



Servibanca

C Ó D I G O D E
É T I C A
Y C O N D U C T A

RECURSOS HUMANOS SERVIBANCA



C Ó D I G O
É T I C A
Y
C O N D U C T A

RECURSOS HUMANOS SERVIBANCA

CÓDIGO DE ÉTICA

Control del Documento.

Para dudas específicas o para proveer retroalimentación sobre este documento, se debe contactar al Encargado de Prevención de Delitos.

Las siguientes personas han revisado y aprobado este documento:

Responsables	Nombre	Cargo
Vania San Martín G.	Vania San Martín G.	Encargada de Procesos y Control RR.HH
Raúl Valdés N.	Raúl Valdés N.	Jefe de Personal
Francisco Cataldo P.	Francisco Cataldo P.	Subgerente de Recursos Humanos.

CÓDIGO DE ÉTICA DE SERVIBANCA 2020

I. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética de SERVIBANCA está basado en un conjunto de principios y valores que han guiado la acción de la empresa desde sus inicios, con apego a valores éticos y a las normas legales.

La reputación de la compañía, junto con sus clientes y su personal, constituye uno de los principales activos de SERVIBANCA. Por tanto, el cumplimiento del presente Código es esencial para mantener una sólida imagen corporativa.

II. ALCANCE

- a) El Código de ética aplica, sin distinción, al Directorio, Ejecutivos y todos los colaboradores de SERVIBANCA S.A.
- b) Los proveedores de bienes y servicios de SERVIBANCA deben procurar estar al tanto de las disposiciones del Código y observar sus términos en todos los actos o contratos con o en el nombre de SERVIBANCA.

III. VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS Y CONDUCTA ESPERADA

- a) **Nuestro Propósito:** Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, innovando y agregando valor por medio de soluciones tecnológicas que desarrollen y transformen el negocio y quehacer de nuestros clientes.
- b) **Valores corporativos:** En SERVIBANCA ha resultado vital la existencia de un conjunto de principios y valores, a los cuales se invita al personal a adherir con todas sus fuerzas, entre los que destacan:
 - o **Empresa de personas:** Queremos gestionar el talento en un entorno de trabajo innovador, exigente y afectuoso, que permita alcanzar el máximo potencial procurando el desarrollo profesional y realización personal de todos los Colaboradores.
 - o **Vocación de servicio:** Nos mueve una profunda vocación por servir con pasión y atender de la mejor manera a nuestros

clientes, poniéndolos en el foco de nuestro accionar.

- **Sobriedad**: Deseamos destacarnos por nuestro estilo sencillo y sobrio, cuidando los recursos.
 - **Actitud positiva**: A la compañía le interesa progresar potenciando nuestras habilidades, asumiendo las oportunidades de mejora como nuevos desafíos.
 - **Agilidad**: Queremos caracterizarnos por buscar siempre soluciones simples, efectivas y a veces disruptivas, con una permanente disposición al cambio y a la acción.
- c) Misión de SERVIBANCA:** Es la prestación de servicios operacionales y tecnológicos a nivel nacional cuyo foco es el procesamiento de transacciones (físicas y electrónicas) que agrupan altos niveles de calidad, confianza y tecnología, buscando en forma competitiva la satisfacción plena de nuestros clientes.
- d) Transmisión de los valores:** La empresa cree firmemente que la mejor manera de transmitir sus valores, principios, buenas prácticas y pautas de conducta es mediante el contagio, comenzando por el ejemplo de sus directivos, supervisores y jefes.
- e) Responsabilidad:** Los Colaboradores de SERVIBANCA deben actuar con responsabilidad y hacer siempre lo correcto, ateniéndose al presente Código como marco de referencia.
- f) Apego a la ética y a la legalidad:** SERVIBANCA busca el logro de sus objetivos de negocios basada en la calidad de sus productos y servicios y en el trabajo bien hecho y honesto, y rechaza, en consecuencia, las conductas impropias o ilegales.
- g) Principios fundamentales:**
- SERVIBANCA lleva a cabo sus negocios observando altos estándares éticos, con respecto a las personas, su vida y libertad, fomentando la responsabilidad y cumplimiento de las normas de sana convivencia, permitiendo que las metas y objetivos profesionales de sus Colaboradores puedan ser alcanzados adecuadamente.
 - SERVIBANCA procura desarrollarse y progresar, manteniéndose sólida, digna de respeto y confianza con todas las partes donde interactúa a partir del apego a los estándares señalados y al

cumplimiento de la legislación laboral vigente.

- Es un compromiso de SERVIBANCA actuar siempre en forma correcta y transparente con sus colaboradores, clientes, inversionistas, bancos, proveedores de bienes y servicios y desempeñarse con respeto por sus competidores y comprometer su responsabilidad social.
- SERVIBANCA no acepta acción alguna guiada por prejuicio relacionada con origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción política, sexo o discapacidad para permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación.
- Ningún acto relacionado con acoso sexual o laboral entre colaboradores será aceptado, aún sin vínculos jerárquicos.
- SERVIBANCA siempre actuará con responsabilidad social y respeto por el medio ambiente.

IV. PAUTAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA

- a) **Conflicto de intereses:** En el ejercicio de sus funciones, los directores, ejecutivos y colaboradores deberán actuar en concordancia al interés social y deberán abstenerse de contraponer sus propios intereses a los de la compañía. Se considera que existe conflicto de intereses desde el momento en que una decisión o acción está reñida o es competitiva con los intereses de SERVIBANCA, sus filiales y/o de sus clientes.
- b) **Regalos e invitaciones:** Puesto que dar o recibir regalos o invitaciones que no tengan el carácter de institucionales o corporativos o que excedan de un monto razonable, puede crear un conflicto de interés, real o aparente, los Directores, Ejecutivos y Colaboradores deben abstenerse de dar o recibir regalos o invitaciones que puedan ser percibidos como incentivos que generen una situación inconveniente o comprometedora. De esta manera, se prohíbe solicitar regalos, gratificaciones o cualquier clase de beneficios o ventajas a los proveedores y no está permitido recibir comisiones, regalos o cualquier otro privilegio en la compra de bienes y servicios que puedan crear conflictos de intereses, comprometer la relación con el proveedor o dañar la imagen de la compañía. Sólo se exceptúan de lo anterior, artículos de merchandising, invitaciones a eventos de socios de negocios o cortesías de valor simbólico.

- c) Proveedores de bienes y servicios:** La relación entre los colaboradores de SERVIBANCA y sus proveedores debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses de la compañía. Ello implica elegir proveedores sobre la base de criterios solamente profesionales. Los procedimientos de selección deben ser objetivos y transparentes. Se evitará llevar a cabo negociaciones con empresas o personas en las que existan dudas razonables respecto de su probidad. La relación con los proveedores debe llevarse a cabo en términos honestos, transparentes y justos, buscando siempre el interés de la compañía.

En la búsqueda y selección de proveedores serán considerados factores técnicos claramente definidos y predeterminados con el fin de obtener las mejores propuestas que añadan valor en términos de calidad, capacidad y plazos de entrega, ejecución y precios. Siempre que sea posible se realizarán licitaciones.

No se mantendrá una relación comercial con proveedores, si esta relación puede simbolizar algún tipo de conflicto de interés y no se informó a la compañía. Ante dudas, debe exponer la situación al superior inmediato.

Todas las compras de la empresa, serán canalizadas a través de medios formales.

d) Competidores y libre competencia:

- SERVIBANCA promueve y respeta la libre competencia. Por tanto, está prohibido realizar acuerdos de palabra o escritos con competidores, clientes o proveedores que restrinjan el ejercicio del libre comercio.
- La competitividad de la Compañía se basa en una administración ética de sus negocios. La relación con los competidores y sus Colaboradores debe ser conducida con respeto y observancia de la normativa legal vigente.
- No debe realizarse declaraciones que puedan afectar la imagen de los competidores o que contribuyan a dispersar rumores sobre ellos, y los competidores serán tratados con el mismo respeto que la compañía espera ser tratada.
- Está prohibido proporcionar información estratégica, confidencial o de cualquier otra manera perjudicial para el negocio de la

compañía o de terceros.

e) Clientes:

- Los clientes son claves para el éxito de SERVIBANCA.
- La empresa tiene una constante preocupación por satisfacer los requerimientos de sus clientes y proveer servicios de calidad, con esmero y vocación de servicio, cumpliendo honesta y cabalmente sus contratos.
- Todas las relaciones con clientes deben ser conducidas en términos honestos, transparentes y justos.
- SERVIBANCA procura, a través de una oferta de productos y servicios de calidad, conocer y anticipar las necesidades de sus clientes, intentando, en la medida de lo posible, exceder sus expectativas.
- Es deber de todos los Colaboradores de SERVIBANCA atender a los clientes con respeto, cortesía, prontitud y eficiencia, no tolerándose discriminaciones de ningún tipo.
- No se dará trato preferencial a un cliente basado en criterios personales. En todas las decisiones asociadas a la relación de SERVIBANCA con sus clientes primará la imparcialidad y estarán libres de todo favoritismo o prejuicio observando estrictamente la legislación aplicable.

f) Colaboradores:

- SERVIBANCA reconoce y valora el rol de sus Colaboradores en la marcha y viabilidad de la empresa. Le interesa especialmente velar por su dignidad, salud, seguridad y desarrollo profesional y personal, respetando sus derechos, todo dentro de un buen ambiente laboral.
- La relación de SERVIBANCA con sus colaboradores está basada en el cumplimiento de la legislación laboral vigente, contratos de trabajo, convenios colectivos y normas internas.
- Las relaciones en el lugar de trabajo deben ser guiadas por una actitud positiva, amable, transparente y de respeto mutuo, donde las personas se desempeñen buscando los mejores resultados con espíritu de equipo, profesionalismo, lealtad y confianza.

- La capacitación, experiencia profesional y habilidad para integrarse a SERVIBANCA son considerados un criterio justo para la admisión y promoción de Colaboradores.
- Las evaluaciones de colaboradores y administradores deben considerar calidad, eficiencia, eficacia y actitud en el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Es deber de todos los Ejecutivos y Colaboradores dedicar sus horas de trabajo a los intereses de SERVIBANCA, evitando cualquier actividad inapropiada con sus objetivos o que puedan comprometer a las partes interesadas.
- Todos los Directivos, Ejecutivos y Colaboradores que tengan o accedan a información o hechos de naturaleza confidencial deberán mantener estricta reserva de la misma, incluso luego de terminar su relación con SERVIBANCA.
- Los Ejecutivos y Colaboradores deberán comunicar a sus supervisores cualquier irregularidad de que tomen conocimiento, así como cualquier dato o hecho que produzca o producir daño a terceras partes o a SERVIBANCA.
- Ejecutivos y Colaboradores deberán asegurar y mantener adecuadamente los materiales y equipos que les son confiados, así como mantener una actitud proactiva en relación con la eliminación de residuos y reducción de costos.
- SERVIBANCA mantendrá un abierto y franco diálogo con Sindicatos y organización de Colaboradores, buscando armonía en las relaciones laborales, siempre procurando condiciones de eficiencia, productividad y competitividad.

Conductas Prohibidas:

- Uso de la posición de trabajo para obtener facilidades o cualquier tipo de favoritismos para sí o terceros.
- Conductas abusivas que intimiden o humillen, acoso o actitudes que menos caben la dignidad o integridad física o psicológica de las personas.
- Llevar a cabo cualquier tipo de propaganda política o religiosa al interior de SERVIBANCA haciendo uso de su condición de colaborador.
- Uso de medios electrónicos provistos por la compañía, como

- correo electrónico o acceso a internet para registrar, enviar mail, correspondencia o archivos no relacionados con sus actividades profesionales, prohibiendo especialmente aquellos de carácter frívolo o inmoral.
- Promover al interior negocios ajenos a SERVIBANCA haciendo uso de la calidad de colaborador, a menos que haya sido previa y formalmente autorizado por quien corresponda.
 - Violación de comunicaciones o correspondencia de terceros.
 - Llevar a cabo cualquier tipo de asistencia y/o manejo de ayuda financiera que signifique préstamos de la compañía.

Los ejecutivos y colaboradores adicionalmente deben:

- Prevenir la propagación de hechos o información falsa, nociva o infundada que pueda comprometer la imagen y/o los negocios de la compañía.
- Hacer cumplir las reglas y normativa de SERVIBANCA.
- Mantener siempre un diálogo sincero e informar a los Colaboradores sobre las estrategias y proyectos de la Compañía siempre que no requieran reserva o confidencialidad.
- Reconocer los esfuerzos, la dedicación y habilidad de trabajo de los colaboradores monitoreando y evaluando sus resultados.
- Liderar, asistir y guiar a los Colaboradores para ejecutar de mejor manera sus actividades y apoyarlos en sus justas reclamaciones.
- Promover relaciones funcionales armoniosas, a través de prácticas transparentes y confiables, procurando el cumplimiento de las mismas. Fomentar la autoestima y respeto por SERVIBANCA el desarrollo de iniciativas y la creatividad, así como impulsar el interés y motivación de los Colaboradores.

g) Accionistas, potenciales inversionistas y analistas: La sociedad otorga un trato igualitario a todos sus accionistas. Sujeta a la normativa vigente y a la confidencialidad en el manejo de los negocios, hace de la transparencia un objetivo en la relación con sus inversionistas. La empresa vela por realizar la mejor gestión posible del patrimonio de sus accionistas. Las acciones de SERVIBANCA deben representar adecuadamente el valor de los negocios de la compañía. Para alcanzar ese objetivo, además de generar consistentemente sólidos resultados financieros, SERVIBANCA busca construir relaciones con sus accionistas y el mercado de capitales a través de comunicaciones exactas, transparentes, oportunas e igualitarias con la información

necesaria para monitorear a la compañía y sus negocios. Estas comunicaciones son confeccionadas por Colaboradores autorizados para realizar esta tarea.

Todo esfuerzo debe ser ejecutado promoviendo el adecuado retorno de los accionistas e inversionistas, ya sea a través de dividendos o incrementando el valor de las acciones emitidas por SERVIBANCA en el mercado, con el objeto de mantener dichas acciones como una atractiva alternativa de inversión y así ofrecer a la compañía más opciones para mantener sus programas de expansión en el largo plazo.

Ningún colaborador podrá hacer uso de información privilegiada para vender o comprar acciones de la compañía, sea directamente o a través de terceras partes, bajo pena de aplicación de las sanciones legales correspondientes.

- h) Relación con la Comunidad y responsabilidad social:** SERVIBANCA procura contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en el entorno donde opera. La compañía mantiene relaciones de cooperación con las autoridades a este respecto. No se abanderiza con NINGÚN pensamiento político y respeta la libertad religiosa.

La compañía tiene como principio actuar siempre con responsabilidad social en las comunidades donde opera. Los Colaboradores y Administradores deben respetar los intereses de dichas comunidades y de su país.

Todos los Colaboradores y Contratistas deben actuar en forma socialmente responsable, de acuerdo con altos estándares éticos y protegiendo la imagen y reputación de la compañía en las actividades conjuntas con la comunidad.

- i) Medio Ambiente:** La sociedad reconoce su obligación de proteger el medio ambiente en el cual se desenvuelve. Aun cuando sus operaciones no generan un impacto ambiental relevante, la empresa procura implementar tecnologías que reducen el uso de energía y minimizan la emisión de contaminantes.

La compañía está comprometida con la calidad de vida de sus Colaboradores, Socios de negocio y la comunidad donde opera.

Todos los negocios de la compañía serán conducidos en total cumplimiento de la legislación ambiental, con búsqueda de

mejora en sus procesos operacionales y sus actividades, dentro del concepto de desarrollo sostenible.

- j) Responsabilidad Penal:** La ley chilena N° 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios PÚBLICOS y extranjeros y receptación. En consideración a lo anterior, se prohíbe en forma expresa a los Directores y Colaboradores de la compañía y terceros que se vinculen con ella, sean estos proveedores, contratistas, asesores, agentes, clientes, entre otros, realizar cualquier acto que pueda configurar un delito o cualquier conducta que pueda dar lugar a la imputación penal de la empresa.
- k) Órganos de gobierno y entidades reguladoras:** La compañía actuará con los más altos niveles de integridad en su relación con los representantes gubernamentales. Los representantes de los órganos de gobierno y reguladores siempre serán tratados profesional e independientemente, disponibilizando la información, datos y registros relevantes siempre que sean requeridos por Ley.
- l) Relación con la prensa y difusión:** La compañía responderá de manera transparente a las consultas del público, poniendo a su disposición toda la información necesaria para el esclarecimiento y divulgación de sus acciones, en especial cuando las consultas son formuladas por la prensa, la comunidad financiera y las autoridades, siempre resguardando en primer lugar los intereses comerciales, el debido cuidado por la seguridad de la propiedad de la compañía y la reserva y confidencialidad necesaria para velar por el interés social y cumplimiento de la Ley de Valores, entre otras.

Toda la información revelada a la prensa será precisa y transparente, de acuerdo a altos estándares éticos, legislación vigente y normas específicas de la Comisión para el Mercado Financiero. Dicha información será desarrollada exclusivamente por Administradores y Colaboradores designados y autorizados para ello, con el fin de mantener la confianza en la relación con los medios de comunicación y la imagen positiva de la empresa en la opinión pública.

- m) Registros contables:** La transparencia es esencial para permitir una adecuada evaluación de la sociedad y sus negocios por parte de los agentes de mercado. La contabilidad debe ser precisa, completa y veraz liberada correctamente en los Estados Financieros y con la apropiada documentación que la respalde.

La contabilidad cumple con las normas y principios IFRS, La Ley, normativa de los entes reguladores y registros de impuestos para generar informes y crear una base consistente y uniforme de evaluación y divulgación de las operaciones de la compañía. No habrá registros o fondos paralelos no reflejados en la contabilidad.

- n) Uso y conservación de los activos:** Los Colaboradores y Administradores deben asegurar la preservación de los activos de la compañía, esto es, sus instalaciones, equipos, maquinaria, mobiliario, vehículos, etc.

Así mismo deben respetar y proteger la propiedad intelectual de la compañía sobre productos, procesos, marcas, patentes, tecnología, estrategia de negocios y marketing, datos, información, investigación y derechos conexos en todas sus etapas de desarrollo, registro y/o uso, de acuerdo a la legislación vigente y velando por el interés social.

No está permitida la utilización de equipos y otros activos para asuntos privados.

El acceso a internet y uso del teléfono, así como del correo electrónico, el hardware y software deben limitarse a la actividad profesional y cumpliendo las demás disposiciones establecidas en las Políticas, normas y directrices de la compañía.

DEFINICIONES

- **Interés Social:** Es el mejor desarrollo del giro de SERVIBANCA en el beneficio de la misma, sus accionistas y Colaboradores, siempre en cumplimiento de la legislación aplicable, sus estatutos y demás normativa interna, en especial de sus valores y principios corporativos y conducta esperada.
- **Conflicto de Interés:** Un conflicto de interés o conflicto corresponde a una situación en que los intereses privados de una persona, como relaciones profesionales externas, activos financieros personales u otros, interfieren o pueden entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones como Director o Colaborador de SERVIBANCA eventualmente en perjuicio del interés social. Es responsabilidad de cada Director, Ejecutivo,

Colaborador de SERVIBANCA emplear su propio juicio o criterio y notificar cualquier situación de eventual conflicto de interés. Los conflictos pueden corresponder a dos categorías:

- **Conflictos reales:** Corresponden a aquellas situaciones en que el interés particular interfiere con el interés social de manera actual y presente.
- **Conflictos eventuales:** Situaciones en que, dadas las particularidades del caso, pueden entenderse o interpretarse como un conflicto de interés.
- La percepción de un conflicto de interés eventual plantea tanta preocupación ética como un conflicto real de interés por lo que el presente acápite aplica para ambas categorías de conflicto.
- Cuando se encuentre frente a un desafío ético, tenga presente si es ético y congruente con las pautas de SERVIBANCA, si es legal o si refleja bien su imagen y la de la empresa.
- **Ámbito de aplicación:** A continuación, se entregan las pautas necesarias para detectar aquellas situaciones de conflicto no contempladas en el Título XVI de la Ley 18.046 y que debe definir cada Director o Ejecutivo con el objeto de evitar su percepción y realidad, apoyándolos para reconocer, declarar y mitigar posibles conflictos de interés.

En lo que respecta a cumplimiento legal en esta materia, en específico las disposiciones del Título XVI "De las Operaciones con Partes Relacionadas en las Sociedades Anónimas Abiertas y sus Filiales" de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, SERVIBANCA cuenta con un procedimiento operativo para identificar la eventual existencia de situaciones de conflicto de interés. Dicho procedimiento funciona en base a información que entregan los Directores respecto de sus intereses económicos y personales, y la aplicación de una herramienta informática desarrollada por la compañía para ese preciso objeto. Anualmente y/o cada vez que sea necesario, los Directores deben actualizar su declaración de interés, siendo el Gerente General el encargado de recabar dicha declaración de cada uno de ellos. La presente regulación de los conflictos no aplica para aquellas situaciones definidas como "Operaciones con Partes Relacionadas" establecidas en el artículo 146 de la Ley 18.046, atendido que cuentan con su tratamiento legal.

- **Obligaciones:** Evitar siempre las situaciones de beneficio personal o de terceros en las decisiones relacionadas con la compañía en detrimento del interés social, tanto desde un punto de vista formal como de fondo, esto es, procurar tanto una adecuada solución

del conflicto y contar con las suficientes explicaciones para el mismo, en este último caso también para situaciones que puedan interpretarse como tal. De esta manera, corresponde que el interés social sea observado en todo momento, no solo para resolver conflictos reales, sino también para evitar que emerjan detectando de forma previa aquellos de carácter eventual. Sin perjuicio de lo anterior, la compañía no entiende que la sola concurrencia de situaciones de conflicto sea de por sí cuestionables desde el punto de vista ético o impliquen necesariamente una actuación errada. Es la solución adecuada de las mismas las que, en última instancia, viene en perseguir la presente regulación con los procedimientos y guías que establece.

La celebración de una operación en que pueda tener interés un Director o ejecutivo y que le reporte beneficio a sí o terceros no es considerada por la compañía como contraria al Código siempre y cuando en dicha operación se haya observado totalmente el interés social y aplicado los procedimientos destinados al efecto.

Si un conflicto supone o puede suponer la vulneración del interés social es un tema a definir por el Directorio en su conjunto, pero es deber del Director, Ejecutivo o Colaborador involucrado identificar aquellas situaciones de conflicto e informarlas de acuerdo al procedimiento establecido para estos efectos.

V. POLÍTICA DE DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

• OBJETO Y ALCANCE.

Dentro de los Valores Corporativos y principios fundamentales establecidos en el presente Código, específicamente en su acápite III, se encuentran los siguientes:

Valores Corporativos:

En SERVIBANCA, ha resultado vital la existencia de un conjunto de principios y valores, a los cuales se invita a los colaboradores a adherir con todas sus fuerzas, entre los que se destacan:

Empresa de Personas: Se ha querido constituir un equipo que mantenga entre sí una relación más completa y humana que la derivada de los meros compromisos de trabajo.

Principios Fundamentales:

SERVIBANCA, no acepta acción alguna guiada por prejuicio relacionado con origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción Política, sexo o discapacidad para permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación.

Ningún acto relacionado con acoso sexual o laboral entre colegas será aceptado, aún sin vínculos jerárquicos.

De esta manera, SERVIBANCA, entiende que las relaciones más humanas y completas suponen el respeto por la diversidad y prohibición de todo tipo de discriminación y así es como se establece como parte de sus principios fundamentales.

VI. MONITOREO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

• COMITÉ DE ÉTICA.

El Comité de Ética tiene por finalidad velar por el cumplimiento del Código de Ética de SERVIBANCA y mantenerlo actualizado, así como resolver consultas y conflictos relacionados con el tema. Las conductas apartadas de la ética deben ser reportadas a través del procedimiento de denuncias establecido.

El Comité de Ética de SERVIBANCA está conformado por el Gerente General, Subgerente de RR. HH. y el Subgerente de Administración y Contraloría.

Sus funciones son:

- Publicar y promover la amplia difusión del Código, no solo entre los Colaboradores y administradores, sino también a los demás destinatarios, proveedores, clientes y otros.
 - Aclarar dudas sobre su aplicación.
 - Recibir, registrar y evaluar información concerniente a la violación del Código que llegue a su conocimiento, dejando constancia que comunicaciones anónimas no serán aceptadas.
 - Aplicar las medidas disciplinarias que correspondan, y
 - Proponer al Directorio actualizaciones al Código.
- ### **• CANALIZACIÓN DE DUDAS SOBRE EL PRESENTE CÓDIGO**

Si un colaborador tiene dudas sobre cómo actuar ante una situación específica en términos de lo dispuesto en el presente Código de Ética, deberá consultar a su jefe directo y al gerente de su área quienes deberán aclarar dichas dudas o escalar el tema a instancias superiores.

VII. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.

La compañía cuenta con una plataforma de denuncias para reportar incumplimientos al presente Código, sean anónimas o no, así como eventuales irregularidades o ilícitos. Las denuncias podrán canalizarse a través del link:

<https://sonda.ines.cl/servibanca/formulario/>

Toda persona que tenga conocimiento o sospecha de una conducta que constituya una violación al presente código, deberá acceder a la misma para denunciarla.

El sistema de denuncias de SERVIBANCA, garantiza y cautela la absoluta confidencialidad de la información entregada, así como la identidad del denunciante.

VIII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El Comité de Ética decidirá sobre las medidas disciplinarias aplicables, de acuerdo a la severidad de la violación del Código, usando como referencia:



POLÍTICA DE CALIDAD

SATISFACEMOS LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES. PRACTICANDO CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS

Entregamos productos y servicios adecuados a nuestros Clientes, aplicando los principios, conceptos y prácticas de la Gestión de Calidad Total.

Fomentamos las relaciones de confianza y de cooperación técnica con nuestros Clientes y Proveedores, para mejorar en forma permanente la calidad de nuestros productos y servicios.

Creamos condiciones que permitan a las personas aportar al logro de los objetivos de calidad y realizarse como profesionales e individuos.

Buscamos estándares de productividad y eficiencia que nos permitan asegurar la solidez y el crecimiento de nuestro negocio.

Mantenemos coherencia con las normas éticas, legales y medioambientales.

POLÍTICA DE SEGURIDAD

Somos responsables de la seguridad y salud de todos nuestros empleados, siendo su integridad, el valor más importante que resguardamos.

PRINCIPIOS

Cumplimos con la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional vigente en el país y con otros requisitos que la empresa se comprometa.

Utilizamos herramientas que garanticen la seguridad de las personas, entregándoles recursos para identificar, evaluar y controlar los riesgos en las actividades de rutina, mejoramiento y de emergencia.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo, orientando nuestros esfuerzos a la prevención.

Nuestras gerencias y jefaturas, son responsables por la seguridad de todo su Equipo liderando las actividades de seguridad y promoviendo la actitud preventiva.

Nuestros colaboradores son responsables de velar por su propia integridad y la de sus compañeros, realizando su trabajo de acuerdo a los procedimientos, instrucciones, normas y reglas, sea escrita o

verbal, establecidas por SERVIBANCA.

POLÍTICA GENERAL DE RIESGO OPERACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

SERVIBANCA establece como "POLÍTICA DE RIESGO OPERACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO", mediante su Sistema de Gestión de la Seguridad de la información, la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus clientes y de la Empresa.

La confidencialidad permite asegurar que la información sea obtenida ÚNICAMENTE por las personas autorizadas. La integridad permite el mantenimiento de la exactitud y validez de la información.

Por último, la disponibilidad garantiza la disposición de los servicios para ser usados cuando sea necesario.

La información es un factor crítico en el mundo de los negocios actuales; en consecuencia, las políticas son implementadas y cumplidas por los diferentes niveles de la organización, así como por los subcontratistas de servicios externos. La dirección de SERVIBANCA está comprometida para impulsarlas, difundirlas y cumplirlas.

Estas políticas son implementadas mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, según normativas, procedimientos, instructivos y registros, y los empleados de SERVIBANCA y subcontratistas de servicios externos se comprometen a cumplirlas.

El cumplimiento de la Política es controlado en el tiempo, y los incumplimientos quedan expuestos a eventuales sanciones.



www.servibanca.cl

Catedral #1888 Santiago - Chile Fono (56 2) 2560 96 00
contacto@servibanca.cl