

# CÓDIGO DE ÉTICA BANCO SECURITY

LOS ESTÁNDARES QUE  
TODOS DEBEMOS  
CONOCER



BANCO security



## A TODOS LOS EMPLEADOS DE BANCO SECURITY

*“Ser confiables es un sello de todos quienes trabajamos en las empresas de Grupo Security, y por ello es nuestro compromiso el cumplimiento de este Código de Ética, manteniendo altos niveles éticos, profesionales y de transparencia en el trabajo diario.”*

**Renato Peñafiel Muñoz**

Gerente General  
Grupo Security



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Mensaje   | página 3  |
| 1. Nuestros Principios  | página 7  |
| 2. Alcance del Código de Ética  | página 7  |
| 3. Transparencia al Trabajar  | página 7  |
| 4. Relación entre los empleados de Banco Security y su comportamiento | página 8  |
| 5. De la Relación con Terceros  | página 10 |
| 6. Del deber de informar y a quien reportar                           | página 12 |
| 7. Incumplimiento y Sanciones   | página 12 |
| * Glosario  | página 13 |



# 1. Nuestros Principios

Este código es la acumulación de la experiencia vivida en las operaciones de Banco Security en todos sus estamentos, que ha establecido ciertos principios que sirven de guía en el desempeño de nuestro trabajo diario y que constituye el marco de nuestro Código de Ética.

## 1.1 Compromiso con el Cliente

El primer deber radica en entregarles a los clientes de Security productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades, que sean de vanguardia y cumplan con los requerimientos desde el punto de vista operativo y tecnológico. La clave está en tratar de conseguir la satisfacción del cliente.

## 1.2 Compromiso con los Accionistas

Este compromiso se refiere a cooperar para mantener el constante desarrollo de la empresa, y lograr una tasa de retorno atractiva para los accionistas, quienes han depositado su confianza en el Banco Security.

## 1.3 Compromiso con los Empleados

La empresa adquiere el deber de establecer un ambiente de trabajo para sus empleados que fomente el desarrollo profesional, le permita a cada uno alcanzar su máximo potencial de trabajo y permita una adecuada materialización de la creatividad y responsabilidad de cada cual. Todo ello dentro de un marco equitativo para todos.

# 2. Alcance del Código de Ética

El presente Código de Ética es aplicable a todos aquellos que trabajan en Banco Security, esto incluye: Directores, Gerentes, ejecutivos y empleados, siendo un documento complementado con el Manual de Conducta, y sujeto a la legislación chilena e internacional correspondiente, al Contrato de Trabajo, Reglamentos Internos, Políticas, Normas y Procedimientos emitidos por la empresa.

Por este motivo, es responsabilidad de todos los empleados mantenerse informados acerca del presente Código de Ética, del Manual de Conducta y sus actualizaciones.

# 3. Transparencia al Trabajar

## 3.1 Acatamiento de leyes, reglamentos, manuales u otros documentos

La empresa y quienes la integren siempre acatarán las leyes, reglamentos, manuales u otros documentos que competan a sus actividades en cualquier parte del mundo y exigirá que haga lo mismo respecto a su desempeño personal, evitando cualquier tipo de conducta ilegal, deshonesto o anti-ética.

## 3.2 Negocios ilegales e ilegítimos; Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo , Cohecho y Receptación

Cada empleado evitará relacionarse con personas naturales o jurídicas de las cuales se sospeche que sus negocios son ilegales o ilegítimos. De igual forma, no realizará ninguna operación o transacción con dineros provenientes de actividades reñidas con la ley o que atenten contra las buenas costumbres, tales como prostitución, tráfico de drogas, tráfico de armas, corrupción, entre otras. Todos los empleados de Banco Security deberán comprometerse a cumplir a cabalidad con el Reglamento de Prevención de Delitos de la empresa y con la obligación de reportar las operaciones sospechosas de las que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones. En caso de que los empleados estén en presencia de este tipo de operaciones deberán informarlo a la brevedad al Oficial de Cumplimiento de su empresa o en su defecto a la Gerencia de Contraloría.

## 3.3 Uso y resguardo de la información

El modo como se utiliza la información puede generar repercusiones en la imagen de Banco Security. Es por ello, que la información a la que tienen acceso los empleados por su cargo, no deberá salir de la empresa ni divulgarse a nadie, inclusive clientes, familiares, amigos, socios y otros empleados quienes no la necesiten para el desempeño de sus funciones. Las únicas excepciones son: información requerida legalmente y aquella cuya divulgación haya sido expresamente autorizada por escrito por el cliente.

De igual manera, toda la información que es de propiedad de la empresa deberá ser guardada con la debida seguridad por los empleados.

Ante cualquier duda relacionada con el manejo de información confidencial e interna se puede consultar el MMIIM (Manual de Manejo de Información Interna de Mercado, documento interno de Grupo Security que fue aprobado por el Directorio el 25 de marzo de 2010 y se encuentra disponible en la intranet).

## 3.4 Evitar conflictos de interés

Los conflictos de interés son situaciones que pueden poner en riesgo la imagen y la confianza que ha logrado el Banco Security.

Es política de la empresa no actuar jamás contra los intereses de sus clientes. Por lo tanto, los empleados deberán revelar a sus superiores la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de ello entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos) y los de un cliente, caso en el cual siempre deberá primar los de estos últimos y darles un tratamiento justo y equitativo. De no ser posible, tendrán que abstenerse de realizar la operación.

En la eventualidad que existan dudas sobre la presencia de un conflicto de interés, deberán consultar a su supervisor directo o bien a la Gerencia respectiva.

## 4. Relaciones entre los empleados de Banco Security y su comportamiento

Se espera que todos los empleados de la empresa mantengan una actitud amable, digna y respetuosa, tanto con los miembros externos del mercado (competidores, proveedores, reguladores, autoridades bursátiles, clientes, etc.), así como también entre los propios empleados de Banco

Security o clientes internos (Auditoría, Unidades de Control Interno, el Directorio, Gerentes, Ejecutivos Principales, etc.).

Especialmente deberán mantener una actitud cooperativa y honesta, que fomente la confianza con la empresa y conducirse con claridad, precisión, seriedad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y, de acuerdo a las buenas prácticas, que garanticen la transparencia y seguridad para los clientes, la integridad del mercado y la rentabilidad de la empresa.

Por ello, todas y cada una de las personas que trabajan en Banco Security velarán por mantener las relaciones laborales en el ámbito profesional o de amistad, debiendo informar al Gerente General de la empresa, cualquier relación distinta que pueda afectar el desempeño de su trabajo, tal como: sociedades comerciales, noviazgos y matrimonios.

En forma especial, se espera que los supervisores sean modelos a seguir entre sus subordinados, esto significa, que mantengan en todo momento una conducta intachable, promoviendo la ética y el cumplimiento.

## 4.1 Apremios ilegítimos

Se considera causal de despido inmediato el apremio ilegítimo o acoso, sea sexual o de otro tipo, que ejerza cualquier empleado sobre otro, en especial de un jefe hacia un subordinado. Cualquier incidente de esta naturaleza deberá ser informado a la brevedad al superior directo de los involucrados en tal situación.

## 4.2 Consumo de drogas, alcohol y otros

Los empleados evitarán en toda circunstancia el consumo de cualquier tipo de droga o estupefaciente no autorizado médicamente, así como la ingesta de alcohol en horarios de trabajo, exceptuándose las celebraciones autorizadas. Fuera del horario de trabajo todo empleado cuidará de no sobrepasarse en el consumo de alcohol por

los efectos negativos en su salud y en la imagen de Banco Security.

## 4.3 Actividades no relacionadas a sus funciones en la oficina

Los empleados, no están autorizados para desempeñar durante su horario de trabajo labores distintas a las pactadas en el contrato de trabajo o especificadas en su descripción de cargo.

Sin embargo, si desean llevar a cabo actividades fuera de las horas de oficina, como cursos, capacitaciones, u otras que se relacionen con las funciones desempeñadas dentro de la empresa, deberán informar al superior directo por escrito, quien solicitará a Cultura Corporativa la autorización, y determinará si interfieren, compiten o se encuentran en conflicto con los intereses de la empresa, o con su posibilidad de cumplir con sus deberes de trabajo. De ser así, los empleados evitarán realizar dichas labores.

## 4.4 Uso de los recursos

El deber de todo empleado es resguardar los activos institucionales de la empresa, procurar su correcto uso, evitar la utilización para beneficio propio o de terceros y manejar eficientemente los recursos, es decir, no malgastar los recursos proporcionados por la empresa y buscar el ahorro en todas sus acciones.

## 4.5 Actividades fuera de la oficina

En la empresa consideramos que las actividades realizadas fuera del horario de trabajo son privadas, salvo que afecten la imagen de la empresa en que trabaja o afecten seriamente en el desempeño del trabajo. Se espera que los empleados eviten participar en escándalos, sobre todo los de carácter financiero y morales.

# 5. De la relación con terceros

## 5.1 Relación con nuestros Clientes

La empresa ha fijado como uno de sus principales objetivos establecer una relación duradera y altamente satisfactoria con nuestros clientes. Para lograr esta tarea es necesario alcanzar un óptimo nivel de calidad de los servicios, que sean de vanguardia y que cumplan con lo que los clientes esperan de nuestra gestión y nos destaque positivamente frente a la competencia.

El primer paso para cumplir con este objetivo es ofrecer al cliente una atención eficaz por quien directamente se relaciona con él, por lo que todo empleado ha de esforzarse en atender con amabilidad y prontitud los requerimientos de nuestra clientela.

Por su parte, la empresa asume un compromiso con el público, relativo a la transparencia de la información que entregamos respecto de los productos y servicios ofrecidos por Security, de modo que estos antecedentes permitan a nuestros clientes enterarse en forma oportuna y adecuada sobre los costos asociados y demás información necesaria relativa a dichos productos y servicios.

Constituye la base de una política adecuada de atención de nuestros clientes el contar con un procedimiento eficiente de solución de las consultas y reclamos que ellos puedan formular a la empresa, por lo que quienes prestan servicios al cliente se esforzarán por resolver dichas inquietudes o quejas en forma oportuna, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y proporcionando el servicio que el cliente espera de un grupo financiero como las empresas Security. Todos los casos de reclamos que se produzcan procurarán ser resueltos en conformidad con lo dispuesto en el Manual de Calidad y deberán ser informados al

Servicio de Atención Clientes Security (SACS).

En las relaciones con los clientes, los empleados deben procurar:

A) Dar a conocer a los clientes las políticas de cobros por nuestros servicios, de modo de generar relaciones de confianza y transparencia en los negocios.

B) Mantener contacto sostenido con sus clientes, procurando que la información proporcionada y la documentación de los negocios realizados sea veraz, clara, completa y entregada por medios que aseguren su recepción oportuna. En la eventualidad que esto no sea posible se debe dejar evidencia e informar a quien corresponda.

C) Suministrar al cliente el máximo de información sobre la cual no tienen el deber de reserva, que le permita una adecuada orientación respecto de sus inversiones y operaciones bursátiles, con el fin de lograr el éxito de la negociación, e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia que pueda modificar la voluntad contractual del mismo. De modo que tome conocimiento de la naturaleza y características de las operaciones que se realicen, así como también de los riesgos que conllevan, y eventualmente protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y todo acto contrario a los usos y sanas prácticas del mercado.

D) No ofrecer ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.

E) Suministrar su mejor consejo para la ejecución del encargo, la orden de operación o servicio.

F) Obtener, en los casos que correspondan, autorización expresa o escrita del cliente para ejecutar órdenes.

G) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, pueda derivar en un claro riesgo de pérdida para el cliente, a menos que, en cada caso, éste entregue por escrito su autorización expresa y asuma claramente el riesgo respectivo. Sin embargo, para ello se debe asegurar que el cliente esté bien informado para que pueda

tomar una buena decisión.

H) No inducir a los clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio de la empresa o de alguna persona natural o jurídica con ella vinculada.

## 5.2 Relación con la competencia

Al brindar su amplia gama de servicios financieros, las empresas Security participan en una fuerte, pero justa y abierta competencia. Por tal motivo, deberán observar una conducta integral y de una ética intachable en sus relaciones con los otros participantes del mercado, quedando prohibido todo acto que implique deslealtad, que atente contra la ética comercial y la libre competencia.

Tampoco se deberán divulgar comentarios negativos ni rumores con respecto a nuestros competidores. La empresa enfatiza la competencia sobre la base de la calidad de sus servicios y su personal, en vez de criticar aquellos de los demás.

Adicionalmente, por motivos tanto éticos como legales, se prohíbe acordar con la competencia condiciones para fijar o controlar precios, tasas de negociación o políticas de marketing, así como entregarle a la competencia información acerca de los planes futuros o cualquier otra información de la empresa y de las empresas Security que no haya sido divulgada públicamente.

## 5.3 Relaciones con las autoridades bursátiles y gubernamentales

Los empleados deberán mantener una conducta respetuosa, ética y de colaboración con las autoridades, la Superintendencia de Valores y Seguros, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, las Bolsas de Valores y las demás autoridades competentes, respecto de los temas que les corresponde resolver. Para tal efecto, deben concurrir a las citaciones que les

dirijan y suministrar oportunamente la información requerida.

## 5.4 Protección de los Inversores

Para la empresa lograr y mantener a través del tiempo la confianza de los inversionistas es tarea de todos. Es por ello que es política de la empresa considerar estrictamente prohibido para sus empleados tomar medidas o formular declaraciones que desorienten al mercado o a nuestros accionistas respecto del valor de inversiones financieras. Los empleados deben ser especialmente cuidadosos en la realización de anuncios, publicaciones de análisis u otro material informativo, de modo de evitar declaraciones equívocas que puedan confundir al público. La información relativa al valor de inversiones financieras sólo podrá ser entregada al público por aquellas áreas o departamentos autorizados por la empresa para estos efectos.

## 5.5 Relación con proveedores, contratistas, etc.

Se espera que los empleados mantengan una actitud transparente tanto con los proveedores, contratistas u otros que proporcionen un bien o servicio a la empresa, desarrollando sólo relaciones de trabajo en el ámbito profesional, debiendo informar cualquier conflicto de interés o influencia adversa a los intereses de la empresa.

## 5.6 Relación con la Comunidad

Frente a la comunidad, deberá ser siempre un representante digno de la reputación de Banco Security y no participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres (por ejemplo: realizar apuestas de fuertes sumas de dinero, relacionarse con personas de dudosa reputación o pertenecer a agrupaciones no aceptadas por la comunidad).

## 5.7 Aceptación y entrega de beneficios, provechos, regalos o ventajas

Dado el carácter comercial de la actividad que desarrollan los empleados, en el sentido de procurar la mejor atención y satisfacción de los clientes, el manejo dado a los regalos estará directamente controlado, de acuerdo con criterios de responsabilidad y confiabilidad. Por lo tanto, todo empleado de Banco Security debe brindar una atención eficaz y cortés a sus clientes y proveedores en todo momento, sin pretender recibir compensación de ninguna especie.

Para evitar cualquier tipo de mala interpretación, es importante que rehúse amablemente recibir atenciones o regalos de cualquier naturaleza, cuya aceptación pudiera traer consigo la más leve sospecha de compromiso indebido de su parte. Si esto no es posible, debe informar inmediatamente sobre el regalo o atención recibida a su superior directo.

Como regla general, tampoco se debe entregar atenciones, regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada con su actividad profesional en la empresa por iniciativa propia, ya sea a clientes, proveedores actuales o potenciales, intermediarios o cualquier otro tercero. Salvo que se trate de situaciones institucionales como promociones, concursos o similares, y que no estén relacionados con una transacción en particular.

## 6. Del deber de informar y a quien reportar

Todo empleado debe tener conciencia que es obligación informar de inmediato al superior

directo cualquier información sobre conductas ilícitas, ilegales o fraudulentas que lleguen a su conocimiento o cualquier otra situación que pudiera afectar seriamente la reputación de la empresa o que esté en contra de lo estipulado en el presente código.

En la eventualidad, de que la situación no pudiera resolverse, o se sintiera incómodo teniendo que recurrir a personas de su misma unidad o de un nivel superior para comunicar sus preocupaciones o situaciones irregulares, puede contactarse con el área de Cultura Corporativa al mail: [culturacorporativa@security.cl](mailto:culturacorporativa@security.cl), a Cumplimiento Corporativo al mail: [cumplimentocorporativo@security.cl](mailto:cumplimentocorporativo@security.cl) o en la forma que los manuales o políticas establezcan como canales de comunicación.

Cabe señalar, que se harán todos los esfuerzos necesarios para mantener bajo rigurosa reserva la identidad de cualquier colaborador que entregue información, con el objeto de precaver que dicha acción genere alguna represalia (la empresa no cambiará de su cargo, degradará, suspenderá, amenazará, hostigará ni de ninguna manera, discriminará al empleado que reporte un incumplimiento) en su perjuicio.

## 7. Incumplimiento y Sanciones

Todo empleado que viole las normativas legales o las aquí descritas, se entenderá que está cometiendo una infracción al Código de Ética, por lo tanto estará sujeto a sanciones disciplinarias de acuerdo al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Con todo, y dependiendo de la gravedad de la falta, lo anterior puede significar poner término a las relaciones contractuales con la empresa, y si corresponde, incluirá la notificación a las autoridades de justicia pertinentes.

## \* Glosario

**Ética:** Rama de la filosofía que abarca el estudio de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. (Fuente: Singer, Meter, << Ethics >> (en inglés), Ethics, p.1, consultado el 15 de junio de 2009)

**Empleados:** Todas las personas que son parte de la empresa, esto incluye al personal de planta, temporales a plazo fijo, así como los miembros de las empresas que se subcontratan para prestar servicios al interior o por cuenta de alguna empresa del Grupo Security.

**Apremios:** Toda medida o acción que se realiza con el propósito de inducir a una conducta; que el destinatario actúe de determinada manera, puede ser físico o moral; legítimo o ilegítimo. Es legítimo si está permitido por el ordenamiento jurídico. (Fuente: <http://www.wikiteka.com/trabajos/constitucional-15>)

**Conflicto de interés:** Una situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a las obligaciones legales o contractuales. Se considera que hay conflicto de interés cuando existe una situación en la cual se puede decidir si beneficiar:

- A) La utilidad propia o la de un cliente.
- B) La utilidad de un tercero vinculado a las empresas del Grupo Security o la de un cliente.
- C) La utilidad de una cartera administrada o la de un cliente.
- D) La utilidad de un tercero vinculado a un

empleado de cualquiera de las empresas del Grupo Security o la de un cliente.

E) La utilidad de una operación o la transparencia del Mercado.

F) La utilidad de una cartera administrada o la propia.

**Regalos o atenciones:** Grandes favores, dinero, acceso a crédito, descuentos especiales sobre bienes o servicios que normalmente no se ofrecen al público, servicios gratuitos, préstamo de bienes o dineros, viajes, gastos de hotel, entretención, comida o bebida excesiva. En general cualquiera que comprometa su actuar.

**MMIIM:** Manual de Manejo de Información Interna de Mercado, documento interno de Grupo Security que fue aprobado por el Directorio el 25 de marzo de 2010 y se encuentra disponible en la intranet.

**Viáticos:** Conjunto de provisiones o dinero que se le da a una persona, especialmente a un funcionario, para realizar un viaje. (Fuente: Diccionario Manual de la Lengua Española VOX. 2007 Larousse Editorial, S.L.).

**Propiedad Intelectual:** La propiedad intelectual corresponde a las creaciones de la mente: las invenciones, las obras literarias y artísticas, los símbolos, los nombres, las imágenes y los dibujos y modelos utilizados en el comercio (Fuente: <http://www.wipo.int/about-ip/es/>).

**Estupefaciente:** Sustancia que tranquiliza o deteriora la sensibilidad, o produce alucinaciones y cuyo consumo, no controlado médicamente, generalmente crea hábito, como la morfina o la cocaína. (Fuente: Diccionario de la lengua española 2005 Espasa- Calpe).





BANCO | security