

CODIGO DE AUTORREGULACIÓN

Índice

<b>TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO .....</b>	<b>3</b>
<b>TÍTULO II. NORMAS RELACIONADAS CON GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA EMPRESARIAL, TRANSPARENCIA Y COMPETENCIA LEAL.....</b>	<b>3</b>
<b>I. RELACIÓN CON CLIENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>a. Normas de trato, comercialización y publicidad. ....</b>	<b>3</b>
<b>b. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes. ....</b>	<b>4</b>
<b>c. Normas de entrega de información relevante al cliente.....</b>	<b>5</b>
<b>d. Normas de atención a clientes y gestión de reclamos. ....</b>	<b>5</b>
<b>II. RELACIÓN CON TERCEROS.....</b>	<b>6</b>
<b>a. Normas que promuevan la competencia leal.....</b>	<b>6</b>
<b>b. Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad. ....</b>	<b>8</b>
<b>c. Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.....</b>	<b>8</b>
<b>III. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>a. Gobierno Corporativo.....</b>	<b>10</b>
<b>b. Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés. ....</b>	<b>10</b>
<b>c. Normas que prevengan fraudes internos u otros delitos o infracciones.....</b>	<b>12</b>
<b>d. Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.....</b>	<b>14</b>

## **TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO**

### **I. AMBITO DEL CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN**

El Código de Autorregulación de la Corredora de Bolsa (en adelante el “Código”) recoge normas relacionadas con gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal que han de regir la actuación de todos los empleados de la Corredora de Bolsa y constituye por ello, un elemento central y pilar de la Entidad.

Será de aplicación un principio de subsidiariedad en virtud del cual las normas especiales (aplicables únicamente a determinados colectivos) prevalecen sobre las generales.

### **II. PERSONAS SUJETAS**

El presente Código es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de la Corredora.

A estas personas se las denomina en lo sucesivo "Sujetos del Código".

### **III. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO**

Los Sujetos del Código tienen la obligación de conocer, suscribir y cumplir el Código en su totalidad así como de colaborar para facilitar su implementación en la entidad.

En caso de que el funcionario quiera denunciar alguna irregularidad respecto del cumplimiento del presente Código podrá:

1. Contactar directamente a su supervisor y/o a la Gerencia de Cumplimiento para informar la existencia de prácticas irregulares o contrarias al Código.
2. Denunciar de manera anónima a través del canal de denuncias denominado “Buzón del Comité de Directores y Auditoría” disponible en intranet, la existencia de prácticas irregulares. Debe destacarse que el mencionado buzón tiene como finalidad proteger al funcionario que lo desee de potenciales represalias por su denuncia.

Asimismo, los Sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados para el adecuado conocimiento y cumplimiento del Código.

## **TÍTULO II. NORMAS RELACIONADAS CON GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA EMPRESARIAL, TRANSPARENCIA Y COMPETENCIA LEAL**

### **I. RELACIÓN CON CLIENTES**

#### **a. Normas de trato, comercialización y publicidad.**

Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, y que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costos. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general, los Sujetos del Código:

- a) No existirá ningún tipo de discriminación o trato diferenciado entre los clientes de la Corredora de Bolsa.
- b) Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.

c) Evitarán la contratación de productos o servicios que tengan como fin único generar comisiones o ingresos para sí mismos y sin un interés efectivo para el cliente.

d) No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.

e) Se asegurarán que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.

f) Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante al cliente.

### **b. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.**

#### a) Deber general de secreto

1.1 Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, a Santander Corredores de Bolsa Limitada, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. Asimismo dentro de las obligaciones de confidencialidad que mantiene los Sujetos del Código en sus contratos de trabajo, y que hacen aplicables tales obligaciones incluso con posterioridad a la fecha en que éstos dejen de prestar servicios para la Corredora. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior, como regla general:

a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en Santander Corredores de Bolsa Ltda., y no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.

b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a La Corredora con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.

1.2 Esta obligación de secreto persiste al trabajador, incluso una vez terminada la relación laboral con Santander Corredores de Bolsa Limitada.

1.3 Todo documento físico debe ser destruido antes de ser desechado.

1.4 Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende, sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se deberá consultar a la Gerencia de Cumplimiento.

#### b) Protección de Datos de Carácter Personal

Los Sujetos del Código están obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto de clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad de Santander Corredores de Bolsa Ltda., lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza, que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:

a) Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.

b) La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de la Corredora que resultan de la normativa aplicable vigente.

c) Solo los Sujetos del Código autorizados para ello por sus funciones, tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Los Sujetos del Código, al contestar requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, Administraciones públicas o de cualquier otro organismo público, que tenga legalmente facultades para hacerlo, facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

### **c. Normas de entrega de información relevante al cliente.**

a) La Corredora dispondrá en todo momento de la información que la normativa y legislación vigente exige entregar a sus clientes.

b) Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier proyección debe ser identificada como tal, estar razonablemente justificada y venir acompañada de las explicaciones por escrito necesarias para evitar malentendidos.

Sin perjuicio de otros mecanismos de publicidad que se adopten, la difusión de la información relevante se hará en un lugar visible del sitio "Web" (<https://www.santander.cl/corredores-de-bolsa/index.asp>), que permitirá mantener acceso permanente a dicha información para el mercado, clientes y público en general.

### **d. Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.**

a) La atención comercial de los clientes recae sobre los Gestores de Inversión del Banco Santander que entregan el servicio de compra venta de acciones a través de su red de sucursales y también a través de la propia área comercial de la Corredora; siendo ambos responsables de verificar la identidad y capacidad legal de las personas que contraten por su intermedio y de obtener la información normativa necesaria para que un cliente opere en la Corredora.

Dado que la normativa vigente obliga a los intermediarios de valores a mantener registros por cada cliente, con información esencial para su identificación y conocimiento. La Corredora cuenta con los procedimientos y controles suficientes para dar cumplimiento con la normativa vigente.

b) La Corredora cuenta con una adecuada gestión de respuestas a Oficios y reclamos o solicitudes de clientes, dado que representa un factor crítico en la relación comercial y en el proceso del negocio, para lo que se han establecido los flujos apropiados a objeto de resolver en tiempo y forma estos requerimientos. Para ello, se analiza cada caso en conjunto con el área Comercial, Fiscalía y Operaciones.

La operatoria es la siguiente:

- Recepción de reclamos (vía carta escrita, vía SEIL, vía Sernac Financiero, vía SAC/MIDAS (Servicio Interno de Atención al Cliente).
- Clasificación y asignación (Unidad de Control analizará si se trata de un tema comercial u operacional, y dependiendo de ello, se reunirán los antecedentes correspondientes)
- Elaboración de Respuesta, despacho e información a otras Áreas
- Control de reclamos (Unidad de Control mantiene un archivo de casos de clientes, para posteriores consultas y análisis de futuros casos relacionados)

En general, en la Corredora de Bolsa existe un robusto gobierno corporativo que busca velar en todo momento porque en las relaciones con sus clientes prime el comportamiento ético y responsable.

### II. RELACIÓN CON TERCEROS

#### **a. Normas que promuevan la competencia leal.**

Santander Corredores de Bolsa, como parte del Grupo Santander, permanentemente ha velado por el respeto a la libre competencia en los mercados en los que participa, mediante la constante revisión de sus políticas internas, la capacitación de sus colaboradores y el fomento de buenas prácticas comerciales, entre otros.

Es razón de ello se ha definido que:

#### **Respecto de los nuevos competidores La Corredora:**

- i. Actuará en el mercado con independencia respecto de competidores o potenciales competidores.
- ii. Nunca acordará con sus competidores compartir o repartirse mercados, por ejemplo, limitando ventas, determinando territorios, clientes, grupos de clientes o productos.

#### **Respecto del Intercambio de información La Corredora:**

- i. Decidirá unilateralmente su conducta comercial y económica en el mercado, en todo lo relativo tanto a precios y comisiones como a otras materias y se negará a obtener información sobre dichos aspectos de parte de su competencia.
- ii. Procurará tener el menor contacto posible con sus competidores.
- iii. Los Sujetos del Código alertarán a su departamento legal en caso de recibir información sensible de su competencia.
- iv. Debe resguardar la información comercial sensible a que tenga acceso producto de sus labores comerciales.
- v. No intercambiará información comercial sensible con sus competidores que podría posibilitar la coordinación de sus conductas en el mercado (ej.: precios, aumentos de precios, descuentos, volumen de ventas, costos y comisiones, estrategias de marketing) y que podría permitirle tener mayor certeza sobre el actuar de sus competidores en el mercado

#### **Respecto de las reuniones con competidores / estrategias La Corredora**

- i. Si permite participar en reuniones de asociaciones en que se adopten los resguardos necesarios para prevenir el intercambio de información competitiva sensible.
- ii. Los Sujetos del Código deben ser cautelosos en cualquier situación en que deba estar en contacto con algún competidor, incluso en una reunión informal o puramente social.
- iii. No se reunirá con sus competidores para coordinar estrategias comerciales.
- iv. No solicitará ni utilizará información comercial sensible que pertenezca a un competidor.

## CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

- v. Los Sujetos del Código no deberán permanecer en una reunión, formal o informal, ni continuar una discusión donde sus competidores discutan sobre materias de competencia sensibles, incluso si no participa activamente en la discusión.

### **Respecto de los precios La Corredora:**

- i. Decidirá unilateralmente los precios (remuneraciones y otros costos) que cobrará a sus clientes.
- ii. Podrá estar informado de los precios de su competencia mediante el monitoreo de precios, informes realizados por empresas externas u otra fuente de información que no provenga de su competencia ni de sus proveedores o distribuidores comunes.
- iii. No presionará ni intentará presionar a sus proveedores para que obliguen a un competidor de la compañía a alterar su estrategia competitiva (subir/bajar precios, modificar condiciones de una promoción, “alinearse” a condiciones de la compañía, respetar estrategias de precios, etc.).
- iv. Nunca solicitará sanciones o castigos para competidores que ejecuten una estrategia competitiva agresiva o distinta de la estrategia de la compañía.
- v. Nunca presionará a sus proveedores para que le den información comercial sensible de sus competidores tales como sus costos o sus estrategias promocionales.

### **Respecto del Mercado La Corredora:**

- i. Decidirá unilateralmente a qué clientes, grupo de clientes y en qué mercados venderá sus productos.
- ii. Decidirá unilateralmente sus estrategias de desarrollo futuro en el mercado y guarde confidencialidad respecto de ellas.
- iii. Nunca acordará con sus competidores compartir o repartirse mercados, por ejemplo, limitando la venta, determinando territorios, clientes, grupos de clientes o productos.
- iv. Nunca comunicará a sus competidores cuánto ha decidido vender a futuro.
- v. Nunca comunicará a sus competidores ni acordará con ellos sus estrategias de desarrollo futuro.

### **Respecto de las ventas y condiciones comerciales La Corredora:**

- i. Decidirá unilateralmente los términos y condiciones sobre la base en que venderá sus productos a sus clientes.
- ii. Nunca acordará con sus competidores los términos y condiciones que tengan impacto en el valor de sus productos (fondos o carteras)
- iii. No permitirá que su competencia conozca previamente sus condiciones comerciales que tengan un carácter estratégico.

- iv. No acordará con su competencia posicionamientos de precios o estándares de calidad de los productos similares o equivalentes.

### **b. Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.**

La Corredora de Bolsa, siguiendo los delineamientos del Grupo Santander, entiende la sostenibilidad como la capacidad de adaptarse a las nuevas exigencias usando la creatividad y la innovación; de generar valor para sus grupos de interés y procurar el progreso social y económico, mitigando el impacto medioambiental en los lugares donde está presente.

Así, el modelo de sostenibilidad para sus grupos de interés se desarrollan en el contexto de la sostenibilidad, buscando establecer vínculos permanentes, de mutuo beneficio y que colaboren en la construcción y el cuidado de su reputación y de la del Grupo Santander.

De esta forma se mantienen políticas de responsabilidad con sus grupos de interés:

**Colaboradores:** Constituidos por personas diversas y respetuosas de las diferencias, Por eso, la finalidad es atraer y comprometer a los mejores talentos, que compartan la misión de contribuir al progreso de las personas y empresas. El principal desafío como empleador es ser el mejor lugar para trabajar, ofreciéndoles un lugar seguro y atractivo para desarrollarse, donde se sientan felices, puedan crecer y progresar, con equilibrio entre los ámbitos laborales, familiares y personales.

**Clientes:** Se busca permanentemente construir relaciones de largo plazo con ellos, basadas en la confianza, transparencia y fidelidad, ajustando su estrategia y emprendiendo una serie de iniciativas que ubican al cliente al centro de la experiencia.

**Proveedores:** Se preocupa de mantener una relación estable y de beneficio mutuo con sus proveedores lo que es clave para la sostenibilidad del negocio.

**Comunidad:** Busca contribuir al progreso económico y social a través de programas de inversión en la comunidad.

Además, estos objetivos están directamente alineados con la cultura Simple, Personal y Fair, lo que implica que si se ofrecen productos y servicios sencillos de comprender y operar, ajustados a una oferta personal y a la medida de cada necesidad del cliente, basada en un trato justo y transparente, se podrá avanzar de manera consistente hacia un desarrollo sostenible

### **c. Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.**

Los Sujetos del Código realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios:

- i) No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo (operativa especulativa), o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional.
- ii) En caso de duda sobre la naturaleza especulativa, o no, de las operaciones personales, sobre el carácter privilegiado o relevante de una información, o sobre la interpretación del presente apartado, el Sujeto del Código deberá consultar previamente a la Dirección de Cumplimiento.
- iii) Evitarán el endeudamiento excesivo para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.

iv) No realizarán operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores, o en información relevante del Grupo, obtenida en el transcurso de su trabajo o por las funciones que tengan encomendadas. En particular, los Sujetos del Código que dispongan de información privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.

v) Es información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiera directa o indirectamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que si lo fuera podría influir de manera apreciable sobre su cotización.

vi) Si los Sujetos del Código tienen acceso por cualquier medio a información privilegiada, deberán poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento, indicando además la fuente de la información privilegiada así obtenida. Este deber de comunicación será aplicable también en los casos en que la información privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva. Los Sujetos del Código que de esta forma accedan a información privilegiada deberán abstenerse de hacer cualquier uso de la misma y de comunicarla a terceros, salvo la comunicación a la Dirección de Cumplimiento.

Los Sujetos del Código que por sus funciones reciban, transmitan o ejecuten órdenes referidas a valores o instrumentos financieros prestarán especial atención a los posibles indicios de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en caso de detectar algún indicio, informarán inmediatamente a la Dirección de Cumplimiento.

Adicionalmente, se deberán cumplir estrictamente las siguientes normas:

1. Las operaciones que hagan por cuenta propia deberán realizarlas a través de una entidad del Grupo Santander y deberán informar mensualmente sobre ellas a la Dirección de Cumplimiento. Dichas operaciones por cuenta propia habrán de ordenarse por escrito o por medios registrables, no se tramitarán si no existe suficiente provisión de fondos y no tendrán carácter especulativo.

2. Deberán comunicar de forma anticipada las operaciones por cuenta propia que pretendan realizar sobre valores del Grupo Santander. Dichas operaciones no podrán realizarse desde un mes antes de anunciarse los resultados trimestrales, semestrales o anuales correspondientes hasta el día siguiente al de su publicación. Tampoco podrán realizarse operaciones de signo contrario sobre valores del Grupo en los 10 días siguientes a cada adquisición o enajenación de los mismos.

3. Deberán evitar los conflictos de interés y habrán de informar a la Dirección de Cumplimiento de cualquier situación en que pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial, un conflicto de interés.

4. Deberán cumplir de forma escrupulosa las cautelas que respecto a la información sensible y muy en particular las siguientes:

i) Limitarán el conocimiento de la información sensible a las personas que necesariamente deben tenerlo para el adecuado desempeño de sus funciones y evitarán hacer cualquier tipo de comentario que pueda revelar directa o indirectamente el contenido de la información sensible.

ii) No realizarán ni recomendarán ninguna operación con base en la información privilegiada.

iii) Respetarán estrictamente las barreras establecidas por la Dirección de Cumplimiento para cada área separada y, de ser imprescindible el traspaso de barreras.

5. Deberán abstenerse de la preparación o realización de prácticas que falseen la libre formación de los precios o provoquen, en beneficio propio o ajeno, una evolución artificial de las cotizaciones.

### III. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

#### **a. Gobierno Corporativo.**

La Corredora de Bolsa ha establecido una robusta estructura de gobierno corporativo con órganos, instancias, políticas y definiciones que le permiten velar en todo momento por el mejor interés de sus socios, clientes y empleados, apuntar a una continua observancia legal y proveer al mercado de información veraz, con prácticas y conductas leales y transparentes.

#### Gerente General

Le corresponde la representación legal, judicial y extrajudicial de la Corredora. Tiene como misión definir y dirigir el funcionamiento de la Corredora y la implementación de su estrategia, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales en términos de volumen, margen, participación, estándares de calidad y servicio, la continuidad de las operaciones salvaguardando el patrimonio e imagen de la compañía.

#### Comité de La Corredora

La Corredora cuenta con un comité de periodicidad mensual donde participan el Gerente General de La Corredora, Head de Global Corporate Banking, el Gerente de Tesorería, el Head de Global Markets, el Gerente de Tecnología y Operaciones, Gerente de Riesgos No financieros, el Head of Liquidity Management y el Gerente de Auditoría Interna, todos de Banco Santander Chile.

#### Estructura de La Corredora

La Corredora cuenta con Sales Traders para la atención de Clientes Institucionales y Family Offices locales, y un encargado del equipo de estudios (Research), todos éstos con reporte directo al Gerente General de la misma. A la primera línea de funciones mencionada, se incorpora una segunda línea de funcionarios que prestan apoyo a la primera.

#### Encargado de Cumplimiento

El Encargado de Cumplimiento tiene bajo su responsabilidad definir y controlar el diseño, implementación y difusión de los procesos y normas de cumplimiento y detección de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y cohecho, para garantizar que las operaciones de La Corredora se realicen dentro del marco legal, tanto nacional como internacional, y minimizar las contingencias y riesgos.

#### **b. Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.**

Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de la Corredora o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará en las relaciones de los Sujetos del Código: (i) con Santander Corredores de Bolsa Ltda.; (ii) con sus clientes; (iii) con los proveedores de La Corredora o cualquier otro tercero.

#### a) Declaración de situaciones personales

Declaración general de Vinculaciones. Los Sujetos del Código deberán formular ante la Dirección de Cumplimiento de La Corredora y mantener permanentemente actualizada, una declaración en la que se detallen sus Vinculaciones, denominada “Declaración de Buena Venta”.

Situaciones de posible conflicto de interés. Los Sujetos del Código deberán poner en conocimiento de su Supervisor, cualquier situación en la que, por sus vinculaciones o por cualquier otro motivo o circunstancia, pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial y ecuánime y respecto a una actuación, servicio u operación concreta, un conflicto de interés.

### b) Actuación ante los conflictos de interés

La existencia de conflictos de interés no reportados destruye la confianza y la seguridad sobre la cual descansa la reputación de la Corredora de Bolsa, y pueden dañar seriamente las relaciones al interior de la organización. Por lo tanto, los trabajadores de la Corredora, no deben permitir que sus intereses personales entren en conflicto o parezcan estar en conflicto con los intereses de la Corredora o de sus clientes.

Existe un conflicto de interés cuando hay un riesgo sustancial de que el cumplimiento de los deberes de lealtad de La Corredora hacia su cliente se vean afectados por el interés personal del trabajador o sus personas relacionadas en los términos del artículo 100 de la Ley de Mercado de Valores, o por sus deberes hacia otro cliente.

Para su conocimiento, sin que constituya una enumeración taxativa, las siguientes situaciones, aunque pertenecen a la actividad ordinaria de Santander Corredores de Bolsa Limitada, se entenderán como potencialmente generadoras de conflictos de interés:

- a) La Corredora puede obtener un beneficio o evitar una pérdida a expensas del cliente;
- b) La Corredora tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente, que sea contrapuesto al interés del cliente en ese resultado;
- c) La Corredora tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otra persona relacionada, otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente; y,
- d) La Corredora recibe o va a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente.

Los Sujetos del Código realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios:

- a) No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo (operativa especulativa), o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en Santander Corredores de Bolsa Ltda.
- b) En caso de duda sobre la naturaleza especulativa, o no, de las operaciones personales, sobre el carácter privilegiado o relevante de una información, o sobre la interpretación del presente apartado, el Sujeto del Manual deberá consultar previamente a la Dirección de Cumplimiento.
- c) Evitarán financiar sus operaciones sin la suficiente provisión de fondos.
- d) No realizarán operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores, o en información relevante de Santander Corredores de Bolsa Ltda., obtenida en el transcurso de su trabajo o por las funciones que tengan encomendadas. En particular, los Sujetos del Código que dispongan de información privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma, salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.

Se entiende por información privilegiada toda aquella información de carácter concreto que se refiera directa o indirectamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que si lo fuera podría influir de manera apreciable sobre su cotización.

- e) Si los Sujetos del Código tienen acceso por cualquier medio a información privilegiada, deberán poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento, indicando además la fuente de la información privilegiada así obtenida. Este deber de comunicación será aplicable también en los casos en que la información privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva. Los Sujetos del Manual que de esta forma accedan a información privilegiada, deberán abstenerse de hacer cualquier uso de la misma y de comunicarla a terceros, salvo la comunicación a la Dirección de Cumplimiento antes indicada.

f) Los Sujetos del Código que por sus funciones reciban, transmitan o ejecuten órdenes referidas a valores o instrumentos financieros prestarán especial atención a los posibles indicios de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en caso de detectar algún indicio, informarán por escrito inmediatamente a la Dirección de Cumplimiento.

Con el objeto de evitar que los trabajadores que desempeñan funciones para Santander Corredores de Bolsa Limitada, puedan verse expuestos a situaciones en las que aparezcan potenciales conflictos de interés al asesorar a los clientes u ofrecer servicios y productos de acuerdo a su perfil, así como de los que puedan surgir de la relación de la Corredora de Bolsa con los emisores de valores en la colocación de los mismos o de la actuación como “market maker” de los valores emitidos por aquel, así como de la emisión, publicación o difusión de estudios, análisis, informes o recomendaciones que emanen de la Corredora; y de la inversión de sus propios recursos, entre otros, esta Corredora de Bolsa se acoge a las normas y procedimientos del Grupo Santander Chile en materia de remuneraciones e incentivos, las cuales son conocidas por los Sujetos del Manual, que garantizan que los intereses particulares de sus trabajadores, así como los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos, no primarán sobre los intereses de los clientes, privilegiando siempre el interés de estos últimos.

### Resolución de Conflictos de Interés

Los conflictos de interés se resolverán por el máximo responsable de Santander Corredores de Bolsa Ltda., en caso de duda sobre la competencia o sobre la forma de resolver el conflicto se deberá consultar a la Gerencia de Cumplimiento.

En la resolución de los conflictos de interés se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) En caso de conflicto entre el Grupo Santander Chile y un cliente, la salvaguarda del interés de este último.
- c) En caso de conflicto entre clientes, se comunicará a los afectados, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si los mismos así lo consienten. Se evitará favorecer a cualquiera de ellos.

La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes deberán ser comunicadas a la Gerencia de Cumplimiento por parte del Responsable de Cumplimiento de la Corredora de Bolsa.

### **c. Normas que prevengan fraudes internos u otros delitos o infracciones.**

La Corredora y los Sujetos del Código están obligados a operar y ejecutar los controles de prevención de fraudes y otras estafas, incluyendo controles de seguridad al cliente.

La Corredora cuenta con un proceso de fraudes y otras estafas, el cual se encuentra subdividido en las siguientes etapas:

- Detección
- Investigación
- Control
- Judicial
- Planes de mejora
- Seguimiento
- Prevención

- Etapa de detección

Quien detecte una irregularidad que pudiese significar un fraude interno o externo, deberá informarlo a su supervisor quien hará llegar la información a través de un correo electrónico a la Unidad de Fraude y Otras Estafas del Grupo Santander, dentro de las 24 horas de conocidos los hechos.

- Etapa de investigación

El supervisor reunirá los antecedentes para efectuar el análisis preliminar, que permita concluir si el hecho corresponde a un error de procedimiento o bien se trata de un fraude.

Dependiendo de las características del fraude, el supervisor deberá solicitar todos los antecedentes que permitan efectuar un acabado análisis de la situación, como por ejemplo: log de tecleo, log de firmas, grabaciones de video de la sucursal, etc. o cualquier otro elemento que permita confirmar o rechazar la tesis de un fraude.

En caso que se concluya que hubo incumplimiento de normas y/o procedimientos internos de los funcionarios de la Corredora, el área de Unidad de Fraude elevará los antecedentes al área de Personas para efectos de que ésta evalúe la aplicación o no de sanciones. Asimismo, se evaluará en caso que se encuentre involucrado un cliente, el cierre de productos, y por último el ingreso de la marca preventiva Negative File "RTO".

Siempre se debe solicitar respaldo de grabación de video a la Subgerencia de Seguridad.

La investigación será conducida por la Unidad de Fraudes y Otras Estafas, la cual en caso de necesitar nuevos antecedentes, solicitará nuevas acciones para tomar la mejor decisión.

- Etapa de control

Marca preventiva Negative File ingresada por RTO.

Se generará en aquellos casos que, producto de la revisión de antecedentes que realicen las Áreas de Fraude, Fiscalía y demás relacionadas, existan presunciones de la existencia de inconsistencias que pudiesen llegar a constituir un fraude.

El Área de Fraude en conjunto con Fiscalía, controlarán los bloqueos y desbloqueos que se realicen a través de la marca en Negative File, "RTO".

- Etapa judicial

Una vez resuelta la conveniencia de interponer una acción judicial, Fiscalía procederá a designar un Abogado para que se interpongan las acciones judiciales respectivas a quien se le deberán remitir los antecedentes.

- Etapa de planes de mejora

Si producto de la investigación, se detectan problemas organizacionales o de proceso, el área afectada deberá levantar los planes de acción para mitigar o eliminar el riesgo expuesto. Estos planes deberán ser enviados a la Unidad de Fraude y Otras Estafas para su revisión, y si el caso amerita, para ser presentado en el Comité Gestión de Fraudes.

- Etapa seguimiento

El apoyo al seguimiento de los planes y de las causas será coordinada por la Unidad de Fraudes y Otras Estafas.

- Etapa de prevención

Esta etapa contempla la generación de un programa de capacitación para dar a conocer, alertar y entregar herramientas a los funcionarios que les permitan evitar que estas conductas se reiteren.

Finalmente, La Corredora ha definido e implementado protocolos y canales de denuncia que permitan a su personal informar de manera segura situaciones que pudiesen ser irregulares, al respecto cabe señalar la existencia de:

- a) Reporte e Investigación sobre Operaciones Sospechosas: Las sospechas pueden estar referidas a cualesquiera ámbitos de la delincuencia financiera, incluidos el blanqueo de

dinero, financiamiento del terrorismo, fraude, sanciones o violaciones por PEPs, o incluso situaciones de abuso de mercado.

- b) Denuncias o Reportes sobre Actuaciones Indebidas: Todos los funcionarios están obligados a hacer lo correcto. Esto significa que todos están obligados a denunciar si estiman que existen irregularidades o conductas indebidas.

### **d. Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.**

Las disposiciones de la Corredora de Bolsa y políticas establecidas por su alta dirección, son fundamentales para fomentar y asegurar el cumplimiento de los estándares de comportamiento definidos, al respecto se ha definido que:

- i. Instancias de gobierno corporativo con el objeto de informar y analizar periódicamente situaciones de incumplimiento, con el objeto de medir el grado de observancia de las normas de conducta en toda la organización.
- ii. Se analizará los eventuales casos de infracciones, con el máximo resguardo y debida diligencia, utilizando para ello las instancias de gobierno corporativo que han sido establecidas, con el fin de dictaminar y aplicar las medidas que sean justas y suficientes de cara al cumplimiento de sus deberes fiduciarios y la fiel observancia legal y normativa.
- iii. En caso de producirse infracciones a las normas de este Código, podrá imponer las sanciones que correspondan a él o los empleados que hubieren incurrido en ellas. Dichas sanciones consistirán, entre otras, en medidas disciplinarias tales como la suspensión o el término de la relación laboral con el empleado o bien en otro tipo de amonestaciones.

## CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

<b>Versión</b>	<b>Responsable Documento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable Mantenimiento</b>	<b>Aprobación Comité/ Fecha</b>
1	Creación del Código de Autorregulación, en conformidad a la NCG N°424 de 2018. Axel Timmermann Fabres	junio 2018	Miguel Angel Bravo	13 de junio de 2018
2	Modificación según Oficio 23770 CMF. German Barousse (Gerente General)	Julio 2022	Miguel Angel Bravo	11 de octubre de 2022