

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**  
**AFP CAPITAL**

	<b>Línea</b>	<b>N°</b>	<b>Política</b>
	<b>CA</b>	<b>1213</b>	<b>Código de Ética y Conducta</b>

## INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al Código de Ética y Conducta de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. Aquí se recogen los valores y principios que guían a la Compañía y se establecen pautas de acción para todos sus colaboradores.

## OBJETIVO

El propósito de este Código es proporcionar un conjunto de normas y pautas de conducta. Estas orientaciones buscan que la actuación de todos los colaboradores de AFP Capital se enmarque dentro de los principios y valores de la Compañía, previniendo así posibles riesgos o contingencias que puedan afectar su imagen o reputación.

## ALCANCE

Este Código es aplicable a todo el personal y directores de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.

El presente Código de Ética y Conducta forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 153 y siguientes del Código del Trabajo.

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

## **Mensaje de Jaime Munita Valdivieso, Gerente General de AFP Capital**

Para una empresa de seguridad social como la nuestra, es muy importante contar con una guía viva, como es el Código de Ética y Conducta de AFP Capital, que detalla los lineamientos que debemos asumir y cumplir para asegurar un desempeño óptimo como miembros de esta organización. Este Código destaca, ante todo, los principios y la conducta que debemos tener día a día.

Confiamos en que todos actuemos de acuerdo con los preceptos señalados en este código y que nos ayuden a identificar transgresiones al mismo, a través de nuestra línea ética. El área de Fiscalía y Cumplimiento tiene como misión facilitar la información necesaria, facilitando que todos puedan desempeñarse de manera ética, y con la capacidad de resolver cualquier duda relacionada con el contenido del presente documento.

Los invito a conocer el Código de Ética y Conducta de AFP Capital, y les agradezco su compromiso, el cual ha sido fundamental para alcanzar nuestra actual y destacada posición en el mercado.

**Afectuosamente,**

**Jaime Munita Valdivieso**  
**Gerente General**  
**AFP Capital**

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

## ÍNDICE

1.	SOSTENIBILIDAD, PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE AFP CAPITAL .....	5
1.1.	SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.....	5
1.2.	PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE AFP CAPITAL.....	6
1.3.	NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	10
2.	BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES.....	11
2.1.	IDONEIDAD DE PRODUCTOS.....	11
2.2.	ATENCIÓN DE CLIENTES EN CANALES.....	15
2.3.	MARKETING Y PUBLICIDAD.....	16
2.4.	LINEAMIENTOS ÉTICOS EN LA OFERTA DE PRODUCTOS.....	17
3.	GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL .....	22
3.1.	CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	23
3.2.	REDES SOCIALES.....	24
4.	CIBERSEGURIDAD .....	25
4.1.	Resguardo de nuestros Activos de Información digitales.....	26
4.2.	Gestión adecuada de los Activos de Información.....	26
4.3.	Programas de capacitación, entrenamiento y concientización .....	27
5.	CLASIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	28
5.1.	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	28
5.2.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	30
5.3.	INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....	31
5.4.	ESCRITORIOS LIMPIOS .....	32
5.5.	MURALLAS CHINAS .....	35
5.6.	CONTROL DE LIBROS Y REGISTROS .....	36
6.	ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	37
6.1.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS .....	38
6.2.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES.....	39
6.3.	CONFLICTOS DE INTERÉS EN RELACIONES LABORALES.....	39
7.	USO DE RECURSOS AFP CAPITAL .....	43
7.1.	MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, INTERNET Y CUENTAS DE USUARIO.....	44
7.2.	DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHTS) .....	46
8.	PREVENCIÓN DE DELITOS.....	47
8.1.	PREVENCIÓN DE FRAUDES.....	47
8.2.	MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (LEY N°20.393).....	49
7.2.1	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN.....	50
7.2.2	PROTECCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA .....	56
8.GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....	57	
8.1	COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	57
8.2	LÍNEA ÉTICA .....	60
8.3	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	63

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

## 1. SOSTENIBILIDAD, PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE AFP CAPITAL

### 1.1. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

AFP Capital entiende la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con las personas y las empresas, logrando relaciones de largo plazo que generen valor compartido. Esta visión considera aspectos financieros, ambientales, sociales y de gobierno corporativo; de tal manera que puedan preverse y gestionarse los riesgos y oportunidades que inciden en el cumplimiento del deber fiduciario de la administradora. El compromiso es claro, no solo con la gestión responsable de los ahorros de los afiliados y la contribución en las dinámicas públicas, sino también con brindar mayores oportunidades de desarrollo y calidad de vida a las personas. Esto se logra principalmente a través de proyectos de Educación Previsional y desarrollo de competencias para el trabajo. Además, como inversionista institucional, AFP Capital es plenamente consciente de su responsabilidad de promover buenas prácticas en las empresas en las que invierte, implementando una política de Inversión Sostenible. Los pilares fundamentales que guían la actuación de AFP Capital en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa son los siguientes:

**Cuidar los recursos:** Analizar las decisiones de inversión garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.

**Crear capacidades para el desarrollo:** Promover la toma de decisiones correctas que impacten en el bienestar de las personas desde hoy, para que tengan una vejez tranquila.

**Aportar al fortalecimiento institucional:** Trabajar de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así lograr la construcción de un mejor sistema de ahorro.

**Acompañar las decisiones de los afiliados:** Fomentar el conocimiento de las personas y abrir caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.

## 1.2. PRINCIPIOS Y COMPETENCIAS DE AFP CAPITAL

Los siguientes principios son aplicables a todos los colaboradores de AFP Capital y a todas las personas que actúen en nombre de la Compañía, independiente de su cargo. Esto incluye, sin limitación, al Directorio, al Comité Ejecutivo y a la Administración.

Las áreas de Cumplimiento y Talento Humano son responsables de difundir y supervisar el respeto y cumplimiento de los Principios de AFP Capital contenidos en el presente Código. Todos los colaboradores de AFP Capital son responsables de realizar su trabajo de acuerdo con dichos estándares. El incumplimiento de estos Principios puede dar paso a medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación de la relación laboral.

### Principios de AFP Capital

**Equidad:** Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de género, edad, raza, etnia, nacionalidad, educación, orientación sexual, habilidades cognitivas o físicas, religión, creencias, estilos de pensamiento, apariencia, valores, idioma, estado civil, característica de la estructura familiar, experiencia funcional, rol laboral, características socioeconómicas, demografía, entre otros.

**Respeto:** Reconocer el valor de todas las personas y tiene presente los diversos puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal y como es.

**Responsabilidad:** Es la intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de los accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

**Transparencia:** Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con empleados, asesores, corredores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

Las relaciones de la Compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la Ley y la reserva empresarial, de toda la información sobre la base de la cual se rigen nuestras actuaciones.

## Conductas relacionadas a las Competencias de AFP Capital

La Cultura organizacional representa uno de los pilares estratégicos esenciales de la compañía. Es esta cultura la que guía hacia la sostenibilidad, permite ofrecer un servicio de calidad a los afiliados, generar cambios que aporten valor agregado al quehacer y contar con un equipo humano de excelencia, que destaque en el mercado nacional.

Para alcanzar con éxito estos objetivos, AFP Capital cuenta con el **Modelo de Competencias Corporativas**, caracterizado por ser simple, enfocado en el negocio y en la Estrategia Organizacional. Este modelo no solo fortalece el crecimiento personal de cada colaborador, sino que también promueve la innovación.

El modelo consta de cinco competencias transversales y sus respectivas conductas:

### ORIENTACIÓN DESDE EL CLIENTE



Líder

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



Colaborador

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

### PROVOCAR INNOVACIÓN



Líder

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



Colaborador

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

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

## CONTEXTO Y VISIÓN DE NEGOCIO



Líder

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



Colaborador

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

## COLABORACIÓN Y TRABAJO EN RED



Líder

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



Colaborador

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

## DESARROLLO PROPIO Y DE OTROS



Líder

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



Colaborador

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

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

Las Competencias Corporativas junto con los Principios Corporativos, son pilares fundamentales en el Modelo de Cultura de AFP Capital. Su objetivo principal es guiar a los colaboradores en el camino de su desarrollo profesional y personal, alineándolos con los objetivos de negocio de la empresa.

### **Relaciones con el Colaborador**

Las relaciones con el colaborador, independiente de su posición en la organización estarán basadas en el respeto del individuo. AFP Capital se compromete a brindarles un ambiente laboral seguro y condiciones competitivas de empleo. Asimismo, AFP Capital está comprometida con la igualdad de oportunidades y con evitar cualquier forma de discriminación, conforme a la legislación vigente. Se promueve el desarrollo profesional de todos los colaboradores.

AFP Capital respeta los derechos laborales de sus colaboradores, no tolera el trabajo infantil, forzoso o en condiciones que comprometen la salud y seguridad de sus colaboradores.

La Compañía reconoce y respeta la diversidad. La selección del talento se basa en las competencias y méritos, sin discriminación por factores como raza, orientación sexual, condición socioeconómica, o creencias religiosas, entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

- Cumplir con una política empresarial seria, fundamentada en sus cuatro principios corporativos, los cuales guían y rigen cada gestión de los integrantes de la organización.
- Fortalecer permanentemente el Gobierno Corporativo de la compañía, ajustando y promoviendo sus Códigos de Ética y Conducta, y Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Monitorear y adaptar en forma constante los sistemas de control interno, sobre la base de la Supervisión Basada en Riesgo, siguiendo las directrices aplicables.

En ese contexto, la actuación en el ámbito del Gobierno Corporativo de AFP Capital busca responder a:

- Los derechos de los accionistas, a cómo se organizan y representan al interior del Directorio, así como asumen sus decisiones sobre los principios de equidad e igualdad que imperan en las definiciones tomadas.
- El funcionamiento de los órganos de administración y control en la Sociedad, su rol y responsabilidad.
- La gestión de las relaciones con los diversos grupos de interés, basados en los principios de Respeto, Equidad, Responsabilidad y Transparencia.
- Las normas y lineamientos que asume el Directorio y la administración de la compañía respecto de la resolución de eventuales conflictos de interés.
- Las directrices que deben observar los colaboradores y personas vinculadas con la compañía en cada una de sus operaciones, negocios y en su comportamiento personal.
- El Código de Ética y Conducta de AFP Capital, y Código de Buen Gobierno Corporativo, yendo más allá de lo establecido por la normativa.

## 2. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

### 2.1. IDONEIDAD DE PRODUCTOS

En las circunstancias de mercado actuales, los clientes se vuelven cada vez más exigentes y buscan respuestas eficientes a sus necesidades. Por ello, los productos, servicios y prácticas comerciales se ajustan a las necesidades previsionales y financieras de los clientes, sus objetivos de ahorro, edad y ciclo de vida, sin que ello interfiera en el actuar integral de AFP Capital y sus colaboradores.

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

#### **Regla 1. AFP Capital pretende cumplir con las necesidades de sus clientes**

Para aplicar las Reglas de Idoneidad de Productos es necesario conocer el perfil del cliente, afiliado o pensionado. Esto permitirá definir exactamente sus necesidades y expectativas. Para determinar el perfil adecuado, es posible que se requiera, entre otros:

- Su fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Edad.
- Ciclo de vida.

Esta información se obtiene mediante el conocimiento del cliente, que permite saber la edad, experiencia y condición laboral, capacidad de ahorro y situación financiera del cliente. Lo anterior facilita asesorar de manera personalizada, según la particularidad de cada cliente, afiliado o pensionado.

**Regla 2. AFP Capital ofrece un valor justo por sus productos**

Se debe garantizar que los productos y servicios generen un valor justo para el cliente, afiliado o pensionado. Dicho valor puede ser a través de la oferta de una cobertura adecuada de riesgo, o a través de la generación de ganancias, dependiendo de las necesidades de cada afiliado.

La expectativa de generar valor para los clientes, afiliados y pensionados es el punto de partida en el desarrollo de cualquier producto o servicio. Esto debe ser evaluado en términos de las necesidades del afiliado, quien debe comprender lo que está contratando. Además de las características y el precio de los productos y servicios, la transparencia y la revelación o explicación que se les haga acerca del producto o servicio ofrecido.

Cómo dar un valor justo:

1. Utilizando exclusivamente material comercial institucional que garantice:

- Estar acorde con las leyes y regulaciones vigentes y con las Reglas de Idoneidad de Productos.
- Esté escrito en un lenguaje comprensible para todos.
- Incluya una impresión y fecha válida para asegurar que la información se mantiene actualizada a menos que se trate de un contrato suscrito de forma digital.
- Incluya la información del contacto dentro de AFP Capital.
- Sea revisada periódicamente de conformidad con las leyes y regulaciones, así como con las Reglas de Idoneidad de Productos.

2. Se emitirán estados de cuenta o cartolas que revelen y expliquen todos los costos, cargos o cuotas solicitadas en un lenguaje transparente y comprensible, cumpliendo con los requisitos exigidos en las leyes y regulaciones vigentes.
3. Teniendo un proceso que considere que todas las quejas sean capturadas, registradas y rastreadas para que se puedan realizar mejoras a un producto o servicio en particular. Se debe dar a conocer el proceso de quejas mediante comunicados hacia los clientes, afiliados o pensionados.  
Si los clientes, afiliados o pensionados tienen una queja, debe ser fácil para ellos interponerla. Las quejas deben ser debidamente procesadas, manejadas de manera oportuna, y utilizadas para mejorar la comunicación acerca del producto o servicio ofrecido.
4. Capacitando a la fuerza de ventas sobre:
  - Conocimiento previsional y financiero general.
  - Productos y servicios.
  - Comprensión de las necesidades de nuestros clientes, afiliados o pensionados.
  - Legislación relacionada con los productos que ofrece.
  - Cumplimiento y estándares éticos.
  - Procesos de venta de esos productos.

**Regla 3. AFP Capital explica los riesgos y costos de sus productos y/o servicios**

Los costos y los riesgos inherentes al producto o servicio ofrecido serán explicados en un lenguaje transparente y comprensible para el cliente, afiliado o pensionado, revelando el tipo de cuenta, características, beneficios, riesgos y componentes de este. Se entregará una asesoría continua por distintos medios, para que los afiliados sean capaces de comprender las posibles consecuencias finales o a largo plazo del producto. Para ello se informa sobre cambios en los mercados, la regulación, beneficios estatales, entre otros.

Esto se realizará a través de una asesoría personalizada basada en su sexo, edad, renta imponible, ciclo de vida, capacidad de ahorro y expectativas del cliente.

**Regla 4.- AFP Capital evalúa sus productos y/o servicios, así como sus prácticas de venta**

Se contará con un proceso para llevar a cabo la revisión continua de la aplicación de las Reglas de Idoneidad de Productos en los productos y servicios ofrecidos por AFP Capital, y tomar las medidas pertinentes en base a los resultados para mejorarlos o mitigar los riesgos. Es recomendable realizar regularmente actividades de muestreo de clientes nuevos y existentes para verificar la calidad e idoneidad de la asesoría sobre los productos y/o servicios que se ofrecen.

**Regla 5. AFP Capital trabaja sólo con distribuidores debidamente autorizados por la regulación y sus políticas internas**

Se reclutará a candidatos que tengan una experiencia profesional y competencias adecuadas en base a habilidades y conocimientos.

Es necesario que antes de vender los productos y servicios que ofrece AFP Capital, que los asesores estén capacitados y debidamente certificados ante el regulador.

Se realizará un control para evitar que los asesores no capacitados o sin certificación, ofrezcan al público productos y servicios de AFP Capital, y si corresponde establecer medidas disciplinarias para desalentar dichas acciones.

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

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

A través de las Reglas de Idoneidad de Productos, AFP Capital gozará de una mejor reputación y ofrecerá productos y/o servicios de alta calidad a sus clientes.

Las políticas de Marketing y Publicidad, Asesoría en la Oferta de Productos de AFP Capital, Transparencia en el ofrecimiento de Productos de AFP Capital y Protección a

Nuestros clientes, afiliados y pensionados derivan de las Reglas de Idoneidad de Productos antes señaladas y de la regulación de Chile.

## **2.2. ATENCIÓN DE CLIENTES EN CANALES**

Sin perjuicio de la segmentación de afiliados que pueda hacer AFP Capital, en grupos que reúnan características similares para una mejor atención estos, la atención debe ser brindada sin discriminación o preferencia y siempre con calidez, amabilidad y buen trato, en cualquiera de los canales de servicio, entiéndase: Sucursales, Call Center, Web, Chatbot, Asesores Comerciales, Ejecutivos de Mantención.

Todos nuestros clientes, afiliados y pensionados deben ser atendidos con el mismo nivel de diligencia y competencia. Para ello se han diseñado, Políticas de Atención de Clientes y Protocolos de Servicio, que se encuentran debidamente documentados y disponibles en la Intranet de Servicio.

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

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

#### **Control de Reclamos**

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

Fuentes internas: Call Center, Web, Sucursales, Ejecutivos de Mantención, Asesores Comerciales, Cartas a Gerencia

Fuentes Externas: Sernac, Superintendencia de Pensiones (Oficios), Redes Sociales, Página de Reclamos.cl, Línea Directa Diario El Mercurio y cualquier otra fuente que no sea mencionada en los puntos anteriores.

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

El procedimiento 0871 establece para las áreas Back (Canales de atención de clientes, Call Center, Sucursales, Mantención) los protocolos que se deben seguir para los ingresos y respuestas de Requerimientos, Quejas y Reclamos recibidos de forma interna y externa que afectan a nuestros clientes.

### **Comité de Reclamos**

Este comité se reúne mensualmente con las distintas áreas involucradas en el proceso para entregar retroalimentación y coordinar las acciones de mejora.

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

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

### **Encuesta de Satisfacción de Reclamos**

Mensualmente, se envía a los clientes que han presentado algún reclamo una encuesta con el objetivo de medir la satisfacción con respecto a la efectividad, plazo y calidad de respuesta.

## **2.3. MARKETING Y PUBLICIDAD**

Como parte de la industria de servicios financieros, AFP Capital está regulada por la Comisión para el Mercado Financiero y la Superintendencia de Pensiones. Adicionalmente, la compañía sigue las normas establecidas en la legislación chilena, por lo que es importante atender a las siguientes recomendaciones:

- Todo el material publicitario y material de ventas debe ser claro y veraz. No contendrá información falsa o inexistente de los productos o servicios que AFP Capital ofrece.
- La Información sobre precios, productos y servicios debe ser proporcionada a los clientes evitando entregarla de manera clandestina o preferente.
- Los colaboradores no pueden prometer o hacer ofertas en nombre de AFP Capital que no hayan sido ofrecidas de manera institucional.

- Los colaboradores no pueden alentar a terceras personas, como agentes, consultores o subcontratistas, a realizar cualquier tipo de actividad comercial que esté prohibida por la ley.
- Todo el material destinado a publicitar los productos o servicios de AFP Capital debe ser previamente aprobado por el área de Fiscalía, así como por Marketing.
- Toda la publicidad o promoción hecha por AFP Capital se elabora según lo indicado en el Código Chileno de Ética Publicitaria que emite el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.

## 2.4. LINEAMIENTOS ÉTICOS EN LA OFERTA DE PRODUCTOS

AFP Capital refuerza las buenas prácticas en la asesoría y venta de productos, las cuales mejoran la reputación de la compañía y generan una relación de largo plazo con los afiliados.

### 2.4.1. ASESORÍA EN LA OFERTA DE PRODUCTOS

AFP Capital establece los siguientes lineamientos para el personal de ventas, para el desarrollo de sus labores:

**Cuidar la reputación.** Comprender que la mala reputación significa el fracaso en los negocios. La ética en ventas se traduce en tratar a los clientes, proveedores y colaboradores con transparencia.

**El asesor es AFP Capital.** Cruzar la línea de la ética al manipular precios o hacer promesas no factibles, a futuro, el cliente no confiará en el producto o servicio, mucho menos en el asesor y en AFP Capital.

**Ganar la confianza del consumidor.** Recordar que los clientes, afiliados y pensionados están cada vez más informados. La confianza de los clientes se gana mediante un servicio de excelencia y calidad, lo cual, además, dará un distintivo sobre la competencia. Los ambientes éticos en las ventas generan comodidad al cliente.

**AFP Capital no tolera un comportamiento irregular.** AFP Capital rechaza cualquier intento de fraude, malas prácticas o traspasos indebidos cometidos por sus colaboradores o personas relacionadas a la compañía, y su incumplimiento podrá generar la aplicación de sanciones conforme a la legislación vigente.

Es importante recordar siempre los **valores corporativos** de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad, ellos son la guía en el actuar y deben ser la base en las relaciones.

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

La mayor formalización del empleo, y el aumento en la capacidad de ahorro que amplios segmentos de la población han tenido, trae aparejada una creciente relevancia de la información que AFP Capital pondrá a disposición de sus clientes, a fin de que éstos puedan tomar decisiones fundadas sobre la contratación de nuestros productos o servicios.

A fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que AFP Capital entrega a sus clientes y de los productos financieros que ofrecemos, es indispensable:

- Reducir asimetrías de información, asegurando que la información proporcionada sea adecuada para tomar decisiones informadas.
- Fomentar el acceso del público a los productos de ahorro que ofrece AFP Capital de una manera general y homogénea.
- Promover el desarrollo de buenas prácticas comerciales.

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

En Chile existen diversas leyes diseñadas para evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos y sus consumidores, y, AFP Capital, como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas y tiene un firme compromiso por su cumplimiento.

Por ello, si se recibe una queja por parte de un cliente, deberá ser reportada inmediatamente al supervisor y al área de Atención a Clientes. Cuando la solución a la queja exceda las funciones y responsabilidades propias de quien recibe la queja, no deberá acordarse soluciones en forma unilateral. En tal caso, es necesario reportarlas y acordar el plan de acción con las áreas de Cumplimiento, Fiscalía y Clientes.

En caso de identificar una posibilidad de cualquier demanda o acción legal que involucre o pudiere involucrar a AFP Capital, deberá ser informado de inmediato al área de Fiscalía para su pronta atención.

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

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

Los agentes de ventas son representantes comerciales de AFP Capital, y su objetivo es la intermediación y venta de los distintos productos y servicios que ofrece la empresa, quedando sujetos a los beneficios y obligaciones derivados de esta relación.

La gestión de todo colaborador que compone la fuerza de ventas de AFP Capital está basada en el conocimiento de sus productos, la capacitación permanente y la orientación al logro de los objetivos de la empresa. Así, los agentes, supervisores y Gerentes de AFP Capital:

1. Informarán a los afiliados o pensionados sobre el alcance, características, límites y condiciones de cada contrato gestionado a través de ellos.
2. Asesorarán a los afiliados o a sus beneficiarios oportunamente, después de la contratación de cualquiera de sus productos o servicios, con respecto a cualquier aspecto o requerimiento que pudieren solicitar.

#### **Normas Básicas**

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

1. Trabajar exclusivamente para AFP Capital en lo que respecta al cumplimiento de sus funciones y tareas específicas de su cargo. (Ejemplo: No está permitido que desarrollen actividades relacionadas con otras compañías que compiten con AFP Capital).
2. Participar en todas las actividades de entrenamiento y capacitación a las que sean asignados por AFP Capital.
3. Desarrollar sus actividades con la mayor diligencia, buena fe, compromiso y sentido de la responsabilidad conforme a las características y atributos propios

- de su rol como representante de AFP Capital frente a los clientes.
4. Utilizar durante el desarrollo de su gestión comercial, únicamente las herramientas y documentación proporcionadas y/o autorizadas por AFP Capital.
  5. Asesorar e informar de manera precisa y honesta a los clientes, respecto al alcance de las actividades que está autorizado a realizar, es decir, asesorar a los clientes en forma objetiva sobre las distintas características, derechos, obligaciones y costos correspondientes a los productos que está autorizado a comercializar como colaborador de ventas de AFP Capital.
  6. No hacer afirmaciones engañosas y/o improcedentes, o que distorsionen la realidad sobre su condición profesional, la naturaleza y alcance de su función y/o de las características y condiciones generales y particulares de los productos comercializados por AFP Capital. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, podrán argumentar falta de conocimiento parcial o total de las reglamentaciones legales que rigen a los productos y servicios comercializados por AFP Capital.
  7. Priorizar siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad a los mismos por encima de su interés personal o beneficio propio.
  8. Abstenerse de utilizar cualquier método de competencia desleal durante el desempeño de su función y/o actividades específicas.
  9. Se considerará competencia desleal:
    - a. El incitar y/o engañar al cliente a prescindir de un producto o servicio contratado con una compañía competidora que actúe en el mercado, para contratar uno con AFP Capital.
    - b. No respetar los contratos comerciales previos que otro agente de AFP Capital mantenga con un cliente, con el fin de obtener la contratación de un nuevo producto o servicio.
  10. Informar al Cliente sobre las consecuencias de: a) consignar datos inexactos o falsos en la documentación que requiera AFP Capital para la contratación de los productos y servicios que ofrece, o b) omitir cualquier información o circunstancia que pudiera afectar la determinación de la tarifa correcta, el cobro de la prima correspondiente, o la liquidación de la póliza respectiva, entre otras.
  11. Rechazar o informar al área de Cumplimiento de AFP Capital respecto a aquellas solicitudes en las que, a su entender, el cliente declare datos no fidedignos, confusos, o que difieran de la realidad.
  12. No realizar, escribir, suscribir o firmar declaraciones o notas de cualquier tenor y naturaleza en nombre de, y/o por cuenta y orden del cliente (ejemplos: los

- agentes, supervisores y gerentes no deben entregar recibos o declaraciones de ningún tipo en nombre de AFP Capital o del suyo propio a los clientes, ni cambiar y/o adulterar información de las solicitudes, así como tampoco agregar datos que no fueran consignados por el cliente, etc.)
13. Nunca podrán hacer uso de claves personales de clientes, actuales y potenciales y/o de otros funcionarios para acceder al sistema informático de la Compañía. Tampoco podrán enviar claves, información de los negocios u otro tipo de información del cliente a correos electrónicos o teléfonos distintos al del cliente.
  14. Presentar documentación con la firma auténtica del cliente. Al respecto, queda expresamente definido que el agente asume el compromiso y la responsabilidad de presentar únicamente documentación firmada en su presencia por parte del cliente como también informarse cabalmente sobre la autenticidad de la documentación de respaldo a los instrumentos suscritos por el cliente.
  15. Mantener la confidencialidad de cualquier información relacionada con la contratación de un producto o servicio por parte del cliente, como, por ejemplo:
    - a. La contenida en la correspondencia que AFP Capital pudiera enviar al cliente en sobre cerrado a través del agente.
    - b. La que surgiere de cualquier informe médico relacionado con la salud del cliente.
  16. Deberá observarse la misma conducta de transparencia descrita en este Código, aunque no se concrete la venta del producto o servicio.
  17. No ofrecer al cliente reducciones, bonificaciones, descuentos, incentivos, regalos o cualquier otra ventaja que no sea legalmente posible o que no hayan sido debida y formalmente autorizada por AFP Capital.
  18. Cumplir, aplicar e informar al cliente en tiempo y forma, respecto a la política de cobranza autorizada por AFP Capital. Está prohibido que los agentes, supervisores y Gerentes acepten del cliente cualquier tipo de pago en dinero efectivo.
  19. Poner en conocimiento de sus superiores y/o al área de Cumplimiento (a través de la Línea Ética), toda conducta que no se ajuste a los principios, normas y obligaciones mencionadas en el presente Código, y del que tenga conocimiento directa o indirectamente. En caso contrario, queda expresamente establecido que estará amparando una conducta contraria y/o atentatoria contra las normas del presente Código.

Se entenderá que las obligaciones relacionadas a las inversiones de los clientes serán aplicables tanto para negocios de venta tradicional (documentación física, papel, firma manuscrita, etc.) como para la venta digital (sin papeles, a través de la web, con huellero biométrico, u otras tecnologías digitales, ya sea para la contratación de un producto o identificación del cliente, etc.).

Las obligaciones mencionadas anteriormente, serán aplicables a la totalidad de los colaboradores de AFP Capital, ya sea que realicen o no actividades de venta, incluidos a aquellos que, sin ser colaboradores, ejerzan actividades de intermediación.

### 3. GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

AFP Capital es parte de una organización que comparte objetivos de negocio y una filosofía sobre cómo alcanzarlos, sino que además tiene unidad de marca con varias de las compañías del Grupo SURA que las vincula estrechamente en la manera de proyectarse a los diferentes públicos interesados en el Grupo.

El compartir esta marca tiene múltiples beneficios en términos de posicionamiento, también aumenta la exposición reputacional. lo que exige una gestión coordinada de los riesgos reputacionales, para su mitigación y control efectivos.

La reputación se puede definir como la manera en que las partes interesadas en el Grupo ven a las compañías. No necesariamente se basa en la realidad, es una combinación de imagen pública, desempeño financiero, responsabilidad social, enfoque en los clientes, etc. Se puede afirmar que la reputación es la suma total de la percepción individual de cada uno de los grupos de interés.

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

La Política de Gestión de Riesgos y Crisis de Reputación para SURA y sus filiales, de la cual AFP Capital forma parte, define los criterios generales para manejar el prestigio de

nuestras compañías ante situaciones críticas que involucren a nuestra marca, su reputación o a nuestros colaboradores.

Dicho documento tiene como propósito fundamental neutralizar o mitigar los impactos negativos a la imagen de la Compañía, a través de un manejo disciplinado y riguroso de la comunicación hacia cada uno de los grupos de interés involucrados, según el riesgo que se presente a nivel local, nacional o internacional.

Si un colaborador de AFP Capital detecta que la reputación está siendo afectada por un grupo de interés en particular, debe reportar de inmediato dicha situación a la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad, quienes son los responsables de activar el plan de crisis reputacional dentro de la organización.

### **3.1. CONTACTOS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los contactos con los medios de comunicación son restringidos. Sólo personas autorizadas por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad están facultadas para establecer dichos contactos.

Ningún colaborador puede tener contacto con los medios de comunicación masiva salvo que esté expresamente autorizado. Incumplir esta norma podrá tener como consecuencia medidas disciplinarias, incluyendo la desvinculación.

Si algún medio se pone en contacto con algún colaborador, debe ser remitido a la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad.

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

- Información fuera del área de dominio y experiencia de AFP Capital.
- Información de clientes, sin haber obtenido en forma previa aprobación expresa de ellos para hacerlo.
- Operaciones, estrategias, políticas, posición financiera o información de los colaboradores de AFP Capital.

- Información Confidencial o Privilegiada, en particular, información relativa a transacciones potenciales que involucren clientes, afiliados y pensionados, de AFP Capital.
- Asimismo, estados de resultados no publicados o información substancial de reportes de análisis a ser publicados.
- Opiniones o recomendaciones sin una base razonable de sustento.
- Promesas o garantías de resultados específicos.
- Mencionar cualquier otra empresa de servicios financieros, sus colaboradores y excolaboradores.
- Investigaciones o litigios que involucren a AFP Capital.
- Comentarios u opiniones respecto de cualquier autoridad.
- Acontecer Político.

Las personas facultadas por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad para tener contactos con los medios deberán evitar rumores o especulación, siempre presentar el punto de vista de AFP Capital y no el personal, y está estrictamente prohibido recibir cualquier clase de beneficio por el hecho de conceder entrevistas o intercambiar información.

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

Adicionalmente, la Gerencia de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad nombrará a voceros autorizados en casos de manejo de crisis reputacionales, en términos de la Política de Gestión de Riesgos y Crisis de Reputacional de AFP Capital.

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

### 3.2. REDES SOCIALES

Hoy las redes sociales presentan nuevos frentes y desafíos en relación con la reputación, ya que a diferencia de los medios de comunicación tradicionales tienen tiempos y cobertura distintos: cada persona es un medio de comunicación en sí mismo en todo

momento y lugar desde sus plataformas digitales. Dado esto, la reputación en redes sociales (RRSS) cobra vital importancia para nuestra compañía.

La participación de los colaboradores, asesores, administradores y directores en las redes sociales es de carácter personal y sólo pueden hacer vocería corporativa aquellos ejecutivos y directores que están autorizados y forman parte de la estructura de vocería de la compañía, siguiendo los lineamientos de la Política de Gestión de Reputación, Comunicación y Marca de Grupo SURA y las respectivas bajadas a los negocios locales. La autorización es revisada por la Gerencia de Comunicaciones Corporativas.

Cuando algún colaborador requiera utilizar sus redes sociales con fines asociados a la Compañía, deberán identificarse apropiadamente y contar con la autorización de la Gerencia de Comunicaciones Corporativas siguiendo los siguientes parámetros:

- Interactuar con prudencia y responsabilidad.
- La publicación debe estar alineada y ser coherente con los principios y valores de la Compañía.
- Debe haber respeto en la manera como se expresan las ideas y en ningún caso referirse en términos que violen los lineamientos del presente Código de Ética y Conducta.
- No podrán ofrecerse productos o servicios no autorizados por las Compañías, ni crearse falsas expectativas sobre los productos o servicios existentes, y
- Debe garantizarse el cumplimiento de los lineamientos sobre el manejo de Información Confidencial y Privilegiada.

#### **4. CIBERSEGURIDAD**

Los desafíos del mundo digital nos han llevado a velar por el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la organización con base en la definición de las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, cuyo objetivo es preservar la privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todos los medios digitales de nuestra compañía.

Consecuente con lo anterior, nuestra compañía, además de dar cumplimiento a las normativas legales, industriales y gubernamentales, adhiere de forma coherente con

marcos de trabajo internacionales de buenas prácticas, tales como: ISO 27.001, ISO 22.301, Frameworks NIST, CIS, COBIT, entre otros; conformando con ello un Modelo de Madurez Corporativo capaz de entregar un servicio de calidad a los clientes (*externos e internos*), para el resguardo de la seguridad de la información y ciberseguridad.

#### **4.1. Resguardo de nuestros Activos de Información digitales**

La información, aplicaciones, bases de datos e infraestructura tecnológica (*TI*) que soportan a los procesos de negocio son activos importantes de nuestra compañía, y tal como otros activos de información, éstos deben ser protegidos.

Utilizar con máximo cuidado y resguardo todos los equipos y herramientas (software y hardware) que la organización ponga a su disposición y a destinarlos única y exclusivamente para la ejecución de sus labores, cumpliendo a cabalidad todas las normas y obligaciones de seguridad de la información y ciberseguridad que ha establecido la compañía, en su Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, disponible en la Biblioteca Virtual, de esta compañía.

#### **4.2. Gestión adecuada de los Activos de Información**

En este contexto, la cultura que permita y apoye una correcta gestión de los activos de información es también un tema central, por lo que desarrollar esta característica en todos los colaboradores es fundamental para que los lineamientos que se deriven de esta política permeen a toda la organización.

A continuación, se presentan algunas acciones que permiten evitar incumplimientos de las normas y obligaciones expuestas en la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:

- Revisión periódica de los procesos por parte de los responsables de los activos de información asociados a su manipulación.
- Mantener actualizadas las funciones relativas a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad en las descripciones de puestos de los colaboradores de la compañía.
- Mantener vigente la segregación de funciones para las diferentes áreas de responsabilidad.
- Procurar el buen uso de los dispositivos móviles proporcionados por la compañía.

- Seguir los procedimientos que aplican a la modalidad de trabajo remoto, con el propósito de mitigar los riesgos que están presentes en nuestro ecosistema.
- Conocer cómo se encuentra clasificada la información, según su grado de sensibilidad y criticidad.
- Seguir las buenas prácticas de seguridad en la selección y uso de contraseñas.
- Acatar lo dispuesto en política de escritorios y pantallas limpias, con el propósito de proteger documentos físicos o digitales.
- Utilizar en las pruebas de los sistemas, datos extraídos de los ambientes de desarrollo.
- En la transmisión de mensajes con información clasificada como secreta, el propietario de la aplicación debe asegurar que se implementen controles criptográficos.
- Verificar periódicamente la instalación de productos con licencia y software autorizado, los que no sean parte de esta definición, quedan prohibidos de instalación en los equipos de la compañía.

#### **4.3. Programas de capacitación, entrenamiento y concientización**

La Compañía realiza periódicamente ejercicios preventivos para instaurar y mantener un programa de concientización en seguridad para influir en el comportamiento de los colaboradores haciéndolos conscientes de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, capacitándolos para reducir los riesgos a los que pueda estar expuesta nuestra organización.

Derivado de lo expuesto, se insta a todos los colaboradores a participar activamente en las diferentes actividades formativas y ejercicios preventivos dispuestos por esta compañía, con el propósito de:

- Reconocer los ataques de ingeniería social, como suplantación de identidad (Phishing).
- Utilizar las mejores prácticas de autenticación, como por ejemplo el utilizar una robusta composición de contraseñas y administración de sus credenciales.
- Identificar, almacenar, transferir, archivar y destruir correctamente los datos que se encuentran clasificados como confidenciales o sensibles.
- Identificar las causas de la exposición involuntaria de datos, entre los cuales se incluyen la entrega errónea de datos confidenciales o sensibles.
- Reconocer un incidente potencial (ataques de ingeniería social, entre otros) y puedan reportar dicho incidente.

- Conocer sobre los peligros de conectarse y transmitir datos a través de redes inseguras para actividades de la compañía.

En caso de dudas sobre protocolos o recomendaciones de ciberseguridad, se debe escribir a la casilla [cibex@sura.cl](mailto:cibex@sura.cl).

Finalmente, los colaboradores que no estén alineados a los puntos presentados o sea considerado su actuar como inadecuado, podrán estar sujetos a lo estipulado en la sección 8.3 “*Sanciones por Incumplimiento del Código de Ética y Conducta*” de este documento.

## 5. CLASIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

### 5.1. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los colaboradores se comprometen a administrar con mucho cuidado cualquier tipo de información a la que acceden. En particular, la seguridad y confidencialidad de toda la información de AFP Capital, incluyendo datos personales de nuestros clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos, deben de ser salvaguardados en conformidad con las leyes vigente.

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

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

- Ser transparente en cuanto a cómo maneja AFP Capital los datos personales de clientes y clientes potenciales.

- Sólo se pueden procesar datos personales para fines específicos y en base a las autorizaciones otorgadas por los clientes, afiliados o pensionados a AFP Capital para tales efectos.
- No obstante, lo señalado, se pueden utilizar datos personales por una razón estrictamente normativa, o a solicitud de un tribunal de justicia o autoridad competente.
- Se debe asegurar que los datos personales están debidamente actualizados.
- Es obligación de AFP Capital informar a los clientes y clientes potenciales de los propósitos por los cuales se están procesando sus datos.
- Permitir el acceso a clientes y clientes potenciales a sus datos personales y que puedan eliminar, actualizar o bloquear sus datos personales en base a los procedimientos establecidos en la regulación vigente.
- Proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos.
- No se puede comprar, vender o transferir bases de datos de forma verbal o impresa (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
- No se puede revelar a terceros ajenos a AFP Capital datos personales, tales como nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona o alguna situación particular de ésta, salvo previa autorización de dicha persona.
- Aquellos proveedores que estén procesando, transmitiendo o almacenando datos personales en nombre de AFP Capital deberán tener firmado el contrato de confidencialidad respectivo.
- En conformidad con las leyes aplicables, AFP Capital sólo podrá enviar información de sus productos (información no solicitada) por fax, e-mail, SMS, MMS u otros medios tecnológicos con la autorización expresa del cliente.

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

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

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

Si se detecta alguna violación a lo aquí estipulado deberá ser reportado de manera inmediata a través de la Línea Ética.

## 5.2. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Información Confidencial es aquella cuya transmisión a terceros está prohibida, siempre que dicha información no sea de conocimiento público y haya sido clasificada como confidencial.

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

Además de constituir una violación del presente código, ciertos tipos de uso o divulgación no autorizados de información confidencial pueden considerarse un delito, con consecuentes sanciones administrativas o a penas privativas de libertad.

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de evitar la divulgación no autorizada de Información Confidencial. En caso de que se deba revelar Información Confidencial a terceros ajenos a AFP Capital, debe existir autorización para hacerlo y un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

También se debe asegurar que la divulgación de Información Confidencial cumpla con los requisitos de identificación, clasificación, marcado, manejo y destrucción de Información Confidencial, de conformidad con la Política de Escritorios Limpios y sobre la base de los lineamientos que consignen las autoridades en lo relativo a la protección de datos.

No se autorizan las conversaciones sobre asuntos confidenciales en lugares públicos, tales como ascensores, pasillos u otras áreas de uso compartido, transporte público, lobbies de hoteles o restaurantes.

Cada colaborador debe tomar las medidas que sean necesarias para mantener las estaciones de trabajo (escritorios), libres de cualquier tipo de información considerada como Información Confidencial que esté expuesta al alcance de cualquier persona no autorizada.

Es importante recordar que la obligación de mantener los resguardos de la Información Confidencial permanece vigente incluso después de que el colaborador deja de prestar servicios en AFP Capital. De la misma manera, AFP Capital exige a su personal nuevo, que respeten las obligaciones de confidencialidad que tengan con sus empleadores anteriores.

En caso de dudas sobre el manejo de información se debe acudir al área de Cumplimiento.

### **5.3. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

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

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

La información se considera “pública” cuando ha sido divulgada o está disponible públicamente; ya sea a través de la Bolsa de Valores correspondiente o medios de comunicación masiva.

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

La utilización de Información Privilegiada en contravención con lo aquí señalado puede conllevar acciones legales por parte de AFP Capital, incluyendo la desvinculación o bien la entrega de información a las autoridades para la imposición de las sanciones respectivas, por lo que es necesario que nos comprometamos a respetar en todo momento lo señalado en la Ley de Mercado de Valores, la Ley de Sociedades Anónimas y el D.L. 3.500, de 1980 en lo relacionado a este tema.

#### 5.4. ESCRITORIOS LIMPIOS

La política de Escritorios Limpios busca establecer los procedimientos de cómo administrar aquella información que se considera “Información Confidencial o Sensible” (Información Confidencial y Privilegiada) para el negocio, con el objeto de reducir el riesgo de daños a AFP Capital si esta información no está debidamente protegida o bien está desatendida.

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

**Información Pública (C-1 No restringida):** Es información que en caso de ser revelada no tiene impacto alguno para AFP Capital. Cualquier persona dentro y fuera de la Compañía tiene acceso libre a esta información que es considerada como pública.

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

**Información Confidencial (C-3 Confidencial):** Es toda aquella información catalogada como Información Confidencial y/o Información Privilegiada. La revelación no

autorizada de esta información puede provocar daños a AFP Capital, a la capacidad para alcanzar sus metas, o a la gestión de los fondos de los afiliados. La Información Confidencial no debe ser accesible salvo a ciertos individuos y bajo los esquemas de protección definidos.

Toda información personal o propiedad de AFP Capital, sobre sus productos, procesos, contraseñas, información de clientes, afiliados, pensionados, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros, es considerada Información Confidencial.

**Información Sensible (C-4 Sensible):** La revelación no autorizada provoca graves daños a AFP Capital o serios daños para su reputación o perspectivas. La información sensible únicamente debe ser accesible para ciertos individuos con base a una necesidad de saber y se deben colocar medidas de seguridad reforzadas para proteger la información. Como información sensible existen los borradores de los estados financieros tanto de AFP Capital como de terceros, correos electrónicos, o bien información acerca de fusiones y adquisiciones, proyectos especiales como reestructuraciones, y, en general, cualquier tipo de información que se considere Privilegiada.

### ¿Cómo proteger la información?

Información **No restringida (C-1):** no requiere protección,

Información **Uso Interno (C-2), Confidencial (C-3) o Sensible (C-4):** se debe tener las siguientes precauciones:

Durante las horas de oficina:

- Si la persona autorizada para manipular un activo de información, no se encuentra en su puesto de trabajo, entonces, todos los documentos como también los soportes de almacenamiento de datos etiquetados como Confidencial o Sensible, deben ser resguardados bajo llave. En caso contrario, deben ser retirados del escritorio o de otros lugares (impresoras, fotocopiadoras, entre otros) para evitar el acceso no autorizado a los mismos.
- Se debe almacenar la información en medio otorgados y disponibilizados por la compañía.
- Las sesiones de computadora deben bloquearse cuando estén desatendidas.

- Al salir temporalmente de una sala de reuniones u oficina y se requiera dejar información Confidencial o Sensible en dicho lugar, se debe asegurar/cerrar la puerta con llave, que previamente debe ser gestionada con Seguridad, con el propósito de cubrir la responsabilidad de recepción y entrega de la llave.
- Al final de una reunión, se deben borrar y limpiar todos los pizarrones de la sala que usó.
- Los materiales de papel (incluyendo dibujos) utilizados durante las reuniones deben almacenarse adecuadamente conforme a la clasificación antes señalada) o eliminarse en contenedores designados para triturar.
- Los trabajos de impresión, una vez registrados, sólo pueden ser retirados por los usuarios con sus credenciales físicas.
- Se deben tomar las medidas necesarias para asegurar que las impresoras no impriman información que pudiera dejarse desatendida durante la noche.
- En el notebook debe utilizar el candado de seguridad que es proporcionado en el Kit de seguridad. Siempre activar el dispositivo de seguridad de acceso de la computadora cuando no estén en su estación de trabajo y desconectarla de los sistemas a los que tiene acceso al final del día. No compartir las contraseñas.
- No utilizar post it u otros pedazos de papel para exhibir Información Sensible, evitar hacer listas innecesarias o etiquetas que contengan fragmentos combinados con Información Sensible.
- No está permitido el uso de dispositivos de almacenamiento de información (CDs, DVDs, discos *floppy*, unidades de USB).

Al final del día se deberá:

- Destruir en forma efectiva los documentos con información Confidencial o Sensible antes de tirar a la basura o dejar en contenedores, para ello, se recomienda usar máquinas trituradoras de papel presentes en la compañía.
- Los archiveros compartidos entre departamentos que contengan Información Confidencial o Sensible deben estar cerrados con llave al final del día. Es responsabilidad del supervisor asegurar que los archivos de su área estén debidamente protegidos.
- Se deben desarrollar medidas para el manejo de Información Confidencial o Sensible, tomando en cuenta el tipo de información que se maneja y a la cual se tiene acceso. Además, se debe designar a un miembro del equipo para que

periódicamente esté monitoreando adecuadamente las oficinas, máquinas de faxes, impresoras y copiadoras del área para confirmar que todos estamos cumpliendo con la presente Política.

- En caso de alguna duda relacionada con esa información, se debe guardar y preguntar al área de Riesgo Tecnológico cómo manejarla.

## 5.5. MURALLAS CHINAS

AFP Capital ha establecido políticas y procedimientos para controlar de una manera segura el uso de Información Confidencial y Privilegiada, también conocida como “Información Confidencial o Sensible”, con el objeto de prevenir su divulgación o el uso inapropiado de esa información. Las Murallas Chinas separan a las áreas de un negocio que tienen acceso a Información Confidencial o Privilegiada, denominada “áreas sensibles” del resto.

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

- Directorio de AFP Capital, Comité Ejecutivo y Comité Gerencial de AFP Capital.
- Área de Finanzas.
- Área de Inversiones.
- Área de Fiscalía.
- Área de Cumplimiento.
- Áreas de Riesgo.
- Área de Tesorería (limitado a sus responsabilidades).
- Área de Talento Humano (limitado a sus responsabilidades).
- Auditoría Interna.
- Comité de Riesgo, Comité de Auditoría, Comité de Inversiones, Comité de Inversiones y Solución de Conflicto de Interés, Comité de Sostenibilidad y Pensionados, Comité de Cumplimiento.

Aquellos colaboradores en áreas sensibles no podrán divulgar información a otras áreas sensibles o áreas públicas. En ocasiones, los colaboradores de las áreas sensibles que requieran información de áreas públicas deberán tener el cuidado de no dar información respecto al trabajo que están realizando.

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

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

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

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

Los controles y prácticas contables deben asegurar que las operaciones de AFP Capital sean material, precisa, y completamente registradas. Está estrictamente prohibido para los colaboradores falsificar en forma directa o por conducto de terceros cualquier documentación de carácter financiero, así como destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar la violación a disposiciones jurídicas aplicables. Asimismo, los colaboradores tienen prohibido destruir cualquier documento que consideren relevante para cualquier litigio, arbitraje, o cualquier investigación regulatoria, civil o penal en curso, o que consideren inminente.

Si se observa alguna omisión, inexactitud o falsificación en los registros contables, comerciales o legales de AFP Capital o la información que los respalda, se debe comunicar inmediatamente al supervisor inmediato o a través de la Línea Ética.

AFP Capital mantiene políticas de gestión de registros contables, comerciales o legales para su conservación y protección con el fin de cumplir con obligaciones legales y fomentar la eficacia operativa. La conservación y orden de los registros contables,

comerciales y legales de AFP Capital sólo debe efectuarse en conformidad con las políticas de gestión de registros y de protección de la información.

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

## 6. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Un conflicto de intereses surgirá en cualquier situación donde exista el potencial de lealtades divididas entre los intereses personales, y las obligaciones para con AFP Capital o sus clientes, afiliados o pensionados. Por ello, se espera que los colaboradores de AFP Capital puedan reconocer, evitar y solucionar los conflictos de interés.

Como política interna, AFP Capital previene la existencia o aparente existencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones. Cuando surgen, se gestionan para garantizar un trato correcto y justo para todos sus clientes, afiliados y pensionados.

Ningún colaborador debe ponerse en una situación donde sus intereses personales, de inversiones, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar decisiones, asesoría o consejo ofrecidos a nombre de AFP Capital.

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

Los colaboradores deben abstenerse de:

- Realizar negocios de interés personal o familiar dentro de AFP Capital o participar en empresas que tengan o busquen establecer negocios con la Compañía.
- Autorizar o negar algún negocio con AFP Capital, basándose en relaciones personales.

- Contratar en nombre de AFP Capital a personas con las que tengan nexos de consanguinidad o afinidad.

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

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

El éxito de AFP Capital se basa en la confianza del público en su integridad y profesionalismo. Por ello, es crucial evitar actividades, intereses o relaciones que pudieran interferir o estar en conflicto con las funciones que desempeñamos dentro de AFP Capital.

Sin la aprobación del área de Cumplimiento, ningún colaborador podrá:

- Estar dedicado a algún negocio externo.
- Estar empleado o retribuido por algún tercero.
- Colaborar como ejecutivo, director, socio o consejero de alguna organización externa del mismo giro de AFP Capital.

Es necesario declarar si algún familiar, ya sea por consanguinidad o afinidad- tiene relaciones comerciales con AFP Capital o algunos de sus proveedores, directa o indirectamente. Una vez analizada la declaración, el área de Cumplimiento evaluará si existe o no un conflicto de interés.

Si un colaborador pretende iniciar una actividad personal independiente, deberá revelar tal situación y solicitar la autorización correspondiente del supervisor inmediato (Gerente de área) y del área de Cumplimiento. La autorización únicamente será negada en caso de que hay un conflicto de interés.

Adicionalmente, se deberá consultar la política del Talento Humano en relación con la contratación de familiares dentro de la compañía. En general, podrán ingresar a AFP Capital, familiares directos de colaboradores (padre, madre, hermano, cónyuge, hijos), siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Que cumpla con competencias requeridas para el cargo.
- Que aprueba las evaluaciones necesarias para el ingreso a la Compañía.
- En caso de que trabajen en la misma Vicepresidencia, sus funciones no deben implicar conflictos de interés y no debe existir dependencia directa o indirecta entre sus cargos.

## 6.2. CONFLICTOS DE INTERÉS EN INVERSIONES PERSONALES

Todos los colaboradores de AFP Capital tienen la obligación de:

- Guardar estricta reserva y no podrán utilizar en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posea información privilegiada.
- Evitar inversiones con fines especulativos, resguardando la reputación de expertos en inversiones.
- En caso de tener una consulta sobre un potencial conflicto de interés en el que se pueda ver envuelto un colaborador, esta debe ser realizada al área de Cumplimiento, a través de la casilla [complianceofficerinversiones@afpcapital.cl](mailto:complianceofficerinversiones@afpcapital.cl)

Adicionalmente, AFP Capital cuenta con una Política de Inversiones y Solución de Conflicto de Interés, dirigida a los Directores y colaboradores que, en razón de su cargo o posición, tienen acceso a información privilegiada, también denominados Persona Sujeta. Esta política tiene como objeto establecer y dar a conocer sus Obligaciones, Políticas y Mecanismos de Control a los que deberán dar cumplimiento en las Operaciones con Valores que realicen, con el fin de identificar y evitar cualquier conflicto de interés y el uso indebido de Información Privilegiada a la que tengan acceso en virtud de sus cargos.

## 6.3. CONFLICTOS DE INTERÉS EN RELACIONES LABORALES

Las relaciones afectivas o sentimentales de los trabajadores son parte de su esfera privada protegida por el derecho constitucional a la vida privada (Artículo 19 N°4 de la Constitución); sin embargo, cuando estas relaciones se suscitan dentro del ámbito laboral, es decir, de un trabajador con otro trabajador de la misma empresa, se puede afirmar que requieren de un abordaje especial por parte del empleador.

Con el objeto de resguardar los intereses de la compañía, los derechos de los trabajadores de permanecer en un ambiente laboral adecuado, prevenir faltas a la imparcialidad al momento de las evaluaciones o aplicación de sanciones, así como evitar abusos de jerarquías para aprovecharse sentimentalmente de los trabajadores, AFP Capital ha establecido lineamientos de Convivencia y Manejo de Relaciones Laborales, a fin de evitar las situaciones antes descritas y resguardar la integridad de sus trabajadores y su lugar de trabajo.

## **PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Las disposiciones normativas se regirán y deberán ser interpretadas conforme a los siguientes principios:

1. **Confidencialidad:** Implica la prohibición de todo el personal, que tome conocimiento de la existencia de una relación sentimental al interior de la empresa, a divulgar mediante cualquier medio, la identidad de las partes involucradas.
2. **Imparcialidad:** Implica el deber de todos los trabajadores a no privilegiar de manera injustificada o por motivos diversos a la idoneidad, a otros colaboradores al interior de la empresa con los cuales mantengan una relación afectiva.
3. **No discriminación:** Implica que no podrá ser objeto de represalias, ni mermarse las oportunidades de trabajo o mejoras de condiciones laborales de un trabajador al interior de la empresa por sostener una relación afectiva con otro colaborador.
4. **Proporcionalidad:** Implica que, en aquellos casos que una relación afectiva de trabajadores al interior de la empresa afecte los intereses de ésta, disminuya la calidad del ambiente laboral de terceros o afecte de alguna u otra forma el desarrollo de las actividades económicas del empleador, éste deberá adoptar las medidas disciplinarias menos lesivas que permitan una adecuada corrección de la situación.

## **OBLIGACIONES**

Los trabajadores que mantengan una relación sentimental con otro colaborador al interior de la empresa, deberán:

1. Comunicar esta relación a su Superior Jerárquico inmediato, con la finalidad de establecer potenciales riesgos y conflictos de interés y su respectiva gestión;
2. Suscribir la carta de Declaración de Intereses que la Empresa dispondrá para estos efectos;
3. Mantener entornos y espacios laborales comunes libres de toda discusión de aspectos relativos a la relación afectiva;
4. Mantener un proceso operacional y rendimiento personal de excelencia;
5. Evitar inmiscuirse o participar en las actividades del trabajador con el que se mantiene la relación afectiva, salvo en aquellos casos que sea estrictamente necesario o que por la naturaleza de las funciones se requiere dicha interacción; e,
6. Informar al superior jerárquico inmediato o a quien corresponda, del término de la relación afectiva cuando éste hecho pueda afectar la actividad productiva de la empresa o menoscabar el ambiente laboral de otros trabajadores.

## PROHIBICIONES

Los trabajadores tendrán prohibido al interior de la empresa:

1. Privilegiar de cualquier manera, por motivos diversos a la idoneidad o mérito, a un trabajador por mantener con éste una relación afectiva;
2. Divulgar la identidad de los trabajadores que mantengan una relación afectiva, sin su consentimiento;
3. Mantener discusiones o altercados al interior de la empresa por motivos ajenos a la actividad económica de ésta;
4. Maltratar, ridiculizar o agredir física o verbalmente a trabajadores al interior de la empresa por mantener una relación afectiva;
5. Utilizar indebidamente la posición jerárquica al interior de la empresa para sostener una relación afectiva o sexual con un trabajador. Se entenderá que existe un uso indebido del cargo, por ejemplo, en aquellos casos en que se prometa alguna mejora en las oportunidades o condiciones laborales a cambio de mantener una relación afectiva o sexual;
6. Realizar muestras de cariño efusivas (besos, caricias, etc) al interior de la empresa o en actividades que ésta realice fuera de su establecimiento;
7. Tener contacto o relaciones sexuales en dependencias de la Empresa o en lugares donde se desarrollen actividades de ésta y que se encuentren fuera de su establecimiento.

## PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

1. Una vez que el superior jerárquico ha tomado conocimiento de la existencia de una relación afectiva al interior de la empresa, este deberá:
  - a. Extender a los trabajadores involucrados la Carta de Declaración de Intereses que la Empresa dispone para estos efectos;
  - b. Identificar, dentro de los 10 días hábiles siguientes desde la toma de conocimiento, las áreas de trabajo y funciones de las partes involucradas, a fin de establecer la existencia de conflictos de interés.
  - c. En casos de determinarse la existencia de conflictos de interés, se revisará la factibilidad de establecer procesos operativos alternativos, que eliminen o mitiguen los eventuales conflictos.
  - d. Una vez establecidas las medidas o mitigantes de riesgos, se informará a los trabajadores involucrados de las medidas a fin de que éstos, dentro de un plazo de 10 días hábiles, efectúen sus observaciones o propuestas alternativas a las medidas adoptadas por el superior jerárquico;
  - e. En caso de imposibilidad de eliminar o mitigar los riesgos y/o conflictos de interés, el Superior Jerárquico informará de este hecho al área de Talento Humano, el cual deberá, dentro de un plazo de 10 días hábiles, recomendar la adopción o no de otras medidas que estime pertinentes.
  
2. En aquellos casos en que la relación afectiva se suscite entre un jefe de área o departamento y un subordinado, se procederá de la siguiente manera:
  - a. Se extenderá, por parte del área de Talento Humano, la Carta de Declaración de Intereses a las partes involucradas y que AFP Capital dispone para estos efectos;
  - b. El gerente de Talento Humano en conjunto con los miembros del Comité Ejecutivo de las áreas involucradas, deberá identificar, dentro de los 5 días hábiles siguientes desde la toma de conocimiento, las áreas de trabajo y funciones de las partes involucradas, a fin de establecer la existencia de conflictos de interés.
  - c. En casos de determinarse la existencia de conflictos de interés, se revisará la factibilidad de establecer procesos operativos alternativos, que eliminen o mitiguen los eventuales conflictos.

d. Una vez establecidas las medidas o mitigantes de riesgos, se informará a los trabajadores involucrados de las medidas a fin de que éstos, dentro de un plazo de 10 días hábiles, efectúen sus observaciones o propuestas alternativas a las medidas adoptadas por el área de Talento Humano;

e. En caso de imposibilidad de eliminar o mitigar los riesgos y/o conflictos de interés, se informará al Comité de Talento Humano, a fin de que éstos, dentro de un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la información, proceda a adoptar las medidas que estime pertinentes y menos lesivas para los trabajadores involucrados, a fin de eliminar o mitigar el riesgo o conflictos de intereses surgidos.

3. En casos de que se tome conocimiento de que un jefe de área o departamento ha realizado un uso inadecuado de su cargo para mantener una relación sexual o afectiva con algún subordinado, se pondrá en conocimiento de este hecho de forma inmediata al Comité de Ética, para que éste, dentro de un plazo no mayor de 10 días hábiles, adopten las medidas disciplinarias que se estimen pertinentes. El Comité de Ética deberá remitir toda la información y medidas adoptadas sobre la situación particular al Directorio.

## **SANCIONES**

Las infracciones a las disposiciones del Manual de Convivencia y Manejo de Relaciones Laborales serán sancionadas de conformidad a lo dispuesto en Reglamento Interno, Orden, Higiene y Seguridad y el presente Código de Ética y Conducta, de acuerdo a la gravedad de la infracción.

## **7. USO DE RECURSOS AFP CAPITAL**

Todos los colaboradores dependen del uso de los recursos que nos proporciona AFP Capital para realizar nuestras labores. Éstos son fundamentales para el debido desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades inherentes de cada puesto. Todos los recursos de AFP Capital (herramientas de trabajo, incluyendo viajes y viáticos) son destinados a usarse en actividades o negocios relacionados con AFP Capital.

Las instalaciones de AFP Capital, mobiliario, equipo y otros activos de la empresa, han sido adquiridos por la Compañía en beneficio del desarrollo de las labores que cada uno desempeña. Todos somos responsables de proteger estos activos contra pérdidas, daños, uso inapropiado, abusos o robo. Asimismo, es imprescindible mantener un estricto control de gastos y costos, así como hacer eficiente el manejo de estos recursos. Habrá que considerar que de acuerdo al tipo de recurso de que se trate, podrán existir políticas especiales para su uso, consignación, solicitud, reemplazo, entrega y custodia particulares a cada una de ellas, mismas que deberán ser cumplidas y atendidas de manera complementaria a la esta política.

### **7.1. MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, INTERNET Y CUENTAS DE USUARIO**

Los sistemas de mensajería electrónica son un instrumento fundamental de comunicación entre los colaboradores y son propiedad de AFP Capital. Su uso está destinado a la estricta realización de las funciones inherentes a cada puesto o cargo, por lo que no se podrá hacer uso de los sistemas de mensajería electrónica ni de Internet para fines distintos a los laborales. Algunos ejemplos de su uso inaceptable incluyen:

- El uso de palabras, imágenes o referencias que puedan ser vistas como difamatorias, hostiles, ilegales, discriminatorias u ofensivas.
- Generar o transmitir información de cualquier tipo que pueda ser considerada inapropiada, hostil u ofensiva referente a razas, sexo, edad, orientación sexual, preferencia marital, religión, nacionalidad de origen, impedimentos mentales o físicos de cualquier individuo.
- Descargar, copiar o transmitir información (o sistemas de información) protegidos por derechos de autor, sin el conocimiento y/o aprobación del dueño.
- Descargar, copiar o transmitir videos, música, gráficos o ejecutables no relacionado con la actividad propia de la organización.
- El uso del correo electrónico para fines políticos y/o religioso dentro y hacia fuera de la organización.
- Aprovechar los recursos electrónicos para realizar negocios particulares o personales.
- Distribuir cadenas
- Causar daño electrónico de cualquier índole.
- Venta de artículos o servicios.

- Acceder a sitios de Internet que no estén relacionados con nuestra operación o negocio; con excepción de aquellos necesarios para el pago de servicios públicos o actividades cotidianas que implicarían el traslado de los colaboradores y tiempo de trabajo, dentro de criterios de sentido común.
- Capturar o transmitir material obsceno, pornográfico, difamatorio u otro tipo de material ofensivo.
- Instalar software no autorizado por las áreas que componen el gobierno organizacional y tecnológico (juegos, Chat, freeware).

Es necesario utilizar el sentido común, en los mensajes de correo electrónico no se debe incluir nada que no se pondría en un documento oficial por escrito o que no se diría de una manera profesional en persona, o simplemente que no se pueda sustentar fehacientemente con evidencias tangibles y demostrables.

No se deberá incluir rumores. Sin embargo, es posible aludir a cierta información que haya sido publicada por algún medio masivo de comunicación y relativo al quehacer de la AFP, debiendo hacerse referencia al hecho de que dicha información no ha sido confirmada oficialmente.

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

La información confidencial no debe enviarse por correo electrónico, a menos que dicha información sea transmitida en forma cifrada y la comunicación sea enviada únicamente a los receptores autorizados.

Para las aplicaciones, sistemas, correo y cualquier otro software corporativo queda prohibido compartir la cuenta de usuario y contraseña propia, como hacer uso de la cuenta de usuario y contraseña de otra persona.

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

En caso de que alguna persona sea sorprendida utilizando una cuenta de acceso/contraseña que no le pertenezca o bien prestándola a otras personas, será objeto de sanciones administrativas. Se dará el mismo trato a aquel usuario, que, de manera negligente, deje a la vista su usuario/contraseña y sea utilizado por otras personas.

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

## **7.2. DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHTS)**

Es de suma importancia para la protección de la propiedad intelectual de la Compañía y de otras empresas, el proteger los Derechos de Autor o Copyright. Descargar sin permiso materiales protegidos por derechos de autor es ilegal, y va contra la política de AFP Capital. Está prohibido usar los recursos de la Compañía para tales prácticas. No acatar esta política puede tener como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias.

Los textos, programas informáticos, ilustraciones, música, fotografías, películas, audiovisuales y otros contenidos, en adelante “obras”, creados por terceros, están protegidos por las leyes de derechos de autor. Dichas leyes también protegen los materiales grabados magnéticamente y transmitidos electrónicamente, incluidas algunas bases de datos y los contenidos publicados en la Internet. Las “obras” objeto de derechos de autor, no podrán ser difundidos sin la expresa autorización de su autor y/o pago de los respectivos derechos. La violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo el delito de revelación de secretos, está tipificada como delito en nuestra legislación.

Todo trabajo desarrollado por colaboradores, contratistas o proveedores dentro del marco de relación laboral o comercial con AFP Capital es propiedad de AFP Capital. Asimismo, todo trabajo que pueda ser objeto de cualquier derecho de propiedad intelectual deberá ser informado al área de Fiscalía de AFP Capital para su registro.

## **8. PREVENCIÓN DE DELITOS**

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

### **8.1. PREVENCIÓN DE FRAUDES**

Un fraude es un engaño intencional diseñado para obtener un beneficio o ventaja. La exposición a fraudes ocurre debido a los servicios ofrecidos a través de Internet y al aumento en el volumen de transacciones financieras. Es por esto, que la industria de servicios financieros se ha vuelto mucho más vulnerable a este tipo de delitos. AFP Capital está expuesto a diferentes tipos de fraude, tanto internos, como la malversación de fondos o la recepción de sobornos, hasta la comisión de fraudes externos, en donde terceras personas malversan los productos financieros de AFP Capital en beneficio propio. En la medida en que los delincuentes se vuelven más sofisticados, es necesario tener una vigilancia permanente para la prevención de este tipo de delitos. AFP Capital combate el fraude y toma las medidas necesarias para su gestión teniendo como objetivo:

- Reducir pérdidas relacionadas con el fraude
- Crear una red para apoyar a las unidades de negocio en la integración y coordinación de sus actividades de prevención de fraudes
- Facilitar el desarrollo continuo de controles que ayuden en la prevención, detección e investigación de fraudes y de esta manera minimizar la exposición a este riesgo

El área de Gestión de Riesgo de la Compañía es responsable del mantenimiento de la Política Antifraude y, en su rol de segunda línea de defensa, apoya al negocio en la gestión del riesgo de fraude. Este rol se desempeña a través del Oficial Antifraude, quien apoya a la Administración en relación con todos los aspectos relacionados con la presente política.

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

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

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

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

Si se detecta o se sospecha de un posible fraude, debe ser reportado inmediatamente a través de la Línea Ética.

AFP Capital emprenderá las acciones legales necesarias en contra de las personas que hayan cometido este tipo de delitos, así como la recuperación de las pérdidas ocasionadas.

La falta de cumplimiento de esta política por parte de los colaboradores, consultores, vendedores, contratistas, agentes o cualquier persona que haga negocios con AFP Capital, conllevará en consecuencia acciones disciplinarias, incluyendo si el caso lo

amerita, la terminación de la relación laboral o comercial, independientemente de las acciones legales a las que tiene derecho AFP Capital y que surjan por tal motivo.

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

AFP Capital ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que establece los lineamientos para la prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, corrupción entre particulares, negociación incompatible, administración desleal y apropiación indebida, de acuerdo a lo señalado en la Ley N°20.393.

El MPD es un sistema de organización, administración y supervisión que establece medidas preventivas para el desarrollo de las actividades, procesos y transacciones de AFP Capital, sensibles a los delitos sancionados en la ley, promoviendo un ambiente de transparencia.

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

El MPD implementado consta de los siguientes elementos:

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

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

### **Sanciones**

En caso de que un colaborador de AFP Capital incumpla las disposiciones y principios del MPD, podrá ser sancionado. Tales sanciones podrán incluir amonestaciones verbales, escritas con copia a su carpeta personal o con copia a la Dirección del Trabajo competente. Las mismas infracciones a las obligaciones impuestas precedentemente darán lugar a la caducidad del contrato de trabajo cuando, por su gravedad o reiteración, dicha exoneración sea pertinente, sin perjuicio que la Compañía deba denunciar a las autoridades competentes los hechos constitutivos de delito.

### **Difusión del Modelo de Prevención de Delitos**

AFP Capital contempla en su plan anual de capacitaciones, aspectos relacionados con el MPD. El EPD, con el apoyo del área de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Talento Humano e Innovación, estará a cargo de la programación y ejecución de este plan.

### **Denuncias**

AFP Capital dispone de un Procedimiento de Denuncias para canalizar todas las denuncias recibidas a través de la Línea Ética, relacionadas al incumplimiento del Código de Ética y Conducta, como de las políticas internas de la Compañía, incluyendo el incumplimiento de los controles del presente Modelo o la eventual comisión de los delitos señalados en las distintas leyes nacionales.

Adicionalmente, AFP Capital ha establecido lineamientos para la prevención de fraudes y prevención de la corrupción.

## **7.2.1 PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN**

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

Para prevenir actos de corrupción en las que pudiera verse involucrado AFP Capital o sus colaboradores, contamos con las siguientes políticas y lineamientos generales:

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

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

AFP Capital se relaciona con un sinnúmero de instituciones públicas, entre ellas Superintendencias, Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, municipalidades y otros organismos reguladores. Con el fin de mitigar al máximo la posibilidad que las acciones que resulten de relaciones con funcionarios públicos involucren un riesgo de delito de cohecho se ha creado la Política de Relaciones con Funcionarios Públicos, a fin de detallar los lineamientos necesarios para proceder en estas relaciones.

El cohecho se realiza normalmente en forma verbal y presencial, pero no se limita a estas formas, pudiendo manifestarse por teléfono, correo tradicional o electrónico, o cualquier otro medio de comunicación. Si un colaborador de AFP Capital se ve involucrado en una conversación poco clara, ante el riesgo de haber malinterpretado cierta solicitud, se exige asumir una posición cortés pero firme y pedir aclaración de su objeto con anterioridad a la aceptación, esto con la finalidad de que jamás se pueda interpretar el actuar de un colaborador de AFP Capital como un acto de cohecho.

#### **Prohibiciones**

Está prohibido ofrecer, dar y aceptar dinero a/o de funcionarios públicos, por cualquier medio.

Está prohibido solicitar favores a funcionarios públicos a cambio de beneficio.

Está prohibido aceptar o entregar, solicitar o consentir en dar, regalos o invitaciones a funcionarios públicos, sean nacionales o extranjeros.

### **Pagos a Instituciones Públicas**

Los pagos a entidades públicas no podrán efectuarse en efectivo. Se debe emitir un cheque, vale vista o transferencia a nombre del servicio público, y por ningún motivo a nombre de un tercero, aunque exista alguna relación laboral y/o de representación con la institución pública. El área encargada de esta gestión deberá guardar los comprobantes de los pagos realizados.

### **Reuniones con Funcionarios Públicos**

En el curso ordinario de los negocios de AFP Capital sostiene reuniones con funcionarios públicos, principalmente con funcionarios de entidades reguladoras, entre otros. En toda reunión en la que participen funcionarios públicos se sugiere concurrir acompañado de otro colaborador de AFP Capital.

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

El área de Cumplimiento llevará una nómina de las reuniones registradas e informará de éstas al Encargado de Prevención de Delitos, siendo parte del reporte realizado al Comité de Cumplimiento.

No se considerará dentro del alcance de la presente política otro tipo de reuniones o eventos fuera del ámbito de negocios de las compañías de AFP Capital, como por ejemplo seminarios, charlas, eventos, cursos o capacitaciones. Sin embargo, en estas instancias el colaborador no deberá emitir opiniones en nombre de la Compañía o divulgar información sin autorización de la Gerencia de Comunicaciones Corporativas.

## **b. DONACIONES**

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

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

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

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

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

### c. REGALOS E INVITACIONES

En el curso de los negocios es normal que se ofrezcan y reciban regalos o invitaciones, con el objeto de fortalecer relaciones comerciales, el conocimiento sobre nuestros productos, servicios y capacidades e incrementar el valor agregado a nuestros clientes o clientes potenciales. No obstante, es esencial manejar estas prácticas con extrema precaución para no dar la percepción de que estamos intentando sobornar a alguien, o bien, que alguien está intentando sobornar a un colaborador de AFP Capital.

Es por esto, que AFP Capital cuenta con una **Política de Regalos e Invitaciones** que está enfocada a definir qué regalos e invitaciones están permitidas dentro de la Compañía. En términos generales, sólo se podrá entregar y recibir regalos o invitaciones de forma mesurada y relacionada con la naturaleza de las funciones que cada colaborador desempeñe en AFP Capital, entendiendo que estarán permitidos dentro de las limitaciones establecidas en este Código y que no vayan en contravención de los principios corporativos, las leyes y normativa vigente.

Se deben respetar los límites máximos y restricciones en cuanto a costo, cantidad y frecuencia. Además, no se puede ofrecer o recibir regalos o invitaciones cuando involucren actividades recreativas, o vayan en contra de los principios de AFP Capital.

Los regalos e invitaciones deben ser acordes a lo establecido en las leyes chilenas y dentro del contexto de los estándares de la industria, evitando generar conflictos de interés a quienes se les ofrece.

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

### **Reglas de Regalos e Invitaciones**

De ninguna manera podemos ofrecer o aceptar:

- Efectivo o su equivalente.
- Regalos e invitaciones de carácter recreativo.
- Regalos e invitaciones de o a Funcionarios Públicos.

Invitaciones de carácter profesional: Se entienden como invitaciones por reuniones de negocio con contrapartes, que pueden traer beneficio directo a AFP Capital. Este tipo de invitaciones no están asociados a las restricciones descritas anteriormente.

Tratándose de viajes ligados a una invitación de carácter profesional, éstos no están autorizados. El colaborador al que se le cursó la invitación (viaje) deberá solicitar el financiamiento para el traslado y alojamiento, exponiendo las razones para hacer el mismo, su importancia para el negocio y dar un detalle de la agenda. Una vez aprobado el viaje y otorgado el financiamiento por su jefatura directa, deberá solicitar aprobación al área de Cumplimiento a través del Formulario de Solicitud de Viaje, la que deberá ser aprobado por el Encargado de Prevención de Delitos, a fin de verificar que no exista algún tipo de conflicto de interés por parte del colaborador interesado y la organización que efectúa la invitación (viaje).

#### **d. TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO REMUNERADOS**

En el mercado financiero es habitual la práctica de ofrecer servicios no remunerados por parte de una contraparte, es decir, servicios que no se encuentran formalizados en la

relación contractual con AFP Capital, y que es necesario controlar para mitigar los potenciales conflictos de intereses que se desprenden de la aceptación de estos.

Para efectos de entender lo que es un Servicio de Actividad No Remunerada en esta política, lo definimos como invitaciones a seminarios, congresos, capacitaciones, referencias para inversiones potenciales en activos alternativos o de otra índole, asesorías, servicios de información u otra actividad que incluyan transporte aéreo, en trenes, barcos o renta de autos, así como el alojamiento en cualquier tipo de hoteles y aquellos servicios como los accesos a páginas e insumos, softwares o licencias específicas, u otros servicios que no han sido contratados por AFP Capital y respecto a los cuales no existe contrato vigente que especifique el servicio con la contraparte que lo ofrece y de ser contratado por la AFP Capital significaran un costo adicional para esta o puedan generar un potencial conflicto de interés.

AFP Capital, tiene como criterio general, no aceptar ningún tipo de Servicio No Remunerado.

Se exceptúan del criterio general: (i) accesos a páginas e insumos de *research* (investigaciones económicas), al igual que páginas de análisis técnico de los mercados, las que constituyendo servicios no remunerados, se estiman un insumo relevante para el desempeño de los fondos de pensiones y por tanto se encontrarán permitidas, y (ii) las referencias para inversiones potenciales en activos alternativos, las cuales se encontrarán permitidas igualmente, dada su potencial relevancia como antecedente para desarrollo de *due diligences*.

Sin perjuicio de lo anterior, las excepciones anteriores deben ser declaradas al área de Cumplimiento y presentadas en el Comité de Inversiones y Solución de Conflicto de Interés. En el caso de envíos periódicos, bastará que se presenten y aprueben por una vez en el referido Comité, con indicación de que se recibirán en forma periódica.

Adicionalmente, el Comité de Inversión y Solución de Conflicto de Interés podrá realizar otras excepciones al criterio general antes referido, y la resolución que así lo haga deberá quedar debidamente fundada en el acta respectiva. Los casos para presentar serán previamente revisados en Comité de Cumplimiento Normativo y Riesgo Financiero también por resolución fundada en minuta.

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

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

El área de Cumplimiento mantendrá un “Registro de Regalos, Invitaciones y Servicios no remunerados” y deberá asegurarse que los colaboradores registren todos los regalos, invitaciones y servicios no remunerados que sean ofrecidos o recibidos.

### **Excepciones, desviaciones y permisos**

Los colaboradores que tengan alguna duda en cuanto a si un regalo o invitación cumple con las disposiciones de la presente Política, deberán consultar al área de Cumplimiento. El Encargado de Prevención de Delitos es el encargado de autorizar excepciones en circunstancias particulares en la recepción de regalos e invitaciones.

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

La Libre Competencia es base esencial para el desarrollo de los mercados en los que participa AFP Capital. En ese sentido, nuestra Compañía tiene la firme convicción de que la Libre Competencia permite la generación de mayor valor, la igualdad de oportunidades y mayor eficiencia en la producción.

En términos simples, el concepto de Libre Competencia hace referencia a la natural rivalidad competencia que existe entre distintas empresas que se disputan un mismo mercado. Así, existiría “libre competencia” cuando los distintos actores que participan en un mercado actúan en forma independiente unos de otros, persiguiendo cada uno de ellos aumentar su participación y ganancias (en el corto, mediano o largo plazo) sin que existan circunstancias ilegítimas que perjudiquen a unos o favorezcan a otros.

La legislación de Chile tiene normas que promueven y garantizan una competencia leal. Derivado de lo anterior, las actividades que involucren la limitación de la competencia, la restricción del comercio, colusión y otras prácticas con propósitos monopólicos, anticompetitivos o desleales, cuya intención sea dominar el mercado en forma poco

profesional o ilegal, pueden violar las leyes antimonopolio y de competencia económica. Estas prácticas pueden dar como resultado que AFP Capital se vea involucrada en procesos judiciales que afecten nuestra reputación y la capacidad de llevar a cabo nuestros negocios.

Nuestro objetivo es reforzar los lineamientos de AFP Capital en Libre Competencia, para prevenir la comisión de infracciones a la normativa legal vigente respecto al tema, lo que se encuentra desarrollado en extenso en el Manual de Protección de la Libre Competencia de la Compañía.

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

***AFP Capital no permite ningún tipo de acuerdo con competidores que pretenda controlar los precios, dividir los mercados o limitar la producción.***

## 8. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### 8.1 COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

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

- Encargado del área Legal y Cumplimiento.
- Encargado del área de Talento Humano.
- Encargado de Auditoría Interna.
- Encargado del área Legal y Cumplimiento Corporativo SURA Asset Management.

El Comité de Ética y Conducta será responsable de:

- Resolver cuestiones relacionadas con la interpretación, cumplimiento o regulación bajo los patrones establecidos en el presente Código de Ética y Conducta y respecto de cualquier otra política equivalente establecida por AFP Capital.

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

- La supervisión y aprobación del criterio básico para el manejo de inversiones personales, intereses comerciales y actividades externas, así como su vigilancia por conducto del área de Cumplimiento.
- El desarrollo de políticas de apoyo al Código de Ética y Conducta.
- Revisar las denuncias recibidas por colaboradores, proveedores o clientes, afiliados o pensionados de AFP Capital a través de los canales de contacto: línea ética, casilla electrónica de cumplimiento, buzón u otros.
- La proposición e imposición de sanciones cuando se violen los preceptos de conducta y/o los principios contenidos en el presente Código.
- Investigar las denuncias.
- Analizar los antecedentes aportados o recabados a través de las investigaciones.
- En general cualquier otro tema relevante de ser revisado por este Comité.
- Proponer y dar seguimiento a las actividades de difusión y capacitación respecto del Código de Ética.

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

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

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

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

---

1213 CA Código de Ética y Conducta AFP Capital SA

Responsable: Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos

Área: Cumplimiento

Actualizado: Diciembre 2023 (versión 15)

situación que pueda afectar a las personas que estuvieron involucrados en las denuncias investigadas.

Considerando la trascendencia que tiene el resguardar la debida confidencialidad de los casos sometidos a su conocimiento, el Comité deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el anonimato de las denuncias formuladas, y para proteger la identidad de los denunciantes cuando éstos sean identificables. De igual forma, deberá adoptar las medidas conducentes a evitar la filtración o divulgación de cualquier documento o información que haya sido entregada para la correcta resolución de los casos investigados.

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

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

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

AFP Capital aceptará las decisiones adoptadas por el Comité, las cuales pueden implicar la adopción de medidas correctivas o disciplinarias contra cualquier colaborador de AFP Capital (independientemente de su cargo o función), que haya incurrido en incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y Conducta y/o en el Código de Ética Comercial en particular.

En caso de que la resolución del Comité lleve aparejada una sanción que involucre a un alto ejecutivo de AFP Capital, esta decisión se comunicará al CEO en forma previa a su aplicación.

El Comité podrá recomendar la publicación de las resoluciones cuando afecten y/o involucren a colaboradores de AFP Capital y/o en los casos que así lo crea conveniente.

## 8.2 LÍNEA ÉTICA

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

Todos los colaboradores, proveedores y clientes, afiliados o pensionados de AFP Capital están invitados a hacer uso de la Línea Ética a través del enlace disponible en el sitio [www.afpcapital.cl](http://www.afpcapital.cl).

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

- ¿Se está reportando de buena fe?
- ¿Se cuenta con los elementos necesarios y la documentación de soporte?
- ¿Se estará disponible para cooperar con la investigación?
- ¿Se respetará la confidencialidad del asunto?

Cualquier colaborador que denuncie de mala fe, podrá ser responsable de daños causado y podrá ser sujeto de sanciones administrativas incluyendo la desvinculación, según la gravedad del asunto.

### **Obligaciones como denunciante**

- Cuando se reporte una denuncia debe hacerse de buena fe. Esto significa que se considera que la denuncia es razonablemente cierta y no debe ser con el objeto de dañar a alguien por algún otro motivo. Contar con los elementos necesarios e

información de soporte sobre el caso, para hacer el reporte correspondiente a través de la presente política.

- Proporcionar suficiente información para que se pueda realizar la investigación. Como mínimo se deberá proporcionar la siguiente información:
  - La fecha del suceso o evento.
  - La naturaleza del suceso o evento.
  - El nombre de la(s) persona(s) involucrada(s), o acusada(s).
  - Testigos del suceso o evento.
  - Evidencia del suceso o evento, por ejemplo, documentos, e-mails o registros de voz.
  
- Respetar la confidencialidad del asunto. No se deberá discutir los detalles de la denuncia o de la investigación con terceras personas.
- Se deberá estar disponible para clarificar los hechos y proporcionar mayor información, detalles nuevos o adicionales, en caso de que el Comité de Ética así lo requiera para hacer seguimiento a la denuncia.
- Una denuncia reportada e investigada puede dar lugar a audiencias de carácter regulatorio o judiciales, donde el denunciante puede verse obligado a comparecer o actuar como testigo.

El incumplimiento de estas obligaciones puede resultar en la pérdida de los derechos y protecciones al denunciante.

### **Derechos como denunciante**

- Anonimato: El Comité de Ética debe emplear medidas para la realización de denuncias anónimas, y que este tipo de denuncias serán investigadas con la misma rigurosidad que cualquier denuncia. Así también el Comité de Ética debe proteger el anonimato, asegurando que no se intentará descubrir la identidad de un denunciante.
- Confidencialidad: El Comité de Ética limita el contenido de la denuncia y cualquier otro detalle del proceso de investigación únicamente a las personas autorizadas a acceder a esta información. En caso de que, por la gravedad de los

hechos, se deba revelar la investigación como resultados de una orden judicial, el Comité de Ética comunicará al denunciante antes de divulgar su identidad.

- Represalias: El Comité de Ética tomará las medidas pertinentes para prevenir y evitar que se tomen represalias en contra de un denunciante o de cualquier persona que coopere en una Investigación.
- Recibir Información: En el curso de la búsqueda de hechos, se recibirá en la medida de lo posible, actualizaciones acerca del progreso de la investigación.

### **Obligaciones de AFP Capital**

- Desarrollar un procedimiento para manejar e investigar denuncias.
- Asegurar que el denunciante tenga conocimiento de sus derechos, obligaciones, protecciones y pasos a seguir para realizar una denuncia.
- Asegurar que las denuncias relacionadas con miembros de la Alta Administración sean inmediatamente escaladas al CEO de SURA Asset Management Chile.
- Garantizar que se investigarán todas las denuncias reportadas de una manera objetiva.

### **Proceso de investigación**

La investigación se llevará a cabo en conformidad al Procedimiento de Investigación de Denuncias de AFP Capital, cumpliendo siempre los siguientes requisitos:

- Toda denuncia será analizada por el Comité de Ética de la Compañía.
- Siempre se mantendrá la confidencialidad de los datos aportados en la denuncia y de la identidad del denunciante, a menos que el denunciante indique explícitamente lo contrario.
- Siempre se oirá al denunciado a través de la persona ad-hoc designada por el Comité de Ética.
- Quien denuncia un hecho gozará de inmunidad corporativa durante la investigación y hasta tres meses después de su conclusión. Esta protección garantiza que el denunciante no será amonestado, desvinculado o sancionado por hechos vinculados a la denuncia, salvo que se descubra o presuma fundadamente su calidad de autor, cómplice o encubridor del hecho, o bien, por otros motivos que hagan indispensable su desvinculación, cuya situación deberá ser analizada y definida por

los integrantes del Comité de Ética, en sus reuniones ordinarias o en las extraordinarias que acuerden celebrar.

- No está garantizada inmunidad alguna a aquellos individuos que se encuentren involucrados en conductas contrarias a la normativa y/o regulación aplicable a AFP Capital.
- Siempre se dará un feedback inicial y uno de cierre al denunciante.

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

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

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

## **8.3 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Todo colaborador, administrador o Directores de AFP Capital que voluntariamente o por culpa grave, por acción u omisión cometan una falta, un acto impropio, incumplan o faciliten el incumplimiento de normas, políticas o procedimientos, violen los principios éticos y normas consagradas en este Código, se enfrentará a acciones disciplinarias correspondientes, de conformidad con las normas laborales y contractuales, el Reglamento Interno de trabajo, así como a lo establecido en este Código y las demás reglamentaciones internas.

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

Durante cualquier proceso sancionatorio, se respetará el derecho de defensa de las personas involucradas.

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

## PLAZO DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

El documento será actualizado anualmente.

