CÓDIGO DE CONDUCTA

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

INDICE Página

Carta del Gerente General 4
1. Introducción 5
1.1. ¿Para qué un Código de Conducta? 5
1.2. ¿A quién aplica el Código de Conducta? 5
1.3. ¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas? 5
1.4. Excepciones 5
2. Principios de Banco Falabella 7
3. Estructura Organizacional de Integridad 9
3.1. Subgerencia de Gobernanza y Ética 9
3.2. Consejeros de Integridad 9
3.3. Comité de Ética 9
3.4. Oficial de Ética 9
4. Canal de Integridad 10
5. Formas y Garantías para Comunicar Inquietudes Éticas 11
5.1. Preguntas 11
5.2. Denuncias 11
5.3. Sin represalias 11
6. ¿Cómo Actuar con Integridad en Nuestro Lugar de Trabajo? 13
6.1. Respetando a las personas 13
6.2. Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes 13
6.3. Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores 13
6.4. Declarando y administrando nuestros conflictos de interés 13
6.5. Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas 14
6.6. Rechazando toda forma de acoso y discriminación 14
6.7. Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros 15
6.8. Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones 15
6.9. Cuidando los bienes de la compañía 15
7. ¿Cómo Actuar con Integridad en el Mercado? 17
7.1. Compitiendo de manera justa 17
7.2. Respetando la integridad financiera y documental 17
7.3. Manejando la información según la ley y la normativa interna 18
7.4. Respetando la propiedad intelectual e industrial 18
8. ¿Cómo Actuar con Integridad en la Sociedad? 19
8.1. Con apego a la ley 19
8.2. Rechazando cualquier forma de soborno 19
8.3. Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente 19
8.4. Protegiendo la salud y seguridad de los colaboradores y clientes 19
8.5. Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo 20
8.6. Relacionándonos con la autoridad con integridad 20
8.7. Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación 20
8.8. Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo 20
9. Prevención de Delitos de la Compañía: Cohecho, Receptación, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo 21
10. ¿Cómo Actuar Frente a un Desafío Ético? 22
11. Medidas Aplicables en Caso de Incumplimiento 22
12. Nuestro Compromiso con la Integridad 23

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

CÓDIGO DE CONDUCTA

Actuar con integridad nos mantiene unidos. Este valor debe guiar nuestro actuar en el trabajo y en la sociedad.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

Carta del Gerente General

Para Banco Falabella, al igual que para el resto de las empresas Falabella, la integridad es fundamental. También lo es para mí y tengo la certeza que lo es para cada uno de ustedes.

Este Código busca ser una guía de consulta permanente que nos ayudará a comprender el rol que tenemos todos los Colaboradores del Banco, y contribuirá para orientar la forma de relacionarnos entre nosotros, con los clientes, competidores, reguladores y proveedores.

Nuestro comportamiento debe ser intachable, tanto en nuestro lugar de trabajo como fuera de éste, por ello este código nos entrega lineamientos y directrices para apoyarnos en todo momento para actuar de manera ética y responsable, en línea con nuestra cultura y valores.

Es deber de todos los que somos parte del Banco incorporar la integridad como un principio en nuestro actuar, por lo que contamos con tu compromiso para seguir construyendo y fortaleciendo los valores que nos representan, y seguir siendo reconocidos como un banco que inspira confianza y respeto, para así seguir “hablando mirándote a los ojos”.

BENOIT DE GRAVE
GERENTE GENERAL BANCO FALABELLA

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

1. Introducción

1.1.¿Para qué un Código de Conducta?

Hoy muchas empresas tienen un Código de Conducta y empresas como la nuestra en tamaño, presencia y complejidad, siempre han 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. Este Código 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 ética.
- 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.

1.2.¿A quién aplica el Código de Conducta?

Este Código nos aplica a todos los colaboradores, 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 a este Código.

1.3.¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?

- Cumplir siempre con la ley, este Código de Conducta y las normas internas de la compañía, que se encuentran disponibles en el Portal de Normativas Internas, debiendo prestar especial atención a aquéllas referidas a Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS), la normativa FATCA, CRS, Política Libre Competencia, y las que regulen el área específica en la que te desempeñas laboralmente.
- 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.

Si tienes dudas siempre puedes recurrir a los Consejeros de Integridad, a la Subgerencia de Gobernanza y Ética o a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza.

1.4.Excepciones

Sin perjuicio de que este Código 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 al Gerente

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

General y al Gerente de Recursos Humanos, con anticipación a la conducta para la cual se busca aprobación quién resolverá previa consulta al Gerente de Asuntos Legales y Gobernanza.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

2. Principios de Banco Falabella

Este Código se construye sobre nuestra Visión, Misión y Valores, así como sobre los principios que guían la forma en que queremos hacer las cosas.

Si orientamos nuestras decisiones a cumplir la Visión, Misión y Principios de la compañía y actuamos llevando a la práctica sus Valores, fortalecemos la integridad corporativa.

Nuestra Visión es ser la compañía preferida por las personas, generando relaciones de largo plazo a partir de ser líderes por nuestra transparencia, simplicidad y conveniencia; atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, colaborativo y apasionado por los clientes; y ser valorados por nuestro aporte a las comunidades donde trabajamos.

Nuestra Misión es hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios financieros, potenciada por los beneficios del "mundo Falabella".

Nuestra Visión y Misión las vivimos actuando siempre conforme a nuestros Valores, que son la Simpleza, Conveniencia y Transparencia:

- **Simplicidad**: Facilitar la vida a nuestros clientes, ofreciendo productos simples y comunicándonos con un lenguaje fácil de entender.

- **Conveniencia**: Entregar más de lo que nuestros clientes esperan de nosotros, dando respuestas ágiles y oportunas, brindando procesos competitivos y ofreciendo los beneficios que sólo el mundo Falabella puede dar.

- **Transparencia**: Hablar a nuestros clientes mirándolos siempre a los ojos, explicando los costos y condiciones de los productos.

Asimismo, queremos que los siguientes principios sean los que nos muevan:

- **Somos Protagonistas:** estamos altamente comprometidos con lo que hacemos. Sentimos los desafíos de la organización como propios. Fomentamos un espíritu de emprendimiento.

- **Hacemos que las cosas pasen:** tomamos decisiones oportunas, disfrutamos y nos entusiasma la acción y lograr lo que nos proponemos. Somos ágiles, austeros y rigurosos en el seguimiento de las tareas. Siempre buscamos generar el mayor impacto.

- **Desarrollamos a las personas**: Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje. Transmitimos nuestra experiencia y conocimiento a los demás. Creemos que ser modelos es la mejor manera de enseñar. Promovemos el cambio y flexibilidad para adaptarnos.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

- **Jugamos en equipo**: Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas. Nos escuchamos y apoyamos. Damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.

- **Nos apasionamos por los clientes**: Nos ponemos en el lugar del cliente lo escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática. Construimos relaciones de largo plazo.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

3. Estructura Organizacional de Integridad

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

3.1. Subgerencia de Gobernanza y Ética

Es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Conducta del Banco. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.

3.2.Consejeros de Integridad

Son colaboradores 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 intranet.

3.3.Comité de Ética

El Comité de Ética está formado por un Director, el Gerente General, el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente de Asuntos Legales y Gobernanza y el Gerente de Canales. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la compañía.

3.4.Oficial de Ética

Es aquel colaborador designado por el Gerente General para velar por el cumplimiento de este código y actuar como interlocutor de la compañía frente a terceros.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

4. Canal de Integridad

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 colaboradores, 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 colaboradores o sancionar aquellas conductas que infringen la ley, nuestras normas internas o el Código de Conducta.

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

- Botón de acceso al link "Canal de Integridad" ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- Número telefónico gratuito 800 726 100.
- Correo electrónico contactochile@gerenciadeetica.com
- Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Subgerencia de Gobernanza y Ética.

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 colaborador 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.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

5. Formas y Garantías para Comunicar Inquietudes Éticas

5.1. Preguntas

A la compañía le interesa que todos los colaboradores entiendan muy bien este Código de Conducta. 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.

Las preguntas, dudas o inquietudes pueden realizarse directamente a los Consejeros de Integridad o a la Subgerencia de Gobernanza y Ética, utilizando algunos de los medios de contacto del Canal de Integridad (teléfono 800726100; email contactochile@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 Conducta, la compañía espera que la informes para así investigar la situación y tomar las medidas que sean necesarias. Toda denuncia será gestionada e investigada de manera confidencial protegiendo la identidad de quien denuncia, de quienes colaboran con testimonios en una investigación y todo dato relacionado a la investigación.

Recuerda, cada uno de nosotros está llamado a ayudar en esto. No informar una infracción al Código de Conducta 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 colaboradores de manera de responder a sus dudas. Para que los colaboradores 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 colaborador a raíz de haber planteado de buena fe una inquietud o denuncia o colabore en una investigación ética.

Las represalias en contra de colaboradores que plantean inquietudes éticas no serán nunca toleradas y serán consideradas una infracción grave al Código de Conducta. Por tanto, una vez acreditada una conducta de represalia se tomarán medidas en contra del colaborador que la haya cometido.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

Ahora bien, la compañía espera que los colaboradores 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 colaborador realiza una denuncia a sabiendas que es falsa, sí es posible que la compañía adopte medidas en contra de éste.

Si un colaborador considera que ha sufrido represalias, debe informar inmediatamente este hecho a través de los canales que la compañía pone a su disposición.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

6. ¿Cómo Actuar con Integridad en Nuestro Lugar de Trabajo?

6.1. Respetando a las personas

El respeto a la dignidad de cada uno de los colaboradores 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 colaboradores o de terceros con los que se relacione la compañía será debidamente sancionada.

La compañía busca promover la diversidad entre sus colaboradores y espera por tanto que las relaciones entre éstos estén basadas en el respeto e inclusión.

En particular la compañía se compromete a:

- Respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen.
- Promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los colaboradores. Por tanto, no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria o acoso.
- Proteger a la persona, la salud y dignidad de todos aquellos con quienes se relaciona. Asimismo, prohibir el uso de mano de obra infantil y forzada.
- Capacitar a los colaboradores para que continúen su desarrollo personal y profesional.
- Proteger la identidad de los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias.
- Asegurar que no sufrirán represalias los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias de buena fe.

6.2. Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes

Todos los colaboradores 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.

6.3. Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores

Somos responsables de crear un ambiente de trabajo de respeto y confianza recíproco. Como colaboradores 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.

6.4. Declarando y administrando nuestros conflictos de interés

Como colaboradores, tenemos la responsabilidad y obligación de tomar decisiones y de actuar basados en el mejor interés de la compañía. Por tanto, debemos evitar

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

toda situación en que nuestros intereses personales estén o parezcan estar en contraposición con los intereses de la compañía.

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

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 tu reputación y nuestra reputación 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 colaborador y los de la compañía es comunicándolas oportunamente. En términos generales se debe informar de todo interés económico, vínculo personal, o comercial con otros trabajadores, 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.

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

6.5.Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas

La seguridad de nuestros colaboradores 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.

No está permitido fumar en las instalaciones de la compañía, salvo en aquellos lugares establecidos de acuerdo a la ley.

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.

Asimismo, la compañía valora y protege la diversidad de raza, color, sexo, estado civil, asociación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia étnica,

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

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

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 e invitaciones

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, sí podemos recibir algunos bienes u objetos siempre y cuando sean de manifiesto menor valor, habituales según la cultura, el lugar y las circunstancias en que se dan, pudiendo llevar la marca del proveedor o no, a modo de difundir su empresa o servicios, y se distribuyan de buena fe e indiscriminadamente 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.

En caso de existir cualquier duda, puedes consultar a los Consejeros de Integridad o a la Subgerencia de Gobernanza y Ética.

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

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

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 software computacionales o sistemas de procesamiento de la información que provee la compañía, solo pueden usarse para nuestro trabajo. El correo electrónico institucional solo 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 colaboradores 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.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

7. ¿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.

Para orientarnos y facilitar el cumplimiento de las normas legales, Banco Falabella cuenta con una Política de Libre Competencia que contiene los principios y criterios prácticos para actuar en el día a día.

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 colaborador está autorizado a transgredir esta normativa y es su deber notificar de cualquier hecho o instrucción de esta naturaleza de la que tome conocimiento.

7.2.Respetando 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 completas y fidedignas, 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.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

7.3.Manejando la información según la 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 colaboradores protegidos por ley; información comercialmente sensible que no podemos compartir con la competencia, información estratégica, información privilegiada e **información sujeta a secreto y reserva bancaria**. 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, solo podemos revelar información a aquellas personas que, por sus funciones en la compañía, necesiten conocerla.

7.4.Respetando la propiedad intelectual e industrial

Somos una empresa innovadora y promovemos la creatividad en nuestros productos financieros. Sin embargo, debemos siempre respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

8. ¿Cómo Actuar con Integridad en la Sociedad?

8.1.Con apego a la ley

Como colaboradores 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 conducirnos ni participar en actividades fraudulentas.

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 colaborador haga 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 colaborador, aun a pretexto de entregar regalos de cortesía podrá cometer un soborno.

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

Como colaboradores 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.

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 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 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 salud y seguridad de los colaboradores y clientes

Nuestra compañía está comprometida con proteger la salud y seguridad de sus colaboradores y clientes. Como colaboradores debemos cumplir siempre con todas las leyes, regulaciones y políticas sobre salud y seguridad. Actuar íntegramente en relación a la salud y la seguridad es esencial para proporcionar un ambiente de trabajo seguro.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

8.5.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 con nuestro quehacer para con la compañía.

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

8.6.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 colaboradores, 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.

8.7.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, sólo las áreas o los voceros autorizados podrán hacer declaraciones a nombre de la compañía.

8.8.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 solo 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 colaborador en su ámbito personal, no solo puede afectar la reputación de la compañía, sino que la credibilidad que depositan sus pares y subalternos respecto a la importancia que él da a la integridad corporativa.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

9. Prevención de Delitos de la Compañía: Cohecho, Receptación, Lavado de Activos 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 Programa de Prevención de los Delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores.

La comisión de cualquier delito dentro de la organización es considerada una infracción al Código de Conducta. En el caso de los delitos de cohecho, receptación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo serán considerados una infracción grave a este Código de Conducta 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 colaboradores, en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos tenemos la responsabilidad de informar de inmediato al Encargado de Prevención de Delitos, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza o a la Subgerencia de Gobernanza y Ética, a través de los distintos medios de contacto del Canal de Integridad.

Los trabajadores no deben ofrecer, prometer, dar o consentir la entrega a un empleado público o privado, ya sea nacional o extranjero, de un beneficio económico, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio. Asimismo, los trabajadores de la compañía deberán siempre cuidar que el dinero o bienes de la empresa o la celebración de actos y contratos, en ningún caso sean utilizados para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otros fines ilegales y/o constitutivos de delito.

MEDIOS DE CONTACTO

- Botón de acceso al link "Canal de Integridad" ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- Número telefónico gratuito 800 726 100.
- Correo electrónico contactochile@gerenciadeetica.com
- Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Subgerencia de Gobernanza y Ética.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

10. ¿Cómo Actuar Frente a un 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 al Consejero de Integridad o a la Subgerencia de Gobernanza y Ética, quienes te orientarán para que puedas tomar la mejor decisión.

11. Medidas Aplicables en Caso de Incumplimiento

La compañía puede aplicar medidas disciplinarias que van desde una amonestación verbal hasta el despido del colaborador, en caso de incumplimiento de nuestro Código de Conducta, 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.

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA

12. 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.***

Por eso nuestro compromiso es:

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 Conducta 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, colaboradores 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.

EL VALOR DE HACER LO CORRECTO

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE BANCO FALABELLA