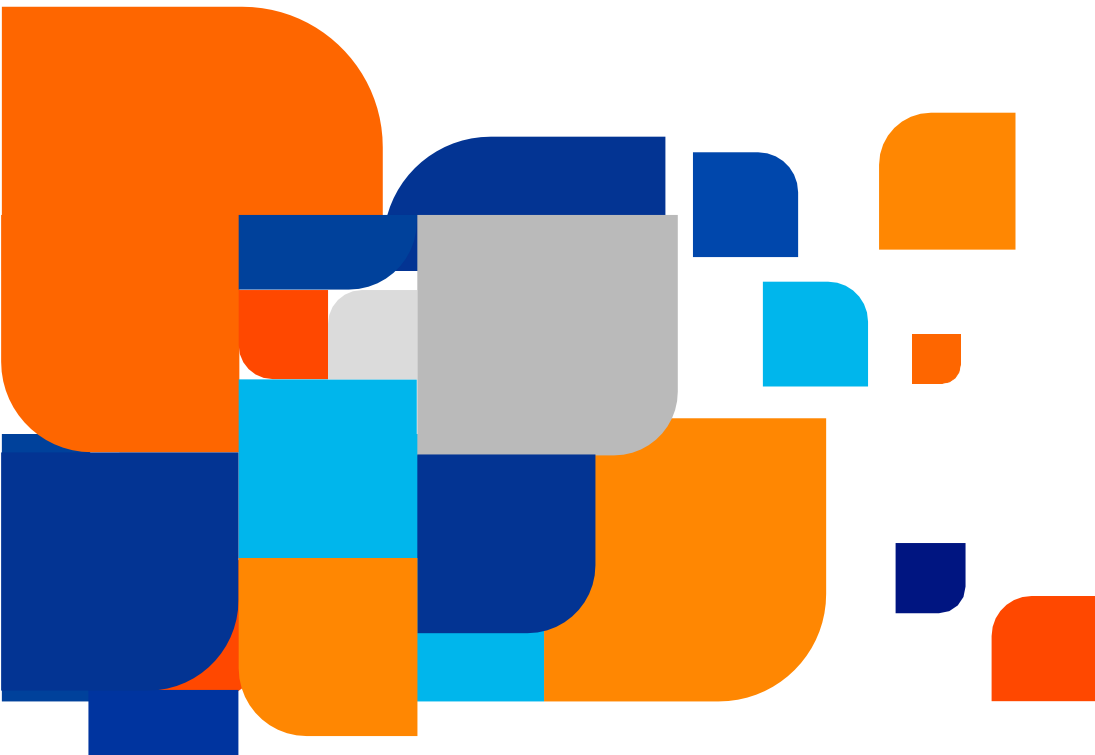

Código de **Ética y Conducta**



Código de **Ética y Conducta**



Resumen

El propósito del presente Código es orientar a los colaboradores en su actuar, el que se debe enmarcar siempre en el cumplimiento y aplicación de las leyes y buenas prácticas que competen a sus actividades en concordancia con la ética y cultura Itaú

Contenido

Mensaje de Alta Dirección	4
Nuestra identidad corporativa	5
Nuestras relaciones	8
Nuestra ética y actitud profesional	16
Como administramos los conflictos de interés	19
Uso, gestión y alcance del código de ética y conducta	23



Política

Mensaje de Alta Dirección

Itubers,

A lo largo de nuestra historia, hay un principio que ha guiado cada paso que damos: la ética. Desde hace más de 100 años, en Itaú no creemos en resultados a cualquier costo. Creemos en hacer lo correcto, siempre.

Hoy compartimos con ustedes la actualización del Código de Ética y Conducta, una guía que refuerza nuestra convicción de que las organizaciones que perduran son aquellas que actúan con integridad, respeto y responsabilidad. Que, como nosotros, transforman cada servicio en una oportunidad para crear valor.

Este Código fue elaborado para orientar la conducta de todas las personas que forman parte de Itaú: itubers, proveedores y aliados. Y que se organiza en cuatro pilares estratégicos: Nuestra identidad corporativa, Nuestras relaciones, Nuestra ética y actitud profesional y Cómo administramos los conflictos de interés.

No se trata solo de un documento normativo. Es educativo, disciplinario e inspirador. Refuerza la importancia de la ética en todo lo que hacemos y nos orienta sobre cómo aplicarla en nuestra vida diaria y nuestras decisiones. No está hecho para limitar, sino para abrir horizontes.

En todos los países en donde estamos, este compromiso se vive con fuerza en nuestra cultura itubers: en nuestras relaciones basadas en la confianza, y por sobre todo, con una profunda centralidad en las personas.

Te invito a revisar este nuevo Código y a vivirlo cada día. Porque más que una guía, es un reflejo de lo que somos y queremos seguir siendo.

Seguimos construyendo el futuro con el mismo principio que nos trajo hasta aquí: una ética innegociable. Porque en Itaú, estamos hechos de personas. Estamos hechos de clientes.

André Gailey
CEO Itaú Chile

1. Nuestra identidad corporativa

Somos una organización enfocada en la satisfacción del cliente, el crecimiento y la eficiencia, basada en la conducta empresarial ética, la transparencia y el desarrollo sustentable, en todos los países donde operamos.

Como toda persona, cuyos rasgos de personalidad la diferencian de las demás, toda institución que perdure tiene una identidad corporativa que la hace única.



Por ello, nos esforzamos por establecer vínculos duraderos y permanentes con nuestros grupos de interés, valoramos la satisfacción de nuestros clientes, evaluamos los impactos de nuestra actividad en la sociedad, actuamos de forma transparente e íntegra, y adoptamos prácticas que contribuyen a la construcción de valor compartido.

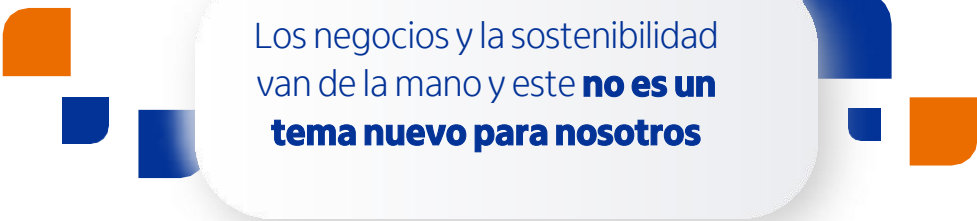
Estos rasgos de identidad de Itaú Chile están incorporados en nuestra cultura organizacional y en las directrices y prácticas descritas a continuación.

Gobierno Corporativo

Dentro de los objetivos de nuestro Gobierno Corporativo, está el crear un conjunto eficiente de incentivos y mecanismos de monitoreo con el fin de evitar conductas inapropiadas y favores indebidos para Itaú Chile o terceros relacionados. Es así, como incentivamos que las decisiones que se tomen tengan una orientación ética. Para ser concretos en esta directriz, alineamos las actividades, negocios y operaciones de las empresas de la organización con la visión, nuestra cultura, los principios establecidos en este Código y las necesidades de nuestros grupos de interés a través de diversas políticas relacionadas con gestión de riesgos, auditoría, AML & Compliance, controles internos, Gobierno Corporativo, entre otras.



Sostenibilidad



Los negocios y la sostenibilidad van de la mano y este **no es un tema nuevo para nosotros**

Nuestra estrategia ESG (Environmental, Social and Governance) es el resultado de la maduración de las estructuras y procesos de gobierno que hemos llevado a cabo, lo que nos ha permitido internalizar los temas y tendencias sociales, ambientales y climáticas en nuestras actividades y procesos.

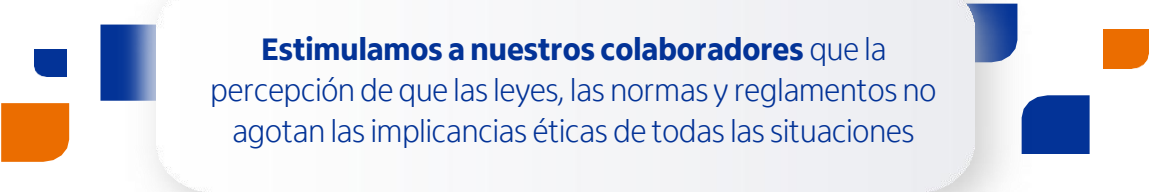
En este camino, hemos adoptado sólidos compromisos frente a los grandes desafíos actuales, para garantizar la transparencia y eficiencia en la conducción de nuestro negocio y en los impactos que generamos, incluyendo el compromiso público de **promover la creación de un entorno honesto, y un ecosistema ético y financiero alineado con la agenda de desarrollo sostenible.**

Para conocer más sobre nuestra performance sustentable, consulte nuestras directrices y acceda al sitio web de sustentabilidad: [Accede aquí.](#)

Leyes, normas y reglamentos

Cumplimos con las leyes, normas y reglamentos vigentes en los países donde operamos, trabajando con rigor, claridad y oportunidad en las respuestas e informes a los organismos reguladores. Mantenemos políticas y prácticas para prevenir y combatir todas las formas de corrupción (soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido, etc.) lavado de activos, financiamiento del terrorismo, fraude y otros actos ilícitos.

Seguimos las directrices y lineamientos éticos y de autorregulación de las asociaciones empresariales en las que participamos.



Estimulamos a nuestros colaboradores que la percepción de que las leyes, las normas y reglamentos no agotan las implicancias éticas de todas las situaciones

Por ello, fomentamos la reflexión sobre cómo nuestras acciones, desde un punto de vista ético,

influyen en nuestros grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente, más allá del mero cumplimiento de las leyes.

Por último, respetamos a cabalidad las disposiciones y sanciones del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, que -asimismo- constituye la herramienta prevista por el legislador respecto de nuestros deberes y obligaciones.

Relaciones en el trabajo



Así, en nuestras actividades promovemos un ambiente abierto a diferentes puntos de vista, incentivando a nuestros colaboradores a expresarse de manera transparente y auténtica, buscando siempre un clima organizacional de respeto, confianza y aprendizaje continuo.

Además de promover y respetar los Derechos Humanos y las leyes que promueven la diversidad, la inclusión y la equidad, también adoptamos políticas y prácticas que la fomentan y que previenen y combaten todo tipo de discriminación, acoso, prejuicios y condiciones de trabajo degradantes.

También brindamos igualdad de oportunidades de acceso al trabajo, desarrollo y crecimiento profesional a través de procesos de desarrollo y capacitaciones. Esto en atención a que:

- Remuneramos, promovemos y reconocemos con base a criterios de meritocracia.
- Promovemos y ofrecemos programas de formación de desarrollo profesional, seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizamos los derechos de negociación colectiva y libre asociación partidario, religioso y sindical.

2. Nuestras relaciones

En nuestro día a día interactuamos con diversas contrapartes, tales como clientes y usuarios, accionistas e inversionistas, proveedores, competidores, sector público, medios de comunicación, colaboradores y con la sociedad en general. En las interacciones con estas audiencias, buscamos valores y acciones que favorezcan el bien común y el desarrollo sostenible.

Creemos que el valor compartido es beneficioso para todas las partes involucradas, ayudando a la construcción de relaciones de largo plazo. Por ello, fomentamos el diálogo y la cooperación con nuestras contrapartes, buscamos armonizar sus intereses con los nuestros, consideramos sus sugerencias y críticas para mejorar nuestro desempeño, respondemos con diligencia y acierto a sus dudas, además de mejorar constantemente nuestros productos y servicios.



De esta manera, tratamos de **convertir nuestro servicio en oportunidades para crear valor**

Clientes y Usuarios



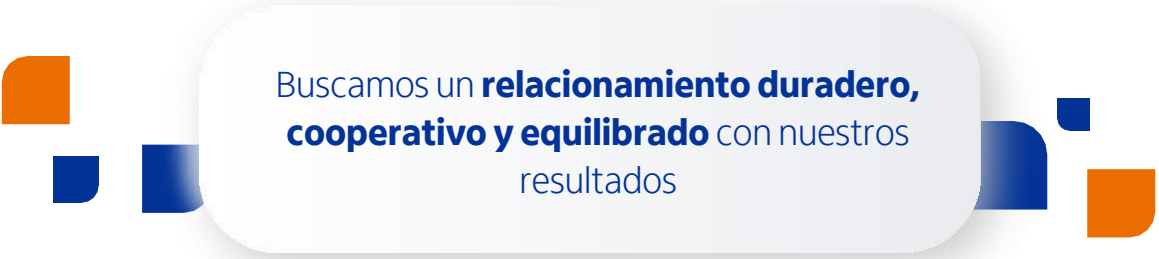
Los clientes y usuarios de nuestros productos y servicios **son nuestra razón de ser**

Por eso actuamos con responsabilidad, transparencia y diligencia, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Buscamos una relación duradera, cooperativa y equilibrada que resulte en la convergencia de intereses y para ello necesitamos brindar la mejor experiencia a nuestros clientes y a todos los usuarios de nuestros servicios.

Los colocamos en el centro de nuestras actividades con el objetivo de identificar y satisfacer sus expectativas y necesidades, mejorando constantemente nuestras acciones.

Esta es nuestra forma de operar en el mercado bancario y de servicios financieros.





Buscamos un **relacionamiento duradero, cooperativo y equilibrado** con nuestros resultados

Ejemplos de conductas esperadas

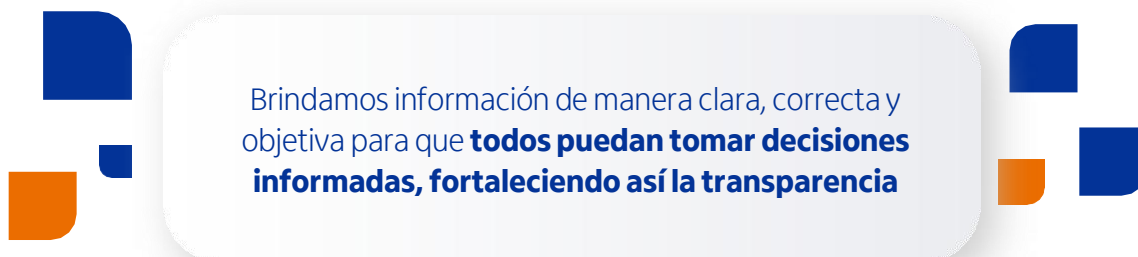
- Respetar la libre elección de nuestros clientes, brindándoles toda la información disponible de manera clara, correcta y oportuna para que puedan tomar decisiones informadas.
- Valorar la diversidad de nuestros clientes y sus vulnerabilidades, prestando especial atención a la provisión de productos y servicios adecuados a sus diferentes perfiles y objetivos.
- Poner a disposición de nuestros clientes y usuarios canales seguros de atención preparados para recibir y resolver con rapidez sus solicitudes, quejas y sugerencias, ofreciendo un trato justo y equitativo a los clientes y usuarios en la solución de sus demandas.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Ofrecer productos inadecuados al perfil y necesidades del cliente o usuario de los productos y servicios, induciéndolo a error, omitiendo información relevante, condicionando la “venta atada de productos” u otras formas de coacción para hacer negocios.
- Concluir la venta de productos y servicios sin el debido acuerdo o formalización del contrato por parte del cliente.
- Difundir información, asesorar o negociar con base en rumores, datos no confiables o no autorizados por la Ley.
- Discriminar, excluir o restringir clientes por género, cultura o etnia, raza o color, condición social, religión, creencia, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, situación familiar, nacionalidad, creencias políticas o filosóficas, genética o salud, características físicas, invalidez, nacionalidad o por cualquier otra razón. Para más información, consultar Política de Diversidad e Inclusión.

Accionistas e inversionistas

Itaú Chile preserva los intereses de nuestros accionistas e inversionistas.



Ejemplos de conductas esperadas

- Elaborar estados financieros e informes regulatorios que traduzcan con precisión y claridad la información relevante, permitiendo la toma de decisiones más adecuada.
- El ejercicio del Gobierno Corporativo de forma transparente, objetiva e imparcial, monitoreando y mitigando potenciales conflictos de interés entre accionistas, administradores e Itaú Chile.
- Cumplir con las leyes, nuestras políticas corporativas y normas que regulan el mercado de valores y de divulgación de información de Itaú Chile.
- Prevenir la fuga de información confidencial y/o restringida, así como la negociación de valores con base en información privilegiada.
- Proporcionar información de manera clara, correcta y objetiva para que puedan tomar decisiones informadas, fortaleciendo así la transparencia.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Concretar negocios u operaciones que busquen satisfacer exclusivamente a los intereses de los ejecutivos y directores en desmedro de los intereses del Banco.
- Beneficiarse de información privilegiada para la venta o compra de activos financieros (acciones, debentures, etc.) directamente o a través de terceros.
- Filtrar o proporcionar, de forma desleal, cualquier información que no sea pública y que pueda influir en la toma de decisiones del inversionista. Para más información, consultar Manual de Manejo de Información de Interés del Mercado.

Proveedores

Organizaciones como Itaú Chile forman una cadena de valor con sus proveedores de bienes y servicios, así como sus socios comerciales y de negocios.

Ejemplos de conductas esperadas

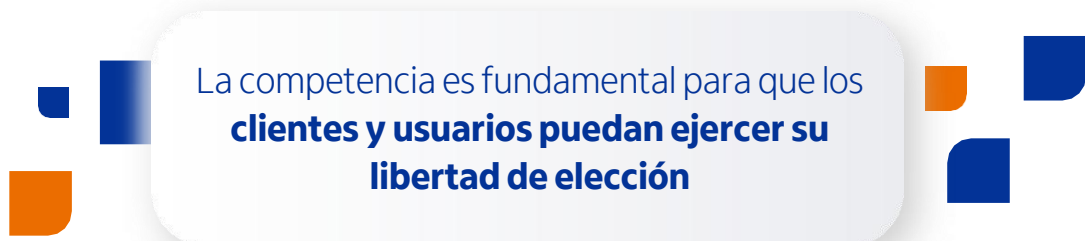
- Adoptar criterios objetivos, transparentes, íntegros e imparciales para la selección y contratación de nuevos proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales, valorando la ética en nuestras relaciones, sin lugar a favoritismos de ningún tipo.
- Apoyar el desarrollo sostenible de los proveedores, la promoción del trabajo digno, la competencia leal y el cumplimiento de los requisitos legales y de las políticas de Itaú Chile, con especial énfasis en el combate a actos ilícitos o delictivos (corrupción, tráfico de influencias, fraude, lavado de dinero, contrabando, entre otros).
- Conducir las denuncias por Violencia de Terceros según lo dispone el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Tolerar, por parte de nuestros proveedores, cualquier forma de violación de los Derechos Humanos, así como el trabajo degradante (infantil, forzado o similar) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud. Del mismo modo, el maltrato físico o psicológico, así como la contratación de proveedores que no respetan la dignidad de sus trabajadores no son aceptables.
- Mantener vínculos comerciales y personales con nuestros proveedores y socios que puedan influir en la toma de decisiones y comprometer nuestra imparcialidad.
- Compartir información estratégica que pueda comprometer los criterios de transparencia e imparcialidad en los procesos de licitación.

Para conocer más sobre este tema, consulta nuestra Normativa Interna de Compras y Pagos a Proveedores.

Libre Competencia



Sin embargo, debemos combatir tres tipos de conductas:

- Competencia desleal (obtención de una ventaja competitiva mediante el uso de medios no éticos o ilegales, tales como declaraciones falsas sobre competidores, no respetar la propiedad intelectual de terceros, entre otros).
- La formación de carteles que someten al mercado a la reducción de competencia, perjudicando directamente a la sociedad en general.
- Prácticas comerciales unilaterales que perjudiquen o puedan perjudicar la dinámica competitiva de los mercados, en particular, en los que tengamos una participación relevante.

Ejemplos de conductas esperadas

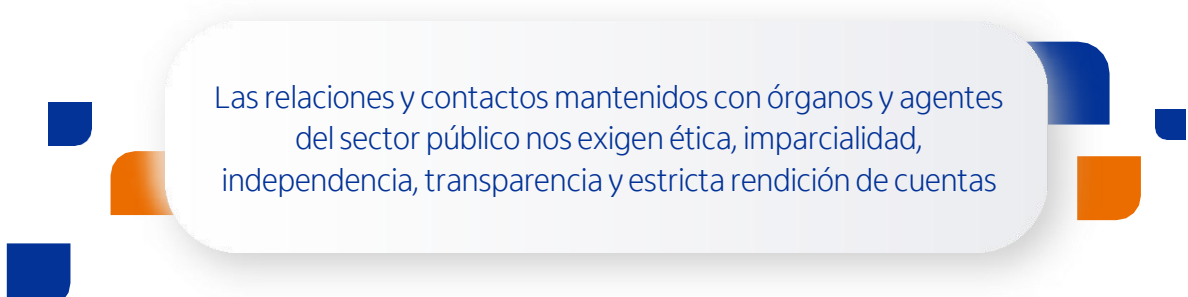
- Actuar de acuerdo con los principios de la libre competencia, respetar la reputación y las opiniones de nuestros competidores y la propiedad intelectual de los demás.
- Participar en asociaciones empresariales con espíritu de cooperación, dirigidas exclusivamente a mejorar los sectores de la economía en los que operamos.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Promover y practicar cualquier acto de espionaje económico, u obtener planes y acciones de competidores por medios dudosos o ilegales.
- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen o contribuir a la difusión de rumores sobre nuestros competidores.
- Facilitar a nuestros competidores información estratégica para nuestro negocio tales como planes, ventajas competitivas, política de precios, términos de contratos, costos, encuestas de mercado, resultados contables y de gestión, desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías, entre otros.

Sector público y relaciones gubernamentales

Las relaciones y los contactos que se mantienen con órganos y agentes del sector público, cualquiera que sea el órgano, cargo o jerarquía, exigen de nosotros ética, imparcialidad, independencia, transparencia y estricta rendición de cuentas, además del respeto a las normas que rigen la administración pública, las leyes aplicables y reglamentos.



Las relaciones y contactos mantenidos con órganos y agentes del sector público nos exigen ética, imparcialidad, independencia, transparencia y estricta rendición de cuentas

Ejemplos de conductas esperadas

- Mantener nuestras decisiones corporativas libres de preferencias e influencias partidarias, sean estas políticas o ideológicas, además de respetar la expresión de opiniones y la participación política de directivos y colaboradores cuando se realicen con carácter estrictamente personal.
- Limitar nuestras alianzas y aportes (patrocinios, donaciones, entre otros) al beneficio de la comunidad y teniendo como objetivo la mejora de la sociedad, como una forma activa de ejercer nuestra ciudadanía corporativa.
- Respetar la expresión de opiniones y la participación política de manera estrictamente personal, siempre que tales prácticas no representen explícitamente la posición de Itaú Chile, ni constituyan una forma de encubrir el apoyo institucional.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Aprovechar su posición para ofrecer o recibir ventajas indebidas de cualquier naturaleza (económica o de otro tipo) o contribuir a la apropiación indebida de recursos públicos.
- Recibir dinero, regalos o favores provenientes de empleados de la administración pública (EAP), funcionarios públicos, ocupantes de cargos públicos o miembros de partidos políticos, bajo ningún concepto. Asimismo, está prohibido el ofrecimiento a toda persona de cortesías de cualquier naturaleza que tengan por finalidad influenciar decisiones o facilitar negocios, y no se encuentren vinculados a acciones de marketing o relacionamiento, porque tales prácticas constituyen formas de corrupción y configuran infracciones penales.
- Demostrar cualquier preferencia corporativa por actos y declaraciones de agentes gubernamentales, así como hacer comentarios de naturaleza política que comprometan nuestras relaciones comerciales.
- Hacer aportes, directa o indirectamente, a través de cualquier empresa de Itaú Chile para campañas electorales, candidaturas a cargos públicos y partidos políticos.
- Condicionar contribuciones ocasionales (patrocinios, donaciones, etc.) a la obtención de ventajas indebidas de cualquier naturaleza para Itaú Chile, para sí o para terceros.

Para conocer más sobre este tema, consulte nuestra Política de Prevención de la Corrupción, Normativa Interna de Donaciones y Normativa Interna de la Ley 20.393.

Organizaciones sin fines de lucro

Se refiere al sector constituido por organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro (ONGs), tales como asociaciones, fundaciones, u organizaciones sociales, cuyo principal objetivo es prestar servicios de carácter público. Nuestra relación con este sector pretende contribuir a la construcción de una sociedad más equitativa en la oferta de oportunidades.

Ejemplos de conducta esperadas

- Establecer alianzas para promover el desarrollo sostenible de la sociedad, dentro de los límites de la legislación local y en cumplimiento de nuestros lineamientos corporativos.

- Destinar patrocinios y donaciones al desarrollo social, económico, educativo, cultural y ambiental de las comunidades con las que nos relacionamos.
- Apoyar y estimular las acciones sociales ya realizadas por Itaú Chile a través de sus Institutos y Fundaciones.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Realizar alianzas y aportes (patrocinios, donaciones, entre otros) a ONGs en función de relaciones personales, políticas que no cumplan con la legislación y lineamientos corporativos.
- Realizar acciones de inversión social con el único objetivo de viabilizar negocios o condicionarlos a la compra de productos o servicios de Itaú Chile por parte de las organizaciones beneficiarias. Para saber más sobre este tema consulta nuestra Normativa Interna de Donaciones.



Medios de Comunicación

Los intereses públicos y la variedad de opiniones son valores esenciales para consolidar la democracia en el país.

Ejemplos de conducta esperadas

- Mantener una relación con los medios cumpliendo siempre con la veracidad e independencia, con la clara intención de informar a la opinión pública.
- Solicitar orientación a la Gerencia Corporativa Personas, Sustentabilidad Y Marketing antes de participar en entrevistas y programas de prensa de cualquier tipo relacionados con las actividades realizadas en Itaú Chile.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Divulgar cualquier información de Itaú Chile o sus colaboradores, a través de conversaciones personales, teléfono, correo electrónico o redes sociales, con el objetivo de promover noticias que puedan generar un riesgo para nuestra imagen y reputación. Sólo las personas autorizadas podrán representar a la organización ante los medios de comunicación y/o autoridades judiciales.

Comunidades



Operamos en las comunidades donde estamos presentes, ampliando el acceso a servicios financieros en esos lugares y orientando nuestra inversión social, siempre considerando los pilares social, económico y ambiental.

Ejemplos de conducta esperadas

- Estimular la ética y la transparencia en los proyectos de las instituciones y personas con las que nos relacionamos.
- Participar en discusiones de políticas públicas vinculadas a las necesidades de la población para la difusión de iniciativas con alto impacto social y potencial de escala.
- Participar en debates, eventos y acciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento social.
- Hablar con las comunidades en nombre de Itaú Chile o de sus empresas, por cualquier medio disponible sólo siempre con autorización previa.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Descuidar o entorpecer el desarrollo local, dejando de ejercer nuestro papel como agente de transformación.

3. Nuestra ética y actitud profesional

Actuamos de buena fe y asumimos la responsabilidad por nuestras acciones y elecciones

Para ello, debemos dar a los demás el trato justo que esperan recibir, ser responsables de nuestras acciones y elecciones, demostrando la buena fe y honestidad de nuestros propósitos y establecer un ambiente de confianza entre las partes.

Además, para distinguirnos en un mercado altamente competitivo, es necesario alcanzar estándares superiores de calidad en los servicios prestados. Dichos estándares dependen de la observancia de los principios éticos para las relaciones en el trabajo, de la mejora continua y los procesos que lo sustentan, además de un ambiente motivador, de respeto mutuo y mayoritariamente cooperativo. Las conductas de los colaboradores en el ámbito de las normas de seguridad se encuentran definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las que deberán ser cumplidas de acuerdo con lo que dispone el artículo 67 de la Ley 16.744.

Dada la amplitud del tema, en caso de duda, debemos consultar los canales de comunicación que Itaú Chile pone para estos efectos a disposición y cuyo detalle se encuentra al final de este documento.

Para que podamos distinguirnos en un mercado altamente competitivo, **es necesario alcanzar estándares superiores de calidad en servicios prestados**

Ejemplos de conductas esperadas

- Ejercer la confianza mutua, brindando autonomía para el trabajo individual y en equipo, promoviendo y estimulando un ambiente donde todos sean reconocidos por sus particularidades y aportes.
- Cumplir con las normas laborales e instrumentos colectivos, evitando excesos, imposiciones y restricciones innecesarias.
- Compartir información cuyo conocimiento ayude en las actividades o decisiones de otras personas.
- Conocer, evaluar y comprender todo tipo de riesgos (p. ej. riesgo crediticio, de mercado, de liquidez, operativo y reputacional) que puedan impactar nuestro negocio, nuestros clientes y/u otros grupos de interés con los que nos relacionamos. Así, asumimos riesgos conscientemente, actuando sobre ellos, discutiéndolos y gestionándolos de manera eficiente y responsable, respetando nuestros principios éticos y empresariales.
- Cuidar las instalaciones, recursos, equipos, máquinas y demás materiales y herramientas de trabajo puestos a su disposición y utilizarlos únicamente para fines particulares, en casos de emergencia y con extrema moderación.
- Uso responsable de la tarjeta corporativa y otros beneficios recibidos, tales como planes de salud y dentales, productos y servicios bancarios, estacionamiento, clubes recreativos, entre otros, todo en cumplimiento de las normas corporativas y con sensata demostración de colaboración.
- Itaú respeta el derecho a la libre asociación partidaria, religiosa y sindical, así como respecto de a las convenciones y acuerdos colectivos. Observando los derechos y deberes laborales.
- Seguir los lineamientos de consumo consciente al no desperdiciar recursos como agua, energía, papel, objetos desechables, útiles de oficina, combustible, entre otros, en un esfuerzo por preservar el medio ambiente y reciclar lo que sea posible.
- Informar a su Gestor en caso de que se tenga la intención de ser candidato en campañas electorales dado que deberán presentar su renuncia al cargo en Itaú, por considerarse contraria a nuestro compromiso de neutralidad política, y al principio de exclusividad que los colaboradores mantienen con Itaú, ello en razón de su contrato.
- Tener prudencia y responsabilidad en la gestión de los negocios personales y familiares, utilizando conscientemente los recursos económicos. Ello es especialmente aplicable para aquellos cargos afectos a información financiera (trabajadores que tengan a su cargo la recaudación, administración o custodia de fondos o valores de cualquier naturaleza).

Ejemplos de conductas inaceptables

- Utilizar el nombre de Itaú Chile o su cargo y, en consecuencia, su influencia, para obtener beneficios o ventajas indebidas de cualquier naturaleza para sí o para terceros.
- Discriminar o tolerar la práctica de la discriminación contra cualquier persona, independientemente de su género, cultura o etnia, raza o color, condición social, religión, creencia, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, estado familiar, nacionalidad, convicciones políticas o filosóficas, condición genética o de salud, características físicas permanentes o temporales, discapacidad o, por cualquier otra razón, por constituir un acto de intolerancia y lesión a la dignidad de las personas. Para más información, consultar Política de Diversidad e Inclusión.
- Practicar o tolerar el acoso laboral, sexual, violencia en el trabajo, o cualquier otra actividad que pueda constituir un trato violento en el trabajo, que dañan la integridad personal de quienes se convierten en blanco y traen consigo consecuencias legales y perjudiciales para el medio ambiente de trabajo. Todo colaborador que sea víctima de conductas definidas como de acoso por la Ley o por los Reglamentos Internos, tiene derecho a denunciarlos por los canales institucionales o legales establecidos al efecto.
- Sancionar o tomar represalias contra toda persona que informe de buena fe a los canales correspondientes de orientación y denuncie la ocurrencia de alguna violación a este Código y demás políticas corporativas.
- Vender o comprar bienes o servicios de otros administradores o colaboradores en las instalaciones de Itaú Chile, o por medios electrónicos corporativos, con el objetivo de obtener una ganancia económica para sí o para terceros.
- El incumplimiento de los procedimientos de seguridad interna, así como la práctica o tolerancia de negocios u operaciones que puedan contribuir a la materialización de actos ilícitos o delictivos (incluidos los transnacionales), como la corrupción, el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo o el fraude, infringiendo disposiciones legales y exponiendo a Itaú Chile a graves sanciones. Para conocer más sobre este tema, consulte nuestra Política Corporativa de Prevención de la Corrupción.

Queda prohibido presentarse al trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas o estupefacientes, introducir bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas a las dependencias de Itaú. Como, asimismo, comercializarlas, consumirlas o darlas a consumir en situaciones o actividades que se enmarquen en su actividad profesional dentro de Itaú. La excepción del consumo de alcohol en dependencias o eventos de Itaú estará dada por la autorización o instrucción expresa de la Gerencia Gestión de Personas, Sustentabilidad y Marketing, y según se establece en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

4. Como administramos los conflictos de interés

Todos los colaboradores actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de Itaú Chile o sus clientes. Ante cualquier indicio o duda, debemos comunicarlo a nuestro Gestor y a la Gerencia de AML & Compliance, que son independientes en la evaluación, secreto y orientación del caso.

Cualquier conflicto de interés puede comprometer nuestro juicio y la imparcialidad de nuestras acciones, generando riesgos para Itaú Chile, sus administradores y colaboradores.

El conflicto de interés puede presentarse de diferentes formas, como vínculo familiar o de cercanía, vínculo con un proveedor o prestador de servicios, participación en asociaciones beneficiadas por las empresas de Itaú Chile, participación en empresas competidoras o con actividades potencialmente competidoras, participación en sociedades comerciales como socios, en el ofrecimiento y recepción de cortesías, entre otros.

En Itaú Chile no hay distinción entre cargos, funciones, jerarquías y complejidad de las consultas: todas las dudas y preguntas son válidas y analizadas de forma independiente en conformidad Ley, las políticas y los procedimientos internos.

Utilización de la Información

Utilizamos nuestra información, conocimiento y propiedad intelectual en nombre de Itaú Chile y, cuando corresponda, dentro de las normas de privacidad y confidencialidad establecidas, en nombre de nuestros grupos de interés.

La forma en que utilizamos la información disponible y el know-how (por ejemplo, conocimientos, técnicas, tecnologías, métodos, sistemas, software, entre otros) puede generar resultados positivos o negativos, ya que impacta tanto en el negocio como en la reputación de las personas y la organización.

Itaú Chile espera que sus colaboradores protejan los equipos electrónicos y datos contra actos maliciosos intencionales cometidos por personas dentro o fuera de la empresa.



Ejemplos de conductas esperadas

- Ser diligente en el uso de los mecanismos cibernéticos y de seguridad de la información, a fin de prevenir la fuga de datos e información y garantizar su confidencialidad.
- Respetar la privacidad de los clientes y proveedores, y demás grupos de interés con los que nos relacionamos o de quienes obtenemos información, manteniendo la confidencialidad de sus registros, información, operaciones y servicios contratados, de manera de no poner en peligro la confianza ganada.
- Solicitar el permiso de su Gerente Corporativo antes de utilizar información o conocimientos no públicos en actividades o publicaciones externas, tales como: clases, congresos, conferencias, trabajos académicos, libros, revistas y redes sociales (redes de relaciones, podcasts, intercambio de videos o fotos, blogs, etc.), ya que su divulgación o adulteración puede eventualmente causar pérdidas económicas, favorecer la competencia o generar impactos negativos en el negocio o imagen de Itaú Chile.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Apropiarse de información no pública de Itaú Chile o de terceros para fines privados o transmitirla a terceros sin la autorización previa de los titulares de la información, o incluso violando las normas internas y externas, ya que esto podría perjudicar a Itaú Chile y a sus partes relacionadas.
- Llevar consigo, tanto material como electrónicamente (por ejemplo, reenviándosela a casillas de correo particulares), copia de informaciones, procesos, metodologías, software, entre otros datos, aunque hayan sido desarrollados por el administrador o colaborador en su ambiente de trabajo, ya que es propiedad intelectual de Itaú Chile.
- Difundir rumores o dañar la imagen de administradores, colaboradores o de la institución y sus grupos de interés.

Para saber más sobre el tema, consulta la Política Corporativa de Prevención de Fraude y Ciberseguridad.

Relaciones de parentesco y afinidad

Se permiten contrataciones de familiares, cónyuges o personas con parentesco cercano. La existencia de un conflicto de interés debe ser evaluado por la Gerencia Corporativa de Gestión de Personas, Sustentabilidad y Marketing, la Gerencia de AML y Compliance y la Gerencia respectiva del cargo.

Entre las personas entendidas como parientes, se incluyen, pero sin limitarse a, cónyuges o parejas de hecho, ascendientes (p. ej. padres y abuelos), descendientes (p. ej. hijos y nietos consanguíneos o adoptados), colaterales (p. ej. hermanos, tíos, sobrinos y primos) o por afinidad (por ejemplo, padrastros, suegros, cuñados, suegros, hijastros, yernos y nueras).

Ejemplos de conductas esperadas

- Informe al jefe directo/gestor y al responsable de contratación (interno o externo) si desea recomendar y/o contratar un familiar o persona con una relación cercana. El mismo cuidado

deberá tenerse en caso de transferencia o fusión de áreas, para verificar la existencia de algún impedimento.

- En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de interés, debemos consultar los canales de comunicación que Itaú Chile dispone para estos efectos y que se mencionan al final de este documento.

Ejemplos de conductas inaceptables

- La existencia de conflicto de intereses o favoritismos derivados del parentesco o de las relaciones de proximidad por parte de los directivos y empleados.
- La existencia de parentesco o relación cercana en la misma área o en ubicaciones físicas similares (p. ej. misma plataforma).

Actividades y participación de sociedades



Los eventuales vínculos mantenidos por ejecutivos y colaboradores con otras empresas, actividades o personas pueden permitir la ocurrencia de favoritismos, que pueden empañar imágenes o dañar reputaciones



También incluye las relaciones personales con clientes, proveedores y socios comerciales.

Ejemplos de conductas esperadas

- Informar a su jefe directo/gestor de su intención de emprender actividades en otras organizaciones, o crear o incorporarse a otras empresas. En caso de duda si la actividad entra en conflicto o no con sus propias actividades o con las actividades de Itaú Chile, comuníquese con la Gerencia de AML y Compliance.
- Consultar a la Gerencia de AML y Compliance antes de contratar o mantener una relación con proveedores, prestadores de servicios o socios comerciales que tengan relación con directivos o colaboradores (p. ej., parentesco, participación en la sociedad, etc.), con el fin de evaluar una posible situación de conflicto de interés.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Realizar negocios privados o sociedades con profesionales o empresas que sean clientes, proveedores, socios comerciales, competidores, o que mantengan cualquier tipo de relación con Itaú Chile, cuya interacción pueda implicar conflicto de interés, sin previa consulta a la Gerencia de AML y Compliance y no siguiendo los lineamientos corporativos.
- Trabajar por cuenta propia o en otras organizaciones como directivo, colaborador, prestador de servicios, consultor o asesor, socio, socio-directivo o socio-inversor, director técnico, etc.,

cuyas actividades entren en conflicto de algún modo con las actividades realizadas en Itaú Chile, ya sea por su naturaleza o por el tiempo dedicado a la misma. Cualquier situación que así lo haga será evaluada por la Gerencia de AML y Compliance y presentada para su resolución Comisión Superior de Ética y Cumplimiento.

Regalos e Invitaciones

Itaú Chile tiene el compromiso con la excelencia y los más altos estándares de servicio, y por lo tanto debemos otorgar en todo momento una atención de calidad a nuestros clientes y/o proveedores, sin esperar por ello recibir contraprestaciones de ninguna especie, distintas a las pactadas con Itaú.

A modo de ejemplo: invitaciones a comidas, obsequios, ofertas de gratificaciones, premios, descuentos en transacciones de carácter personal, viajes de negocios o de ocio, entradas a eventos deportivos, conciertos, espectáculos culturales y favores de cualquier tipo.

Estas ventajas, realizadas con la justificación de crear afinidades entre las partes o fortalecer relaciones funcionales, pueden confundirse fácilmente con artificios que pretenden eludir las reglas, o pueden interpretarse como medios ilícitos para facilitar los negocios.

Ejemplos de conductas esperadas

- Prohibir la recepción y ofrecimiento de aquellas atenciones y gratificaciones que, directa o indirectamente, puedan dar lugar a vínculos o compromisos lesivos a la equidad de los negocios, salvo que, dentro de los límites que señalen las normas societarias en la materia, se autoricen dichas acciones.
- Únicamente realizar contribuciones en nombre de Itaú Chile (patrocinios o donaciones), de acuerdo con las normas corporativas que regulan la materia.

Ejemplos de conductas inaceptables

- Sugerir, ofrecer, conceder, prometer o recibir y aceptar atenciones, pagos, regalos, aportes y favores de cualquier naturaleza a terceros, a cambio o para facilitar los negocios, operaciones o actividades de Itaú Chile, o buscando obtener ventajas indebidas para sí o para terceros.
- No cumplir con la Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores Itaú. No cumplir con la Política de Regalos e Invitaciones a Clientes y Terceros.

1. Uso, gestión y alcance del código de ética y conducta

Cuando se encuentre ante una duda o un dilema sobre cómo proceder respecto a un tema del Código de Ética y Conducta, intente responder las siguientes preguntas. Si responde "sí" a las preguntas del Bloque 1 y "no" a las preguntas del Bloque 2, está en el camino correcto. En caso de duda, contacte a la Gerencia de AML y Compliance.

Preguntas Bloque 1

- I. ¿Estoy tomando esta decisión en base a los lineamientos del Código de Ética y Conducta y sus políticas relacionadas? ¿Ya he leído su contenido antes de tomar esta decisión?
- II. ¿Es esta decisión conforme a la ley aplicable? ¿Respeto también ella los derechos de los demás?
- III. ¿Mi decisión ayudará tanto a Itaú y sus filiales como a sus stakeholders (p. ej. clientes, proveedores, socios, gobierno, etc.)?
- IV. ¿Mi decisión podría hacerse pública, sin restricciones?
- V. Al consultar a mi gerente sobre el tema, la Gerencia de AML y Compliance u otra área de soporte, ¿estoy revelando todos los aspectos y factores relacionados con este hecho?

Preguntas Bloque 2

- I. ¿Estoy tomando esta decisión en base a lo que otros han dicho, sin saber las reglas o incluso sabiendo que puede no estar de acuerdo con las reglas internas y externo?
- II. ¿La decisión a tomar va dirigida únicamente a mis propios intereses y/o los de terceros relacionados conmigo?
- III. Si tomo esta decisión, ¿me avergonzará decírselo a mi jefe, compañeros de trabajo, familiares y amigos?
- IV. Si no tomo esta decisión, quizás omitiéndome a mí mismo, ¿podría perjudicar al conglomerado, a un colaborador o proteger a alguien que ha cometido una falta o incluso un acto ilegal?



El Código de Ética y Conducta de Itaú Chile

Es un documento público, aprobado por el Directorio de Itaú Chile aplicable a todos los administradores y colaboradores.

El apego al Código de Ética y Conducta y a los principios y valores de Itaú Chile se asegura a través de un conjunto de directrices, procesos y órganos colegiados denominado Programa de Ética y Conducta que contempla:

- Directrices complementarias al Código Ética y de Conducta en materia de conducta en la relación con los distintos grupos de interés, situaciones de potenciales conflictos de interés y prevención de actos ilícitos.
- Comunicación y capacitación del Código de Ética y Conducta.
- Responsabilidades de los distintos actores involucrados, seguimiento y protección de los denunciantes.
- Responsabilidad de la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento en la definición y vigilancia de la aplicación de los lineamientos de este documento.
- En las unidades internacionales, se deben consultar y observar las políticas locales específicas relacionadas con los temas de este Código.
- Todo administrador y colaborador de Itaú Chile debe capacitarse anualmente de acuerdo a los cursos impartidos por Itaú Chile.

Canales de orientación y denuncia

El Directorio y la Alta Administración de Itaú están comprometidos con la importancia del rol que cumple cada uno de los colaboradores en el logro de altos estándares de conducta organizacional, con el objetivo de que cualquier miembro o colaborador de Itaú pueda expresar inquietudes, denuncias de irregularidades, fraude, ilícitos, corrupción pública o privada, infracciones o situaciones cuestionables en materias contables o de procesos de control interno, y en especial al cumplimiento del presente documento, se han creado canales de comunicación que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y anonimato.

La información recibida será tratada en forma confidencial y el tratamiento que se le dará a ésta dependerá de su naturaleza. De acuerdo con nuestra normativa de no represalias, cada acción será revisada y evaluada en su justa medida bajo el principio de la buena fe.

Los canales definidos para enviar información respecto a situaciones irregulares, incumplimientos de las normas y/o políticas de Itaú, delitos y malas prácticas, son los siguientes:

- Canal de Denuncia Anónimo, ubicado en la Intranet de Itaú: al denunciar anónimamente se debe proporcionar una descripción completa del hecho denunciado, especificando lugar (área o sucursal), responsables, fecha de los hechos denunciados, junto con cualquier otro antecedente que se considere relevante y que contribuya a respaldar la información que se entrega.
- Canal de denuncias respecto de materias de Ley Karin, ubicado en la Intranet de Itaú: para denunciar materias de la Ley 21.643 por conductas de acoso laboral, acoso sexual, violencia en

el trabajo ejercida por terceros. En este tipo de denuncias se debe tratar con confidencialidad y según los requisitos establecidos en el formulario.

Esta canal es opcional y complementario al canal de denuncias de Compliance, eso quiere decir que el denunciante podrá optar por el canal que estime conveniente.

- Correo electrónico: **denuncias@itau.cl**
- Correo electrónico para proveedores: **denuncias.proveedores@itau.cl**
- Atención personal o remota ante Compliance al correo electrónico **compliance@itau.cl**, o ante el Oficial de Cumplimiento / Encargado de Prevención del Delito.
- Adicionalmente, contamos con un canal independiente Ombudsman para orientación y recibir denuncias corporativas relacionadas con altos ejecutivos del Banco. Las comunicaciones pueden dirigirse al correo electrónico: **Ombudsman@itau.cl**.

Canal de Denuncias referente a materias de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría **denuncia.auditoria@itau.cl** Este canal es aplicable a Itaú y a todas sus filiales en Chile y Unidades Internacionales (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú) y es atendido por el Comité de Auditoría. No obstante, lo anterior, independiente del medio utilizado para comunicar dichas situaciones, éstas serán informadas a las instancias de gobierno interno establecidas para tal efecto.

La gestión de las denuncias se basará en las siguientes premisas:

- Se mantendrá el secreto de la investigación.
- Se asegurará el anonimato a quien así lo desee.
- La investigación se llevará a cabo de manera imparcial e independiente.
- Se desestimarán las denuncias o acusaciones sin fundamentos.
- Las denuncias temerarias o de mala fe, tendientes a perjudicar a alguien, estarán sujetas a sanciones disciplinarias.
- Se prevén sanciones disciplinarias contra cualquier intento de represalia.

Para más información sobre canales de consultas y denuncias, revise la Normativa Interna de Actuación y Gestión de Denuncias.

Sanciones Disciplinarias

El incumplimiento de las directrices de este Código de Ética y Conducta y así como el Reglamento de Orden e Higiene y Seguridad y otras políticas internas, está sujeto a sanciones administrativas y disciplinarias conforme con las normas internas del conglomerado Itaú Chile, sin perjuicio que puedan dar lugar a sanciones laborales, administrativas, laborales o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello conforme a la legislación local.