

# MANUAL DE BUENAS PRACTICAS SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA

MN1069

## Claves

El Manual de Buenas Prácticas, recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que regirán la actuación de todos los empleados de Santander Corredores de Bolsa Ltda. constituyendo un pilar fundamental del Programa de Cumplimiento de la misma.



## INDICE DE CONTENIDO

TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL .....	3
1. AMBITO DEL MANUAL .....	3
2. PERSONAS SUJETAS .....	3
3. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL MANUAL .....	3
4. CONTROL DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL .....	4
TITULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DE SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LTDA. ....	4
1. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético: .....	4
2. No competencia.....	4
3. Responsabilidad.....	5
4. Lealtad .....	5
TÍTULO III. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS .....	5
CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	5
1. Reglas generales .....	5
2. Relaciones de los Sujetos del Manual con clientes.....	8
3. Regalos, comisiones o facilidades financieras a Sujetos del Manual por parte de terceros. ....	9
4. Normas del Código de Conducta en los Mercados de Valores .....	9
CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD .....	10
1. Deber general de secreto .....	10
2. Protección de Datos de Carácter Personal .....	11
CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES.....	12
1. Cursos .....	12
2. Difusión de información .....	12
3. Relación con autoridades .....	12
CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS .....	12
1. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios .....	12
CAPÍTULO V: CONTROLES .....	13
CAPITULO VI: CANAL DE DENUNCIAS .....	14
1. Política de Puerta Abierta .....	14
2. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias .....	14
3. Tramitación de las denuncias .....	14
ANEXO 1: DECLARACIÓN DE BUENA VENTA.....	15
HOJA DE ACTUALIZACIONES .....	16



## TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

### 1. AMBITO DEL MANUAL

El Manual de Buenas Prácticas de la Corredora de Bolsa (en adelante el “Manual”) recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados de la Corredora de Bolsa y constituye por ello, un elemento central y pilar de la Entidad.

A saber, forman parte integrante del presente manual, los Códigos y manuales sectoriales emitidos por el Banco Santander para materias específicas, tales como el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, el Código de Conducta en los Mercados de Valores, el Manual de Procedimientos para la Venta de Productos Financieros, y cualquier otro que se disponga, así como las notas y circulares que desarrollan puntos concretos de dichos códigos y manuales.

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

### 2. PERSONAS SUJETAS

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

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

### 3. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL MANUAL

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

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

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

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



#### **4. CONTROL DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL**

Este Manual deberá ser conocido y firmado por todos los empleados de la Corredora, el cual estará disponible en su respectiva carpeta virtual de intranet.

## **TITULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DE SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LTDA.**

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de los Sujetos del Manual constituyen pilares en los que se asienta la actividad de Santander Corredores de Bolsa Ltda. Todas las actuaciones de los Sujetos del Manual, como consecuencia de su vínculo con la Corredora, han de estar guiadas por valores éticos, entre los cuales se encuentran principalmente los siguientes:

### **1. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético:**

- a) Los Sujetos del Manual cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares de los organismos reguladores, supervisores y autoreguladores, etc.) como la normativa interna del Grupo Santander Chile (en adelante también el “Grupo”) que sea aplicable a su actividad. Asimismo, los Sujetos del Manual deberán cumplir estrictamente este Manual de Buenas Prácticas aun cuando sea más estricto que las leyes aplicables.
- b) Además, los Sujetos del Manual desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa de Santander Corredores de Bolsa Ltda. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer dichos tipos de negocios a la Corredora.

### **2. No competencia**

- a) Los Sujetos del Manual deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones en la Corredora y no podrán prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, ya sean retribuidos o no, y cualquiera que sea la relación en que se basen, salvo autorización expresa de su Supervisor y previo informe escrito favorable de la Gerencia de Cumplimiento.
- b) Los Sujetos del Manual que ejerzan otra actividad profesional deberán seguir lo indicado en el Código de Conducto del Grupo Santander.



### **3. Responsabilidad**

Los Sujetos del Manual emplearán su máxima capacidad técnica y profesional y, la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en la Corredora. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general, los Sujetos del Manual:

- a) Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
- b) Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por la Corredora en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.
- c) Respetarán los procedimientos establecidos internamente, en especial, en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.
- d) Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- e) Colaborarán para que predomine el espíritu de equipo, la lealtad, la confianza y una conducta compatible con los valores y búsqueda de resultados.

### **4. Lealtad**

La Corredora tiene deberes fiduciarios derivados de su calidad de prestador de servicios en interés ajeno. Tales deberes fiduciarios, incluyen especialmente, un deber de lealtad en cuya virtud La Corredora debe actuar privilegiando siempre el interés del cliente por sobre los propios en los asuntos que preste al cliente.

## **TÍTULO III. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS**

### **CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### **1. Reglas generales**

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



## **1.1. Declaración de situaciones personales.**

1.1.1. Declaración general de Vinculaciones. Los Sujetos del Manual deberán formular ante la Dirección de Cumplimiento de La Corredora y mantener permanentemente actualizada, una declaración en la que se detallen sus Vinculaciones, denominada “Declaración de Buena Venta”. (Formulario N°2)

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

## **1.2. Actuación ante los conflictos de interés.**

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

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

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

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

Los Sujetos del Manual realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de las normas especiales que establece el Código de Conducta en los Mercados de Valores para quienes sea de aplicación:



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

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

- e) Si los Sujetos del Manual tienen acceso por cualquier medio a información privilegiada, deberán poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento, indicando además la fuente de la información privilegiada así obtenida. Este deber de comunicación será aplicable también en los casos en que la información privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva. Los Sujetos del Manual que de esta forma accedan a información privilegiada, deberán abstenerse de hacer cualquier uso de la misma y de comunicarla a terceros, salvo la comunicación a la Dirección de Cumplimiento antes indicada.
- f) Los Sujetos del Manual que por sus funciones reciban, transmitan o ejecuten órdenes referidas a valores o instrumentos financieros prestarán especial atención a los posibles indicios de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en caso de detectar algún indicio, informarán por escrito inmediatamente a la Dirección de Cumplimiento.

Con el objeto de evitar que los trabajadores que desempeñan funciones para Santander Corredores de Bolsa Limitada, puedan verse expuestos a situaciones en las que aparezcan potenciales conflictos de interés al asesorar a los clientes u ofrecer servicios y productos de acuerdo a su perfil, así como de los que puedan surgir de la relación de la Corredora de Bolsa con los emisores de valores en la colocación de los mismos o de la actuación como “market maker” de los valores emitidos por aquel, así como de la emisión, publicación o difusión de estudios, análisis, informes o recomendaciones que emanen de la Corredora; y de la inversión de sus propios



recursos, entre otros, esta Corredora de Bolsa se acoge a las normas y procedimientos del Grupo Santander Chile en materia de remuneraciones e incentivos, las cuales son conocidas por los Sujetos del Manual, que garantizan que los intereses particulares de sus trabajadores, así como los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos, no primarán sobre los intereses de los clientes, privilegiando siempre el interés de estos últimos.

### **1.3. Resolución de Conflictos de Interés**

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

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

1.3.1. En caso de conflicto entre el Grupo Santander Chile y un cliente, la salvaguarda del interés de este último.

1.3.2. En caso de conflicto entre un Sujeto del Manual y Santander Corredores de Bolsa Ltda., primará el interés de este último.

1.3.3. En caso de conflicto entre clientes, se comunicará a los afectados, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si los mismos así lo consienten. Se evitará favorecer a cualquiera de ellos.

La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes deberán ser comunicadas a la Gerencia de Cumplimiento por parte del Responsable de Cumplimiento de dicha filial, en concordancia con lo establecido en el Código de Conducta en el Mercado de Valores.

## **2. Relaciones de los Sujetos del Manual con clientes**

- a) Ningún Sujeto del Manual podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Gerencia de Cumplimiento, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes, para la realización de las operaciones de éstos con Santander Corredores de Bolsa Ltda., salvo los resultantes de relaciones familiares o los apoderamientos de personas jurídicas, en las que el Sujeto del Manual tenga una participación relevante o ejerza un cargo de administración.
- b) Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo Santander Chile.
- c) En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.
- d) Los Sujetos del Manual deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.





e) Los Sujetos del Manual no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deben modificarlos, siguiendo el procedimiento establecido, salvo en caso de error manifiesto.

### **3. Regalos, comisiones o facilidades financieras a Sujetos del Manual por parte de terceros.**

a) Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo, invitación o retribución por operaciones efectuadas por Santander Corredores de Bolsa Ltda., así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo, en beneficio propio.

b) Ningún Sujeto del Manual puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional en La Corredora y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. Todos los regalos o invitaciones que reciba un Sujeto del Manual deberán ser reportadas a la Gerencia de Cumplimiento.

No se incluyen en dicha limitación:

- i. Los objetos de propaganda.
- ii. Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- iii. Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de matrimonio), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

c) Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento.

d) Ningún Sujeto del Manual podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero, salvo que dichas operaciones tengan lugar en el marco de una relación comercial con una entidad financiera o de las relaciones familiares.

### **4. Normas del Código de Conducta en los Mercados de Valores**

Las personas obligadas según el Código de Conducta en los Mercados de Valores, cumplirán estrictamente las normas que se establecen en dicho código y observarán una especial diligencia en el cumplimiento de las siguientes normas:

a) Las operaciones que hagan por cuenta propia deberán realizarlas a través de La Corredora y deberán informar mensualmente sobre ellas a la Gerencia de Cumplimiento,



en la forma y con las excepciones establecidas en el Código de Conducta en los Mercados de Valores. Dichas operaciones por cuenta propia habrán de ordenarse por escrito o por medios registrables, no se tramitarán si no existe suficiente provisión de fondos y no tendrán carácter especulativo.

b) Deberán evitar los conflictos de interés y habrán de informar por escrito a su Supervisor y a la Dirección de Cumplimiento de cualquier situación en que pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial, un conflicto de interés.

c) Deberán cumplir de forma estricta las cautelas que respecto a la información sensible se establecen en el Código de Conducta en los Mercados de Valores y muy en particular, las siguientes:

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

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

3. Respetarán estrictamente las barreras establecidas por la Dirección de Cumplimiento para cada área separada y, de ser imprescindible el traspaso de barreras, cumplirán fielmente las medidas de control que establece el Código de Conducta en el Mercado de Valores y sus desarrollos.

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

a) En caso de tener valores bajo la custodia de otra corredora, deberán ingresarlas a Santander Corredores de Bolsa Ltda.

b) No podrán operar por cuenta propia sobre el valor Santander cuando se encuentre en periodo restringido.

## **CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

### **1. Deber general de secreto**

1.1 Con carácter general, los Sujetos del Manual deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, a Santander Corredores de Bolsa Limitada, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior, como regla general:



- a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en Santander Corredores de Bolsa Ltda., y no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
- b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a La Corredora con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.
- c) La información relativa a otros trabajadores, directivos y consejeros de Santander Corredores de Bolsa Ltda., incluida, en su caso, aquella relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas, entre otras, se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.
- 1.2 Esta obligación de secreto persiste al trabajador, incluso una vez terminada la relación laboral con Santander Corredores de Bolsa Limitada.
- 1.3 Todo documento físico debe ser destruido antes de ser desechado.
- 1.4 Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende, sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se deberá consultar a la Gerencia de Cumplimiento.

## 2. Protección de Datos de Carácter Personal

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

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

- a) Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.
- b) La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de la Corredora que resultan de la normativa aplicable vigente.
- c) Solo los Sujetos del Manual autorizados para ello por sus funciones, tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Los Sujetos del Manual, al contestar requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, Administraciones públicas o de



cualquier otro organismo público, que tenga legalmente facultades para hacerlo, facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

## **CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES**

### **1. Cursos**

La participación de los Sujetos del Manual como formadores en cursos o seminarios externos requerirá autorización previa del gerente de su área, y reportarse a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Gerencia de Cumplimiento.

### **2. Difusión de información**

a) Los Sujetos del Manual se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre La Corredora o sobre terceros, a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso al área de Comunicaciones Internas. En caso de que la solicitud de proveer información sea efectuada por un organismo supervisor, se deberá informar inmediatamente a la Dirección de Cumplimiento.

b) Los Sujetos del Manual evitarán la difusión de comentarios o rumores respecto a Santander Corredores de Bolsa Ltda.

### **3. Relación con autoridades**

Los Sujetos del Manual mantendrán una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades en el marco de sus competencias.

## **CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

### **1. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios**

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

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



- b) Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.
- c) Evitarán la contratación de productos o servicios que tengan como fin único generar comisiones o ingresos para sí mismos y sin un interés efectivo para el cliente.
- d) No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
- e) Se asegurarán que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.
- f) Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante al cliente.

## CAPÍTULO V: CONTROLES

Asimismo, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en este Manual de Buenas Prácticas, y en especial para mantener controles periódicos sobre el manejo de “Posibles Conflictos de Interés” en las operaciones de Santander Corredores de Bolsa Limitada, se ha definido establecer tres tipos de controles de carácter “Preventivo” que deberán seguir los Sujetos del Manual, los cuales son los siguientes:

- a) La toma de conocimiento y compromiso de cumplimiento de este Manual por parte de todos los integrantes de Santander Corredores de Bolsa Ltda., mediante lectura obligatoria y firma anual, de lo cual quedará evidencia a través del sitio personal en la Intranet de Banco Santander Chile, debiendo la Corredora de Bolsa solicitar a División Personas que genere informe(s) periódico(s) de su observancia, y aportar la información que requiera la Dirección de Cumplimiento.
- b) Participación y aprobación del Curso de Formación, que tendrá el carácter de obligatorio para los integrantes de Santander Corredores de Bolsa Ltda., el cual será de periodicidad bianual, y será coordinado y administrado por la Gerencia de Cumplimiento en conjunto con División Personas del Banco Santander Chile.
- c) Para constatar que en el proceso de cierre de operaciones que realizan los operadores autorizados de La Corredora se ha dado cumplimiento a los protocolos vigentes y en especial al tratamiento de posibles conflictos de interés, en forma anual estas personas deberán firmar la “Declaración de Buena Venta”, que se encontrará disponible en su sitio privado en la Intranet de Banco Santander Chile. Anexo 1

Para efectos de control y seguimiento del cumplimiento a los protocolos vigentes y en especial al tratamiento de posibles conflictos de interés, periódicamente la Dirección de Cumplimiento emitirá un informe con el detalle de las Declaraciones de Buena Venta pendientes de firma por parte de los Sujetos del Manual



## CAPITULO VI: CANAL DE DENUNCIAS

### 1. Política de Puerta Abierta

a) Todo trabajador de La Corredora que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento de este manual, deberá comunicarlo directamente al Comité de Directores y Auditoría a través del canal de denuncias denominado “Buzón de Denuncias del Comité de Directores y Auditoría” disponible en la intranet.

### 2. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias

a) El Comité de Directores y Auditoría garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciban.

b) Queda estrictamente prohibido adoptar medida alguna contra un trabajador del Grupo que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.

c) La prohibición de represalias prevista en el punto anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan, cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

### 3. Tramitación de las denuncias

a) El Comité de Directores y Auditoría mantendrá un registro de todas las denuncias que se reciban. Dicho registro respetará las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.

b) Las denuncias serán recibidas por un Director del Banco Santander Chile, miembro del Comité de Directores y Auditoría, quién tras recibir la denuncia podrá -a su exclusivo arbitrio- dirigirla al área del Banco que considere adecuada, la cual iniciará una investigación interna, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento.

c) En la investigación interna que se realice, se podrá recabar toda la información y documentación que se considere oportuna de cualesquiera áreas, divisiones o sociedades del Grupo.

d) Del resultado de la investigación se informará al Comité de Directores y Auditoría.



## ANEXO 1: DECLARACIÓN DE BUENA VENTA

### Declaración de Buena Venta

Yo.....declaro tener conocimiento y me comprometo a cumplir el Manual de Buenas Prácticas de La Corredora y de las situaciones que se consideran como Conflicto de Interés, de la necesidad de informar a mi Supervisor Directo y a la Gerencia de Cumplimiento del Banco Santander Chile, cualquier situación que pueda ser fuente de un potencial conflicto de interés, razón por la cual declaro:

1. No poseer situaciones a informar como potenciales conflictos de interés (en caso de no tener situación de conflicto de interés a informar)

\_\_\_\_\_

Firma

2. Que las situaciones que expongo a continuación podrían ser consideradas eventualmente como potenciales conflictos de interés. (Detallar relación de cercanía con un cliente, parentesco, empresa en que participe etc...)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma



## HOJA DE ACTUALIZACIONES

Versión	Fecha Cambio	Responsable Documento	Responsable Mantenimiento	Responsable de Aprobación
00	28/07/16	Francisco Errandonea Gerente General, Santander Corredores de Bolsa Ltda.	Francisco Errandonea Gerente General, Santander Corredores de Bolsa Ltda.	María Camila Mendez, Abogado, Gerencia de Cumplimiento

Versión	Descripción del Cambio