

**CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN DE LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO, BOLSA DE VALORES**

**Aprobado por el Directorio el 26 de noviembre de 2018**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	RELACIÓN CON CLIENTES	3
	2.1. Normas de trato y comercialización	3
	2.2. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes	3
	2.3. Normas de entrega de información relevante al cliente	4
	2.4. Normas de atención a clientes y gestión de reclamos	4
3.	RELACIÓN CON TERCEROS	4
	3.1. Normas que promuevan la competencia leal	4
	3.2. Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad	5
	3.3. Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones	5
	3.3.1. Actividades de Prevención	5
	3.3.2. Actividades de Detección	6
	3.3.3. Actividades de Respuesta	7
4.	RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD <sup>8</sup>	
	4.1. Normas de Gobierno Corporativo	8
	4.1.1. Deber de Diligencia de los Directores	8
	4.1.2. Información a los Directores y deber de reserva	8
	4.1.3. Evaluación de Desempeño	9
	4.1.4. Asesorías a los Directores	9
	4.1.5. Remuneraciones de los Directores	9
	4.2. Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés	9
	4.2.1. Directores	9
	4.2.2. Colaboradores	11
	4.3. Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones	12
	4.3.1. Información confidencial	12
	4.3.2. Regalos e Invitaciones	13
	4.3.3. Salud, seguridad y medio ambiente	13
	4.4. Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento	14

## **1. INTRODUCCION**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 77 del D.L. N° 3.538 y en la Norma de Carácter General N°424 de fecha 26 de abril de 2018 de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”), el presente Código de Autorregulación especifica los estándares que orientarán a la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores (“BCS”, “Bolsa” o “Bolsa de Santiago”), incluyendo a sus colaboradores, administración y al propio Directorio, respecto a su actuar como sociedad anónima abierta, como entidad que ejerce una actividad de interés público y que fomenta el desarrollo del mercado de valores del país, en materias de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal.

## **2. RELACIÓN CON CLIENTES**

### **2.1. Normas de trato y comercialización**

Es deber de la Bolsa para con sus clientes prestar sus servicios con la máxima profesionalidad y eficiencia, asesorándolos en cuanto éstos requieran para una mejor comprensión de los servicios ofrecidos y con respeto a las normas legales y reglamentarias vigentes.

En especial la Bolsa deberá:

- a) No discriminar arbitrariamente entre sus clientes corredores accionistas y sus clientes corredores no accionistas;
- b) Adoptar oportunamente las medidas que permitan el más eficiente cumplimiento de las solicitudes que reciba de sus clientes; y
- c) Actuar conforme a las disposiciones reglamentarias y en la manera más clara posible, cumpliendo las obligaciones que asume y otras circunstancias propias de su oficio;

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

Es deber de la Bolsa guardar estricta reserva respecto a los antecedentes que sus clientes puedan proporcionarle en forma confidencial, sin perjuicio de la información que por razones legales o estatutarias deba proporcionar a la autoridad.

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

Es deber de la Bolsa proporcionar a sus clientes la información que les permita una adecuada orientación respecto a los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.

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

Es deber de la Bolsa para con sus clientes proveer de soporte y postventa para los productos y servicios contratados, con el objeto de:

- a) Comprobar el correcto funcionamiento de las aplicaciones;
- b) Atender los incidentes reportados por los clientes;
- c) Registrar, escalar y responder los reclamos de clientes;
- d) Realizar gestiones proactivas a través de monitoreos ante alertas de cambios de estado de los servicios; y
- e) Cumplir con los indicadores de calidad de servicio definidos en los contratos celebrados con sus clientes.

## **3. RELACIÓN CON TERCEROS**

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

- a) La Bolsa se obliga a un trato respetuoso con las otras bolsas del país.
- b) La Bolsa se obliga a no participar en acuerdos o prácticas concertadas que involucren a otras bolsas del país, y que consistan en fijar precios, asignarse zonas o cuotas de mercado, así como los acuerdos o prácticas concertadas que, confiriéndoles poder de mercado a las otras bolsas del país, consistan en determinar condiciones de comercialización o excluir a actuales o potenciales competidores.
- c) La Bolsa se obliga a no tener prácticas predatorias o de competencia desleal realizadas con el objeto de alcanzar, mantener o incrementar una posición dominante.

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

La Bolsa se obliga a tener una política de desarrollo sostenible que incorpore la gestión de los temas de gobierno corporativo, sociales y ambientales.

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

#### **3.3.1. Actividades de Prevención**

##### **a) Difusión y entrenamiento**

La Bolsa debe realizar capacitaciones a sus colaboradores en materias de prevención, las cuales deben considerar y diferenciarse respecto de su contenido, profundidad y periodicidad, de acuerdo al nivel de exposición al riesgo de comisión de los delitos especificados en la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.

##### **b) Identificación y análisis de riesgos de delitos y monitoreo de ejecución de controles**

La Bolsa debe establecer políticas y/o actividades que permitan la identificación y análisis de riesgos y efectividad de la ejecución de controles de prevención de comisión de los delitos de la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.

##### **c) Revisión de contratos de trabajo y contratos con contratistas o proveedores de servicios**

La Bolsa debe incluir en todos los contratos de trabajo, y los contratos con contratistas o proveedores de servicios, un anexo donde se den a conocer las normas de prevención de delitos de la Ley N° 20.393. Lo anterior, con la excepción de contratos de proveedores específicos, autorizados por la alta administración.

### **3.3.2. Actividades de Detección**

#### **a) Auditorías de cumplimiento de los controles**

La Bolsa debe verificar periódicamente que los controles operan, a través de auditorías de cumplimiento.

#### **b) Revisión de litigios y procedimientos sancionatorios**

La Bolsa debe generar informes al Directorio que detallen:

- i. Actividades derivadas de fiscalizaciones realizadas por entidades reguladoras asociadas a escenarios de delitos de la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.
- ii. Demandas, juicios o cualquier acción legal que involucre a la Bolsa de Comercio de Santiago en algún escenario de delito relacionado a la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.
- iii. Multas y/o infracciones cursadas o en proceso de revisión, por parte de entes reguladores asociadas a escenarios de delitos de la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.

#### **c) Revisión de denuncias**

La Bolsa debe realizar un análisis de las denuncias recibidas a través de los distintos canales, para identificar aquellas que se encuentren asociadas a escenarios de delitos de la Ley N° 20.393 y de las infracciones a las normas que rigen las operaciones de valores que se realicen en el mercado que opera en la Bolsa, incluyendo las actividades prohibidas contempladas en la Ley N° 18.045.

### **3.3.3. Actividades de Respuesta**

#### **a) Denuncias a la justicia**

Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito de la Ley N° 20.393 o de la Ley N° 18.045, la Bolsa debe evaluar la posibilidad de realizar una denuncia ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público y/o Policía.

#### **b) Coordinar sanciones disciplinarias**

La Bolsa debe establecer las medidas disciplinarias que podrá aplicar ante el incumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de delitos.

#### **c) Registro y seguimiento de denuncias y sanciones**

La Bolsa debe mantener registros actualizados de denuncias, investigaciones (en curso y cerradas) y medidas disciplinarias aplicadas en relación al incumplimiento de las normas de prevención o la detección de delitos de la Ley N° 20.393 y de la Ley N° 18.045.

#### **d) Comunicación de sanciones y mejora de actividades de control que presenten debilidades**

Como resultado de la investigación y resolución de los incumplimientos detectados, la Bolsa debe realizar lo siguiente:

- i. Resolver la conveniencia de comunicar las medidas disciplinarias a todos quienes la integran con el fin de difundir a los colaboradores y terceros involucrados su firme compromiso de resguardar los principios y valores de ética empresarial declarados.
- ii. Revisar las actividades de control vulneradas, para determinar la necesidad de establecer mejoras y/o recomendar nuevas actividades de control.

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

### **4.1. Normas de Gobierno Corporativo**

#### **4.1.1. Deber de Diligencia de los Directores**

Los Directores deben emplear en el ejercicio de sus funciones el cuidado y diligencia que los hombres emplean ordinariamente en sus propios negocios y responderán solidariamente de los perjuicios causados a la Bolsa y a los accionistas por sus actuaciones dolosas o culpables.

En conformidad a la legislación aplicable, los Directores no podrán, entre otras actuaciones, adoptar decisiones que no tengan por fin el interés social; tomar en préstamo dinero o bienes de la sociedad o usar en provecho propio, de sus parientes, representados o sociedades en que tengan interés, los bienes, servicios o créditos de la sociedad, sin previa autorización del Directorio otorgada en conformidad a la ley; usar en beneficio propio o de terceros relacionados, con perjuicio para la sociedad, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo; y, en general, practicar actos ilegales o contrarios a los estatutos o al interés social o usar de su cargo para obtener ventajas indebidas para sí o para terceros relacionados en perjuicio del interés social.

#### **4.1.2. Información a los Directores y deber de reserva**

El Directorio debe recibir información que no se limite simplemente a hacer una descripción contable o financiera de la sociedad, sino que abarque otros factores tales como las relaciones con los clientes, información de los colaboradores, gestión de los riesgos, materias de sostenibilidad, y temas estratégicos entre otros.

Cada Director tiene derecho a ser informado plena y documentadamente y en cualquier tiempo (y en especial en forma previa a una sesión), por el Gerente General o el que haga sus veces, de todo lo relacionado con la marcha de la empresa. Este derecho debe ser ejercido de manera de no afectar la gestión social y su ejercicio es indelegable.

Los Directores deben guardar reserva respecto de los negocios de la sociedad y de la información social a que tengan acceso en razón de su cargo y que no haya sido divulgada oficialmente por la compañía. En todo caso, esta obligación no rige cuando la reserva lesione el interés social o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción de los estatutos sociales, de la legislación aplicable a las sociedades anónimas, o de sus normas complementarias.

#### **4.1.3. Evaluación de Desempeño**

Es deber del Directorio evaluar su gestión en forma periódica, adoptando las medidas que estime necesarias para incrementar su efectividad.

#### **4.1.4. Asesorías a los Directores**

Los resultados de las asesorías solicitadas por los Directores en el desempeño de su cargo deben ser puestos a disposición de todos los Directores y conforme a lo establecido en la ley, sus gastos presentados en la memoria social en un ítem “asesorías” e informados en la Junta Ordinaria de Accionistas.

#### **4.1.5. Remuneraciones de los Directores**

La Bolsa debe poner en conocimiento de los accionistas, encargados de determinar en la Junta Ordinaria de Accionistas la cuantía de la remuneración de los Directores, los antecedentes suficientes para la adopción de sus acuerdos, proponiendo los montos y sistemas que estimen convenientes.

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

#### **4.2.1. Directores**

Existirá un conflicto de interés en todos aquellos casos en los que en el ejercicio de sus funciones, un Director es influenciado por consideraciones personales, que le impiden la

independencia de juicio necesaria para ejercer sus funciones de Director con miras a la consecuencia del interés social.

Respecto de los conflictos de interés, los Directores de la Bolsa deberán observar las siguientes normas de conducta:

- a) Los Directores están obligados a ejercer sus funciones velando por la consecución del interés social, sin obtener, indebidamente, del ejercicio de su cargo, beneficios personales, directos o indirectos. El cumplimiento de esta obligación, impone a todo Director de la Bolsa afectado por un Conflicto de Interés, el deber de informar al Directorio el conflicto, y, en los casos en los que exista una disposición legal, estatutaria o reglamentaria, el deber de abstenerse de votar en la adopción del acuerdo respectivo.
- b) En el ejercicio de sus funciones, los Directores de la Bolsa deben respetar las disposiciones legales y regulatorias aplicables en materia de información privilegiada.
- c) Los Directores podrán transar acciones de la Bolsa o valores cuyo precio o resultado dependa o esté condicionado, en todo o parte significativa, a la variación o evolución del precio de dichas acciones. Los Directores y las personas relacionadas a ellos deberán abstenerse de adquirir o enajenar para sí acciones de la sociedad o valores cuyo precio o resultado dependa o esté condicionado, en todo o parte significativa, a la variación o evolución del precio de dichas acciones, en los siguientes casos:
  - i) Durante el período que se extiende entre el quinto día hábil bursátil anterior a la sesión de Directorio que tome conocimiento y apruebe los estados financieros trimestrales o anuales de la Bolsa y hasta el día hábil bursátil siguiente a la presentación de éstos a la CMF y difusión al mercado;
  - ii) Cuando se encuentren en conocimiento de información comunicada a la CMF con el carácter de reservada, hasta la fecha en que ésta deje de tener tal carácter y sea difundida al mercado mediante hecho esencial; y
  - iii) En general, cuando posean información privilegiada en los términos definidos por la Ley N° 18.045 y la CMF.

Sin perjuicio de lo anterior, los períodos de abstención aquí señalados no aplicarán cuando la adquisición o enajenación de acciones de la sociedad o valores cuyo precio o resultado dependa o esté condicionado, en todo o parte significativa, a la variación o evolución del precio de dichas acciones:

- i) Se produzca como consecuencia del ejercicio, conversión o terminación de transacciones que, por sus términos deba ocurrir solamente en un período preestablecido o es ejercido, convertido o terminado por la contraparte no sujeta a influencia por un Director o ejecutivo;
- ii) Resulta del incremento o reducción de valores provenientes de un canje de acciones como consecuencia de una división o fusión de la sociedad; o
- iii) Está fuera del control de los Directores.

#### **4.2.2. Colaboradores**

Un conflicto de interés a nivel de los colaboradores de la Bolsa, tiene lugar cuando (i) los intereses personales de un colaborador interfieren con su capacidad de ejercer buen juicio en cuanto a los mejores intereses de la empresa o (ii) un colaborador o un miembro de su familia directa o con el cual tiene vínculos de amistad, tienen intereses que pueden dificultar el desempeño eficaz de las obligaciones para con la compañía.

Respecto de los conflictos de interés, los colaboradores de la Bolsa deberán observar las siguientes normas de conducta:

- a) Ningún colaborador podrá participar en negocios con la empresa que le generen beneficios personales y no asociados a la naturaleza de su trabajo. Tampoco se podrá usar el nombre o información de la Bolsa de Comercio de Santiago en beneficio personal. De igual forma, los colaboradores no deben participar en organizaciones de cualquier naturaleza que pudieran afectar desfavorablemente a la compañía en términos de patrimonio, reputación, imagen o confiabilidad.
- b) Dado que las relaciones familiares o afectivas dentro de la empresa pueden generar situaciones que den origen a un conflicto de intereses, el colaborador no debe tener a su

cargo la supervisión directa del desempeño laboral de familiares o personas relacionadas con él, ni tampoco tomar decisiones que puedan influir en su remuneración y demás condiciones de trabajo.

- c) Los colaboradores podrán desarrollar actividades políticas, siempre que éstas se encuentren dentro del marco normativo vigente y no puedan significar algún tipo de conflicto de intereses con la Bolsa. De cualquier modo, dichas actividades no deben interferir en el rendimiento y obligaciones propias del cargo del empleado, ni tampoco exigir horas de dedicación tan prolongadas como para afectar su capacidad física o mental.
- d) Toda compra o venta de acciones que efectúe el colaborador, directamente o a través de personas relacionadas (naturales o jurídicas), debe ser puesta en conocimiento de la Bolsa. Para ello, el colaborador deberá informar la transacción a más tardar el día hábil siguiente.
- e) El tiempo de mantenimiento de una posición adquirida en acciones por un colaborador, debe ser de al menos 3 meses, vale decir, el colaborador se obliga a no vender la posición antes de dicho plazo, a menos que eleve una solicitud justificada que sea autorizada por el Gerente del área a la cual pertenezca el colaborador.
- f) Los colaboradores tienen prohibido efectuar operaciones simultáneas en acciones y operaciones de venta corta de acciones.
- g) Queda expresamente prohibido a los colaboradores adquirir, directamente o a través de personas relacionadas (naturales o jurídicas), acciones emitidas por la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores.

#### **4.3. Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones**

##### **4.3.1. Información confidencial**

Cada uno de los colaboradores de la Bolsa de Comercio de Santiago y sus filiales, ya sea en su calidad de creador, custodio, usuario o receptor de información confidencial de la compañía, debe garantizar que la información que se encuentra bajo su dirección y/o control esté adecuadamente protegida, de acuerdo con las políticas y las instrucciones de la empresa.

Los miembros del personal deben abstenerse de utilizar la información de la empresa para su beneficio personal o con otros propósitos ajenos a la compañía.

Los colaboradores tienen la obligación de no revelar ninguna información confidencial sobre la empresa, o relacionada con la misma, aun cuando haya finalizado su contrato.

#### **4.3.2. Regalos e Invitaciones**

Los colaboradores no deben solicitar regalos o invitaciones, directa o indirectamente a una fuente externa a la empresa con la que tiene relaciones comerciales. Es aceptable dar o recibir regalos, siempre y cuando no hayan sido solicitados, sean de valor moderado y no excesivo, esté en conformidad con las circunstancias, sea una práctica normal dentro de la industria, no sea parte de una serie continua de regalos provenientes de la misma fuente, no cree una apariencia de conflicto de interés y no constituya una violación a la Ley.

Asimismo, los colaboradores de la empresa deben abstenerse de aceptar invitaciones y/o viajes de clientes y/o proveedores, especialmente si tienen una duración de varios días, con alojamiento y actividades cuyo costo sea excesivo, a menos que sea una invitación a la empresa y la gerencia determine que existen razones legítimas comerciales y de negocio para que el colaborador acepte y participe en la actividad.

Cuando la empresa determine que existe una necesidad comercial de negocio para participar en una actividad que ha sido ofrecida por un cliente y/o proveedor, la empresa cubrirá los gastos de viaje y alojamiento, así como otros gastos relacionados y necesarios del colaborador que participe, conforme la gerencia lo determine.

#### **4.3.3. Salud, seguridad y medio ambiente**

Todos los colaboradores deben desempeñar sus tareas y responsabilidades cumpliendo la legislación vigente y las normas relativas a la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y a la prevención de la contaminación del medio ambiente.

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

Los incumplimientos al presente Código, serán investigados por el Comité de Directores de la Bolsa, el cual determinará la aplicación de medidas disciplinarias dependiendo de la falta. Las medidas disciplinarias a ser aplicadas pueden incluir, pero no está limitado, a amonestaciones verbales o escritas, multas desde el 10% hasta el 25% de la remuneración diaria y, de ser aplicable, término del contrato de trabajo.

Las personas sujetas a la aplicación de medidas disciplinarias al interior de la entidad incluyen, en adición al infractor del presente Código, otros involucrados en la infracción, como (i) las personas que fallan en el cuidado razonable de detectar una infracción, (ii) las personas a las cuales se les solicita divulgar información y retienen información material sobre la infracción, y (iii) supervisores quienes aprueban o permiten la infracción o intentan tomar represalias contra los empleados o asesores por informar infracciones o infractores.

Con todo, las sanciones y el procedimiento sancionatorio deben estar acorde a la legislación laboral cuando involucre a un colaborador.