



Código de Autorregulación

CREDIT SUISSE AGENCIA DE VALORES (CHILE) LIMITADA

Julio 2022

Contenido

1.	Relación con los clientes.....	5
a)	Normas de trato, comercialización y publicidad.....	5
b)	Normas relativas al resguardo de confidencialidad de información de clientes.....	6
c)	Normas de entrega de información relevante al cliente.....	7
d)	Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.....	8
2.	Relación con terceros.....	9
a)	Normas que promuevan la competencia leal.....	9
b)	Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.....	9
c)	Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.....	10
3.	Relación al interior de la entidad.....	12
a)	Normas de Gobierno Corporativo.....	12
b)	Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.....	12
c)	Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.....	15
d)	Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.....	16
e)	Normas respecto al Modelo de Prevención de Delitos.....	17
f)	Normas respecto a la observancia del presente Código y eventuales sanciones por incumplimiento.....	19

Introducción

Credit Suisse Agencia de Valores (Chile) Limitada (en adelante, “Credit Suisse”), forma parte del grupo denominado “Credit Suisse Group”, institución financiera con más de 150 años de experiencia en el sector bancario y financiero, cuya casa matriz se encuentra radicada en Suiza.

Credit Suisse es una sociedad de responsabilidad limitada, inscrita bajo el N° 209, con fecha 22 de diciembre de 2011, en el Registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores que al efecto lleva la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, la “CMF”) y que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores, se encuentra autorizada para realizar operaciones de corretaje de valores sin perjuicio de las demás actividades complementarias que le autorice la CMF.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 72 del Decreto Ley N° 3.538, entre otras entidades, los intermediarios de valores deben autorregularse con la finalidad de implementar buenas prácticas en materias de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los distintos actores del mercado. Para estos efectos, el artículo 77 del Decreto Ley N° 3.538 dispone que las entidades obligadas a autorregularse que no participen del Comité de Autorregulación Financiera -como lo es el caso de Credit Suisse- deben dictar sus propias normas y códigos de conducta para cumplir con lo dispuesto en el artículo 72 antes señalado, los cuales deben ser sometidos a aprobación de la CMF.

En mérito de lo anterior, y en conformidad con las disposiciones contenidas en la Norma de Carácter General N° 424 de 2018 de la CMF, relativa a la estructura de presentación de Normas de Conducta de Autorregulación, que rige a las entidades obligadas a autorregularse, y reconociendo además las características particulares y las complejidades propias del negocio conforme el giro de Credit Suisse, con el propósito de establecer pautas relativas a la existencia de un buen gobierno corporativo de la entidad, ética empresarial, transparencia y competencia leal, se ha definido el presente Código de Autorregulación para Credit Suisse (en adelante, el “Código”).

La estructura del presente Código cubre, de acuerdo con lo preceptuado por la normativa antes indicada, los siguientes tópicos:

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

- a) Normas que promuevan la competencia leal.
 - b) Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.
 - c) Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.
 - d) Otras normas.
3. Relación al interior de la entidad.
- a) Normas de Gobierno Corporativo.
 - b) Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.
 - c) Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.
 - d) Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.

El presente Código será de aplicación para Credit Suisse, con carácter vinculante para todos sus empleados, ejecutivos y gerentes, en adelante el “personal afecto”.

Es responsabilidad de la Alta Administración de Credit Suisse divulgar y poner en conocimiento de todos quienes deban ceñirse por las normas del presente Código, así como velar por su observancia.

1. Relación con los clientes.

a) Normas de trato, comercialización y publicidad.

- Preeminencia del interés del cliente.

Credit Suisse deberá anteponer siempre el legítimo interés de sus clientes al propio. Constituye una infracción grave a la ética que el personal afecto de Credit Suisse opere en beneficio propio, o en desmedro o perjuicio de los clientes, lo cual se sancionará conforme a lo dispuesto en el presente Código, sin perjuicio de las medidas administrativas que fueren aplicables por infracción a disposiciones legales o reglamentarias. Al respecto, tanto Credit Suisse como su personal afecto, no podrán descuidar los intereses de los clientes.

Credit Suisse deberá brindar un servicio diligente a sus clientes, debiendo realizar los mejores esfuerzos, procurando obtener la mejor rentabilidad asociada a los riesgos que conllevan las inversiones, anteponiendo a toda otra consideración el respeto por la normativa vigente y el mejor interés de los clientes.

Adicionalmente, el personal afecto deberá evitar efectuar recomendaciones a Clientes que no se ajusten a sus necesidades, a su perfil de exposición al riesgo o a su capacidad de comprender sus riesgos, debiendo siempre entregarles una completa descripción de los riesgos asociados a las inversiones que realicen.

- Relación con el Cliente.

Tanto Credit Suisse como su personal afecto, en la medida de lo posible, mantendrán contacto sostenido con sus clientes, observando lo que la normativa exija.

Credit Suisse y su personal afecto, deberán mantener una actitud amable, digna y respetuosa, tanto con sus clientes como con sus colaboradores. Especialmente, deberá conducirse con honestidad, lealtad, diligencia, imparcialidad, probidad, buena fe y con arreglo a las buenas prácticas del mercado. Asimismo, deberá tratar a cada cliente en forma leal, reconociendo sus diferentes necesidades según sus circunstancias y objetivos financieros.

En virtud de lo anterior, el personal afecto de Credit Suisse deberá abstenerse de ejecutar cualquier instrucción de los clientes cuando éstas puedan considerarse como ilegales o bien, perjudiciales para el prestigio, los intereses o bienes de Credit Suisse y/o de otros clientes. En este sentido, si el personal afecto de Credit Suisse recibe instrucciones que se enmarquen en las situaciones antes descritas, incompatibles a los valores, políticas y normas internas, deberá comunicarlo a la Alta Administración, como instancia superior, con el fin de adoptar las medidas y resguardos necesarios.

- Independencia.

Para resguardar la independencia e imparcialidad en la toma de decisiones, el personal afecto deberá abstenerse de mantener relaciones de negocios personales con clientes de Credit Suisse, tales como transacciones comerciales o financieras.

- Publicidad.

Toda publicidad que efectúe Credit Suisse y el personal afecto, deberá cumplir con la normativa legal y reglamentaria aplicable, debiendo ser veraz, suficiente y oportuna y en ningún caso se podrá proveer de información falsa o engañosa al cliente y al público en general.

b) Normas relativas al resguardo de confidencialidad de información de clientes.

El resguardo de la información de los clientes y de sus datos personales constituye un elemento fundamental dentro de los lineamientos definidos por Credit Suisse. La protección y resguardo de estos antecedentes es un deber permanente del personal afecto de Credit Suisse.

Toda la información de Credit Suisse y sus clientes es confidencial, por lo que no podrá salir de Credit Suisse ni divulgarse, mostrarse ni darse a conocer a persona alguna que no la requiera para el desempeño de las funciones con miras a las cuales fue revelada. Asimismo, el uso, conservación, custodia y destrucción de dicha información será realizada salvaguardando en todo momento la confidencialidad de dicha información.

La confidencialidad de la información relativa a los clientes se verá reflejada en las directrices que se indican a continuación.

- (i) Principio de la “necesidad de conocer”: La información relativa a cualquiera de los clientes sólo podrá ser entregada al personal afecto de Credit Suisse que efectivamente la requiera para el cumplimiento de sus tareas asignadas, para lo cual se entregará sólo la información que sea necesaria, y verificando la identidad de la persona que la está solicitando a través de la intranet de Credit Suisse. La información de los clientes no podrá ser utilizada en ningún caso para el cumplimiento de fines distintos de aquellos para la cual fue revelada a Credit Suisse, ni para el beneficio del personal afecto o terceras personas.
- (ii) Almacenamiento seguro y destrucción de la información en formato físico: La información de los clientes deberá ser puesta a resguardo en compartimientos seguros y de acceso restringido. Todo documento que contenga información relativa a clientes y que no sea de aquellos que deben mantenerse de manera obligatoria en la carpeta del cliente deberán ser destruidos.

- (iii) Almacenamiento seguro y destrucción de documentos digitales: Las mismas directrices aplicables a la documentación física resulta aplicable a la documentación digital. Como medida de protección, los computadores utilizados por empleados de Credit Suisse no permiten la extracción a través de dispositivos digitales de la información contenida en ellos. El acceso a los dispositivos electrónicos y computadores asignados a cada empleado de Credit Suisse está restringido de acuerdo a los códigos de accesos y tarjetas entregadas a cada uno de los empleados de Credit Suisse.

Los principios y lineamientos en el tratamiento de información confidencial de los clientes deben ser respetados en todo momento por el personal afecto de Credit Suisse, especialmente al intercambiar correos electrónicos con información relativa a clientes, agendar citas, identificar clientes en dispositivos móviles, comunicar antecedentes relativos a clientes a un tercero, realizar proyectos de tecnología y aplicaciones de Credit Suisse. Asimismo, el personal afecto deberá abstenerse de discutir sobre los clientes y sobre su información confidencial en espacios públicos o en lugares en que terceros no autorizados para acceder a la información pudieren tener contacto con ella.

Sin perjuicio de los lineamientos internos en relación a la confidencialidad de la información, se cumplirá lo dispuesto por la legislación y regulación nacional aplicable a las obligaciones de confidencialidad, entre ellas, y a modo meramente ejemplar, la Ley sobre Protección de Datos de Carácter Personal y las disposiciones contenidas en la Norma de Carácter General N° 380 de la CMF, de manera de asegurar en todo momento la confidencialidad de la información de los registros, documentos y respaldos de cada uno de los clientes.

c) Normas de entrega de información relevante al cliente.

- Normas generales de entrega de información.

Toda información que Credit Suisse entregue a los clientes, deberá ser veraz, clara, completa y entregada por medios que aseguren su oportuna recepción. Asimismo, se deberán tomar las medidas necesarias para entregar o poner a disposición de los clientes en forma clara y oportuna, toda información relevante que sea necesaria para permitir a los clientes tomar decisiones informadas. Lo anterior incluye proveer o poner a disposición de los clientes copias de contratos, prospectos, cartolas y/o reportes de rentabilidad, y dar a conocer cualquier evento relacionado con riesgos y conflictos de interés.

- Entrega de información relativa a las comisiones de Credit Suisse.

Credit Suisse deberá informar y pactar con sus clientes de manera previa a la prestación de cualquier servicio de inversión, las comisiones que se cobrarán por estos, las que se encontrarán debidamente incluidas en los contratos de prestación de servicios a ser firmados con los

clientes. La estructura de comisiones acordada con el cliente debe asegurar que ésta sea lo suficientemente clara y no dé lugar a interpretaciones. Cualquier modificación relativa al monto, modalidad u otro aspecto cualquiera relativo a las comisiones deberá ser oportunamente informada al cliente.

d) Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.

El compromiso de Credit Suisse dentro del servicio que otorga a sus clientes requiere que los reclamos realizados por sus clientes sean escalados, considerados y respondidos de una manera expedita, detallada y respetuosa, de manera tal que cumpla con los estándares de integridad y trato justo de Credit Suisse. La pronta atención, el análisis efectivo y la forma en cómo se manejan los reclamos forman parte esencial de la cultura de control que maneja Credit Suisse. El reclamo de un cliente ofrece la oportunidad de mitigar la insatisfacción o descontento que éste presente ante una situación determinada, así como de robustecer la relación con ese mismo cliente. Todo lo anterior forma parte del desafío constante de Credit Suisse de promover la mejora en los servicios ofrecidos y procesos internos en el mercado de valores.

Para estos efectos, Credit Suisse cuenta con una “Unidad Especializada de Atención al Cliente”, encargada de recibir los reclamos presentados por los clientes, solicitar antecedentes adicionales en caso de ser necesario, analizar la información recopilada y proponer una solución a través de la carta respuesta a ser enviada por la Alta Administración. Por otra parte, en las oficinas físicas de Credit Suisse se encuentra disponible un Libro de Reclamos en el cual los clientes pueden dejar constancia escrita de cualquier reclamo, sugerencia o comentario, como también pueden realizarlo por vía digital a través del formulario de contacto disponible en el sitio web <https://www.credit-suisse.com/cl/es/private-banking/contact-form.html>.

2. Relación con terceros.

a) Normas que promuevan la competencia leal.

Credit Suisse elaborará sus estrategias de negocio y se conducirá para la consecución de estas, dando cabal cumplimiento a los principios señalados en este Código. En consecuencia, ni Credit Suisse ni el personal afecto, podrán llevar adelante conductas, prácticas o convenciones que constituyan o pudieren sugerir indicios de competencia desleal para con la competencia directa de Credit Suisse u otras entidades del mercado financiero.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, y sin que la enumeración sea taxativa sino meramente enunciativa, se entiende por competencia desleal:

- Captar potenciales clientes o conservar los actuales mediante el otorgamiento de beneficios no compatibles con las sanas prácticas y buenas costumbres del mercado;
- Realizar publicidad que induzca a confusión o error respecto de la naturaleza, características o efectos de lo que se publicita;
- La manipulación, ocultación de información, y el abuso de información confidencial;
- El abuso de posiciones dominantes para la obtención de condiciones más favorables que aquellas que pudieren darse por la sola intervención del mercado; y
- Realizar publicidad comparativa con otros intermediarios de valores, cuando la base de comparación no esté constituida por antecedentes objetivos, susceptibles de comparación y de comparación y/o no se dé cumplimiento pleno a la normativa aplicable respecto de lo que se publicita. Por consiguiente, queda prohibida toda publicidad comparativa que menoscabe o tienda a menoscabar el prestigio de uno o más intermediarios de valores.

b) Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.

Credit Suisse procurará que sus operaciones se lleven a cabo con excelencia y los más altos estándares éticos y de transparencia, implementando al efecto las mejores prácticas de sostenibilidad en el desarrollo de sus actividades.

En razón de lo anterior, Credit Suisse deberá:

- Entregar información transparente, veraz y representativa;
- Evaluar regularmente el desempeño de todos sus procesos, con el fin de reducir y minimizar los eventuales riesgos y, en particular, afectar al mercado;
- Velar siempre y en todo momento por contar con un gobierno corporativo ético y transparente;
- Promover, impulsar y aportar en lo que corresponda en el desarrollo de un mercado de valores sostenible, confiable, seguro y transparente, acorde con los estándares

internacionales, fortaleciendo la normativa institucional y disponiendo de una infraestructura de servicios y productos acordes a los clientes;

- Contar con políticas y metodologías de gestión de riesgos, que le permitan identificarlos, evaluarlos y ponderar su impacto, mitigarlos y monitorearlos, todo ello con el fin de mejorar la toma de decisiones, así como promover una cultura de prevención de riesgos y seguridad laboral; y
- Considerar los aspectos relevantes asociados a la conservación de los recursos y al respeto y protección del medio ambiente, adoptando buenas prácticas, valores y compromisos.

c) Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.

La prevención en la comisión de fraudes, abusos de mercado y otros comportamientos similares son conductas de preocupación constante por parte de Credit Suisse. La posibilidad de ocurrencia de actos intencionales, distorsiones u omisiones para obtener una ganancia personal o financiera en favor de la persona que comete el fraude o de un tercero o la conducta intencional de engañar a otros, de privarlo de sus derechos o de dañar sus intereses, ya sea que sean externos o internos, cometidos por personas que prestan a cualquier título servicios en Credit Suisse o por sus clientes o proveedores de servicios externos, son todas conductas que van en contra de los estándares y principios de Credit Suisse.

Credit Suisse participará sólo en negocios legítimos, cumpliendo en todo momento con las leyes y la normativa vigente, debiendo mantener estándares de calidad, precio y servicios superiores, actuando siempre dentro de un marco de competencia justa, legítima y abierta. Se consideran negocios ilegales aquellos que no están permitidos por la ley, así como también los que no respetan y resguardan las normas internas de Credit Suisse.

Cualquier intento de lavado de activos o de financiamiento del terrorismo se considerará como una amenaza a la confianza y reputación de Credit Suisse y se hará todo lo que esté a su alcance para impedir que sea utilizado para tales fines.

El personal afecto de Credit Suisse que se encontrare en presencia de una transacción sospechosa o inusual, deberá reportarla directamente y en forma obligatoria a la Alta Administración de Credit Suisse y al Área encargada de la función de Cumplimiento. Además, Credit Suisse se abstendrá de establecer relación alguna con personas naturales o jurídicas, sean estos clientes, inversionistas o proveedores, si se sospecha que el dinero o los servicios ofrecidos, son producto de actividades ilegales o ilegítimas.

Asimismo, Credit Suisse y el personal afecto deben evitar el intercambio de obsequios u otro tipo de atenciones con clientes o potenciales clientes de Credit Suisse o con terceros, en particular cuando de ello se pueda presumir que su intención es influir en alguna decisión de

negocios, influir en la comisión u omisión de acciones determinadas, en la comisión de acciones fraudulentas o creación de oportunidades para dichas acciones y en general, cuando puede afectar la objetividad que se requiere para tomar decisiones de negocios.

3. Relación al interior de la entidad.

a) Normas de Gobierno Corporativo.

Contar con una adecuada estructura de Gobierno Corporativo que vele por una correcta organización al interior de la entidad, evalúe correctamente los riesgos a los que se encuentra afecta su actividad, determine controles internos eficaces, y, en definitiva, se haga responsable de contar con un sistema de gestión de riesgo acorde a la estructura, tamaño y actividades es una tarea de ejecución constante por parte de Credit Suisse.

El Gobierno Corporativo de Credit Suisse es gestionado por la Alta Administración de la entidad, quien está a cargo de definir e implementar las directrices del negocio, de estructurar los Comités y definir las áreas responsables de secundarlo en el cumplimiento de sus objetivos. La formalización mediante actas de todas las instancias en las que se discuten temas que afecten las actividades diarias de Credit Suisse, así como también las definiciones a mediano y largo plazo, son parte de las definiciones adoptadas y que dan cuenta de la existencia de un marco que pretende regular la existencia de un buen Gobierno Corporativo al interior de la entidad.

Uno de los objetivos principales del Gobierno Corporativo de Credit Suisse es garantizar el respeto por sus empleados, preocupándose por mantener un clima laboral favorable, donde prevalezca la confianza e integridad. Asimismo, Credit Suisse se preocupa porque sus empleados estén capacitados en temas relacionados con la ética empresarial, competencia leal, fraude, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otros.

b) Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.

- Identificación de Conflictos.

Los conflictos son inevitables en una operación global integrada de servicios financieros, y una simple definición no puede cubrir todos los tipos de conflictos que puedan surgir en el curso de negocios de Credit Suisse. Los conflictos pueden surgir de diversas maneras, incluyendo situaciones donde los intereses del cliente pueden ser comprometidos como resultado de un conflicto que no necesariamente sea ilegal o inapropiado, por lo que es importante que sean debidamente identificados y considerados.

Entre los servicios que puedan generar potenciales conflictos se consideran, a modo meramente ejemplar, la operación en nombre de clientes y la operación para la cuenta propia de Credit Suisse.

Esta lista no es exhaustiva y provee de algunos ejemplos de servicios donde puede surgir un conflicto potencial, sin embargo, se debe tomar en cuenta que pueden existir otras categorías que se identificarán y manejarán de acuerdo a lo indicado más adelante.

Credit Suisse ha establecido los procesos por los cuales se van identificar y manejar los conflictos al interior de la entidad con el objetivo mantener una reputación de integridad y transacciones justas por parte de Credit Suisse, que cumpla con las expectativas regulatorias y mantenga la confianza y la credibilidad de nuestros clientes. En caso de dudas respecto del contenido o alcance de estas disposiciones, éstas pueden ser dirigidas a la persona encargada de la función de Cumplimiento

Credit Suisse emplea un número de técnicas para manejar y mitigar conflictos. En algunos casos, puede que decida desistir de tomar una acción o ejecutar una transacción. En otros casos, donde ha utilizado esfuerzos razonables para manejar el conflicto, pero esos esfuerzos no son suficientes para asegurar razonablemente que el riesgo de perjudicar los intereses del cliente sea prevenido, Credit Suisse considerará si es apropiado hacer una declaración de divulgación. En caso de duda de cómo manejar un potencial conflicto, se debe consultar con el Área de Cumplimiento.

El proceso de revisión está diseñado para identificar y manejar conflictos de una manera coordinada y consistente. Este proceso incluye los siguientes elementos:

a. Rol de los empleados: Es responsabilidad de todos los empleados identificar cualquier conflicto real o potencial del cual tengan conocimiento.

Los empleados deben ser conservadores determinando cuál acto o transacción puede presentar un real o posible conflicto; y cuando haya duda se debe estar a favor de someter el caso al proceso de conflictos para su revisión. Los conflictos determinados por este proceso pueden ser específicos de una transacción o aplicados de una manera más general al tipo o línea de negocio en el que el empleado de Credit Suisse este inmerso.

b. Rol de la Alta Administración (Senior Management): La Alta Administración de Credit Suisse es responsable de asegurarse que los conflictos relativos a sus respectivas áreas sean identificados y atendidos. La Alta Administración, de manera continua, debe estar alerta a los conflictos que surjan tanto en el curso normal de sus negocios, como también en el desarrollo de nuevos negocios o productos. Con respecto a los conflictos identificados que afecten a otras áreas de Credit Suisse, la Alta Administración deberá consultar al encargado de las otras áreas afectadas y designar un “Aprobador de Riesgo Reputacional” (“RRA”) cuando sea necesario crear e implementar alguna estrategia de manejo de conflictos apropiadamente.

c. Rol de los procesos de Riesgo Reputacional y de Escalamiento (“RRRP”) respecto a los conflictos de análisis de riesgo reputacional sometidos a revisión de la Alta Administración, del Área de Cumplimiento y del Área de Riesgo de Credit Suisse a fin de asegurarse que los riesgos sean debidamente identificados y las estrategias de manejo de dichos riesgos queden debidamente documentados.

Adicional a las estrategias para el manejo de conflictos a que se refieren los puntos anteriores, Credit Suisse cuenta con normas relacionadas con barreras informativas para supervisar el flujo de información al interior de las distintas áreas que integran Credit Suisse, incluidas las comunicaciones que realicen los empleados adscritos a las áreas de negocio o cualquier otra que pudiera implicar un conflicto de interés, con aquellas personas que laboren en las áreas encargadas de proporcionar servicios de inversión.

Está prohibido cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial de los empleados que laboren en las áreas encargadas del diseño y estructuración de productos financieros, financiamiento corporativo, banca de inversión, colocación de Valores o cualquier otro que pudiera implicar un conflicto de interés en Credit Suisse AG o cualquiera de sus afiliadas; respecto de las actividades de los empleados que laboren en las áreas encargadas de proporcionar servicios de inversión y sus clientes en Credit Suisse.

En este sentido, Credit Suisse ha establecido y mantenido barreras a la información o "Chinese walls" a fin de administrar la información confidencial de una manera que cumpla con las leyes y regulaciones aplicables en las que se definen los responsables del manejo de las operaciones por cuenta propia del Credit Suisse AG y/o sus entidades afiliadas, así como la obligación de separar adecuadamente las funciones y responsabilidades de dichas personas respecto de los empleados y directivos encargados de la prestación de servicios de inversión de Credit Suisse.

Adicionalmente, se debe impedir o controlar cuando el intercambio de información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más clientes.

Se prohíbe que los empleados de Credit Suisse acepten beneficios económicos o de cualquier otra índole de personas que tengan un interés en las recomendaciones u operaciones que formulen o efectúen.

- Normas relevantes y complementarias de Conflicto de Interés.

Como hemos dicho anteriormente, una simple definición no cubre todos los tipos de conflictos al que Credit Suisse se enfrenta de manera regular. El cumplimiento de las leyes y las regulaciones es un requerimiento básico, pero no siempre es suficiente. Por ello, Credit Suisse maneja los conflictos de una manera consistente y con los más altos estándares, por lo que estos lineamientos deben leerse en conjunto con las siguientes normas específicas:

- Regalos y entretenimiento: Credit Suisse AG, sus subsidiarias y sus empleados requieren cumplir con la regulación aplicable a la entrega o recepción de regalos y entretenimiento en las jurisdicciones en que operan. Los empleados de Credit Suisse no deben recibir ni dar regalos, ni aceptar o proveer entretenimiento, a o de individuos o compañías con las cuales el Credit Suisse esté realizando o intente realizar negocios, que puedan causar algún conflicto de interés o violación a la ley o regulación. Cualquier regalo o entretenimiento dado o recibido no debe ser

del tipo, valor o frecuencia suficiente para ser considerado como una inducción impropia en el día a día de los negocios llevados a cabo.

- Inversiones privadas y actividades externas: En general, los empleados deben evitar estar afiliados a negocios e inversiones que tengan riesgos inaceptables para Credit Suisse y que interfieran con su compromiso de realizar de forma apropiada su trabajo. Por eso, algunas actividades e inversiones no están permitidas. Además los intereses en negocios e inversiones externas están sujetos a unos requisitos de pre-aprobación y limitación.

- Cuentas de inversiones personales de empleados de Credit Suisse: La reputación de Credit Suisse en materia de integridad y de trato justo es uno de sus activos más valorados. Para proteger la reputación de Credit Suisse, todos sus empleados deben comprometer su accionar en materia de transacciones personales de acuerdo a la legislación y regulación tanto internas como globales y locales aplicables, procurando evitar cualquier conflicto de interés que pudiera originarse entre sus actividades de inversión personal y su rol como empleado de Credit Suisse.

c) Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.

La responsabilidad en la prevención y detección de los fraudes internos u otros delitos o infracciones es de todos los empleados. Estas son algunas de las normas anti-fraude con que cuenta Credit Suisse, y que constituyen la base del programa preventivo implementado en esta materia:

- Tolerancia cero para el personal que haya cometido fraude contra los clientes o contra el Banco. Esto incluye acción disciplinaria, hasta e incluyendo la terminación del empleo / contrato. Sujeto a las leyes y regulaciones locales, el Banco también puede buscar presentar cargos criminales y / o reclamos civiles;
- Ejemplo desde la Alta Administración, quien es la responsable de demostrar el compromiso general con el cumplimiento con el programa anti-fraude;
- Evaluación de riesgo de fraude continuo, con políticas y procedimientos apropiados para administrar y, por lo tanto, minimizar los riesgos de fraude;
- Investigación de manera sistemática y adecuada de cualquier denuncia de fraude por parte del personal del Banco (independientemente del cargo que ocupe, el título corporativo y la duración del servicio);
- Roles y responsabilidades claramente definidos para reportar todos los casos de fraude significativo a la Alta Administración;
- Identificación de fallas de supervisión por parte de las gerencias. Cuando esto ocurre, se pueden iniciar acciones disciplinarias contra los responsables del fraude o intento de fraude; e
- Identificación de fallas en los procesos o controles internos de Credit Suisse. Cuando este sea el caso, la función responsable puede requerir modificaciones apropiadas y razonables a esos procesos o controles internos.

También se considera parte de las normas relativas a la prevención de este tipo de conductas, las disposiciones relativas al período mínimo de descanso aplicable para todos los empleados con cargos sensibles dentro de Credit Suisse, las relativas a la forma y conductos para elevar a instancias superiores situaciones o incidentes inusuales que impliquen o puedan implicar un riesgo para los clientes, empleados, la entidad misma y finalmente el mercado, las normas relativas a la recopilación de incidentes asociados al concepto de riesgo operacional, los estándares utilizados para determinar si un incidente califica dentro de este concepto y si es reportable y las responsabilidades para la identificación, evaluación, captura y reporte de este tipo de incidentes.

Las normas de Credit Suisse en estas materias tienen por objeto mitigar el riesgo regulatorio, reputacional y legal, mitigar las pérdidas por fraude financiero y proteger a nuestros clientes y finalmente a Credit Suisse como entidad del riesgo de fraude.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto Credit Suisse como el personal afecto deberán abstenerse de difundir rumores, dar señales falsas o transmitir información que distorsione el proceso de formación de precios o que pueda afectar las decisiones de inversión y financieras de los inversionistas.

d) Normas respecto a la observancia del Código de Ética y Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.

El Código de Ética y Conducta de Credit Suisse entrega un claro enfoque del comportamiento que la Alta Administración de la entidad espera de sus empleados. Sólo actuando dentro de los valores de integridad, responsabilidad, respeto, cumplimiento, confidencialidad y confianza, y los estándares de servicio y excelencia, cultura de riesgo, transparencia y compromiso, se puede mantener y fortalecer una reputación intachable. La estrategia de Credit Suisse se basa en un enfoque al cliente y una estrategia de capital eficiente, lo que se ve reforzado por principios de proactividad y por ser los principales soportes de nuestros clientes.

La invitación a nuestros empleados es informar directamente a sus superiores y a las personas que desempeñen un rol en el Área de Cumplimiento, a la «Integrity Hotline» de Credit Suisse o, en su caso, a dirigirse directamente al nivel superior de Credit Suisse a nivel de casa matriz, de conformidad con nuestros procedimientos y directivas cualquier potencial conducta legal, regulatoria o ética que pueda ser considerada como inapropiada. Las informaciones podrán hacerse de forma confidencial y anónima.

Se prohíbe cualquier clase de represalias contra un empleado que proporcione de buena fe dichas informaciones.

Frente a una denuncia, Credit Suisse analiza los antecedentes recibidos con rapidez y discreción, evaluando si se ha infringido el presente Código y, de ser así, cuáles son las medidas disciplinarias oportunas. Esto es igualmente aplicable a:

- Las personas que no toman las precauciones razonables para identificar posibles incumplimientos y a los directores que no cumplen debidamente su función de supervisión;
- Las personas que ocultan información importante cuando se les pide que informen de un caso de incumplimiento; y
- Los directores de línea que aprueban o perdonan los incumplimientos o que toman represalias contra empleados u otras partes que informen de incumplimientos o identifiquen al responsable individual de los mismos.

En caso de incumplimientos por parte de la Alta Administración, deberá informarse a nivel de casa matriz a la persona que detenta el cargo de Fiscal (General Counsel) o al Comité de Auditoría del Consejo de Administración de Credit Suisse AG.

Nuestra «Integrity Hotline» está disponible las 24 horas del día los siete días de la semana. Esta línea telefónica, que es atendida por profesionales con amplia formación en la materia, es el primer paso para informar de posibles conductas inadecuadas por parte de los empleados. Las llamadas a esta línea pueden ser anónimas en caso que el empleado así lo decida. Para llamar a la «Integrity Hotline», en la mayoría de los casos tendrá que marcar primero el código de acceso, que variará según el país desde el que llame.

Acceso Número de «Hotline»:

Chile Código de Acceso 800-225-288 o 800-360-311 Hotline N° 877-248-1180

Suiza * Código de Acceso Hotline 00 800-356-35656

* En Suiza, tendrá que marcar un cero (0) adicional al código de acceso si llama desde un teléfono fijo o móvil de Credit Suisse.

e) Normas respecto al Modelo de Prevención de Delitos.

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos señalados en su artículo 1°, Credit Suisse Agencia de Valores (Chile) Limitada (en adelante “Credit Suisse” o la “Compañía”) ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos.

En relación a lo anterior, Credit Suisse ha implementado un conjunto de medidas con el objeto de prevenir la comisión de los delitos señalados en mencionada Ley, siendo de su mayor interés que las medidas establecidas en las mismas, y en lo que a la conducta laboral de sus empleados se refiere, sean cumplidas por cada uno de ellos.

Se prohíbe al trabajador incurrir en conductas contrarias al Modelo de Prevención de Delitos, dado a conocer por Credit Suisse a cada uno de los empleados a través de los mecanismos comunicacionales utilizados por ella. Del mismo modo, se le prohíbe expresamente al trabajador ejecutar cualquier conducta u omisión que implique incurrir en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público tanto nacional como extranjero, recepción, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, y apropiación indebida.

- Canales de denuncias Ley N° 20.393

Credit Suisse dispone de un canal de denuncias a nivel local (Chile) el que debe ser utilizado conjuntamente con el canal de denuncias global denominado «Integrity Hotline» para realizar denuncias relativas al incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de la Compañía o por la comisión de alguno de los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393.

Para realizar denuncias respecto a otros temas no relacionados directamente con el Modelo, por ejemplo, sobre posibles faltas legales, reglamentarias o éticas, así como incidentes o inquietudes inusuales, los trabajadores de Credit Suisse deben utilizar únicamente el “Credit Suisse Integrity Lines” dispuesto por la Compañía a nivel global. El canal de denuncias de la Ley N° 20.393, siempre será confidencial, y su anonimato dependerá del mecanismo que el denunciante escoja para realizar su denuncia. Las denuncias podrán realizarse de alguna de las siguientes maneras:

- Realizar la denuncia enviando una carta certificada a la siguiente dirección “Magdalena 181, piso 11, Las Condes”, a través de Correos de Chile, la cual debe estar dirigida al Encargado de Prevención de Delitos de Credit Suisse,
- Comunicarse con el Encargado de Prevención de Delitos de Credit Suisse de manera personal o a través del correo electrónico de Credit Suisse destinado a las denuncias (AChile.Denuncias@Credit-Suisse.com) o,
- A través de la página web de Credit Suisse Denuncias Ley 20.393 - Credit Suisse (credit-suisse.com) donde tendrá acceso a enviar la denuncia a través de un correo electrónico a AChile.Denuncias@Credit-Suisse.com, o realizar la denuncia directamente a través de un formulario, el cual permite el anonimato si el denunciante lo desea.

f) **Normas respecto a la observancia del presente Código y eventuales sanciones por incumplimiento.**

La observancia de las disposiciones contenidas en el presente Código es de carácter mandatorio para todo el personal de Credit Suisse Agencia de Valores (Chile) Limitada y será puesto a disposición de su personal por parte de la Alta Administración.

Toda conducta realizada por el personal afecto que infrinja el presente Código, deberá ser presentada a la Alta Administración, para su análisis y resolución de sanciones internas, las cuales pueden incluir:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Amonestación escrita con copia a la Dirección del Trabajo.
- Despido del trabajador por incumplimiento grave de sus deberes.

La definición de estas sanciones se enmarca en lo establecido en la legislación laboral vigente.