

# EticAcción

Construyendo bases sólidas



NUESTRA GUÍA DE CONDUCTA





## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

### INTEGRIDAD DESDE SIEMPRE

La integridad es fundamental para Falabella, lo ha sido desde siempre, desde hace 128 años. Y también lo es para mí y sé que lo es para ti.

Uno de nuestros principios es tener al cliente en el centro, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Para ello, aspiramos a la excelencia en todos los ámbitos de nuestras actividades y en cada tramo de nuestros procesos, para lograr entregar al cliente y a la sociedad en general, una alternativa que le aporte valor.

Esa excelencia se traduce en hacer lo correcto, en ser consecuentes entre lo que decimos y lo que hacemos, en liderar con ejemplo en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo. Somos referentes en nuestros respectivos negocios y queremos ser también referentes en nuestras prácticas. Por eso es muy importante que cada uno de los integrantes del gran equipo Falabella, vivamos la integridad desde nuestro trabajo diario, con compromiso y convicción.

Este Código de Ética refleja nuestros principios y aspiraciones; recoge en términos claros y concretos lo que Falabella espera de cada uno de nosotros, para lograr seguir siendo una empresa sostenible y haciendo realidad los sueños de nuestros clientes, de modo correcto y consecuente.

Para lograrlo contamos contigo!

Un abrazo

**Juan Fernando Correa Malachowski**

Presidente del Directorio Tiendas de Mejoramiento del Hogar S.A.

# INDICE

<b>I</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
1.1	¿Para qué un Código de Ética?.....	8
1.2	¿A quién aplica el Código de Ética? .....	8
1.3	¿Cuál es nuestra responsabilidad como Asesores(as)? .....	8
1.4	Excepciones.....	9
<b>II</b>	<b>PRINCIPIOS DE LA EMPRESA</b> .....	<b>10</b>
<b>III</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD</b> .....	<b>14</b>
3.1	Consejeros de Integridad.....	15
3.2	Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento .....	15
3.3	Comité de Ética .....	15
3.4	Oficial de Ética .....	15
<b>IV</b>	<b>CANAL DE INTEGRIDAD</b> .....	<b>16</b>
<b>V</b>	<b>FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS</b> .....	<b>18</b>
5.1	Preguntas .....	18
5.2	Denuncias.....	18
5.3	Sin Represalias .....	19

<b>VI ¿COMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO TRABAJO? . 21</b>	<b>VIII ¿COMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD? ..... 34</b>
6.1 Respetando a las Personas .....22	8.1 Con apego a la Ley ..... 35
6.2 Manteniendo buenas relaciones con nuestros Clientes .....23	8.2 Rechazando Cualquier Forma de Soborno ..... 36
6.3 Manteniendo buenas relaciones entre Asesores(as).....23	8.3 Actuando Responsablemente con las Comunidades y el Medio Ambiente ..... 37
6.4 Declarando y administrando nuestros Conflictos de Interés .....24	8.4 Protegiendo la Salud y Seguridad de Asesores(as) y Clientes ..... 37
6.5 Cumpliendo la Ley y la Normativa Interna en el Uso de Alcohol y Drogas .....25	8.5 Cumpliendo con la Seguridad del Producto ..... 37
6.6 Rechazando toda forma de Acoso y Discriminación.....26	8.6 Desarrollando Actividades Políticas Fuera del Lugar y Horario de Trabajo ..... 39
6.7 Manteniendo Buenas Relaciones con Proveedores y Terceros..... 26	8.7 Relacionándonos con la Autoridad con Integridad .....39
6.8 Cumpliendo la Normativa Interna sobre Regalos e Invitaciones Sociales .....28	8.8 Contando con Autorización antes de hacer Declaraciones a los Medios de Comunicación.....40
6.9 Cuidando los Bienes de la Compañía .....29	8.9 Actuando con Integridad Dentro y Fuera del Trabajo .....40
<b>VII ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO? ..... 31</b>	<b>IX PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA: COHECHO, COLUSIÓN, LAVADO DE ACTIVOS, TRÁFICO DE INFLUENCIAS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO ..... 42</b>
7.1 Compitiendo de Manera Justa.....31	
7.2 Respetando la Integridad Financiera y Documental .....32	
7.3 Manejando la Información según la Ley y la Normativa Interna .....33	
7.4 Respetando la Vida Privada y Protegiendo los Datos de Caracteres Personal ..... 34	
7.4 Respetando la Propiedad Intelectual e Industrial .....34	<b>X ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO? ..... 44</b>
	<b>XI MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO..... 45</b>
	<b>XII NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD ..... 46</b>



# INTRODUCCIÓN

## ¿PARA QUÉ UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Hoy muchas empresas tienen un Código de Ética. Y empresas como la nuestra en tamaño, presencia y complejidad, siempre hemos tenido uno. ¿Te has preguntado por qué? Nosotros sí. Y éstas son las razones:

- + Porque es una muy buena manera de asegurarnos que vivamos nuestros valores como empresa y porque es importante que todos tengamos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros. Nuestra ética tiene que estar clara y este Código ayuda mucho a que así sea.
- + Porque para hacer lo correcto hay que saber qué es lo correcto y, a veces, la diferencia es difícil de ver. Esta EticAcción o Código de Ética y los mecanismos que establece son herramientas para ayudarnos. Hacer lo correcto necesita a veces de valentía, y si ponemos esto por escrito y lo comunicamos muy bien, sabes que estamos todos detrás; que estamos todos juntos comprometidos con hacer lo correcto y que nadie, absolutamente nadie en la compañía, puede pedirte que rompas este compromiso de integridad.
- + Porque nosotros llevamos la ética a la acción. .
- + Para demostrar nuestra integridad, que habla de lo que hacemos, de lo que somos y de lo que proyectamos incluso cuando nadie nos está viendo.

## ¿A QUIÉN APLICA EL CÓDIGO DE ÉTICA?

Este Código aplica a todos nosotros, independientemente de las actividades y responsabilidades que tengamos. Esto incluye a todos los empleados, ejecutivos y directores. Además, la compañía busca y promueve que sus proveedores y terceros en general, actúen de acuerdo con este Código.

## ¿CUÁLES SON NUESTRAS PRINCIPALES RESPONSABILIDADES ÉTICAS COMO ASESORES(AS)?

- + Cumplir siempre con la ley, este Código de Ética y las normas internas de la compañía, que se encuentran disponibles en la intranet.
- + Liderar con integridad y siempre con el ejemplo. Cuida siempre que tus acciones sean éticas y digan lo mismo que tus palabras.
- + Mantener un clima laboral sano, que incentive el comportamiento íntegro y un ambiente de confianza en el que la gente se sienta cómoda para hacer preguntas y denuncias sobre ética, sin temor a represalias.
- + Preguntar antes de actuar si es que tienes una duda, reportar lo que está mal y colaborar en las investigaciones de la compañía.

## EXCEPCIONES

Sin perjuicio de que este Código de Ética nos aplica a todos, en casos muy excepcionales se puede solicitar una dispensa a la aplicación del mismo cuando ello no signifique comprometer nuestra integridad. Las solicitudes deben ser enviadas por escrito a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, con anticipación a la conducta para la cual se busca aprobación. Del mismo modo, la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento responderá por escrito al solicitante.

Si tienes dudas siempre puedes recurrir a los Consejeros de Integridad, a la Gerencia Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Mi jefe me pide que omita cierta información en los reportes a la autoridad porque pueden afectar gravemente la reputación de la compañía. ¿Qué debo hacer?*

Esta instrucción no solo es contraria con nuestro Código de Ética, sino que también podría ser ilegal.

Si no sientes la confianza necesaria para decirle directamente a tu jefe que esto está mal, puedes acudir al Consejero de Integridad, al Gerente Legal, al Gerente de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, o hacer una denuncia a través de alguno de los medios del Canal de Integridad de la compañía. Si lo prefieres, tu denuncia también puede ser anónima.







# PRINCIPIOS DE SODIMAC

Este Código se construye sobre nuestra Visión, Misión y Valores. Si orientamos nuestras decisiones a cumplir la Visión y Misión de la compañía y actuamos llevando a la práctica sus Valores, fortalecemos la integridad corporativa.

## NUESTRA VISIÓN

Es ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, clientes, asesores(as) y proveedores en América.

## NUESTRA MISIÓN

Es desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes.

## RESPECTO

Reconocemos el valor de las personas y la importancia de la diversidad, respetando sus derechos y dignidad. Igualmente, escuchamos y valoramos las opiniones de todos los que conformamos la Empresa, así como de nuestros grupos de interés.

- + Yo vivo el Respeto saludando y despidiéndome de todos mis compañeros y clientes.
- + Yo vivo el Respeto tratando a mis compañeros y clientes como me gustaría ser tratado.
- + Yo vivo el Respeto pidiendo por favor y dando las gracias.
- + Yo vivo el Respeto valorando el trabajo y esfuerzo de todos.
- + Yo vivo el Respeto valorando las opiniones de los demás.
- + Yo vivo el Respeto valorando la diversidad.

## EXCELENCIA

Valoramos la excelencia en nuestro actuar, dando lo mejor de nosotros mismos, ya que es una forma de entregar todo lo que prometemos a nuestros compañeros de trabajo y clientes.

- + Yo vivo la Excelencia aprendiendo nuevas y mejores formas de hacer mi trabajo.
- + Yo vivo la Excelencia cuidando los recursos de la empresa.
- + Yo vivo la Excelencia en las buenas relaciones con compañeros, clientes y proveedores.
- + Yo vivo la Excelencia colaborando con otros equipos.
- + Yo vivo la Excelencia asesorando a mis clientes a tomar la mejor decisión de compra.
- + Yo vivo la Excelencia al predicar con el ejemplo.
- + Yo vivo la Excelencia al dar lo mejor de mí.



Y nuestra Visión y Misión las vivimos actuando siempre conforme a nuestros valores, que son cuatro:  
REIR: Respeto, Excelencia, Integridad y Responsabilidad.

Somos nosotros, las personas, las que hacemos esto posible. Nuestros valores nos inspiran para hacer realidad nuestro propósito.

**Juntos Construimos Sueños y Proyectos de Hogar**

## INTEGRIDAD

La integridad para nosotros significa tomar decisiones de manera honesta, justa, ética transparente y de confianza respecto a todos nuestros grupos de interés.

- + Yo vivo la Integridad no aceptando propinas ni regalos de los proveedores y clientes.
- + Yo vivo la Integridad siendo transparente y honesto.
- + Yo vivo la Integridad haciendo buen uso de los beneficios.
- + Yo vivo la Integridad haciendo siempre lo correcto.
- + Yo vivo la Integridad comunicando mis posibles conflictos de interés.
- + Yo vivo la Integridad resguardando la información de la empresa.

## RESPONSABILIDAD

Todas nuestras acciones las realizamos con seriedad y responsabilidad social, cumpliendo nuestros deberes.

- + Yo vivo la Responsabilidad cuando asumo compromisos y los cumplo.
- + Yo vivo la Responsabilidad cumpliendo con mis horarios.
- + Yo vivo la Responsabilidad reconociendo y asumiendo las consecuencias de mis errores.
- + Yo vivo la Responsabilidad solidarizando y ayudando a nuestra comunidad.
- + Yo vivo la Responsabilidad usando mis elementos de protección personal, aportando a la seguridad en mi lugar de trabajo.
- + Yo vivo la Responsabilidad cuidando el medio ambiente.



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD

CAP  
03

P.14



---

Para asegurar que nuestro compromiso con la ética funcione, la compañía ha creado una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a Asesores(as) y terceros con los que se relaciona la compañía y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

### **3.1 CONSEJEROS DE INTEGRIDAD**

Son Asesores(as) que han recibido un entrenamiento especial y por tanto están capacitados para asesorarnos en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes y canalizando de forma confidencial las denuncias que se les planteen. Puedes conocer quiénes son en nuestra intranet.

### **3.2 GERENCIA DE GOBERNANZA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO**

Es el área de la Gerencia Legal Corporativa de cada país de operación, que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Ética, recibiendo y gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial. Adicionalmente desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los Asesores(as) en nuestra ética.

### **3.3 COMITÉ DE ÉTICA**

El Comité de Ética está formado por el Gerente General, el Gerente de Asuntos Legales y Gobernanza, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Auditoría. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética.

P.15

### **3.4 OFICIAL DE ÉTICA**

Es el Gerente Legal de la compañía, quien deberá ser designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.



# CANAL DE INTEGRIDAD

CAP  
04

P.16



---

Es posible que al momento de tomar una decisión nos surjan dudas de carácter ético y sea necesario consultar antes de actuar. En otras ocasiones podemos tener dudas respecto de la integridad del actuar de otros Asesores(as), o hemos tomado conocimiento de que se ha cometido un delito o alguna actuación ilegal al interior de la compañía.

Esta información es muy relevante para la compañía a fin de conducir de manera adecuada el actuar de sus Asesores(as) o sancionar aquellas conductas que infringen la ley, nuestras normas internas o el Código de Ética.

P.17

La compañía pone a nuestra disposición los siguientes medios a través de los cuales podemos contactar directamente a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento:

- + Botón de acceso al link "Canal de Integridad" ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- + Número telefónico gratuito 0800 18479.
- + Correo electrónico: [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)
- + Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

Es importante destacar que toda la información que reciba la compañía a través de los distintos medios del Canal de Integridad será tratada de forma estrictamente confidencial, resguardando la identidad del denunciante, del denunciado y de todas las personas que participen de una investigación, así como todo dato relacionado a la misma. Es deber también de todos quienes toman conocimiento de un caso ético guardar la máxima confidencialidad.

Asimismo, un Asesor(a) o un tercero podrá, con la seriedad y responsabilidad del caso, efectuar una denuncia de manera anónima.

Creemos en el valor de la verdad y el respeto, por lo que debemos usar el Canal de Integridad con responsabilidad.

Asimismo un Asesor(a) o un tercero podrá, con la seriedad y responsabilidad del caso, efectuar una denuncia de manera anónima.

Creemos en el valor de la verdad y el respeto, por lo que debemos usar el Canal de Integridad con responsabilidad.



# FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS

## 5.1 PREGUNTAS

A la compañía le interesa que todos los

CAP

Asesores(as) entiendan muy bien este

05

Código de Ética. Por eso tenemos especialistas para resolver cualquier duda o inquietud. Todas las consultas son importantes y por ello serán gestionadas de forma profesional, rápida y confidencial.

P.18

Las preguntas, dudas o inquietudes pueden realizarse directamente al Consejero de Integridad o al Gerente de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, utilizando algunos de los medios de contacto del Canal de Integridad (teléfono 080018479, email [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com), botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la

compañía) o acercándose personalmente a sus oficinas.

## 5.2 DENUNCIAS

La integridad corporativa la construimos todos, día a día. Por eso tu aporte es vital

no solo con tu actuar ético sino también informando sobre aquellas situaciones que se alejan de la conducta esperada. Si tomas conocimiento o eres testigo de una infracción al Código de Ética, la

compañía espera que la informes para así

investigar la situación y tomar las medidas que sean necesarias. Toda denuncia será gestionada por la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento e investigada de manera confidencial, protegiendo la identidad de quien denuncia, de quienes colaboran con testimonios en una investigación y de todo dato o antecedente relacionado con la investigación.

Recuerda, cada uno de nosotros está

llamado a ayudar en esto. No informar es una infracción al Código de Ética

puede ser tan perjudicial como la misma infracción. De ahí la importancia de utilizar

los distintos medios de contacto del Canal de Integridad para entregar este tipo de información. No te inhibas de preguntar o denunciar pensando que alguien más lo hará. Si ves algo que está mal, reporta.





## 5.3 SIN REPRESALIAS

Para la compañía es importantísimo recibir todas las inquietudes éticas que tengan los Asesores(as) de manera de responder a sus dudas. Para que los Asesores(as) se acerquen libremente, es indispensable contar con un ambiente donde todos sientan confianza de plantear sus inquietudes sin temor a sufrir algún perjuicio o represalia.

Se entiende por represalia toda conducta que afecte negativamente o perjudique al Asesor(a) a raíz de haber planteado de buena fe una inquietud o denuncia o colabore en una investigación ética.

Las represalias en contra de Asesores(as) que plantean inquietudes éticas no serán nunca toleradas y serán consideradas una infracción grave al Código de Ética.

Por tanto, una vez acreditada la comisión de una represalia se tomarán medidas en contra del Asesor(a) que la haya cometido.

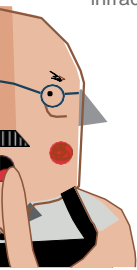
Ahora bien, la compañía espera que los Asesores(as) actúen de buena fe, es decir, con el convencimiento genuino y honesto de lo que están planteando, aunque posteriormente se determine que hubo un error. Por el contrario, si un Asesor(a) realiza una denuncia a sabiendas que es falsa, sí es posible que la compañía adopte medidas en contra de éste.

Si un Asesor(a) considera que ha sufrido represalias, debe informar inmediatamente este hecho a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento a través de los canales que la compañía pone a su disposición.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Hace unos meses atrás participé como testigo en una investigación ética y desde esa fecha mi jefe me excluye de ciertas reuniones y no me entrega, como lo hacía antes, información necesaria para mi trabajo. ¿Puede ser esto represalia?*

Sí. Un cambio negativo e injustificado en el trato o en la forma de trabajar podría ser considerado represalia. Si tu jefe cambió su trato hacia ti después de dar tu testimonio como testigo, debes informarlo a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.





---

# ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO TRABAJO?

La Empresa está comprometida en ser socialmente responsable tanto con nuestros clientes, asesores(as), proveedores, el medioambiente, nuestra comunidad y la sociedad en general, buscando aportar al desarrollo de los países donde estamos presentes. Por esta razón, nos hacemos cargo de los impactos reales y potenciales también en el ámbito de los derechos humanos y establecemos los mecanismos de mitigación, prevención y remediación al respecto, mediante nuestro Sistema de Integridad Corporativa.

Desarrollamos nuestras actividades de acuerdo a la legislación nacional y a los principales instrumentos internacionales, que conforman nuestro marco conceptual: “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, de las Naciones Unidas (ONU);

“Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos”, de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas (ONU); “Principios del Pacto Global” de las Naciones Unidas (ONU); “Directrices para Empresa Multinacionales”, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); “Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social”, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); Norma internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social (ISO), y la iniciativa para reportar, de Global Reporting Initiative (GRI).

Sodimac busca cumplir las expectativas de un comportamiento sostenible, respetando los derechos humanos en todas sus actividades, en cualquier lugar que

esté presente, en el marco de la normativa internacional reconocida, especialmente las orientaciones de los organismos y las normas antes indicadas, junto con los Principios Ruggie que promueven proceder con la debida diligencia, identificando y previniendo las eventuales consecuencias negativas que pudiesen provocar sus actividades en las personas, además de remediarlas cuando fuera necesario (“Proteger, Respetar y Remediar”).



## 6.1 RESPETANDO A LAS PERSONAS

El respeto a la dignidad de cada uno de los Asesores(as) es fundamental para la construcción de la integridad corporativa y por ello la compañía se compromete a protegerla siempre. Toda violación a la dignidad de sus Asesores(as) o de terceros con los que se relacione la compañía será debidamente sancionada.

La compañía busca promover la diversidad entre sus Asesores(as) y espera por tanto que las relaciones entre éstos se basen en el respeto e inclusión.

En particular, la compañía se compromete a:

a) Respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y

filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen.

b) Promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los Asesores(as). Por tanto, no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria o acoso.

c) Proteger a la persona, la salud y dignidad de todos aquellos con que se relaciona. Asimismo, prohibir el uso de mano de obra infantil y el uso de mano de

obra forzada.

d) Capacitar a los Asesores(as) para

que continúen su desarrollo personal y profesional.

e) Proteger la identidad de los Asesores(as) que efectúan preguntas o denuncias.

f) Asegurar que no sufrirán represalias los Asesores(as) que efectúan preguntas o denuncias.

## 6.2 MANTENIENDO BUENAS RELACIONES CON NUESTROS CLIENTES

Todos los Asesores(as) de esta compañía nos debemos a nuestros clientes, por ello nos comprometemos a entregarles un servicio profesional y honesto. De esta manera el cliente recibirá una atención respetuosa y no discriminatoria, información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Fui testigo de que otro asesor(a) mintió acerca de los atributos de un producto a un cliente extranjero que no hablaba español a fin de lograr convencerlo de adquirirlo. ¿Es correcta esta actitud?*

No. El compromiso de la compañía es entregar siempre información veraz al cliente, aun cuando eso signifique no concretar la venta.

## 6.3 MANTENIENDO BUENAS RELACIONES ENTRE ASESORES(AS)

Somos responsables de crear un ambiente de trabajo de respeto y confianza recíproco. Como Asesores(as) asumimos el compromiso de actuar sin poner en riesgo, ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad ni la reputación de las personas que formamos parte de esta organización. Igualmente, nos relacionamos con honestidad, respeto y amabilidad.

En razón de lo anterior, está estrictamente prohibido al interior de la compañía el abuso de autoridad, el acoso sexual y laboral, el hostigamiento psicológico, la discriminación arbitraria, el trato despectivo o humillante, así como cualquier otra acción que nos afecte negativamente.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Uno de mis compañeros de trabajo habla con groserías, se refiere a otros de manera ofensiva y cuenta chistes obscenos en reuniones de trabajo. Ya le aclaré personalmente que esta situación me incomoda, pero sigue con la misma actitud, lo que me afecta en el trabajo. Dice que si en nuestro país la gente habla así, él puede también hacerlo en el trabajo y que el problema soy yo porque soy demasiado sensible. ¿Qué debo hacer en esta situación?*

Este tipo de conducta es inadecuada y atenta contra el respeto que nos debemos entre nosotros. Acércate al Consejero de Integridad o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, y plantea el asunto. También puedes hacer una denuncia a través de cualquiera de los medios del Canal de Integridad que la compañía pone a tu disposición.



## 6.4 DECLARANDO Y ADMINISTRANDO NUESTROS CONFLICTOS DE INTERÉS

Como Asesores(as), tenemos la responsabilidad y obligación de tomar decisiones y de actuar basados en el mejor interés de la compañía. Por tanto, debemos evitar toda situación en que nuestros intereses personales estén o parezcan estar en contraposición con los intereses de la compañía.

CAP.

06

Existe conflicto de interés si al tener que tomar una decisión a nombre de la empresa, la objetividad del Asesor(a) se ve afectada por la posibilidad de obtener un beneficio personal o para un tercero.

P24

A veces los conflictos de interés son reales y a veces son aparentes, pero el que sean aparentes no significa que no puedan ser graves porque tanto tu reputación como la nuestra podrían verse afectadas.

Las situaciones que dan origen a conflictos de interés pueden surgir de varias formas, y pueden no ser negativas o incorrectas en sí mismas. La mejor manera de evitar que

dichas situaciones generen una contraposición entre los intereses del Asesor(a) y los de la compañía es comunicándolas oportunamente. En términos generales se debe informar de todo interés económico, vínculo personal, o comercial con otros asesores(as), clientes, proveedores y/o

competidores, como también empleos

externos y cualquier otra actividad, asociación o vinculación con otras personas que puedan generar un conflicto de interés.

Para más claridad y criterios prácticos,

nuestra compañía tiene una Política de

Conflictos de Interés. En ella podrás encontrar información detallada sobre los tipos de conflicto que pueden darse, la responsabilidad de los Asesores(as) y la forma de administrarlos.

En caso de dudas, consulta directamente con tu superior jerárquico o con la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, quienes podrán guiarte.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Tengo una relación romántica con una compañera de trabajo a la que superviso indirectamente, ¿es esto un conflicto de interés?*

Sí, existe un conflicto de interés cuando tú eres el supervisor directo o indirecto de alguien con quien tienes una relación romántica. Puede que estés actuando correctamente, pero tu relación podría percibirse como un factor que influye en tu juicio, por lo que debes declararlo para que la compañía tome las medidas apropiadas y administre este conflicto.

*Me gustaría formar una empresa y asociarme para ello con uno de mis subalternos. Esta empresa no va a tener nunca relación comercial con la compañía. ¿Puedo hacerlo?*

No, esto constituye un conflicto de interés. Tu objetividad y juicio en las decisiones relativas a tu subalterno se pueden ver afectadas por ser tu socio.

## 6.5 CUMPLIENDO LA LEY Y LA NORMATIVA INTERNA EN EL USO DE ALCOHOL Y DROGAS

La seguridad de nuestros Asesores(as) y clientes es una de las principales responsabilidades y preocupaciones de nuestra compañía. El consumo de drogas ilícitas y la utilización indebida de fármacos y alcohol pueden deteriorar este nivel de seguridad y, al mismo tiempo, tener consecuencias dañinas en las personas. Asimismo, la venta y distribución de drogas ilícitas constituye un delito. Por tales motivos, nuestra compañía prohíbe estrictamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y/o alcohol en el trabajo.

En ocasiones, es posible que, por una enfermedad o condición de salud, un médico te haya dado indicaciones para que tomes fármacos que, aunque sean legales y te hayan sido ordenados por el médico, pueden alterar algunas de tus facultades que son necesarias para hacer tu trabajo, como por ejemplo, tu capacidad de concentración o tus reflejos. Si eso ocurre, es importante que discutas con tu médico si ello puede acarrear algún riesgo para ti, para tus compañeros de trabajo, para los clientes o para los activos de la compañía, y que te aconseje y te dé instrucciones al respecto.

Ante situaciones de consumo y/o dependencia debemos acudir al Consejero de Integridad de nuestra confianza. No está permitido fumar en las instalaciones de la compañía, salvo en aquellos lugares establecidos de acuerdo a la ley.



### EN EL DÍA A DÍA:

*He sido testigo presencial de cómo uno de nuestros compañeros de trabajo consumía drogas en uno de los baños de la compañía. ¿Qué debo hacer?*

Ojalá encuentres una manera de ayudar a tu compañero. En cualquier circunstancia, acércate al Consejero de Integridad y plantéale este tema para que se tomen las medidas correspondientes o realiza una denuncia. Esta es la mejor manera de ayudarlo y cuidar la seguridad de todos quienes trabajan con él. Informar de esta situación no es un acto de deslealtad con tu compañero; es más bien un acto de lealtad con todos tus demás compañeros de trabajo y con la compañía, porque el que una persona esté bajo los efectos de drogas ilícitas en el trabajo es un peligro para todos.



## 6.6 RECHAZANDO TODA FORMA DE ACOSO Y DISCRIMINACIÓN

Uno de los valores fundamentales de nuestra compañía es el respeto por la persona. Son contravenciones graves a este Código todas las conductas de acoso sexual y laboral, y todo acto de discriminación.

CAP

06

Asimismo, la compañía valora y protege la diversidad de raza, color, sexo, estado civil, asociación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia étnica, orientación sexual u origen social. La compañía buscará identificar y corregir oportuna y adecuadamente cualquier conducta que atente contra este valor, pero la responsabilidad de mantener

P26

un ambiente libre de discriminación en el trabajo, entre nosotros mismos, con nuestros clientes, proveedores y terceros en general, es de todos.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Uno de mis compañeros de trabajo me está enviando regalos y correos electrónicos para invitarme a salir. Le aclaré que estoy casada y que no tengo ningún interés en tener una relación con él, pero sigue con la misma actitud, lo que me afecta en el trabajo. ¿Qué debo hacer en esta situación?"*

Ante un caso de posible acoso sexual es necesario que converses con el Consejero de Integridad y le cuentes tu problema. Él/ella te dirigirá para que puedas enfrentar la situación o hacer la denuncia respectiva, de acuerdo a las normas y el procedimiento establecido en el Reglamento Interno.

## 6.7 MANTENIENDO BUENAS RELACIONES CON PROVEEDORES Y TERCEROS

En nuestras relaciones con los proveedores y terceros con quienes la compañía tiene algún vínculo, siempre debe estar presente la búsqueda del beneficio para nuestros clientes. Para esto debemos establecer vínculos basados en la transparencia, en la eficiencia y en el respeto

a la normativa legal vigente. La compañía buscará siempre obtener mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio, sin privilegiar ni discriminar arbitrariamente a ningún proveedor o tercero.

Buscaremos no realizar negocios ni mantener relaciones comerciales con personas y empresas que se aparten deliberadamente de la ley, que participen de negocios ilícitos o cuya conducta infrinja deliberadamente los principios y valores de la compañía. Cuidaremos nuestra reputación buscando relacionarnos con quienes compartan nuestros estándares éticos.







## 6.8 CUMPLIENDO LA NORMATIVA INTERNA SOBRE REGALOS

La práctica de hacer o aceptar regalos o invitaciones sociales o de entretención en contextos de negocios es una realidad. Sin embargo, esto se podría prestar para abusos; puede favorecer situaciones de corrupción; confunde los planos profesional y personal; aumenta el costo general de

No debemos aceptar regalos ni invitaciones sociales de ningún proveedor, posible proveedor, funcionario público, cliente o socio comercial. Este regalo o invitación puede estar buscando influir en las decisiones comerciales o de negocios.

a proveedores o clientes en carácter de actividad de marketing, como llaveros, lápices y gorros, entre otros.

En la Política de Regalos podrás encontrar más información en detalle y las excepciones a esta norma.

CAP

06

hacer negocios, en perjuicio de los clientes y la compañía. Además, aceptar regalos o invitaciones sociales puede causar un conflicto de interés o una apariencia de conflicto entre tus intereses personales y tu

Sin perjuicio de lo anterior, sí podemos recibir algunos bienes u objetos siempre y cuando sean de manifiesto menor valor, lleven la marca del proveedor a modo de difundir su empresa o servicios, y se distri-

En caso de existir cualquier duda, puedes consultar a un Consejero de Integridad o a la Gerencia Legal, o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

P28

responsabilidad como Asesor(a).

buyan de buena fe e indiscriminadamente

No, gracia

### EN EL DÍA A DÍA:

*Un proveedor me invitó a comer en un exclusivo restaurant para conversar acerca de su nueva línea de productos. ¿Puedo aceptar la invitación?*

Sí, puedes aceptar, pero debes solicitar autorización a tu superior de forma previa y pagar tu cuenta del restaurant. Explicale al proveedor que se trata de una política de la empresa.

Cada vez que recibas una invitación o un regalo de parte de un proveedor pregúntate: “¿este proveedor me haría esta invitación o me ofrecería este regalo si yo no trabajara en la compañía y no tuviera que tomar decisiones que lo afectan?” Si la respuesta es no, entonces no puedes aceptar.



## 6.9 CUIDANDO LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

Todos debemos cuidar y proteger los bienes de la compañía. Por lo tanto, debemos resguardar los productos, la información, las instalaciones y el equipamiento. No podemos hacer mal uso de ellos, es decir, usarlos para fines personales, de forma descuidada o desmedida. Tampoco es posible retirar dichos bienes de los recintos donde la compañía los ubicó, salvo que seas debidamente autorizado.

Las nóminas o archivos de clientes, proveedores, bases de datos, secretos comerciales, entre otros, son estrictamente confidenciales y solamente pueden ser utilizados para fines del negocio y por las personas autorizadas para hacerlo. Si por el desempeño de nuestras funciones generamos creaciones intelectuales, éstas son propiedad de la compañía.

No debemos bajar ni instalar software

en los computadores de la compañía, ya que podemos exponer nuestra red a virus informáticos o violar licencias de software. Los softwares computacionales o sistemas de procesamiento de la información que provee la compañía sólo pueden usarse para nuestro trabajo. El correo electrónico institucional sólo puede ser usado para los fines del negocio, no para fines personales.

Utilizaremos la papelería con membrete de la compañía, los timbres y toda representación de la organización únicamente en asuntos propios del desempeño de nuestras funciones.

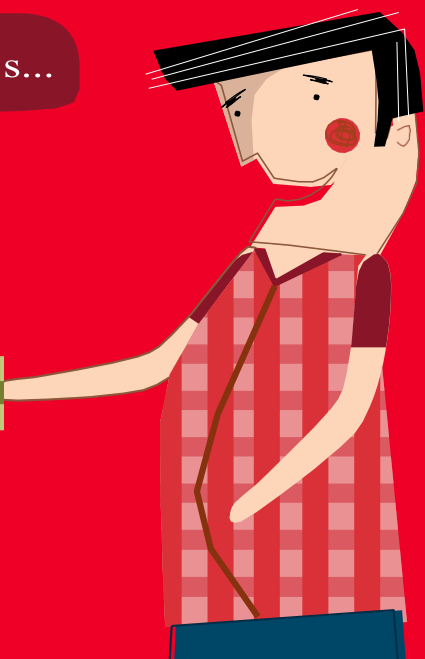
Todos los Asesores(as) tenemos la responsabilidad de proteger los bienes de la compañía del fraude, mal uso, robo, hurto, pérdida o daño y denunciar cuando tomamos conocimiento de ello.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Mi jefe me pidió imprimir las fotos de sus vacaciones. Me dice que la impresora de su casa no funciona y reconoce que esto es una excepción. ¿Es correcto esto?*

No. No corresponde que tu jefe te solicite imprimir cosas personales. Te recomendamos informar de esta situación a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento pues no está permitido usar bienes de la compañía para fines distintos de los laborales. La Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento manejará esta información de manera confidencial.

S...





# ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?

## 7.1 COMPITIENDO DE MANERA JUSTA

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto a la libre competencia. Por lo anterior, no utilizamos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal, todos métodos que en definitiva perjudican a nuestros clientes.

Para garantizar la libre competencia no participaremos directa o indirectamente en ninguna situación que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; como por ejemplo acuerdos colusorios de fijación de precios, abuso de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias. Asimismo, rechazamos las conductas contrarias a la buena fe que por medios ilegítimos persigan atraer la clientela de un competidor.

Existen muchas conductas que pueden afectar la libre competencia. Para orientarnos y facilitar el cumplimiento de las normas legales, nuestra compañía cuenta con una "Política de Libre Competencia" que contiene los principios y criterios prácticos para actuar en el día a día. Dicha política debe ser respetada por todos los Asesores(as) sin excepción. Ante cualquier duda, te recomendamos consultar a la Gerencia Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

La compañía cree firmemente en los principios de la libre competencia y rechaza la competencia desleal y cualquier otra conducta que atente en contra de ella. Ningún Asesor(a) está autorizado a transgredir esta normativa y es su deber notificar de cualquier hecho o instrucción de esta naturaleza de la que tome conocimiento.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Un proveedor de la compañía me llamó para ofrecerme información acerca de las estructuras de descuentos y márgenes que dicho proveedor ofrece a una empresa competidora nuestra, ¿puedo recibir esa información como un parámetro para nuestras negociaciones con el proveedor?*

No. En ningún caso se puede recibir información ni discutir respecto de la política de precios que un competidor acordó con nuestro proveedor. Esto constituye una infracción a las normas de libre competencia. Debes informar inmediatamente esta situación a tu superior jerárquico, al oficial de Libre Competencia, a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.



## 7.2. RESPENTANDO LA INTEGRIDAD FINANCIERA Y DOCUMENTAL

Todas las transacciones que realice la compañía deben apegarse estrictamente a la ley. Además, todas nuestras transacciones y operaciones deben realizarse según su tipo y características, sin simular algo que no son. Finalmente, todas nuestras transacciones deben documentarse y registrarse de manera veraz en forma, fecha y fondo; sea en nuestros contratos, en nuestras comunicaciones, en nuestras presentaciones y en nuestra contabilidad.



Con este fin mantendremos contratos, documentos, presentaciones, correspondencia, libros, registros y cuentas completos y fidedignos, que reflejen operaciones o transacciones de la compañía. No está permitido bajo ninguna circunstancia omitir o adulterar la información en estos libros, registros y cuentas.

No debemos utilizar el dinero de la compañía para una finalidad distinta a la asignada por ésta. Solamente las personas expresamente autorizadas podrán firmar documentos y representar a la compañía.

Quienes estén autorizados para incurrir en gastos deben dejar respaldo de cada transacción y rendir cuentas exactas y oportunas de las mismas, de acuerdo a las normas internas de la compañía para el manejo de dinero.

Asimismo, mantendremos la exactitud y veracidad de toda documentación que circule al interior de la compañía, sin alterar ni modificar intencionalmente su fecha, contenido o cualquier otro aspecto de la misma.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Mi jefe donó una luminaria de la que estaba en exhibición para su venta, a una escuela de escasos recursos y me pidió registrarlo como merma, ¿puedo hacer esto?*

No. No corresponde que tu jefe te solicite alterar la veracidad del registro de la donación. Además, toda donación debe hacerse conforme al procedimiento de donaciones de la compañía. Lo anterior no sólo es deshonesto, sino que también ilegal por lo que debes informar de esta situación al Gerente Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.



### 7.3. MANEJANDO INFORMACIÓN SEGÚN LEY Y LA NORMATIVA INTERNA

La información es un activo importante de la compañía y por tanto es nuestra responsabilidad protegerla independientemente del medio que la contenga.

A raíz de nuestras funciones podemos tener acceso a datos privados de nuestros clientes, proveedores, accionistas y/o asesores(as) protegidos por ley; información comercialmente sensible que no podemos compartir con la competencia, información estratégica e información privilegiada.

Es obligación nuestra proteger, manejar y guardar la información con estricto apego a la ley y a la normativa interna, con absoluta discreción, sin utilizarla para beneficio propio o de terceros y, del mismo modo, destruirla de manera segura cuando corresponda.

La compañía tiene políticas y procedimientos especiales para clasificar la información según su nivel de sensibilidad y el tratamiento que se le debe dar. Es tu obligación conocer esas políticas y procedimientos y cumplirlos. En general, sólo podemos revelar información a aquellas personas que, por sus funciones en la compañía, necesiten conocerla o si la Autoridad competente lo solicitara

## 7.4. RESPETANDO LA VIDA PRIVADA Y PROTEGIENDO LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todos los Asesores(as) y demás personas a las que sea aplicable lo dispuesto en este Código, están obligados a respetar la vida privada de los clientes, Asesores(as) y proveedores de la compañía, dando estricto cumplimiento a la normativa sobre Protección de Datos Personales y a la normativa interna de la compañía sobre la materia.

Además, los Asesores(as) y toda otra persona a la que le sea aplicable este Código, deben tener presente que los datos personales que mantiene la compañía e sus bases de datos son de su exclusiva propiedad, y que no deben ser comunicados a terceros sin la expresa autorización de la misma, salvo que ello sea válidamente requerido por las autoridades y leyes locales.

Tanto los Asesores(as) como las demás personas a las que es aplicable lo dispuesto en este Código deberán tratar los datos de carácter personal de forma especialmente cuidadosa. Así, dichos datos podrán utilizarse únicamente para las finalidades autorizadas por sus titulares, dando cumplimiento a la normativa interna de la compañía que regula el tratamiento de datos personales.

Asimismo, durante todo el proceso de manejo de datos personales de la compañía, los Asesores(as) y demás personas a las que es aplicable este Código deben resguardar la confidencialidad de los mismos y respetar, en todo momento, las medidas de seguridad dispuestas por la compañía para estos efectos.

## 7.5. RESPETANDO LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Somos una empresa innovadora y promovemos la creatividad en nuestros productos de marca propia, así como en los que adquirimos de terceros. Sin embargo, debemos siempre respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual.

### EN EL DÍA A DÍA:

*¿Podemos comercializar productos asociándolos a un signo distintivo que no hayamos previamente inscrito como marca y que presente una notoria similitud gráfica o fonética con alguna marca comercial inscrita a nombre de un tercero?*

No. Dicha conducta podría constituir una infracción sancionada por la ley de

propiedad industrial, en la medida que se pueda inducir a error o confusión. Por otra parte, la ley que regula la competencia desleal también considera como un ejemplo de acto de ese tipo a toda conducta que aproveche indebidamente la reputación ajena, induciendo a confundir los propios bienes o signos distintivos, por ejemplo, con los de un tercero.





# ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?

CAP  
08

P.35



## 8.1 CON APEGO A LA LEY

Como Asesores(as) tenemos la responsabilidad de cumplir con las diferentes leyes y regulaciones que aplican tanto en nuestro país como en el resto de los países con los que la compañía se relaciona o tiene operaciones y nunca conduciremos ni participar en actividades fraudulentas.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Mi jefe me dijo que existía una forma más rápida de ingresar nuestros productos a determinado país lo que implicaba pasar por alto ciertas regulaciones. ¿Debo seguir las instrucciones de mi jefe?*

No, pues cada uno de nosotros es responsable de cumplir con todas las normas y regulaciones de cada país donde operamos. Este tipo de prácticas, además de ser ilegales pueden significar un grave perjuicio reputacional para la compañía por lo que debes informarlo de inmediato a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.



## 8.2 RECHAZANDO CUALQUIER FORMA DE SOBORNO

El soborno es ilegal, antiético, aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbre en las transacciones comerciales, destruye la confianza en las instituciones e impide el funcionamiento eficiente de los mercados. En atención a lo anterior, la compañía prohíbe estrictamente que cualquier asesor(a) realice u ofrezca pagos indebidos a cualquier persona, o reciba coimas de ésta, con el objeto de obtener algún beneficio, dádiva o proporcionarle una ventaja.

Soborno significa prometer o entregar un beneficio –cualquiera sea su naturaleza- así como aceptar la solicitud de un beneficio de una persona, ya sea funcionario público o no, con el objeto de que haga o deje de hacer algo. Ningún asesor(a), aun a pretexto de entregar regalos de cortesía podrá cometer un soborno. Se entiende por éstos aquellos obsequios, artículos promocionales, comidas, servicios, entretenimientos relacionados con la promoción de servicios o productos de la compañía.

Los criterios particulares de entrega de los regalos de cortesía estarán regulados en la Política de Regalos.

Como Asesores(as) no debemos ofrecer, prometer, dar o consentir la entrega de un beneficio de cualquier tipo a un empleado público o privado, nacional o extranjero, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio ni para obtener ventajas, influir en una decisión o acelerar un trámite.

### EN EL DÍA A DÍA:

*Un proveedor me ofreció un porcentaje de la operación con la compañía si yo lograba interceder para cerrarla lo antes posible.*

*¿Puedo agilizar la gestión que me piden, sin aceptar lo que me ha ofrecido?*

No. El sólo hecho de ofrecerte un beneficio económico a cambio de una gestión particular constituye un soborno. Debes avisar de inmediato a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## 8.3 ACTUANDO RESPONSABLEMENTE CON LAS COMUNIDADES Y EL MEDIO AMBIENTE.

Tan importante como la relación que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y autoridades, es la que establecemos con las diferentes comunidades en donde

CAP

estamos presentes. Somos parte de la comunidad, buscamos no solo la rentabilidad de la compañía, sino que mitigar posibles impactos adversos en la calidad de vida de las comunidades donde estamos

P.37

presentes.

Nos comprometemos a ser responsables con los posibles efectos o consecuencias que nuestro accionar pudiera tener en los lugares en los cuales trabajamos, procurando siempre mejorar los vínculos con todos los actores involucrados.

Asimismo, el cuidado del medio ambiente siempre será una preocupación para nosotros y cumpliremos con todas las leyes y regulaciones ambientales.

## 8.4 PROTEGIENDO LA SEGURIDAD Y SALUD DE ASESORES(AS) Y CLIENTES

**Nuestra compañía está comprometida con proteger la salud y seguridad de sus Asesores(as) y clientes. Como Trabajadores debemos cumplir siempre con todas las leyes, regulaciones y políticas sobre**

seguridad y salud. Actuar íntegramente en relación a la salud y la seguridad es esencial para proporcionar un ambiente de trabajo y de compras seguro.

### EN EL DÍA A DÍA:

*En el Centro de Distribución a diario se encuentran cajas que obstaculizan los pasillos. Se lo he manifestado al encargado del Centro de distribución, y me ha indicado que se despejará a la brevedad, pero la situación se mantiene igual. ¿Debo informar de esta situación a la jefatura?*

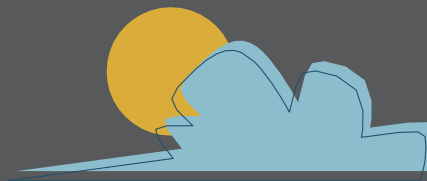
Sí. Esta situación representa un grave riesgo para la seguridad de los Asesores(as) que transitan por el Centro de Distribución.  
y es tu responsabilidad informar de este hecho para que se tomen las medidas del caso.

## 8.5 CUMPLIENDO CON LA SEGURIDAD DEL PRODUCTO

La seguridad de nuestros clientes es una preocupación fundamental de la compañía. Por ello, es de suma importancia cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre la seguridad de los productos.

Asimismo, debemos exigir a nuestros proveedores cumplir con ellas de manera de asegurar que, dentro de toda la cadena de suministro, no existan problemas que puedan afectar a nuestros

Asesores(as) o clientes.





## 8.4 DESARROLLANDO ACTIVIDADES POLÍTICAS FUERA DEL LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.

En nuestra compañía, valoramos la diversidad en todas sus formas y eso incluye la diversidad de opinión, perspectiva y participación políticas. Queremos tu aporte a la empresa, con toda tu identidad, en

todo lo que te es importante, porque tu dignidad como individuo lo merece y porque la diversidad nos enriquece.

Por lo mismo, para dar lugar a todos en la compañía, es importante que mantengamos neutralidad en el lugar de trabajo en aquellas cosas que no están directamente relacionadas a nuestro quehacer para la compañía.

Por eso es que, valorando tu opinión y el cómo ella se manifiesta en tu identidad, todos debemos cuidarnos de nuestras actividades políticas fuera del horario y lugar de trabajo. Esto también significa que los Asesores(as) no pueden usar su cargo, puesto o activos de la compañía para sus actividades políticas.

## 8.5 RELACIONÁNDONOS CON LA AUTORIDAD CON INTEGRIDAD

Colaboraremos con los requerimientos que realicen las autoridades en el ejercicio de sus funciones, con transparencia, veracidad, integridad y eficiencia.

Como Asesores(as), a veces tenemos que realizar trámites ante las autoridades en representación de la compañía. En estos casos debemos esmerarnos en cumplir

con lo dispuesto en nuestra normativa interna que regula la manera de relacionarnos con la autoridad.

Trataremos respetuosamente a las autoridades públicas, no realizando ningún acto que pueda afectar negativamente nuestra imagen institucional.

## 8.6 CONTANDO CON AUTORIZACIÓN ANTES DE HACER DECLARACIONES A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación juega un rol esencial en el mundo globalizado en que vivimos. Por lo anterior y para garantizar la exactitud y oportunidad de la información que se proporciona al público en los medios de comunicación, debemos contar con autorización de la Gerencia de Estrategia de Clientes y Marketing o la Gerencia Legal antes de hacer cualquier declaración en representación de la compañía.

## 8.7 ACTUANDO CON INTEGRIDAD DENTRO Y FUERA DEL TRABAJO

Así como tú esperas que la compañía sea un ciudadano corporativo leal y respetuoso de la ley, siempre y no solamente como empleador, la compañía también espera de ti que seas ético e íntegro en el trabajo y fuera de él. La empresa no pretende entrometerse en tu vida personal, tan sólo invitarte a que vivas la ética y la integridad dentro y fuera del trabajo. Asimismo, se espera un uso responsable de las redes sociales en relación a tus dichos que puedan afectar la imagen o reputación de la compañía.

Un actuar deshonesto o poco ético de algún Trabajador en su ámbito personal no sólo puede afectar la reputación de la compañía, sino que la credibilidad de sus pares y subalternos respecto a la importancia de la integridad corporativa.





## SERVICIOS ESPECIALES





# PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA: COHECHO, COLUSIÓN, LAVADO DE ACTIVOS, TRÁFICO DE INFLUENCIAS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

La compañía está comprometida con evitar la comisión de delitos dentro de la organización, sea que la beneficien o no. Por lo anterior, cuenta con un Modelo de Prevención de los Delitos de la Ley 30424, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas, que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los Asesores(as).

La comisión de cualquier delito dentro de la organización es considerada una infracción al Código de Ética. En el caso de los delitos de cohecho, colusión, lavado de activos, tráfico de influencias y financiamiento del terrorismo y el resto de delitos que en lo sucesivo se incorporen al catálogo de la Ley 30424, serán considerados una infracción grave a este Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos. Por esta razón, la compañía aplicará las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan como señal clara del compromiso adquirido.

Como Asesores(as), en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos tenemos la responsabilidad de informar de inmediato al Encargado del Modelo de Prevención de Delitos, a la Gerencia de Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, a través de los distintos medios de contacto del Canal de Integridad.

Los Asesores (as) no deben ofrecer o consentir la entrega a un empleado público, ya sea nacional o extranjero, de un beneficio indebido, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio. Tampoco deberán recibir dichos beneficios indebidos. Los colaboradores cuidarán siempre que los dineros o bienes que reciban a nombre de la compañía o con ocasión de su trabajo, no provengan de

actividades ilícitas de ninguna especie; velarán por que nunca se destinen a financiar actividades ilícitas; cuidarán que sean correctamente administrados; y, no realizarán actos contrarios al interés de la compañía.

## MEDIOS DE CONTACTO:

- Botón de acceso al link "Canal de Integridad" ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- Línea 800: Número telefónico gratuito 0 800 18 479.
- Correo electrónico: [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)
- Acudiendo personalmente directamente a las oficinas de la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.





---

# ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UNA DESAFÍO ÉTICO?

Ante decisiones complejas la certeza de estar actuando de forma íntegra no siempre es clara.

Cuando enfrentemos un dilema ético y antes de actuar, debemos hacernos las siguientes preguntas.

1. ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
2. ¿Es legal?
3. ¿Representa algún conflicto de interés?
4. ¿Está alineado con los valores de la compañía?
5. ¿Actuaría alguien que me inspira confianza de la misma forma?
6. ¿Qué sentiría si se publicara en primera plana de un diario?
7. ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Por otra parte, todos tenemos una tendencia natural a buscar o inventar justificaciones para concluir que lo que hemos hecho o vamos a hacer, no está mal, a pesar de que sí lo está. Ese proceso psicológico para acomodar o justificar la incomodidad de nuestra conciencia ética se llama racionalización. Algunos ejemplos típicos de racionalización son las siguientes justificaciones:

1. Una sola vez no importa.
2. Nadie se dará cuenta.
3. Todo el mundo lo hace.
4. Siempre lo hemos hecho así.
5. En la práctica funciona así.

¡Cuidado! Frases como esas son frecuentemente excusas para permitirnos hacer aquello que sabemos que está mal.

Si tienes dudas, entonces es recomendable que te acerques a la Gerencia Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, quienes te orientarán para que puedas tomar la mejor decisión.



# MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

La compañía puede aplicar medidas disciplinarias que van desde una amonestación verbal hasta el despido del Asesor(a), así como tomar las acciones legales que correspondan, en caso de incumplimiento de nuestro Código de Ética, de las leyes o regulaciones vigentes.

Las medidas a aplicar se definirán según la gravedad del incumplimiento, el impacto y trascendencia para la compañía y la responsabilidad de quien la haya cometido.

Por otra parte, a quien de forma intencional realice falsas acusaciones o mienta en la colaboración que se le pida en una investigación de un caso ético, se les aplicarán igualmente las sanciones señaladas.



---

# NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD

Los principios y valores pueden quedar en letra muerta si no tenemos presente lo más importante: nuestro compromiso con la integridad.

Con mi firma puesta en señal de haber recibido copia de este código y de haberlo leído y entendido, me comprometo a lo siguiente:

1. Aceptar la responsabilidad personal de mantener la integridad de nuestra compañía en cada una de mis acciones y decisiones, respetando los valores, principios, estándares y políticas descritas en este Código de Ética y en las demás políticas y documentos oficiales de la compañía.
2. Aceptar el deber de actuar dando el ejemplo, manteniendo siempre una actitud correcta y evitando aquellas situaciones que puedan dañar a nuestros clientes, Asesores(as) o la reputación de la compañía.
3. Consultar en caso de dudas acerca del alcance de las obligaciones éticas y a denunciar de buena fe aquellas situaciones que representan una infracción a esta normativa.
4. Guardar la debida confidencialidad luego de efectuar una denuncia o luego de colaborar en una investigación ética.



La integridad de la compañía la construimos todos.

