



**CODIGO DE AUTORREGULACIÓN
SCOTIA CORREDORA DE BOLSA CHILE S.A.
NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 424, DE LA
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

**Versión: Primera Versión
Actualizado a Junio 2018**

SCOTIA

TABLA DE CONTENIDOS

S
C
O
T
I
A

Código de Autorregulación

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....4

1. DISPOSICIONES GENERALES 5

ARTÍCULO 1º. DEFINICIONES:5

ARTÍCULO 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN:.....6

ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:.....6

ARTÍCULO 4º. MARCO REGULATORIO.6

ARTÍCULO 5º. MIEMBROS DE LA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLES DE HACER CUMPLIR LOS CONTENIDOS DEL PRESENTE CÓDIGO..6

ARTÍCULO 6º. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES A SER SEGUIDOS.6

2. REGLAS GENERALES DE CONDUCTA DE LA CORREDORA EN LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES.....9

ARTÍCULO 7º. PRINCIPIOS GENERALES:.....9

A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD..... 9

ARTÍCULO 8º. PREEMINENCIA DEL INTERÉS DEL CLIENTE:10

ARTÍCULO 9º. RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUCCIONES:10

ARTÍCULO 10º. COMISIONES:.....11

ARTÍCULO 11. PUBLICIDAD.11

B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES. 12

ARTÍCULO 12. CONFIDENCIALIDAD:.....12

ARTÍCULO 13. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL12

ARTÍCULO 14. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD12

ARTÍCULO 15. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL13

ARTÍCULO 16. PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL13

ARTÍCULO 17. REGISTROS DE CONTROL DE INFORMACIÓN.....15

C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE. 16

ARTÍCULO 18. DE LA INFORMACIÓN:16

ARTÍCULO 19. RECOMENDACIÓN DE VALORES RELACIONADOS A LA CORREDORA:16

D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS. 16

ARTÍCULO 20. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE CLIENTES:.....	16
RECHAZO DE RECLAMOS INGRESADOS POR SUCURSALES O CALL CENTER	17
RESOLUCIÓN:.....	18
FINIQUITOS:.....	18
PLAZOS DE RESPUESTA:	18
E. OTRAS NORMAS.	18
ARTÍCULO 21. CANAL INTERNET DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES.....	18

3. RELACIÓN CON TERCEROS..... 19

A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL..... 19

ARTÍCULO 22. INCENTIVOS PROHIBIDOS:.....	19
ARTÍCULO 23. COMPETENCIA DESLEAL:.....	19
ARTÍCULO 24. RESERVA DE OPINIONES:	20
ARTÍCULO 25. SOBRE EL CONTROL RECÍPROCO ENTRE CORREDORES:.....	20
ARTÍCULO 26. CORREDORES QUE PARTICIPAN EN EL DIRECTORIO DE LA BOLSA:	20

B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD..... 20

ARTÍCULO 27. IDEAS MATRICES	20
-----------------------------------	----

C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES. 22

ARTÍCULO 28. INTEGRIDAD DEL MERCADO:	22
ARTÍCULO 29. ACTUALIZACIÓN PERMANENTE:	23
A) SEPARACIÓN FÍSICA DE LAS FUNCIONES DE LAS ÁREAS PÚBLICA Y PRIVADA..... 23	23
B) CRUCE DE LA BARRERA DE INFORMACIÓN..... 23	23
C) RESTRICCIONES A LA ACTIVIDAD DEL PERSONAL AFECTO CON CIERTOS VALORES..... 24	24
D) TRANSACCIONES EN BENEFICIO PROPIO	24
E) INVERSIONES DE LOS DESTINATARIOS DE ESTE CÓDIGO. 24	24
ARTÍCULO 30. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:	24
ARTÍCULO 31. PROHIBICIÓN DE OPERAR CON INFORMACIÓN PRIVILEGIADA (INSIDER TRADING) Y DE TRANSMITIRLA (TIPPING) ..	25
ARTÍCULO 32. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE TRANSACCIONES.....	25
D. OTRAS NORMAS..... 26	26
ARTÍCULO 33. ACTITUD FRENTE A LA AUTORIDAD:	26

4. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD..... 26

A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO. 26

ARTÍCULO 34. PRINCIPIOS Y ACTITUD HACIA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.	26
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

B. NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS. 27

ARTÍCULO 35. MECANISMO DE DIFUSIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS QUE SURJAN DE LAS ACTIVIDADES DEL INTERMEDIARIO Y SU PERSONAL	27
ARTÍCULO 36 REVISIÓN DE OPERACIONES EN FUNCIÓN DE LOS LÍMITES DE TENENCIA – LISTA DE APROBACIONES DE TRANSACCIONES	28
A) COMPRAS..... 28	28
B) VENTAS..... 28	28
C) CONSULTA AL CONTROL ROOM DE LA CASA MATRIZ	28
ARTÍCULO 37. ACTIVIDADES DE NEGOCIOS EXTERNAS	29
ARTÍCULO 38. ACEPTACIÓN DE UNA FUNCIÓN EN UNA TRANSACCIÓN DONDE EXISTE POSIBILIDAD DE CONFLICTO.	30
ARTÍCULO 39. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS.....	30

ARTÍCULO 40. COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	31
C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES. .	31
ARTÍCULO 41. RESTRICCIONES SOBRE LA OPERACIÓN POR PARTE DE PERSONAL AFECTO.....	31
ARTÍCULO 42. PRE-AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES	32
ARTÍCULO 43. RESTRICCIONES ADICIONALES.	32
ARTÍCULO 44. CUENTAS DE INVERSIONES PERSONALES DE PERSONAL AFECTO.	33
ARTÍCULO 45. RIESGOS.	33
ARTÍCULO 46. SUPERVISIÓN DE LAS INVERSIONES PERSONALES EN VALORES DEL PERSONAL AFECTO.	34
D. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y EVENTUALES SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.....	34
ARTÍCULO 47. INFRACCIÓN A LAS DISPOSICIONES DE ESTE CÓDIGO:	34
ARTÍCULO 48. PROCEDIMIENTO SI INFORMACIÓN PRIVILEGIADA ES DIVULGADA EN FORMA INDEBIDA (PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE “FILTRACIÓN”)	35
ARTÍCULO 49. VIOLACIONES DE LA POLÍTICA DE OPERACIONES PERSONALES DEL PERSONAL AFECTO.	35
E. OTRAS NORMAS.	35
ARTÍCULO 50. REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS A ESTE CÓDIGO:.....	35

INTRODUCCIÓN

La Comisión para el Mercado Financiero, en adelante la “CMF”, emitió la Norma de Carácter General N° 424, en adelante la NCG N°424, la que instruyó que ciertas entidades bajo la supervisión de dicha autoridad emitan, y remitan para su aprobación, un Código de Autorregulación. Respecto del cual se han indicado las materias que deberán ser contempladas en el mismo, a saber:

1. Relación con clientes.

- a. Normas de trato, comercialización y publicidad.
- b. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.
- c. Normas de entrega de información relevante al cliente.
- d. Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.
- e. Otras normas.

2. Relación con terceros.

- a. Normas que promuevan la competencia leal.
- b. Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.
- c. Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.
- d. Otras normas.

3. Relación al interior de la entidad.

- a. Normas de Gobierno Corporativo.
- b. Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.
- c. Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.
- d. Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.
- e. Otras normas.

Conforme a lo anterior, se ha dispuesto emitir el siguiente Código de Autorregulación, que procura reforzar la normativa legal y reglamentaria vigente, dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en la NCG N° 424 de la CMF, y otorgar una guía a los miembros de para Scotia Corredora de Bolsa S.A. (en adelante, “Scotia”, “Corredora” u “Organización”), que les sirva en sus actuaciones como miembros de esa Organización, dando cuenta de aquellas normas de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los actores del mercado.

El presente código de autorregulación es complementario a los manuales y códigos emitidos o acogidos como aplicables por esta Corredora: Código de Conducta de Scotiabank (Corporativo), Políticas para el manejo de Información Privilegiada y Conflicto de Interés (Corporativo), Código de Ética de Scotia Corredora de Bolsa y Manual de Manejo de Información de Scotia Corredora de Bolsa, todos los cuales se puede encontrar copia en la página web www.scotiabank.cl en la páginas específicas de esta Corredora.

El presente código de autorregulación fue aprobado en sesión de Directorio Extraordinario de fecha 6 de junio de 2018.

1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Definiciones.

Para los efectos del presente código, se entiende por:

- a) Bolsa: La Bolsa Electrónica de Chile S.A., Bolsa de Valores, la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, o bien, la Bolsa de Corredores de Valparaíso, Bolsa de valores, en cuanto la Corredora, participe en todas o algunas de dichas instituciones.
- b) Cliente: Los inversionistas personas naturales y jurídicas que realizan Operaciones bursátiles por intermedio de esta Corredora.
- c) Código: El presente Código de Autorregulación.
- d) "Controlador": Significa toda persona o grupo de personas con acuerdo de actuación conjunta que, directamente o a través de otras personas naturales o jurídicas, participa en su propiedad y tiene poder para realizar alguna de las siguientes actuaciones: i) asegurar la mayoría de votos en las juntas de accionistas y elegir a la mayoría de los directores tratándose de sociedades anónimas, o asegurar la mayoría de votos en las asambleas o reuniones de sus miembros y designar al administrador o representante legal o a la mayoría de ellos, en otro tipo de sociedades, o, ii) influir decisivamente en la administración de la sociedad. Se entenderá como Controlador del Banco para los efectos del Manual a The Bank of Nova Scotia.
- e) Corredora: Scotia Corredora de Bolsa Chile S.A.
- f) Información: Comprende en su conjunto aquellas definidas en el Código como Hecho o Información Esencial, como Información Confidencial, Información de Interés, Información Privilegiada y como Información Reservada.
- g) Información Confidencial: Significa la Información Privilegiada; la Información Reservada; y la que se tiene de las operaciones de adquisición o enajenación a realizar por un inversionista institucional en el mercado de valores.
- h) Información de Interés: Significa aquella que sin revestir el carácter de Hecho o Información Esencial sea útil para un adecuado análisis financiero de las entidades, de sus valores o de la oferta de éstos.
- i) Información Privilegiada: Significa 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.
- j) Información Reservada: Significa aquella a la que se le ha dado el carácter de tal por aprobación de al menos tres cuartas partes de los directores en ejercicio y que estén referidas a negociaciones que se encuentren aún pendientes y que la divulgación de dicha información pueda perjudicar el interés social.
- k) Intermediación: Actividad que consiste en propender al encuentro de la oferta y la demanda de valores en una Bolsa, o bien, fuera de ella en los casos autorizados, y por la cual se cobra una cierta comisión.
- l) Operaciones: Denominación genérica de los negocios y transacciones que intermedian los Corredores, ya sea dentro o fuera de la Bolsa.
- m) Operaciones por Cuenta Propia: Se refiere a las Operaciones que realiza la Corredora a su propio nombre y con cargo a su patrimonio.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación.

A las disposiciones de este Código quedan sujetos el directorio, los gerentes, los operadores y demás personas que bajo la responsabilidad de aquellos, trabajen ya sea bajo vínculo de subordinación y dependencia o, bajo cualquier otro título, para la Corredora, realizando actividades de Intermediación, o bien, de todas aquellas otras actividades que le son o le puedan ser autorizadas a las corredoras de bolsa como actividades complementarias por parte de la Autoridad competente, en adelante "Personal Afecto". Así como aquellas personas que presten servicios a la Corredora desde el Banco.

El Gerente General de la Corredora es el responsable de que el Personal Afecto conozca y cumpla las normas del presente Código.

Artículo 3º. Principios Fundamentales.

La Corredora considera y por tanto adscribe que son fundamentales para el correcto desempeño de la función de Intermediación y de las actividades complementarias, los principios que se enuncian a continuación y, por tanto, deben distinguir tanto el actuar de la Corredora y de todo el Personal Afecto, como la comprensión e interpretación de las normas de este Código, a saber:

- i) Transparencia
- ii) Equidad
- iii) Sana Competencia
- iv) Orden
- v) Buena Fe
- vi) Interés de los clientes
- vii) Correcto funcionamiento del Mercado.

Artículo 4º. Marco regulatorio.

Todas las Operaciones que la Corredora acuerde, celebre o ejecute tanto en Bolsa como aquellas permitidas fuera de ella, se sujetarán en todo a las normas y procedimientos establecidos en la ley, sus disposiciones regulatorias complementarias, conforme a lo dispuesto en los estatutos y reglamentos de la Bolsa, las políticas de la Corredora y las políticas corporativas aplicables, en su caso, por la costumbre mercantil y por el contenido de este Código.

Artículo 5º. Miembros de la Administración responsables de hacer cumplir los contenidos del presente Código.

El Directorio y la Alta Administración de la Corredora, o quién lo reemplace, será el encargado de la implementación y cumplimiento de las normas que rijan los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades que serán aplicables al personal con respecto a las políticas, manejo y divulgación de información de interés para el mercado, así como los contenidos del presente.

Artículo 6º. Principios fundamentales a ser seguidos.

La actuación del Personal Afecto debe estar apegada a las leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general emitidas por las autoridades competentes, así como, a la normativa de las Bolsas de Valores en que la Corredora participe, según sea el caso.

De conformidad con este principio, deberán cumplir con:

1. **Abstenerse de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas de mercado y, en su caso, informar de ello a sus superiores;**
2. **Supervisar que sus colaboradores realicen sus actividades conforme al régimen legal vigente y a las sanas prácticas de mercado;**
3. **Promover con el ejemplo la rectitud de actuación con los demás Corredores;**
4. **No ser complacientes o consecuentes con las conductas incorrectas de otros, e Informar y, de ser posible, aportar la evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento a sus superiores y a la Gerencia de Compliance.**
5. **Actuar basado en una conducta profesional íntegra que permita el desarrollo transparente y ordenado del mercado.**

Es responsabilidad del Personal Afecto actuar con integridad personal, pues sus conductas no sólo afectan su reputación y la del cliente con el cual se encuentran vinculados, sino también, la del mercado financiero en general.

De acuerdo a lo indicado anteriormente el Personal Afecto no deberán participar en actividades que:

- a. Creen condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios o tasas;
- b. Alteren los precios o tasas por medio del engaño o del rumor;
- c. No deriven del libre contacto de la oferta y la demanda, y
- d. Alteren o interrumpan sin justificación la normalidad de las operaciones en el mercado financiero.

6. Hacer Prevalecer el Interés del Cliente.

Tratándose de operaciones en las cuales una de las partes es un cliente de la Corredora, es indispensable dar confianza a ellos a través de una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer otros intereses.

De conformidad con este principio, se deberá:

- a. Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible y que sea de

- importancia para que puedan tomar decisiones fundamentadas;
- b. Hacer recomendaciones a sus clientes, distinguir entre lo que es información de mercado o de los emisores y lo que constituye la recomendación u opinión que se dé al cliente;
 - c. Asegurarse que sus clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren, así como los riesgos que conllevan;
 - d. Informar a sus clientes las políticas de cobro de comisiones, así como, de los eventuales gastos que conlleven las operaciones que celebren;
 - e. No inducir a sus clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio propio o de la persona con ellos vinculados;
 - f. Ejecutar las instrucciones de sus clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como en las mejores condiciones de mercado, y ejecutar y asignar las operaciones que celebren con transparencia y de acuerdo con la normativa vigente.

7. Evitar los Conflictos de Interés Personal y de Terceros.

El Personal Afecto, en la realización de sus actividades, deberán evitar conflictos de interés con sus clientes, entre éstos o con la persona con la que se encuentren relacionados. Para lo cual el Personal Afecto el Código de Conducta Corporativo.

De conformidad con este principio, el Personal Afecto:

- a. No podrá ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que les origine un compromiso personal o para la persona con la cual estén relacionados, y que pueda restarles objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido, dado, solicitado o aceptado el incentivo;
- b. Se abstendrán de participar en las actividades que sean incompatibles con sus funciones, y
- c. Comunicará de inmediato a su superior jerárquico cualquier situación que pudiera derivar en un conflicto de interés.

8. Salvaguarda de la información privada de Clientes y de la Corredora.

Este principio tiene como propósito fundamental, salvaguardar la confidencialidad de la información que el Personal Afecto posea de sus clientes como consecuencia de sus actividades, y limitar su divulgación únicamente a las autoridades y Bolsas competentes.

De conformidad con este principio, el Personal Afecto deberá:

- a. Guardar en forma confidencial la información de sus clientes y de las operaciones que celebren en sus cuentas;
- b. Proporcionar la información de sus clientes, únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado de las autoridades y Entidades Reguladoras competentes, y
- c. No utilizar la información que tengan acerca de las órdenes que manejen para

obtener un beneficio propio, para la persona con la cual estén relacionados o para cualquier tercero.

9. No Usar ni Divulgar Información Privilegiada.

Este principio tiene como propósito fundamental evitar el uso y la disseminación indebida de información privilegiada.

De conformidad con este principio, los Operadores no deberán:

- a. Divulgar a terceros la información privilegiada que posean.
- b. Negociar o inducir a terceros a negociar valores o productos derivados referidos a valores, cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que posean.

10. Competencia en Forma Leal.

El Personal Afecto deben procurar que la competencia de servicios bursátiles, se desarrollen en forma honrada y de buena fe.

En virtud de ello, los funcionarios deberán abstenerse de:

- a. Atraer a clientes potenciales o conservar los actuales, otorgando beneficios no permitidos por la normativa vigente;
- b. Ofrecer productos, servicios o combinaciones de ambos a precios o tarifas inferiores a sus costos operativos con el objeto de obtener un negocio en perjuicio de un competidor, y
- c. Garantizar rendimientos a sus clientes que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones.

El Personal Afecto será el responsable de asegurarse de llevar a cabo sus transacciones con integridad y que éstas sean consistentes con los requerimientos de las políticas internas y normas legales aplicables.

2. REGLAS GENERALES DE CONDUCTA DE LA CORREDORA EN LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

Artículo 7º. Principios generales.

La Corredora y el Personal Afecto deberán mantener una actitud amable, digna y respetuosa, con sus clientes. Especialmente, deberá conducirse con honestidad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y con arreglo a las buenas prácticas del comercio bursátil.

A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD.

Artículo 8º. Preeminencia del Interés del Cliente.

La Corredora deberá anteponer siempre el legítimo interés de su cliente al propio. Operar en beneficio propio, en desmedro o perjuicio del cliente, cuando éste tuviere Operaciones pendientes de ejecución, constituye una infracción grave a la ética bursátil, que será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el título final de este Código.

Ello sin perjuicio de las medidas administrativas que se le pudieren aplicar por infracción a disposiciones legales o reglamentarias.

La Corredora y el Personal Afecto no podrá descuidar los intereses de los clientes que operen por su intermedio, ni aún con motivo del ejercicio de las actividades complementarias que les hayan sido autorizadas por la autoridad.

Artículo 9º. Recepción y ejecución de instrucciones.

La Corredora registrará en forma clara y precisa las instrucciones de sus clientes, a objeto de delimitar las obligaciones que asume en ejercicio de su oficio, para seguridad de sus clientes y la suya propia.

La Corredora procurará que sus clientes tomen conocimiento de la naturaleza y características de las Operaciones que realicen. Al efecto, y al hacer sugerencias a sus clientes, la Corredora y el Personal Afecto deberán:

- a) Identificar los objetivos de inversión de sus clientes de tal manera que los productos y servicios que les recomiende sean los más apropiados, teniendo presente la regulación sobre perfilamiento de clientes aplicable;
- b) Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible y que sea de importancia para que pueda tomar decisiones fundamentadas;
- c) Distinguir entre lo que es información de mercado o de los emisores, y lo que constituye sugerencias u opiniones de la Corredora y su Personal Afecto o la entidad a la que éste pertenece;
- d) Asegurarse que sus clientes conozcan la naturaleza de las Operaciones que celebren, así como los riesgos que dichas Operaciones conllevan;
- e) Dar a conocer a sus clientes las políticas de cobro por servicios, así como de los eventuales gastos que conlleven las Operaciones que celebren;
- f) No inducir a sus clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio propio de la Corredora o de su Personal Afecto o de alguna persona natural o jurídica con ella vinculada;
- g) Ejecutar las instrucciones de sus clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como en las mejores condiciones de mercado;
- h) Informar a sus clientes, previa y suficientemente, cuando los negocios que propongan a sus clientes se refieran a valores que mantienen en su cartera propia.

La Corredora y su Personal Afecto se abstendrán de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas del mercado y, en caso de recibirlas, deberán informar de ello a la Bolsa.

Artículo 10º. Comisiones.

La Corredora deberá guardar los principios de equidad, transparencia y buena fe en la fijación y cobro de las comisiones a sus clientes por las Operaciones que intermedien.

Artículo 11. Publicidad.

Principios generales.

- Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes debe ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.
- En ese mismo sentido, el Personal Afecto debe adoptar y seguir todas las medidas necesarias para que sus clientes tengan claridad respecto de con quién o en qué producto operan, esto es, si se trata del intermediario o una entidad distinta y si ésta, o el producto, es o no regulado en Chile o en el extranjero. Asimismo, en caso que el cliente haya requerido contratar un servicio o producto que sea prestado o entregado por otra entidad, o el Personal Afecto haya provisto información u ofrecido a dicho cliente ese servicio o producto, se deberá informar al cliente el hecho que el servicio o producto no será provisto por la Corredora.
- No pueden realizar oferta pública en Chile, de valores nacionales o extranjeros que no se encuentren inscritos, tanto éstos como su emisor, en el Registro de Valores que lleva la CMF.
- Siempre se proporcionará a los clientes el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus inversiones y operaciones bursátiles, así como protegerlo contra fraudes, engaños y otras prácticas ilícitas.

Principios específicos.

- El intermediario nacional que publicite o promocióne los servicios de asesorías, estudios y comisión en la compra y venta de valores extranjeros que se establecen en la Circular N° 1 046 de 1991 y/o los servicios de vínculos o "links" en la compra y venta de valores extranjeros establecidos en la Circular N° 1.493 de 2000, deberá explicitar en cada oportunidad que efectúe las citadas publicaciones o promociones, la normativa en la que dichos servicios se enmarcan, es decir, Circulares Nos. 1.046 de 1991, 1.493 de 2000 o ambas, precisándose a su vez que los valores involucrados y sus emisores no se encuentran inscritos en Chile, y en consecuencia, no les son aplicables las leyes que rigen el mercado de valores en Chile.
- Se debe señalar que los inversionistas son responsables de informarse previamente de los valores de que se trata y de sus circunstancias, antes de tomar cualquier decisión de inversión, ya que las transacciones de valores que resulten del servicio ofrecido, se efectúan en el extranjero

Lo anterior conforme dispone la Circular N°6589 de 2000, de la CMF.

- El contenido o formato de la publicidad debe ajustarse a las instrucciones impartidas por la Bolsa, las contenidas en la Ley No 19.496 sobre Protección a los Consumidores y en las instrucciones del Servicio Nacional del Consumidor.

B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.

Artículo 12. Confidencialidad.

Sin perjuicio de la información que por razones legales o estatutarias deba proporcionar a la Autoridad o la Bolsa, el Personal Afecto debe guardar estricta reserva respecto de la información a que tengan acceso por razón de sus funciones; de las órdenes que reciban y de los antecedentes que sus clientes puedan proporcionarle en forma confidencial. En especial, la Corredora y el Personal Afecto deberán guardar en forma confidencial la información que sus clientes le proporcionen cuando requiera de sus servicios o su consejo, y los resultados de las Operaciones que realicen a nombre propio y por cuenta de estos últimos.

Artículo 13. Información Confidencial.

Toda la información sobre los clientes o recibida de éstos es confidencial a menos que el cliente hubiera expresado que dicha información es pública, o que el Personal Afecto que la hubiera recibido determine que es pública. Para lo anterior, si la fuente de la información no puede aclararla, el Personal Afecto debe consultar las referencias convencionales, como informes financieros anuales del emisor, boletines de prensa, diversos servicios informativos y archivos de órganos de información pública. Si se duda sobre el carácter público de la información, entonces ésta debe tratarse como no pública.

Dada la dificultad para elaborar una lista exhaustiva de los tipos de información de clientes que podría ser confidencial, pero a modo de ejemplo se pueden mencionar:

- ✓ Estados financieros o proyecciones del cliente;
- ✓ Información acerca de cuentas actuales o propuestas, préstamos o tenencias, transacciones, planes financieros, planes de negocios u objetivos de adquisición del cliente;
- ✓ Información acerca de proveedores, acreedores o accionistas del cliente; y
- ✓ La evaluación de la Corredora acerca de la capacidad crediticia de clientes o cualquier otro análisis interno de clientes o de sus negocios (se basen o no en Información Confidencial).

El hecho de que un cliente haya contratado los servicios de la Corredora, así como los detalles de esa relación, puede considerarse también Información Confidencial.

El Personal Afecto también deben proceder con cautela para proteger la información no pública relativa a los asuntos propios de la Corredora. Ello puede incluir información similar a aquella de clientes, por ejemplo, información sobre las estrategias y los planes de la Corredora, sus resultados financieros, operaciones corporativas planificadas, sus actividades comerciales, tecnología y posiciones bursátiles.

Artículo 14. Deber de confidencialidad.

Durante la prestación de las actividades y de otros servicios de inversión a sus clientes, la Corredora puede recibir Información Confidencial de sus clientes relativa a sus asuntos. Ella ha sido provista a la Corredora en el entendido de que será:

- ✓ Utilizada y mantenida en total reserva, y

- ✓ Utilizada sólo para los fines para los cuales se proporcionó.

Las normas que observará el Personal Afecto con respecto a la información relacionada a un cliente en particular se deben regir al menos por uno de los siguientes instrumentos:

- ✓ Un convenio de confidencialidad expresa,
- ✓ El deber general de confidencialidad que tenemos con nuestros clientes, o
- ✓ La ley y regulaciones.

El Personal Afecto debe esforzarse por preservar la privacidad de los datos de los clientes.

El Personal Afecto que renuncien, se jubilen, sean cesados o sean transferidos a empresas del Grupo Scotiabank continuarán sujetos a estas políticas y procedimientos relativos a la protección de la Información Confidencial.

Artículo 15. Divulgación de información confidencial.

Hay excepciones al deber general de confidencialidad. Como:

- Si el cliente lo consintiera, en caso de tratarse de información suya, o, en caso de ser información de la Corredora, ésta última lo consintiera;
- Si la ley lo permite u ordena (por ejemplo, si hay orden judicial o solicitud de un organismo regulador competente y regularmente efectuada); o
- Para proteger los intereses de la Corredora (por ejemplo, en caso de cobros o de una demanda judicial).
- Siempre que se provea Información Confidencial se deberá:
 - Comunicarles expresamente que la información es confidencial, y
 - Informar respecto de las limitaciones con respecto a una posterior difusión.

El Personal Afecto que recibe una solicitud para divulgar Información Confidencial a un organismo regulador o en un Tribunal debe informar a la Gerencia de Compliance o a la Gerencia Legal de Defensa Judicial de inmediato, antes de suministrar la información solicitada. Igualmente, antes de suministrar cualquier Información Confidencial que no esté contemplada en este Código o en las regulaciones de la Corredora debido a una posible excepción permitida, el Personal Afecto debe consultar con su Gerencia de Compliance.

Artículo 16. Protección de Información Confidencial.

Deben observarse el conjunto de reglas siguientes para proteger el carácter confidencial de la información:

- Evitar sostener conversaciones sobre Información Confidencial o revelar la identidad de los clientes donde ellas puedan ser escuchadas, por cualquier persona no autorizada, tales como ascensores, restaurantes, buses, metro, aviones, taxis u otros lugares donde es posible escuchar conversaciones ajenas.

- Sostener conversaciones confidenciales en oficinas cerradas o salas de conferencia.
- Evitar hablar sobre la Información Confidencial con el teléfono con altoparlante o por teléfono celular en áreas públicas.
- No divulgar el paradero de miembros de la Corredora que están fuera de la oficina o la presencia de visitantes específicos en la oficina, donde el hecho de una reunión o destino pueda implicar o revelar Información Confidencial.

Restringir el acceso a los archivos electrónicos

- Cumplir con todos los procedimientos de confidencialidad y seguridad aplicables a los sistemas, incluidos los requisitos para cualquier software de planificación de negocios.
- Cumplir el Código de Conducta de Scotiabank respecto del uso de internet y de correos electrónicos y tener sumo cuidado al retener y transmitir Información Confidencial para que sólo las personas autorizadas para tener acceso a la información puedan hacerlo.
- No dejar una terminal de computador sin bloquear el acceso al computador.
- Evitar grabar documentos y archivos confidenciales en una unidad de disco compartida u otro medio de almacenamiento donde puedan ser vistos por personas no autorizadas.
- No comunicar, prestar o tomar prestadas sus claves de usuario y contraseñas.

Proteger los documentos impresos

- Mantener el escritorio sin papeles y los archivos bajo llave cuando usted no esté presente.
- No olvidar documentos que contengan Información Confidencial o dejarlos desatendidos en salas de conferencias, áreas de fotocopiado, escritorios, máquinas de fax, u otros lugares donde podrían ser leídos por personas no autorizadas.
- No leer documentos que contengan Información Confidencial en lugares públicos o desecharlos donde podrían ser recuperados por personas no autorizadas.
- Triturar las copias adicionales de documentos que contengan Información Confidencial cuando ya no se necesiten para un proyecto.

Acceso físico restringido

- Impedir el acceso de personas no autorizadas a áreas de trabajo, sala de archivos u otro lugar con acceso a expedientes de clientes.
- Advertir a los responsables de la seguridad de la presencia de personas no autorizadas a áreas de trabajo o a dependencias de la Corredora.
- Ejercer la debida cautela con trabajadores temporales, personal de servicio externo, mensajeros, personal contratado o de mantenimiento u otros con posible acceso a las instalaciones del Banco, asegurándose de que la Información Confidencial no

esté a su disposición (a menos que tengan acceso autorizado). Ciertas actividades y funciones son muy delicadas y no se pueden proporcionar, sin cuidados especiales, a trabajadores temporales.

- Recuperar los expedientes o las llaves del Personal Afecto que estén por abandonar su trabajo con la Corredora y modificar las contraseñas o controles de acceso que hayan utilizado.

Comunicación de información sobre los clientes en la Corredora

La Información Privilegiada debe ser comunicada únicamente si es “necesario saberla” en la Corredora y para las actividades del emisor.

En el caso de una transacción, el hecho de compartir la Información Privilegiada debe estar restringido a los que trabajan en dicha transacción (Equipo de Negocios). No se podrá comunicar ninguna Información Privilegiada en forma oral, escrita o electrónica a cualquier otra persona que no sea del Equipo de Negocios o del Área de Cumplimiento, y si es autorizado por el Líder del Equipo de Negocios, a la Alta Dirección. Empleados de Gestión de Riesgo Global (GRM) y aquellos que cumplen funciones similares con acceso a Información Privilegiada deben ser incluidos en el Equipo de Negocio.

Todos los miembros del equipo encargado de una transacción deben ser informados de que las operaciones giran en torno a constituyen Información Privilegiada, que son miembros del Equipo de Negocios y que deben conducirse de conformidad con los procedimientos establecidos para el tratamiento de Información Privilegiada.

La Información Privilegiada no debe ser divulgada a Personal Afecto del Lado Público salvo si ha Cruzado la Muralla de conformidad con los procedimientos (y con la aprobación del Líder del Equipo de Negocios). Esto incluye conversaciones o acceso a cualquier archivo o base de datos que contenga Información Privilegiada (incluyendo las copias de la presentación del análisis del crédito y cualquier otra información de crédito).

Según el caso, quizás sea necesario contar con dos equipos distintos para que se hagan cargo de transacciones interrelacionadas. En estas circunstancias, se establecerá una muralla entre ambos equipos. Los miembros del equipo a cargo de una transacción tienen prohibido buscar información o material escrito o electrónico sobre el caso recurriendo a personas del equipo a cargo de la otra transacción y buscar Información Confidencial recurriendo a otras fuentes de la Corredora.

Si el Personal Afecto se entera de que una persona no autorizada ha recibido Información Privilegiada relativa a la transacción, deberá comunicárselo al Líder del Equipo de Negocios y a la Gerencia de Compliance en forma inmediata

Artículo 17. Registros de control de información

La Corredora deberá llevar un registro de todo el Personal Afecto con acceso a Información Privilegiada, dado que tal información puede ser solicitada por los reguladores con posterioridad al anuncio de la transacción u otro acontecimiento con incidencia sobre un emisor, sus valores o negocios o clientes. Se debe advertir a todas las personas a quienes se suministre Información Privilegiada que no deben difundirla, de modo que la información pueda ser protegida

debidamente, así como el deber de mantener el registro de control de información se mantenga completo y al día. El Personal Afecto que reciba información debe ser notificada sobre cualquier otra cláusula de confidencialidad estipulada por el cliente y sobre los nombres de otros con acceso autorizado a esa misma información

C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE.

Artículo 18. De la información.

La Corredora y el Personal Afecto, en la medida de lo posible, mantendrán contacto sostenido con sus clientes, en observancia a lo que la normativa les exige, en la forma y con la regularidad que permita a éstos conocer la marcha de sus inversiones y planificar adecuadamente las mismas. Procurará que la información sea veraz, clara, completa, y entregada por medios que aseguren su oportuna recepción por quien corresponda.

Artículo 19. Recomendación de valores relacionados a la Corredora.

La Corredora informará previa y detalladamente a sus Clientes, cuando les recomiende la compra o venta de valores emitidos por sociedades en las que directa o indirectamente mantengan participaciones mayoritarias

D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS.

Artículo 20. Procedimiento Atención de Consultas y Reclamos de Clientes.

Este procedimiento detalla el proceso de recepción y atención de consultas, requerimientos y reclamos de clientes, de cualquier índole, que se relacionen con el negocio que realiza la Corredora, las que se reciben por los siguientes canales:

Se define como reclamo, cualquier nivel de insatisfacción unilateral manifestada y/o expresada por un cliente o un tercero, asociado a nuestra gestión, sobre un producto o servicio ofrecido por la Institución, ya sea en forma verbal o escrita e indistintamente del canal de ingreso y/o sistema implementado por la Corredora.

- Los reclamos se pueden clasificar entre los registrados en carta formal o correo electrónico, emitida por el cliente o la intermediación directa de organismos externos habilitados y reconocidos para estos efectos (SBIF, CMF, SERNAC, ABIF, Medios de Comunicación – Ej.: Línea Directa / El Mercurio o Redes Sociales) y los que no establecen una comunicación escrita, pero determinan el nivel de insatisfacción o molestia.
- Una petición de información y/o dato requerido por el cliente no constituye reclamo, siempre que esa solicitud no tenga carácter de reiteración de lo solicitado e incumplimiento de los plazos acordados, acorde al requerimiento efectuado.
- Asimismo, se reciben diversos reclamos, denominados de esta manera por el cliente, pero que internamente podemos clasificar como una petición asociada al proceso de post-venta,

situación en que se deberá proceder según el procedimiento vigente para este producto y/o sus respectivos servicios, estableciendo un compromiso ante el cliente con la respuesta.

- Los pasos a seguir son:
 - ✓ Escuchar al cliente.
 - ✓ Proponer la solución conocida.
 - ✓ Formalizar el requerimiento al área responsable.
 - ✓ Comprometer fecha de solución al cliente.
 - ✓ Realizar seguimiento del caso.
 - ✓ Responder al cliente o entregar lo solicitado.

No obstante, habrá que considerar que en este proceso, la petición puede convertirse en reclamo formal en cualquiera de sus etapas. En ese caso, también deberá intervenir la Gerencia de Calidad y Transparencia para resolver.

Un adecuado y oportuno manejo de consultas e inquietudes de nuestros clientes evitará que se conviertan en reclamos o bien que escalen a instancias externas, por no ser detectados y administrados adecuadamente.

Dado lo anterior, son aspectos claves para cumplir con tal objetivo:

- Intentar resolver la inquietud del cliente de inmediato. Y que el cliente quede satisfecho con la respuesta.
- Si no se cuenta con la información o herramientas para resolver el reclamo del cliente o este último no queda conforme con la respuesta, se debe ingresar el reclamo en el sistema de administración de reclamos SAC (Sistema de Atención Clientes). De esta forma, el reclamo será analizado y respondido adecuadamente.
- Lo más importante, es no perder la relación con el cliente, a pesar de que el caso sea derivado a la Gerencia de Calidad y Transparencia. Debiendo realizarse seguimiento y mantener informado del estado de avance de su reclamo para retroalimentar al cliente cada vez que sea necesario. Se debe procurar mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes.
- Se efectuará una revisión de los reclamos registrados en sucursales a través de los diversos canales de atención, para constatar que el reclamo formal del cliente (carta, correo electrónico) corresponda a la fecha de ingreso en el sistema SAC.

RECHAZO DE RECLAMOS INGRESADOS POR SUCURSALES O CALL CENTER

En atención al modelo de la Gerencia de Calidad y Transparencia, la Analista Senior Servicio al Cliente, podrá rechazar ingresos efectuados desde Sucursales o Call Center, que puedan ser resueltos en la punta, dando todas las alternativas necesarias para que el remitente del ingreso pueda canalizar de forma adecuada el requerimiento del cliente. Asimismo, la Analista Senior Servicio al Cliente deberá hacer seguimiento a los casos que se ingresaron como reclamo y fueron rechazados, y así evitar la posible no atención de un requerimiento.

Los reclamos recibidos, deberán ingresarse a través del sistema SAC y en el caso que existan documentos otorgados por el cliente, se deben adjuntar en el sistema descrito. Si por capacidad, el

sistema SAC no permite almacenar archivos, éstos serán enviados a la Gerencia de Calidad y Transparencia, a nombre de la Analista Senior Servicio al Cliente, vía correo electrónico y/o correspondencia interna, a la dirección Morandé N° 226, piso N° 7, Oficina Central, Santiago Centro.

Además, deben incluirse todos los comentarios o información relacionada que aporte al análisis y solución del caso.

RESOLUCIÓN:

Producto del análisis realizado por el Área de Servicio al Cliente, de aquellos reclamos que tengan dineros involucrados, puede determinarse una de las siguientes situaciones:

1. **Tratamiento de reclamos en que el cliente tenga la razón en su presentación o exista un claro error de la Corredora o del agente comercializador de cuotas.**
2. **Tratamiento de reclamos en donde el cliente no tiene la razón o existe una situación que no permite demostrar claramente la posición correcta de la Corredora o del agente comercializador de cuotas, como también, por una definición comercial.**

El Área de Servicio al Cliente privilegiará el uso de abonos a las cuentas corrientes o cuentas vistas, según corresponda, para las devoluciones hasta \$500.000.-, o la suma que se defina o la reemplace, para satisfacción y comodidad de los clientes, con el objetivo de agilizar el cierre del caso (no se generará documentación adicional). Respecto a las devoluciones por montos superiores a \$500.000.-, o la suma que se defina o la reemplace, se harán a través de Vales Vistas, previo V° B° del Gerente de Calidad y Transparencia.

FINIQUITOS:

Los casos calificados para finiquito en que corresponda restitución de fondos y cuyo monto sea mayor o igual a \$500.000.-, o la suma que se defina o la reemplace, o cuando la Jefatura de Servicio al Cliente así lo defina, el cliente deberá suscribir previamente un finiquito de término de reclamo.

PLAZOS DE RESPUESTA:

El plazo máximo para respuesta de los reclamos es de 20 días hábiles, pudiendo existir casos en que se requiera más plazo del indicado para aprobación de la Gerencia de Calidad y Transparencia, situación que será analizada en forma particular y registrada en el sistema SAC, informando el nuevo plazo asignado de resolución.

E. OTRAS NORMAS.

Artículo 21. Canal internet de interacción con los clientes.

Los clientes podrán operar con la Corredora a través de Internet, para lo cual deberá completa el Contrato de Prestación de Servicio, Contrato de Custodia y Encuesta Categoría del

Inversionista, así como acreditar identidad e ingresos.

El contacto para ello puede ser a través del sitio Web de la Corredora, por teléfono o contactando directamente a Scotia Corredora de Bolsa.

Una vez proporcionada dicha información, se les proveerá una Clave Secreta para que tengan acceso vía la página web www.scotiabank.cl , inversiones, Corredora de Bolsa Chile.

3. RELACIÓN CON TERCEROS.

A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL.

La Corredora y el Personal Afecto deberán mantener una actitud amable, digna y respetuosa, en su relación con las demás corredoras,. Especialmente, deberá conducirse con honestidad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y con arreglo a las buenas prácticas del comercio bursátil.

Igualmente, deberán generar las condiciones que propicien una adecuada actuación profesional con sus competidores y con respecto a la Bolsa, de manera que aseguren la credibilidad del mercado bursátil.

Artículo 22. Incentivos prohibidos:

La Corredora y el Personal Afecto no admitirán beneficios personales o compensaciones económicas de ningún cliente o proveedor, ni de ninguna otra persona natural o jurídica con la que se mantenga o inicie negocios. El Personal Afecto debe tener en consideración en esta materia el Código de Conducta.

A los efectos del presente Código de Autorregulación, no tendrán la consideración de beneficio personal la asistencia a actos sociales, seminarios u otro tipo de actividades formativas que hayan sido debidamente autorizadas por la Corredora, así como, invitaciones a almuerzos profesionales y la aceptación de regalos de carácter promocional o detalles de cortesía.

La Corredora y el Personal Afecto, han de asegurar la oportuna difusión de este criterio entre sus clientes y proveedores.

Artículo 23. Competencia desleal:

Las prácticas de competencia desleal entre los corredores, o entre éstos y otras entidades del mercado financiero, constituyen una falta grave, por lo que la Corredora y el Personal Afecto se abstendrán de incurrir en ellas, ya sea por acción u omisión.

Para estos efectos, se consideran prácticas de competencia desleal, entre otras:

- i) Atraer a clientes potenciales o conservar los actuales, otorgando beneficios no compatibles con las sanas prácticas y buenas costumbres del mercado;
- j) Ofrecer productos, servicios o combinaciones de ambos a precios o tarifas inferiores a

- los costos asociados a dichos servicios, con el objeto de obtener un negocio en perjuicio de un competidor;
- k) Garantizar, directa o indirectamente, rentabilidades o desempeños en instrumentos de renta variable a sus clientes;
 - l) Realizar publicidad cuyo contenido o formato no se ajuste a las instrucciones impartidas por la Bolsa, las contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Consumidores y en las instrucciones del Servicio Nacional del Consumidor;
 - m) Coludirse u operar en forma conjunta de manera de restringir la oferta en perjuicio de los Clientes; y,
 - n) Abusar de una posición dominante en orden a obtener condiciones más favorables que aquellas que pudieran darse por la sola intervención del mercado.

Artículo 24. Reserva de opiniones:

La Corredora y el Personal Afecto cuidarán el prestigio de la Bolsa y de sus miembros. En caso que, habiendo sido requeridos para ello o voluntariamente expresaran una opinión personal respecto de cualquier acto, hecho o persona relacionada con la Bolsa y los otros corredores; advertirán oportunamente que dicha opinión corresponde a una de carácter personal y se emite bajo su responsabilidad.

En su relación con la prensa, la Corredora y el Personal Afecto deberán ser cautos, procurando el respeto y observancia de este Código.

Artículo 25. Sobre el control recíproco entre corredores:

La Corredora y el Personal Afecto tienen el derecho y el deber de informar a la Bolsa las conductas de otros miembros que a su juicio falten a la Ley, a los reglamentos y demás normas que los rigen. Respecto de la información entregada en virtud de lo dispuesto en el inciso precedente, la Bolsa deberá mantenerla en estricta reserva, salvo en lo que fuere necesario para la marcha del proceso judicial o requerimiento administrativo a que haya lugar, en su caso.

Artículo 26. Corredores que participan en el directorio de la Bolsa:

Para el caso que correspondiere, la Corredora no ejercerá ningún tipo de influencia o presión sobre los directores de la Bolsa que a su vez sean miembros de la Corredora, con el objeto de obtener beneficios o de evitar perjuicios o sanciones por parte de aquella.

B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD.

Artículo 27. Ideas matrices

El Gobierno Corporativo, Clientes, Comunidad, Empleados y Medio Ambiente corresponden a los pilares que orientan el cumplimiento de nuestro compromiso de crear valor tanto para la sociedad como para la Corredora.

La Corredora como miembro del Grupo de Empresas de Scotiabank cuenta con un mapa de sus grupos de interés, que le permite priorizar a tales grupos.

El Personal Afecto debe tener en consideración en esta materia el Código de Conducta.

Clientes

Se busca entregar una experiencia de servicio de calidad, con el cliente en el centro de todas las decisiones, y estableciendo relaciones sostenibles y rentables. Para ello, se promueve la innovación en los procesos y modelos de atención, y se hacen inversiones en tecnología digital para redefinir los servicios y mejorar la experiencia del cliente.

Nuestros colaboradores

Fomentar el liderazgo y desarrollar talentos forman parte de la estrategia de negocio de Scotiabank.

Para ello, se trabaja continuamente con los mejores estándares, tanto a nivel local como a nivel internacional, potenciando el desarrollo de líderes al interior de la compañía, que sean capaces de llevar a la gestión los lineamientos estratégicos del Grupo Scotiabank o, generando grupos que valoren la diversidad y el trabajo en equipo.

Compromiso con la diversidad

Tenemos un compromiso con la Diversidad y la Inclusión, respetando las diferencias y brindando un trato equitativo a todos. Este compromiso se despliega en programas e iniciativas que buscan generar un ambiente que propicie la productividad, los objetivos personales, la dignidad y el respeto para todos.

Entre las iniciativas en este ámbito, destaca el programa “Avance de la Mujer”, iniciativa internacional, cuyo propósito es promover la equidad de género al interior de la organización. El Grupo Scotiabank cuenta con un Comité Local para el Programa Avance de la Mujer, que tiene por propósito generar iniciativas y recomendaciones que permitan aumentar la presencia de mujeres en los niveles gerenciales.

Medioambiente.

Las actividades habituales de la Corredora generan diversos impactos, directos e indirectos, en el medio ambiente. En tal sentido, la gestión del Grupo Scotiabank en Chile se ha centrado en la optimización del uso de los recursos y en fomentar la eficiencia energética.

En 2016, fue aprobada la Política Medioambiental del Grupo Scotiabank, quedando oficialmente adherido a las políticas y principios generales que utiliza The Bank of Nova Scotia en la gestión de asuntos ambientales.

Comunidad

El programa comunitario del Grupo Scotiabank fue creado con el fin aportar al desarrollo de las comunidades en donde está presente, por medio de acciones que generen impactos positivos desde las bases, con especial enfoque en los niños y jóvenes.

La plataforma multinacional del Grupo Scotiabank brinda una oportunidad única para colaborar con el desarrollo de las comunidades.

Los ejes estratégicos como base para el relacionamiento comunitario corresponden a:

- **Juventud.**
- **Educación.**
- **Cultura.**
- **Medio ambiente.**
- **Deporte.**

Voluntariado Corporativo

La cultura del Voluntariado es un sello distintivo del Grupo Scotiabank a nivel mundial.

La participación de nuestros empleados es un componente esencial en todas las iniciativas de RSE. Ellos también nos ayudan a definir prioridades realistas y de impacto positivo, al informarnos sobre causas y proyectos a nivel local que merecen atención y ayuda.

El Voluntariado Corporativo busca fortalecer y extender el trabajo comunitario, ofreciendo a los colaboradores una alternativa de participación para canalizar sus inquietudes personales y solidarias. Cada empleado se transforma en embajador de la Corredora en su comunidad.

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

Artículo 28. Integridad del Mercado:

La Corredora y el Personal Afecto se abstendrán de difundir rumores, dar señales falsas o transmitir información que distorsione el proceso de formación de precios o que pueda afectar las decisiones bursátiles de los demás Corredores y las decisiones financieras de los inversionistas.

La Corredora y el Personal Afecto evitarán que, con su actuar, se obstaculice la formación de la cotización de los valores transados, por otros factores que el libre contacto entre de la oferta y la demanda. La Corredora y el Personal Afecto no pueden manipular precios en cualquiera de sus formas, como asimismo, crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios o tasas, montos o cantidades adjudicadas, y simular transacciones, ya sea en cuanto a su existencia absoluta, a sus características, o a través de la interposición de personas.

A fin de controlar el mal uso de la Información Confidencial, la operación con Información Privilegiada y su transmisión, y los Conflictos de Interés, la Corredora crea y aplica barreras para limitar el flujo de Información Confidencial y Privilegiada dentro de la Corredora, comúnmente llamadas “Barreras de Información”. Las Barreras de Información son un conjunto de políticas y

procedimientos diseñados para restringir el acceso a Información Privilegiada, al tiempo que permiten que las unidades del Banco continúen las actividades de análisis, ventas, intermediación y asesoría relativas a los títulos de un emisor, mientras que otra unidad posee Información Privilegiada acerca del emisor.

Artículo 29. Actualización permanente:

La Corredora y el Personal Afecto procurarán estar al día en las prácticas, procedimientos y normativa bursátiles, en lo posible incorporando la tecnología necesaria al efecto

No intercambio de Información Privilegiada entre las áreas del Lado Público y Privado

Una característica muy importante de las políticas y los procedimientos creados para preservar la confidencialidad y prevenir operaciones y transmisión de Información Privilegiada, son las separaciones de diversas funciones o departamentos de la Corredora y otras empresas parte del Grupo Scotiabank relacionadas a operaciones con valores, en funciones del “Lado Privado” y del “Lado Público”. Las áreas de que como parte de su rutina reciben Información Privilegiada de los clientes son generalmente conocidas como el “Lado Privado”, mientras que aquellas que se dedican a actividades de análisis, promoción y operación de valores son llamadas “Lado Público”. También se consideran como parte del Lado Público a otras unidades del Grupo Scotiabank que tienen actividad en los mercados de valores, como la Banca Privada y Patrimonial y ciertas funciones de Tesorería. La "Muralla" es un término coloquial para referirse a las barreras de información que separan las funciones del “Lado Privado” y del “Lado Público”

El Personal Afecto del Lado Privado son quienes pueden recibir o crear Información Privilegiada relativa a clientes corporativos o del Grupo Scotiabank, y deben dar cumplimiento a la política de manejo de información privilegiada y de uso de información,

Es responsabilidad del Personal Afecto a quien se confíe Información Privilegiada determinar con anticipación y precisión si otro miembro del Personal Afecto al que debe revelar tal información pertenece al Lado Privado o al Lado Público para evitar poner a esa persona en un conflicto potencial con sus responsabilidades regulares de su puesto.

a) Separación física de las funciones de las áreas pública y privada

El Personal Afecto del Lado Privado debe estar en instalaciones físicamente separadas de las unidades de negocios del Lado Público. El acceso a las unidades de negocios del Lado Privado debe restringirse de modo que sólo las personas autorizadas puedan ingresar a las oficinas del Lado Privado. La medida de la separación física entre las funciones del Lado Privado y del Lado Público depende de la naturaleza de la información que maneja la función del Lado Privado y la naturaleza del área del Lado Público.

b) Cruce de la barrera de información

El Personal Afecto del Lado Privado pueden obtener información o asesoría de un miembro del Lado Público siempre y cuando no comunique directamente o a través de sus preguntas cualquier Información Confidencial o Privilegiada a dicho miembro. El

Personal Afecto del Lado Privado tampoco debe indicar el motivo de este contacto. El Personal Afecto del Lado privado debe estar consciente que, en ciertos casos, el mero hecho de estar cumpliendo una tarea para un emisor en particular puede constituir Información Privilegiada y la revelación de este hecho puede dar al Personal Afecto del Lado Público un indicio sobre la posible ocurrencia de algo importante.

c) Restricciones a la actividad del Personal Afecto con ciertos valores.

Debido a la naturaleza altamente confidencial de las transacciones en las que participe la Corredora, se deberá tener en especial consideración el cumplimiento de las políticas, pautas e instrucciones internas que en la materia pueda impartir la Corredora.

d) Transacciones en Beneficio Propio

El personal afecto a este Código, no puede bajo ningún pretexto, efectuar transacciones en beneficio propio, comprando o vendiendo para sí, los valores que un comitente ha encomendado vender o comprar, salvo autorización expresa y por escrito del propio comitente.

e) Inversiones de los Destinatarios de este Código.

Con el objeto de dar un cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo N°63 del Reglamento de la Bolsa de Comercio de Santiago, ningún Intermediario podrá cumplir órdenes de Directores, Apoderados o Empleados de otro Corredor de Bolsa. Los Directores, Apoderados y Empleados de los Corredores, sólo podrán efectuar operaciones por intermedio de su respectiva oficina.

En consecuencia, las personas antes mencionadas deben obligatoria y exclusivamente realizar sus operaciones de compra – venta de valores, a través de la oficina a la cual pertenecen, correspondan éstas a transacciones en rueda o fuera de ella.

Artículo 30. Uso de información privilegiada:

El Personal Afecto debe guardar estricta reserva de la información privilegiada a que tenga acceso en razón de las actividades que desarrolle, y no podrá utilizarla en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posean la referida información.

No obstante, la Corredora en caso de poseer información privilegiada, podrá hacer Operaciones respecto de los valores a que ella se refiere, por cuenta de terceros no relacionados con ellos, siempre que la orden y las condiciones específicas de la operación provengan del cliente, sin asesoría ni recomendación de ella.

Para los efectos de este artículo, se entenderá por información privilegiada aquella a que se refiere el Título XXI de la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores.

Artículo 31. Prohibición de operar con Información Privilegiada (Insider Trading) y de transmitirla (Tipping)

Existen prohibiciones sobre operar con Información Privilegiada (“Insider Trading”) y transmitir o revelar Información Privilegiada (“Tipping”). Un principio fundamental de la legislación es que todos los que inviertan en valores deben tener igual acceso a la información que podría influir sobre sus decisiones de inversión. Quienes operen utilizando Información Privilegiada o la revelen, ya sea en su propio beneficio o de la Corredora, empresas del Grupo Scotiabank o de terceros, se exponen en forma personal y, en algunas circunstancias, también podrían exponer a la Corredora o a las empresas del Grupo Scotiabank, a graves responsabilidades y a un agravamiento del riesgo reputacional.

Entre las sanciones que un organismo regulador o tribunal puede imponer al Personal Afecto involucrado en tal situación se encuentran multas, sanciones privativas de la libertad, demandas por indemnización de perjuicios, suspensión o revocación de la licencia para operar del Personal Afecto o de la entidad que se trate, pérdida de empleo, restricciones permanente para operar en el sector bursátil, de ejercicio de la profesión, la pérdida de cualquier ganancia e indemnización o pago de daños y perjuicios.

En casos donde los títulos se negocian en más de una jurisdicción, la sanción podría provenir de múltiples reguladores.

A lo que se debe recalcar la pérdida de la credibilidad y confianza pública de la Corredora y empresas del Grupo Scotiabank, con las consiguientes acciones judiciales y/o administrativas que pudieran corresponder por los perjuicios y daños de todo tipo, que ello podría producir a tales entidades.

Artículo 32. Divulgación de Información de Transacciones

La Corredora cumple con la normativa vigente, informando la identidad y tenencia de la propiedad en forma trimestral y a través de la FECU.

Asimismo, ha acordado que, en aquellos casos que corresponda, el Personal Afecto y sujeto a las obligaciones descritas en el Manual de Manejo de Información deben informar sus transacciones de acciones, con el objeto de dar un cabal cumplimiento a lo establecido al artículo 171 de la Ley 18.045 sobre Mercado de Valores, que establece que las operaciones que realizan los Directores, Apoderados u Operadores del Intermediario, deberán ser informadas a la Gerencia General de la Corredora, respecto de toda adquisición o enajenación de los valores que hayan realizado, dentro de las 24 horas siguientes a la transacción.

En consecuencia, las personas antes mencionadas deben obligatoriamente informar a la Gerencia General toda operación realizada, exceptuando los depósitos a plazo y los valores de las instituciones y entidades a que se refiere el inciso 2º del artículo 3º de la 18.045.

El Intermediario tiene, además, la obligación por Circular 1.237 de la SVS de fecha 31 de agosto de 1995, de informar aquellas transacciones realizadas por las personas indicadas anteriormente, cada vez que éstas alcancen un monto equivalente de dinero a 500 Unidades de Fomento referidas a un mes calendario y, ser enviadas en el día hábil subsiguiente al último día del mes calendario informado.

Además, la Corredora tiene la obligación de informar una vez al mes, todas las transacciones en acciones efectuadas por Gerentes, Apoderados, Operadores y empleados, que se hayan realizado durante un mes calendario.

Esta obligación del Intermediario, no libera a los individuos señalados de su obligación personal de informar las transacciones señaladas.

D. OTRAS NORMAS.

Artículo 33. Actitud frente a la autoridad:

La Corredora y el Personal Afecto mantendrán una actitud cooperativa y transparente, que fomente la confianza de las autoridades bursátiles, administrativas y judiciales en general.

4. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.

A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Artículo 34. Principios y actitud hacia las buenas prácticas de gobierno corporativo.

La Corredora reconoce la necesidad de adherir a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, a fin de agregar valor a los accionistas y mantener la confianza de los depositantes e inversionistas.

Contamos con valores corporativos sólidos y reconocidos por la organización (Responsabilidad, Pasión, Integridad y Respeto), los que apuntalan el quehacer de la Corredora. A lo anterior, se suma nuestro compromiso con reforzar día a día nuestros procedimientos de auditoría interna y cumplimiento, así como con un marco integral y bien articulado de apetito por el riesgo.

Fortalecer la comunicación basada en los valores de la Corredora, y trabajar en la comunicación y bajada a toda la organización de los nuevos valores que se están desarrollando a nivel corporativo.

Se cuenta y se mantendrá la certificación relativa al cumplimiento de la Ley N°20.393.

Es un objetivo permanente de la Corredora fortalecer la gestión de los riesgos no financieros – operacionales, reputacionales -, incluidos en el marco de gestión y de apetito de riesgo de la Corredora, junto con capacitar al Personal Afecto en tales materias.

Los elementos que resultan relevantes para el gobierno corporativo de la Corredora corresponden a la composición del Directorio, el proceso de elección y selección de sus miembros, el rol del Presidente, de los Comités del Directorio y la Alta Gerencia.

Para la Corredora, en línea con su matriz, una gestión del riesgo eficaz y efectiva se apoya en una cultura de riesgo sólida y bien arraigada. Las líneas de negocios se encargan de elaborar y ejecutar planes alineados con su marco de gestión y son responsables de los riesgos que corren. Comprenderlos y manejarlos son componentes fundamentales de cada plan de negocios.

Por ello, las líneas de negocio trabajan con Gestión del Riesgo Global, la función centralizada para esta materia en el Banco, de modo que los riesgos de sus actividades se evalúen a fondo y se mitiguen en forma adecuada.

Las líneas de negocios y la unidad de Gestión del Riesgo Global cuentan conjuntamente con programas de capacitación sobre riesgos y políticas y procedimientos documentados sobre el tema.

En las operaciones la toma de decisiones relacionadas con los riesgos está sumamente centralizada. Las reuniones de los comités generan una buena comunicación entre los altos directivos de la unidad de riesgos y los líderes de las líneas de negocios, con intercambios constructivos y un cuestionamiento objetivo por parte de todos los participantes, dirigido a tomar completamente en cuenta todos los riesgos pertinentes a una transacción.

B. NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Artículo 35. Mecanismo de Difusión y Resolución de Conflictos de Interés que surjan de las actividades del Intermediario y su Personal

Medios de difusión

Con el fin de lograr la difusión de la información, la Corredora ha establecido los siguientes mecanismos:

La información de interés se entregará permanentemente y simultáneamente por intermedio de la página web, la que se mantendrá debidamente actualizada, como así mismo, por los diferentes medios de comunicación que determine el Directorio, la Gerencia General o alguna de las instancias que estos hubieren delegado.

Por intermedio de las instancias que el Directorio, Gerencia General o alguna de éstas delegue. Otros medios que aseguren la efectiva y rápida difusión de la información al mercado financiero.

Representantes Oficiales del Intermediario para con terceros y en especial con los Medios de Comunicación

Representarán a la Corredora, en las oportunidades en que se dirija a los medios de comunicación, al mercado en general o a un sector específico del mismo, el Directorio y/o Gerente General, quienes para estos efectos, podrán nombrar a una o más personas como portavoces oficiales del mismo o autorizar a determinadas personas para efectuar comunicaciones en las situaciones en que así se estime. Se entenderá que la información que ellos entreguen en esa oportunidad, está siendo puesta en conocimiento del mercado y del público en general, por un medio formal de la Corredora.

Salvo que se considere conveniente algo distinto, se privilegiará para los efectos indicados en este Código el uso de la página web.

Artículo 36 Revisión de operaciones en función de los Límites de Tenencia – Lista de Aprobaciones de Transacciones

Compras y ventas:

Antes de comprar o vender un valor, en nombre de la Corredora, se debe consultar los Límites de Tenencia – Lista de Aprobaciones de Transacciones y obtener la aprobación de la Gerencia de Compliance en las circunstancias estipuladas.

a) Compras

Lo anterior, si es que:

- El emisor del valor (o el título subyacente de un instrumento derivado) está en la lista (no se requiere aprobación si la unidad de negocios está comprando un título de deuda no convertible del emisor, salvo que la lista específicamente restrinja la compra de títulos de deuda no convertibles de un emisor)
- El valor no está en la lista, pero la unidad de negocios comprará el 1% o más de la clase de un valor en circulación que no sea título de deuda no convertible.

Antes de aprobar cualquier transacción, la Gerencia de Compliance podría solicitar la asistencia de la unidad de negocios para obtener información acerca del emisor y podría solicitar a la unidad que consulte a un asesor externo.

Como condición para la aprobación de la adquisición de una clase de acciones preferentes o valores convertibles (inclusive títulos de deuda), la Gerencia de Compliance podría exigir a la unidad que haga un seguimiento del emisor e indique si los valores confieren derecho a voto o serán convertidos en un valor con derecho a voto o representativo de capital (es decir, un título con derecho a voto o confiere a quien ejerce su tenencia el derecho residual de participar en las ganancias del emisor o en sus activos, en caso de liquidación del emisor).

b) Ventas

Antes de vender un título (valor), se debe consultar la sección Ventas Restringidas de los Límites de Propiedad – Lista de Aprobaciones de Transacciones. Si el emisor del valor estuviera nombrado en esta sección de la lista, será necesario contar con la aprobación de la Gerencia de Compliance antes de proceder con la venta.

c) Consulta al Control Room de la Casa Matriz

Antes de que la Gerencia de Compliance de la Corredora apruebe una compra o venta según los incisos a) o b) mencionados anteriormente, debe consultar al Control Room de Cumplimiento de la Casa Matriz.

Artículo 37. Actividades de negocios externas

En el contexto de este Código, por "actividad de negocios externa" se entiende, de manera enunciativa más no limitativa, un nombramiento como funcionario o director de una empresa u organización benéfica o religiosa, de una sociedad comercial o la participación en una empresa con propiedad común o unipersonal.

Las políticas contenidas en esta sección apuntan a la identificación y prevención de conflictos de interés entre las obligaciones que el Personal Afecto tiene con la Corredora y las responsabilidades que asumen como parte de una actividad de negocios externa.

Aprobación generalmente exigida para participar en una actividad de negocios externa.

Por lo general, el Personal Afecto debe obtener aprobación de la Corredora antes de participar en una actividad de negocios externa.

El requisito de aprobación previa tiene por objeto evitar o resolver posibles conflictos de intereses entre la actividad de negocios externa del Personal Afecto y la Corredora o sus clientes. En ciertas circunstancias, la Corredora puede prohibir que el Personal Afecto participe en una actividad de negocios externa o bien imponerle condiciones.

Criterios para decidir si se otorga aprobación

Además de las disposiciones legales y reglamentarias, se aplicarán los siguientes criterios para la participación del Personal Afecto en una actividad de negocios externa:

- La participación del Personal Afecto en el directorio o consejo o en la actividad de negocios no debe implicar un potencial significativo de conflictos de intereses (y el manejo o la resolución de posibles conflictos tampoco debe causar un perjuicio significativo al Personal Afecto en cuanto al cumplimiento de sus labores como tal).
- El negocio de la entidad externa no debe competir con el de la Corredora.
- La actividad de negocios y cualquier otro compromiso externo del Personal Afecto no deben demandarle tiempo ni atención excesiva durante su horario habitual de trabajo.
- Se debe sopesar el beneficio y posible perjuicio que supondría para la Corredora la participación del Personal Afecto en la actividad de negocios.

Conflictos de intereses.

El Personal Afecto que participe en una actividad de negocios externa puede tener respecto de la entidad externa deberes de diligencia y de persona de confianza que pueden entrar en conflicto con los deberes de diligencia y las obligaciones de actuar con honradez, de buena fe y de acuerdo con lo que más conviene a los intereses de la Corredora. Ante un conflicto, el Personal Afecto debe revelarlo, para su resolución respectiva, al directivo o jefatura autorizado y al Área de Cumplimiento.

Revisión periódica.

Además, se puede revisar periódicamente las actividades de negocio externas que ha aprobado con anterioridad y exigir al Personal Afecto que suspenda una actividad si existe la posibilidad de que se genere un conflicto de interés con la Corredora. El Personal Afecto que considera que ha habido un cambio de circunstancias que despierta preocupación con respecto a la actividad de negocios externa deberá consultar al respecto a la jefatura autorizada y a la Gerencia de Compliance.

Artículo 38. Aceptación de una función en una transacción donde existe posibilidad de conflicto.

Un conflicto de interés real puede surgir, por ejemplo, cuando la Corredora no puede realizar sus actividades y obligaciones total y objetivamente con un cliente porque de hacerlo, le impediría realizar sus actividades y obligaciones total y objetivamente con otro cliente.

En tales casos, es aconsejable obtener asesoría legal para determinar si la Corredora debe comprometerse en estos casos y, en caso afirmativo, las medidas concretas que deberían adoptarse para enfrentar posibles conflictos.

Cuando se desarrolla una situación de conflicto con los clientes existentes, se debe tomar medidas inmediatas para eliminar o controlar el conflicto. El Personal Afecto que tome conocimiento de la situación debe notificarla de inmediato a la unidad de Cumplimiento y a su jefatura inmediata.

Dependiendo de las circunstancias, podría considerarse la conveniencia de cancelar la relación.

Artículo 39. Identificación de posibles conflictos.

Deberán darse los siguientes pasos para determinar si la Corredora enfrenta algún posible conflicto en relación con la aceptación de una función en una transacción:

- i. El Personal Afecto que propondrá a un cliente que la Corredora preste servicios respecto de una transacción o al cual un cliente le solicita asesoría o intervención en relación a una transacción (o cualquier otra transacción en la que el Personal Afecto considera que podría haber un conflicto de interés) deberá notificar de inmediato a la jefatura directa y solicitar a aquélla pre-autorización para dicha propuesta o participación antes de seguir adelante.

La jefatura directa determinará si, al asumir tal función en la transacción, se creará un conflicto o una posibilidad de conflicto. Al evaluar si realmente habrá conflicto, se debe considerar los mandatos ya aceptados, así como los que se está tratando de captar o los que están en proceso de consideración (los que han sido puestos en Lista de Vigilancia en "reserva"). En caso que se cree un conflicto, indicará al Personal Afecto que la Corredora no puede participar. Si no hay posibilidad de algún conflicto de interés con la Corredora o el Grupo Scotiabank, ya sea dentro o fuera del país de que se trate, dará su aprobación para proceder con la transacción. En caso de no contar con información suficiente o de duda debe remitir el asunto al Área de Cumplimiento.

- ii. Cuando el asunto es remitido a la Gerencia de Compliance, ésta hará las averiguaciones necesarias para determinar si, al asumir la Corredora una función en la transacción, se creará un conflicto o una posibilidad de conflicto. Si se determina que hay o pudiera haber un posible conflicto en otra parte de la Corredora o del Grupo Scotiabank, se remitirá el asunto al Control Room de la Matriz.
- iii. Al determinar si existe un conflicto y cómo debe enfrentarse, el Control Room de la Matriz debe realizar las averiguaciones que juzgue necesarias y considerar las relaciones con los clientes existentes y los mandatos otorgados por éstos, así como las tenencias propias. Si el Control Room determina que no existe conflicto real ni potencial, se notificará a la Corredora. Si el Control Room determina que sí existe un conflicto real o potencial, la Corredora puede decidir que la unidad no acepte la operación. En caso de que se desee seguir adelante con la operación, el caso se derivará al Comité de Resolución de Conflictos de acuerdo con el procedimiento descrito más adelante.

Artículo 40. Comité de Resolución de Conflictos.

El Comité de Resolución de Conflictos tiene por mandato resolver conflictos de intereses relativos a operaciones en Fusiones y Adquisiciones, Banca de Inversión, Scotia Waterous y Banca Corporativa, conflictos en operaciones de valores u operaciones de cobertura realizadas en el Lado Privado y cualquier otro conflicto que se identifique, incluso los que surjan entre esas funciones en países distintos.

Cuando exista la posibilidad de un conflicto importante que no podrá resolverse ni controlarse con efectividad al interior de una unidad o cuando se requiera orientación por otro motivo, el Director de Cumplimiento o el Control Room de la Casa Matriz, el Director de Banca Corporativa y de Inversión Global (GCIB) o cualquier Director de Área o Director General debe someter el caso a consideración del Comité de Resolución de Conflictos.

El Comité de Resolución de Conflictos considerará cualquier conflicto potencial que se le derive y determinará si la Corredora debe aceptar un mandato y, en caso positivo, si debe adoptar algún procedimiento concreto además de los habituales para manejar el conflicto potencial. En algunas circunstancias, el Director de Cumplimiento o el Comité de Resolución de Conflictos puede derivar el caso al Comité de Riesgos de la Reputación o al Presidente y Director General de Scotiabank según corresponda.

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

Artículo 41. Restricciones sobre la operación por parte de Personal Afecto.

En ausencia de ciertas restricciones específicas para el Personal Afecto y títulos, se permitirá al Personal Afecto negociar en sus cuentas personales siempre y cuando:

- No dediquen una cantidad excesiva de tiempo durante su jornada diaria a investigar y realizar operaciones personales.

- En general, eviten operaciones de corto plazo.
- Negocien dentro de sus posibilidades económicas.
- Negocien ciñéndose a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- Negocien de acuerdo con las políticas internas de la Corredora, lo cual incluye el Código de Conducta en los Negocios y toda otra política aplicable a su Unidad de Negocios.

Artículo 42. Pre-autorización de operaciones

El Personal Afecto del Lado Privado debe obtener la aprobación de la Gerencia de Compliance y el del Lado Público debe obtenerla de la jefatura directa o de quien se haya designado, lo que dependerá de la política de operaciones personales aplicable a la unidad de negocios del Personal Afecto. Todas las pre-autorizaciones deben remitirse al final del día al Área de Cumplimiento, el cual llevará su registro.

El hecho de que una transacción ha sido aprobada previamente, no exime al Personal Afecto de sus responsabilidades si realiza una transacción indebida. Si una orden o transacción contraviniera o pareciera ser contraria a la legislación, regulación, este Código o las políticas de la Corredora, el Área de Cumplimiento, la jefatura directa, o ambos, deberán tomar las medidas apropiadas.

Las colocaciones privadas están comprendidas en los alcances del requisito de pre-autorización. No se requiere pre- autorización para operaciones en sociedades de inversión, índice o canastas y títulos de deuda gubernamentales (o derivados de cualquiera de estos valores), a menos que el Personal Afecto negocie estos mismos instrumentos en representación de clientes o de la cartera propia de la Corredora.

Artículo 43. Restricciones adicionales.

En adición a lo anterior, el Personal Afecto tiene prohibido negociar para sus cuentas personales o relacionadas cuando:

- El valor está en una Lista de Restricción;
- Tenga conocimiento que la operación constituye una apropiación indebida de una oportunidad de inversión que debió ser para un cliente o para la Corredora;
- La operación involucra un mal uso por parte del Personal Afecto de su conocimiento de las actividades de operación, planes, estrategias u otra información obtenida por SCOTIABANK o sus clientes, para beneficio personal.
- El valor tenga restricciones de acuerdo al Manual de Información de Interés de conformidad a la Norma de Carácter General N°278 de la Comisión para el Mercado Financiero.
- Los destinatarios de este Código deben informar al Control Room mediante un mail a control.room@scotiabank.cl con copia a su jefatura directa, cualquier transacción de carácter personal en moneda extranjera por montos que, en forma individual o acumulada en un día, sean iguales o superiores al equivalente a USD 30.000.- de acuerdo al valor del Dólar Observado del día anterior a la transacción.

No podrán enajenar valores de oferta pública y otros instrumentos similares adquiridos antes que transcurra un plazo de 15 días corridos desde su adquisición, salvo que dentro de dicho período el instrumento respectivo haya bajado de precio en un 15% o más de su valor de adquisición.

El Personal Afecto comprendido en el Lado Privado debe obtener la aprobación de la Gerencia de Compliance y el personal del Lado Público debe obtenerla de la jefatura directa o de quien se haya designado, según sea su unidad de negocios. Todas las pre-autorizaciones deben remitirse al final del día al Área de Cumplimiento, el cual llevará un registro de todas ellas

El hecho de que una transacción ha sido aprobada previamente, no exime al Personal Afecto de sus responsabilidades si realiza una transacción indebida. Si una orden o transacción contraviniera o pareciera ser contraria a este Código, los reglamentos de valores aplicables o el interés público, la Gerencia de Compliance, la jefatura directa, o ambos, deberán tomar las medidas apropiadas.

Artículo 44. Cuentas de Inversiones Personales de Personal Afecto.

Para estos fines, se considerarán contratos de inversión personales del Personal Afecto los que se encuentren a su nombre o en los que tenga un interés financiero, así como los contratos sobre los que tiene poderes para operar, administrar o controlar.

El Personal Afecto debe informar a la Gerencia de Compliance sobre las cuentas de Inversiones personales. Asimismo, se les exige que hagan los trámites necesarios para que la Gerencia de Compliance reciba copias de las confirmaciones de sus operaciones y de los estados de cuenta relativos a sus cuentas de operación de valores.

Consulte el procedimiento en materia de cumplimiento aplicable a su país para informarse sobre los diversos requisitos relativos a las operaciones personales, ya que éstos varían de una jurisdicción a otra.

Artículo 45. Riesgos.

La Corredora ha estimado como parte del riesgo jurídico, las potenciales pérdidas en las actividades desarrolladas por la Corredora que no se realicen conforme a la normativa vigente, que pueden resultar en una pérdida financiera, sanciones regulatorias, exposición a litigios, juicios y/o daños a la reputación. En este punto se debe considerar la posibilidad de ingreso de nuevos aportantes y esto conlleva también a considerar los riesgos de fraude y de lavado de activos.

Por otra parte, se debe cumplir con la **Política Conozca a su Cliente**, la que tiene por objetivo proporcionar los procedimientos y principios enfocados a prevenir la utilización de los productos y servicios de la Corredora para la comisión de delitos asociados al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, disminuyendo así, el riesgo reputacional asociado.

Esta Política consolida la normativa en la materia emanada de la SBIF a través del Capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas, como la establecida en la Circular N° 1809 de la CMF de fecha 10 de Agosto del 2006 y sus modificaciones, así como, el Código de Conducta en los Negocios y el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Por otra parte, y en cuanto al combate a los delitos se debe cumplir con los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención mejora

continúa del Modelo de prevención de Delitos (MPD), establecidos en la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Artículo 46. Supervisión de las Inversiones Personales en valores del Personal Afecto.

La información relativa a las operaciones personales realizadas por el Personal Afecto y a las tenencias en sus cuentas no se dará a conocer ni se facilitará a nadie excepto al oficial o a los oficiales designados para otorgar la pre-autorización, a la jefatura directa o a la Gerencia de Compliance, salvo cuando se trate de una investigación realizada por dicha gerencia, la Corredora, la Matriz o un organismo regulador.

La Gerencia de Compliance podrá en cada caso impartir instrucciones para restringir la operación futura de determinado título o requerir la retrocesión de operaciones ya realizadas con el mismo.

El Personal Afecto que a raíz de la adopción de este tipo de medidas se entere de que hay restricciones sobre la operación de un título en particular deberá tratar esta información de manera confidencial y abstenerse de revelarla a terceros.

En tal sentido, se podrá requerir información sobre las operaciones que realice el Personal Afecto, tales como estados de cuenta e información de la cuenta en la que consten las operaciones con valores que haya celebrado.

Es obligación del Personal Afecto proporcionar cualquier información referente a operaciones sobre valores.

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

Artículo 47. Infracción a las disposiciones de este Código:

El incumplimiento a las normas y recomendaciones del presente Código por el Personal Afecto, será considerado como una falta y como tal, para la Corredora, es un incumplimiento grave a las obligaciones de lealtad y diligencia que el Personal Afecto debe a la Corredora.

En los casos de existir un vínculo laboral entre el Personal Afecto infractor y la Corredora, las infracciones serán informadas al Gerente General y el caso presentado al Directorio de la Corredora, el que analizará y decidirá acerca de las sanciones a adoptar.

En aquellos casos en que el infractor sea una persona que mantenga otro tipo de relaciones contractuales con la Corredora, y aun cuando la capacidad de esta última para imponer medidas disciplinarias sobre los infractores de las normas contenidas en este Código está restringida, igualmente las infracciones serán informadas al Gerente General de la Corredora, y a su Directorio y éste las analizará en miras a la eventual adopción de acciones en el marco de la relación contractual existente.

En todo caso, la Corredora, se reserva el derecho a ejercer las acciones civiles, penales o administrativas que busquen sancionar conductas delictuales y/o resarcir el perjuicio causado a la Corredora, la Matriz, Filiales, sus accionistas y el mercado en general, todo lo anterior en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias.

Artículo 48. Procedimiento si Información Privilegiada es divulgada en forma indebida (procedimiento para casos de “filtración”)

Informar a la Gerencia de Compliance de una divulgación indebida de Información Privilegiada, debe llevar a tomar las medidas apropiadas para proteger a los Clientes, la Corredora y demás miembros del Personal Afecto. Esto podría incluir, por ejemplo, poner al emisor en Lista de Vigilancia, supervisar o restringir la operación de los valores en cuestión la Corredora, o comunicarse con el emisor para solicitarle que divulgue públicamente la Información Privilegiada. El Personal Afecto no debe informar a su supervisor, a menos que la Gerencia de Compliance se lo haya autorizado, para evitar mayor riesgo de conflicto.

Hasta nuevo aviso por parte del Área de Cumplimiento, el Personal Afecto que tenga conocimiento de Información Privilegiada estará sujeto a las restricciones sobre operación basada en Información Privilegiada y divulgación de Información Confidencial con respecto a los títulos de que se trate, y si se trata de Personal Afecto del Lado Público, entonces no se le permitirá realizar sus actividades del Lado Público.

Artículo 49. Violaciones de la Política de operaciones personales del Personal Afecto.

La Gerencia de Compliance revisará las transacciones del Personal Afecto del Lado Privado para verificar el cumplimiento de lo establecido para las Listas de Vigilancia y las Listas de Restricción, y para las pre-autorizaciones. Si el Personal Afecto no obtuviera la pre-autorización o realizara una transacción que contraviniera la legislación y regulación vigentes, este Código o las regulaciones internas aplicables, la Gerencia de Compliance, la jefatura directa, o ambos, tomarán las medidas apropiadas, lo cual puede incluir la emisión de un memorándum de violación de normas al Personal Afecto infractor y a la jefatura directa, en su caso; la cancelación o retrocesión de la transacción, asumiendo el Personal Afecto infractor las pérdidas imputables y, perdiendo aquél el derecho a cualquier ganancia obtenida.

E. OTRAS NORMAS.

Artículo 50. Registro de Incumplimientos a este Código:

En caso que exista incumplimientos al presente Código, la Corredora llevará un registro de dichos incumplimientos. Para cumplir con esta función seguirá el siguiente procedimiento:

- a. La Política para el Manejo de Información Privilegiada y Conflicto de Interés, establece un procedimiento de escalamiento y sanciones en caso de incumplimiento. Respecto del escalamiento, detallado en este Código, el Personal Afecto que tenga conocimiento de un incumplimiento a esta política deberá notificarlo a la Gerencia de Compliance a través del Control Room (control.room@scotiabank.cl), o recurrir a las vías alternativas de solución (seguir la cadena de comunicación), establecida en el Código de Conducta en los Negocios de Scotiabank. Esto significa que debe reportarse un incumplimiento, en primer lugar, al encargado de la unidad de negocio (en este caso al Gerente General de la Corredora de Bolsa), y, en casos que se requiera, directamente al Auditor Jefe de la División de Auditoría para el Banco y Filiales.

- b. Las denuncias recibidas por el Control Room, en caso de que se estime necesario, se informarán a la alta administración de la Corredora y a su Directorio, y si la gravedad del tema lo amerita, el incumplimiento también se reporta al Directorio de la Matriz a través del Comité de Auditoría.
- c. Así también, cualquier otro incumplimiento del que sea informado al Gerente General de la Corredora por cualquier otra instancia interna de Scotiabank Chile (Auditoría Interna, Compliance Corporativo, Fiscalía o Comité de Auditoría de Scotiabank Chile), así como cualquier sanción informada por la Bolsa al Gerente General, será informada al Directorio de la Corredora.