa” y quienes no formando parte de ella colaboran en su gestión, destinado a aportarles principios de reflexión, criterios de juicio y directrices de acción, que les permita desempeñarse en sus respectivas funciones con los más altos estándares éticos de probidad y honestidad y con plena sujeción a la normativa e institucionalidad vigente.

Naturaleza y misión de la Corredora: Apoyar la gestión de negocios de BancoEstado, ofreciendo soluciones financieras complementarias al giro bancario y satisfaciendo los requerimientos de los clientes con un criterio de rentabilidad y seguridad. Ser una Corredora de Bolsa líder en el mercado nacional. Estamos disponibles para dar acceso a todos los chilenos a productos financieros del mercado de capitales, incentivando la inversión y el ahorro y siendo innovadores y creativos en nuestra oferta de valor.

Finalidad del Manual: Este Manual propone un conjunto de conductas y buenas prácticas que buscan formar parte del día a día, fomentando la reflexión sobre los comportamientos y valores que se quieren preservar y fortalecer en la Corredora. Para ello, proporciona directrices generales que servirán de guía, para examinar y decidir el mejor curso de acción en la relación con clientes, proveedores, compañeros de trabajo, superiores jerárquicos, autoridades públicas y en general, con el resto de la industria y la comunidad, más allá de lo estrictamente legal reglamentario, aspirando a ser líderes en materias de responsabilidad social, implementando buenas prácticas en todos los lugares en que se desarrollen sus proyectos, negocios y actividades.

Alcance y Gestión del Manual de Ética: El presente documento es extensivo y aplicable a todos los trabajadores de la Corredora, cualquiera sea su cargo, responsabilidad, función y forma de vinculación, a sus directivos y a cuantos sin pertenecer a ella, participan en su gestión, en adelante también denominados colaboradores.

Constituye un imperativo ético e irrenunciable para cada uno de los trabajadores y colaboradores de la Corredora, la plena adhesión a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la industria, como asimismo a los principios y valores contenidos en éste Manual

Del Cumplimiento de este Manual: Corresponde a todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores de la Corredora, en el ámbito de su cargo y sus funciones, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Ética. En ese sentido, quienes trabajan en la Empresa y cuantos colaboran con ésta, deben estar atentos y comunicar cualquier eventual infracción o conducta que vulnere las disposiciones de este Manual de que tomen conocimiento, mediante su oportuna comunicación y denuncia a través de los canales regulares establecidos al efecto.

La Corredora, mantiene los canales corporativos establecidos para recibir consultas en relación a la sujeción del actuar de sus trabajadores y colaboradores, referida a los principios y valores contenidos en este Manual y al cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas que regulan la actividad financiera.

2 RELACIONES CON CLIENTES, PROVEEDORES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL

Orientación al cliente: El cliente es el primer destinatario de toda actuación de la Empresa, por lo que el deber principal de sus trabajadores y colaboradores es orientarse a servir a sus clientes y con ello optimizar los resultados económicos y sociales de la Corredora.

Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con la Corredora y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención.

La transparencia en la entrega de información a los clientes, es determinante en su nivel de satisfacción y en el establecimiento de relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Por lo anterior, es de suma relevancia que el actuar principal en este aspecto, sea servir a los clientes en forma integral y oportuna, entregándoles una adecuada orientación para que puedan elegir los servicios y productos financieros más acordes a sus necesidades.

Los trabajadores y colaboradores de la Corredora deben guardar estricta reserva de la información personal y financiera que reciben de clientes y usuarios, como también deben velar por la integridad, exactitud y claridad con la cual transmiten la información de los servicios y productos financieros que la Empresa les ofrece.

En las relaciones con clientes, los trabajadores y colaboradores de la Corredora se abstendrán de buscar su propio beneficio personal. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo de la Empresa.

Relación con proveedores: La Corredora promueve pautas transparentes de selección y contratación de proveedores, de acuerdo a lo expresado en el Manual de Procedimiento de Compras. Conforme a dicha normativa interna la elección de proveedores se efectúa mediante procedimientos regulados, imparciales y objetivos que tienen por finalidad elegir de las distintas ofertas, aquella que técnica y económicamente se ajuste mejor a los requerimientos y necesidades.

Relación con el público en general: La Corredora está comprometida en entregar no sólo a sus clientes, sino al público en general, una atención amable y respetuosa, para lo cual promueve entre sus trabajadores y colaboradores el trato digno de las personas, sin discriminaciones, favoritismos ni preferencias de ningún tipo, en igualdad de condiciones.

3 RELACIONES INTERNAS

Marco valórico y convivencia: La Corredora aspira a forjar entre sus trabajadores y colaboradores, una sana convivencia basada en el respeto mutuo, la lealtad, la honestidad, la tolerancia y el fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Quienes son miembros de la Corredora o participan de algún modo en su gestión, deben procurar en todas sus actuaciones evitar cualquier situación que afecte la dignidad de las demás personas o signifique algún tipo de discriminación, sea en razón de la edad, el sexo, la raza, la ideología, la religión o cualquier otra condición.

Relaciones entre trabajadores: La Corredora fomenta relaciones de trabajo cordial, amable e imparciales, donde prime el buen trato entre compañeros de labores, superiores y subordinados, con una adecuada camaradería, lo que facilitará un sano ambiente laboral.

Quienes desempeñan funciones directivas, ejecutivas o de jefatura, han de ser un ejemplo para los trabajadores asignados a su dependencia, por lo que su actuar debe ajustarse plenamente a los principios y valores institucionales de la Corredora.

Cuidado del lugar de trabajo y de los bienes de la Corredora: Todos los trabajadores y colaboradores, están llamados a cuidar del patrimonio, los bienes y el nombre de la Empresa, con el fin de mantener el valor y uso de éstos en el tiempo y de resguardar la imagen institucional. En especial, deben velar por el cuidado y la buena administración de los bienes que les han confiado para el desempeño sus labores y de los lugares e instalaciones donde éstas se realizan, como también deben abstenerse de utilizarlos para fines particulares.

4 RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

La Corredora espera de sus trabajadores y colaboradores, los más altos estándares éticos de conducta, que constituyen la base de la confianza que sus clientes y el público en general depositan en la Empresa. El cultivo de virtudes como la justicia, la templanza, la prudencia y la fortaleza y de valores como la verdad, la honestidad y la lealtad, contribuye a que se desarrollen las mejores prácticas en todos los ámbitos del quehacer cotidiano, evitando así el deterioro del ambiente de trabajo, la deficiencia en los servicios que proporciona la Empresa y por cierto, los actos ilícitos y la corrupción.

Lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho: Para enfrentar el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, el cohecho, los fraudes y demás actos ilícitos, los trabajadores y colaboradores de la Corredora deben adecuar sus decisiones y actuaciones a lo previsto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el Modelo de Prevención de Delitos y su manual específico y la normativa interna complementaria referida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Asimismo, quienes trabajan en la Corredora o participan de alguna forma en su gestión, han de tomar conciencia que su actuación puede dar lugar no sólo a responsabilidades individuales, sino también a responsabilidades institucionales, sean de orden civil, penal o administrativo.

Además, con el objeto de prevenir la comisión del delito de cohecho, todos los trabajadores y colaboradores de la Corredora, en especial aquellos que se relacionen con clientes o proveedores de empresas o servicios públicos, han de tener especial cuidado en abstenerse de incurrir en cualquier conducta que pudiere significar o interpretarse como ofrecer o consentir en dar a un empleado público, chileno o extranjero, algún beneficio económico, con el objeto de obtener ventajas y privilegios distintos a los establecidos en sus funciones o de concretar negocios personales.



Todos cuantos intervienen en la gestión de la Corredora deben comunicar al Encargado de Prevención de Delitos, cuya función recae en el Gerente General, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ya sea de miembros o personas ligadas a la Empresa, de clientes, proveedores o terceros.

Seguridad de la Información y Protección del Conocimiento: Los trabajadores y colaboradores de la Corredora deben ser activos en la protección de la información y conocimiento administrado y desarrollado al interior de la Empresa, ya que constituye propiedad de éste y no puede ser utilizado para fines particulares, ni transmitirse a terceros. Información confidencial e interna merece cuidado especial, ya que su filtración puede perjudicar a clientes y comprometer los intereses de ésta y su gestión financiera y comercial.

Cualquier trabajador o colaborador de la Corredora, que en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a información privilegiada, cuidará de guardar estricta reserva de ella y no le estará permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o administrativas, sean ellas personales o institucionales.

Relaciones Interpersonales: En la Corredora se ha de mantener un clima de respeto y tolerancia entre quienes piensen diferente, sin importar el cargo o función que se desempeñe.

Se han de evitar aquellas conductas que puedan significar una presión ilegítima o indebida o el tráfico de influencias de un trabajador sobre otro, o bien entre jefaturas y subordinados, especialmente, si dicha acción busca obtener resoluciones en el propio beneficio o puedan ser consideradas como representativas de acoso sexual o laboral, siguiendo las directrices señaladas por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Tales conductas deben ser oportunamente denunciadas a través del gestor o canal competente, a fin de que se adopten las medidas necesarias para superar cualquier situación que pudiera atentar contra la dignidad de las personas o perjudicar el ambiente laboral.

Comportamiento Financiero: Por la naturaleza de los negocios y operaciones que la Empresa realiza, es de suma importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos financieros y comerciales en las condiciones pactadas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes y como base del prestigio, la confianza y credibilidad que debe cultivar la Corredora ante la comunidad.

Todos los trabajadores y colaboradores de la Corredora, sin importar el cargo que desempeñen, velarán por que sus negocios e inversiones personales no se vinculen ni asocien en forma alguna con el ejercicio de las funciones inherentes a sus propios cargos, de forma tal de evitar cualquier nexo que pudiese existir entre la atención de los negocios de los clientes de la Corredora y los intereses propios o particulares, evitando con ello el dañar la imagen y reputación de la Empresa.

5 CONFLICTOS DE INTERESES

Siempre que los intereses personales de un trabajador o colaborador de la Corredora o de alguna persona o entidad vinculada a éste, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución, se estará poniendo en riesgo la integridad y reputación de la Empresa y de todos cuantos participan en su gestión. Para evitar estas situaciones, es necesario se resuelvan con eficiencia y transparencia, informándolas oportunamente al Oficial de Cumplimiento de la Empresa.

Conocimiento de las actitudes que ayudan a evitar el surgimiento de conflictos: La Corredora insta a todos sus trabajadores y colaboradores, en las actividades en las cuales les corresponda intervenir como dependientes y/o representantes, a separar sus intereses estrictamente personales, de los intereses de los clientes a quienes atienden y de los intereses de la Empresa. La falta de independencia y transparencia en el cumplimiento de los deberes, afecta la confianza básica en el trato con los clientes.

- Quienes en cumplimiento de sus funciones se relacionen con proveedores, cuidarán de no vincular la gestión encomendada con otros intereses, en especial con los de orden personal, absteniéndose de realizar cualquier negociación ajena a los intereses de la Empresa.

- Es conveniente y necesario someter a la consideración del Oficial de Cumplimiento de la Corredora, cualquier participación en actividades con los clientes que pudieren comprometer la transparencia y objetividad de las relaciones comerciales que la Empresa mantiene con ellos.
- Se debe evitar el recibir u ofrecer tratos especiales y regalos, desde y hacia los clientes, ajenos a aquellos definidos como protocolares y/o de cortesía habitual, con tal que éstos no excedan los términos usuales para dichos eventos, cuyo valor monetario sea prudente y no tenga la calidad de suntuario.
- No se debe intervenir en gestiones vinculadas a negocios de la Corredora, en representación de personas o entidades con las cuales se tenga algún grado de relación o interés, como por ejemplo, aquellas en las cuales se participe como socio, se tenga participación en su gestión, o se trate de parientes.

Se ha de velar por que aquellas actividades externas a la Empresa, por las cuales se perciba o no ingreso, no presenten conflicto de intereses con las funciones desarrolladas para la Corredora o afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones para con éste o se encuentren vinculadas a su giro. En el evento que se trate de un cargo de representación popular, se debe considerar la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de los deberes que se tienen como trabajador o colaborador de la Empresa y los conflictos de intereses que pudieren existir o surgir en el ejercicio de dicho cargo.