

# **Código de Ética**

Fiscalía

Versión N°10.1

## **Objetivo**

Conscientes de la responsabilidad social e individual de las diferentes actividades y funciones que involucra la gestión de la Empresa, en su contribución al desarrollo y la evolución del país y la sociedad, se definen en este documento los principios generales que guían las decisiones y acciones de sus colaboradores.

El presente Código tiene como objetivo principal fijar el marco ético general en el desempeño laboral en todas y cada una de las actividades de la Compañía. Su contenido abarca los temas y situaciones generales que se presentan en el ámbito empresarial y económico, así como también aquellos casos que se refieren de manera específica a la gestión y funcionamiento en el ámbito de los negocios de la Empresa.

## **Alcance**

Este documento contiene los lineamientos valóricos que debe considerar la compañía desde un punto de vista ético y de cumplimiento legal.

La presente Política es de aplicación general, comprende a toda la organización – incluido el Directorio -, y considera el involucramiento y compromiso de todos los colaboradores, independientemente de su rango, función o localización. Además, la compañía busca y promueve que sus proveedores y terceros con los que esta se vincula actúen de acuerdo con este Código.

## **Referencias**

Los siguientes documentos se consideran como referencia en este documento:

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Modelo de Prevención de Delitos de Transbank

## **Lineamientos**

### **Misión y Visión**

En Transbank estamos unidos en nuestro propósito de conectar a las personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, aportando así al desarrollo y la evolución del país y la sociedad. Nuestra misión es liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pago, sirviendo con excelencia a nuestros clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de nuestro entorno, con equipos altamente motivados y comprometidos.

Nuestro Código de Ética contiene los lineamientos y principios generales bajo los cuales se espera que Transbank y sus directores, líderes, y en general, las y los colaboradores guíen su actuar. De la misma

forma, fomentamos que nuestros proveedores y aquellos terceros con los que nos vinculamos adhieran a nuestro Código de Ética y a los principios aquí planteados.

Este Código de Ética es un recurso importante para garantizar que continuemos actuando con los más altos estándares éticos tanto al interior de la empresa como en todas nuestras actividades comerciales y en nuestros vínculos e interacciones con terceros. La invitación es a ser conscientes de la importancia de adherirnos al Código de Ética, para asegurar el compromiso de todos y todas con lo que aquí se establece.

## Principios Culturales

Los principios culturales son nuestra base y guían cada una de nuestras acciones, proporcionando un marco común sobre cómo interactuamos con personas dentro y fuera de Transbank, cómo realizamos negocios con nuestros proveedores y cómo servimos a nuestros clientes y a la comunidad en general. Nuestros principios son el centro de nuestra cultura y guían nuestro actuar.

**Logra los Objetivos** Conoce tus metas, proyecta los pasos a seguir y desafíate a cumplirlas. Tu capacidad, sumada a los recursos con que cuentas, permiten generar productos o servicios de calidad pensados en el cliente y que beneficien al negocio.

**Haz lo Mejor Siempre** Haz que las cosas pasen, lleva a la acción tus ideas con fuerza y convicción. Aprende de los errores y genera mejoras continuas. Actúa siempre de forma correcta, con el propósito de hacer sostenible nuestra marca, relaciones y vínculos con la sociedad.

**Colabora con Todos** Construye en conjunto nuevas ideas y escucha distintas opiniones, siempre bajo un objetivo común. Comparte tus capacidades para lograr el mejor resultado.

**Atrévete a Pensar Diferente** Piensa en propuestas innovadoras y distintas que permitan dar valor a nuestro negocio. Sé curioso, mira el mercado y aprende de las mejores prácticas globales.

**Simplifica la Vida** Piensa desde la perspectiva de la simplicidad, en cómo facilitar la vida de los clientes y las personas. Planifica entregas inteligentes, ágiles y rápidas.

**Conecta con el Cliente** El cliente debe estar siempre al centro en tu toma de decisiones. Tenemos que estar cerca de ellos, escucharlos y jugársela para implementar soluciones adecuadas a sus necesidades.

## Quiénes Integramos Transbank

### Nuestros colaboradores

Las y los colaboradores representamos a la compañía cuando interactuamos con nuestro entorno, por lo que es muy importante que cada uno de nosotros incorpore los principios culturales en su trabajo y en las decisiones que tome día a día.

En Transbank, esperamos que las personas trabajen en sus labores de manera ética, profesional, seria, criteriosa y acuciosa. Es responsabilidad de cada uno aportar siempre lo mejor de sí mismo en sus actividades laborales.

Por eso, es importante que colaboradores y colaboradoras adopten un comportamiento ejemplar dentro y fuera de la organización, entendiendo que todos representamos a la compañía, ya sea que estemos trabajando a distancia o de manera presencial. Transbank exige respeto a la dignidad de todos sus colaboradores(as) y, de éstos, una conducta honesta y responsable en todos los ámbitos del quehacer diario.

Se espera que todos quienes forman parte de la empresa hagan propio nuestro Código de Ética y cumplan con la capacitación anual obligatoria y todas aquellas necesarias para el cumplimiento de su rol. Es por ello que, si un colaborador tiene dudas o toma conocimiento de una conducta de potencial incumplimiento a las Políticas internas o a nuestro Código de Ética, lo reporte a través de la Línea Ética.

### **Nuestros líderes**

Nuestros líderes son quienes deben hacer de guías y establecer los cimientos sobre los que se realiza toda la actividad al interior de la compañía. Son ellos quienes tienen la responsabilidad de ser un ejemplo para aquellos a quienes supervisan, crear un ambiente de trabajo respetuoso y servir de apoyo y orientación a los colaboradores cuando éstos se enfrenten a dilemas éticos.

Los y las líderes deben estar disponibles para responder preguntas y prestar soporte a quienes lo requieran. Fomentar el diálogo permanente en torno a los principios culturales y normas éticas es fundamental para promover un ambiente laboral basado en la integridad corporativa.

### **Comité de Ética**

El Comité de Ética vela por el cumplimiento de nuestro Código de Ética y los principios corporativos, promoviendo una cultura de integridad. Su función principal es supervisar y asesorar sobre las cuestiones éticas relacionadas con las actividades y decisiones de la organización. Está integrado por el Gerente División Riesgos, Fiscal y por el Encargado (a) de Prevención de Delitos. Es presidido por la Gerenta de la División de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

Este Comité estará al tanto de los casos que se reciban por infracciones a este Código o a la ley y tendrá a su cargo la determinación de las sanciones disciplinarias que correspondan, en conformidad a las normas señaladas por el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

Adicionalmente, el organismo colaborará en el desarrollo, implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos.

## Modelo de Prevención de Delito

Transbank cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que busca prevenir la comisión de actividades ilegales, faltas a la integridad corporativa, especialmente, prevenir las situaciones de riesgo asociadas a la Ley N°20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

El Directorio, la Administración y el Encargado de Prevención de Delitos son, en conjunto, responsables de la adopción, implementación, administración y supervisión de este modelo.

El Modelo de Prevención de Delitos establece normas a las que debe sujetarse el desarrollo de todas las actividades de la empresa, que se actualizan al menos anualmente o cuando suceden cambios relevantes a las condiciones del negocio y/o en la normativa aplicable. Todos los y las colaboradores y colaboradoras deben conocer y cumplir con las reglas de nuestro Modelo de Prevención de Delitos. Para ello, promovemos a nivel compañía el entrenamiento y las instancias de educación que ayuden a fortalecer nuestro rol preventivo. Es deber de Transbank poner a disposición de las y los colaboradores la información necesaria para cumplir con los requerimientos exigidos.

Conoce más sobre nuestro Modelo de Prevención de Delitos aquí.

## Lugar de Trabajo Seguro

Todos tenemos la responsabilidad de contribuir y resguardar un lugar de trabajo que ponga en el centro de su actuar y proceder la actuación ética de sus colaboradores(as): respetuoso de la ley, de la dignidad de las personas, justo, libre de acoso, hostigamiento y discriminación en cualquiera de sus formas.

### **Respeto por las personas**

En Transbank tratamos a las personas con honestidad y respeto a su dignidad intrínseca. Construimos relaciones positivas y beneficiosas a través de una comunicación abierta, fluida, oportuna y que valore la diversidad en experiencias, opiniones y perspectivas y que respeta a las personas tal cual son. Ninguna conducta o comunicación podrá contener declaraciones o material que sea ofensivo, intimidatorio o que vulnere los derechos fundamentales.

### **Trato justo**

Consideramos la diversidad y la inclusión como desafíos éticos fundamentales que son asumidos internamente, en coherencia con nuestros principios culturales, y con el fin de disminuir las trabas y dificultades que están presentes en la sociedad al momento en que las personas se desempeñen en el ámbito laboral.

Propiciamos ambientes laborales inclusivos que permitan a las personas desarrollar su máximo potencial. Es un deber de todos los colaboradores y colaboradoras, respetar y promover el derecho a la igualdad y no discriminación. No toleramos en ninguna circunstancia conductas irrespetuosas, discriminación,

maltrato, acoso, amenazas, intimidación, hostigamiento, ni conductas abusivas o reñidas con el actuar ético por parte de nuestros colaboradores, proveedores o clientes.

Nos comprometemos a llevar a cabo procesos de selección justos y transparentes, buscando a las personas más adecuadas para cada rol. Respetamos el derecho de asociación sindical, promoviendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo con nuestro sindicato y sus afiliados.

## **Acoso Laboral y Sexual**

En Transbank prohibimos todas las formas de acoso, tales como el hostigamiento y el acoso sexual. Son ejemplos de acciones inapropiadas los comentarios obscenos, contacto físico impropio, acciones intimidatorias que busquen humillar a un individuo o crear un lugar de trabajo hostil. Puede incluir, pero no se limita a: gestos obscenos, bromas que traspasen límites o insinuaciones sexuales, envío de imágenes gráficas, actos amenazantes u hostiles, insultos o tipos de acciones similares. Cualquier conducta de acoso sexual o laboral es considerada un incumplimiento grave de nuestro Código de Ética.

Si un colaborador o colaboradora es víctima o testigo de estas conductas debe reportarlo a la Línea Ética o a su jefatura.

---

*Todos somos responsables de construir una cultura corporativa ética y de integridad y, para ello, nuestro Código de Ética, representa una guía y promoción de las conductas exigibles y esperables para todos los colaboradores de Transbank.*

*¡Seamos parte de este trabajo en conjunto y si tienes cualquier duda o necesitas asesoría, contáctate con el Encargado(a) de Prevención de Delitos*

---

Conoce más sobre nuestra Política Estratégica de Personas aquí.

Conoce más sobre nuestra Política Diversidad e Inclusión aquí.

## **Trabajar con Integridad**

### **Conflicto de interés**

Se produce un conflicto de interés cuando el interés particular de una persona se contrapone, afecta, interfiere o potencialmente es capaz de aquello, frente a los intereses de la empresa y las actividades propias de su giro. En ese sentido, los intereses pueden pertenecer a variados ámbitos (afinidad, patrimoniales, financieros, entre otros).

Respecto de la relación con los clientes, proveedores o cualquier persona que haga negocios con Transbank, ésta se debe dar dentro del marco legal, en forma objetiva, sin favoritismos ni preferencias y a través de instancias formales. Se espera que cualquier negocio que sea promovido por algún colaborador(a) de Transbank, cumpla con la normativa interna, asegurando la imparcialidad y transparencia del proceso, y que los proveedores y/o clientes cumplan con ésta.

---

*Es nuestra obligación completar anualmente el formulario de “Declaración de Intereses”. Dicho formulario debe ser actualizado cada vez que las circunstancias informadas anteriormente se modifiquen.*

---

A modo de ejemplo, no es correcto que familiares trabajen en condición de supervisión o dependencia jerárquica en la empresa. Casos como éstos deben informarse para una correcta administración de estos.

Además, nos aseguramos de que, en materia de selección y contratación de personal, ningún postulante reciba un trato preferente respecto de otros candidatos a causa de relaciones personales o familiares, siendo un deber comunicar cualquier tipo de relación familiar o personal con algún postulante a Transbank.

Cada vez que tengas dudas, puedes acercarte al Encargado(a) de Prevención de Delitos de la compañía.

### **Libre Competencia**

Transbank cree en la libre, justa y sana competencia. Por ello, todos los colaboradores y colaboradoras tenemos el compromiso de ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y en condiciones favorables. El éxito de nuestra empresa va de la mano de prácticas competitivas basadas en la integridad, con estricto cumplimiento a las normativas legales vigentes.

No nos involucramos en comportamientos anticompetitivos y no usamos ningún método que prevenga, restrinja u obstaculice la libre competencia o constituya actos de competencia injusta y actuación desleal en el mercado. Todos los y las colaboradores debemos actuar con la máxima diligencia y cuidado y, en ningún caso, podemos abusar de una posición dominante o de poder en el mercado.

Conoce más sobre nuestra Política de Cumplimiento de la Normativa sobre Libre Competencia y Política Manejo de Información para Proveedores de Servicio de Procesamiento de Pagos aquí.

### **Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**

Tenemos un compromiso con la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Es por esto por lo que todos los colaboradores (as) deben poner a disposición inmediata del Encargado(a) de Prevención de Delitos o de la Línea Ética, los antecedentes que sean necesarios cuando, en el cumplimiento de sus funciones, tengan relación con clientes en los que perciban algún grado de riesgo o poca certeza sobre la procedencia de sus recursos financieros.

### **Compromiso General Contra la Corrupción**

En Transbank tenemos tolerancia cero al soborno y a la corrupción. Estamos comprometidos con actuar profesionalmente, de forma imparcial y con integridad en todas nuestras actividades. En este sentido, no aprobamos el soborno, las comisiones ilegales o los pagos indebidos frente a ninguna situación; incluso si la negativa a realizar dicho pago implica la pérdida de una oportunidad comercial.

Durante nuestra historia hemos construido una reputación sólida, pero basta una acción equivocada para impactar negativamente en nuestra trayectoria.

Identificar claramente los potenciales riesgos antes de iniciar cualquier relación con terceros, es fundamental para cuidar y resguardar nuestra reputación corporativa.

---

*Cuando no se respeten las leyes de Anticorrupción, se pueden imponer sanciones penales y civiles (entre ellas, condenas de prisión).*

---

Todos quienes trabajen para la compañía, con nosotros o en nuestro nombre (incluidos socios y proveedores), deben cumplir con las leyes anticorrupción. Instamos a consultar al Encargado(a) de Prevención o mediante la Línea Ética ante cualquier inquietud en materia de corrupción.

### **Derechos Humanos**

Transbank está comprometido con los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas, es por ello que la compañía respeta los derechos humanos reconocidos internacionalmente, cumplimos con todas las leyes sobre condiciones de trabajo justas, prohibición de trabajo infantil y forzado. Hacemos negocios de manera correcta y promovemos la integridad en todas nuestras operaciones, así como la de nuestros proveedores.

### **Relaciones con Funcionarios Públicos y Autoridades**

Existen reglas y consideraciones especiales que debemos tener en cuenta al interactuar con funcionarios públicos, reguladores y autoridades en general. Transbank mantiene relaciones transparentes e íntegras con funcionarios públicos y sus respectivas reparticiones. Por ello, es importante que la relación siempre se dé bajo un contexto respetuoso, transparente y conforme a lo que estipula la ley. No realizamos ninguna acción que pueda perjudicar nuestra imagen, siendo siempre respetuosos con las autoridades.

Es deber de todos y todas, conocer nuestro Procedimiento de vinculación con autoridades y cumplir con los principios que ahí se establecen a la hora de interactuar o relacionarnos con autoridades y funcionarios públicos.

### **Regalos, Invitaciones y Cortesías**

La práctica de entregar o aceptar regalos o invitaciones en contextos de negocios puede constituir una forma legítima de hacer negocios con clientes, proveedores u otros; sin embargo, ello también puede favorecer situaciones de corrupción.

Es posible aceptar o entregar regalos u obsequios hasta por un monto de UF 1. Por su parte, en cuanto a las invitaciones de clientes o proveedores, este monto se fija en un máximo de UF 3 y comprende comidas, viajes, seminarios y otras hospitalidades.

Las cortesías son atenciones que no tienen involucran un desembolso económico por parte de quien la ofrece, a modo de ejemplo invitaciones a seminarios en donde el cliente o proveedor es sponsor del evento.

Cualquier excepción debe ser solicitada por escrito al Encargado(a) de Prevención de Delito, quien resolverá e informará.

En ninguna circunstancia podrán aceptarse o efectuarse regalos, invitaciones o cortesías que intenten modificar la voluntad del destinatario.

### **¡Recuerda siempre registrar cualquier regalo, invitación o cortesía!**

#### **Respecto de las acciones comerciales**

En Transbank está permitido realizar acciones de fidelización a nuestros clientes en forma de acciones comerciales y de marketing, las cuales deben estar de acuerdo con la normativa interna, siempre que éstas cumplan con los siguientes requisitos:

- Que su presupuesto haya sido aprobado previamente de acuerdo con los procedimientos de la compañía.
- Que esté considerado en el presupuesto de la Gerencia de Clientes y Segmentos.
- Que el objeto de éstas no sea el beneficio personal de un colaborador a cargo de la decisión de contratación o de terceros relacionados con ellos.

Las acciones comerciales y de marketing ejecutadas por Transbank serán revisadas semestralmente, de forma aleatoria, por el Encargado(a) de Prevención de Delitos, quién verificará el cumplimiento de las normas y prohibiciones aquí planteadas.

#### **Relación con el Entorno**

En Transbank estamos comprometidos con la sostenibilidad, razón por la cual nos hemos propuesto realizar actividades de forma económica, social y ambientalmente responsable.

La compañía ha establecido principios y directrices para la incorporación de la sostenibilidad a nivel estratégico y transversal a todas las áreas de la empresa. De esta manera, Transbank tiene como objetivo desarrollarse armónicamente con sus principales grupos de interés, desde una gobernanza ética y transparente; una gestión ambiental responsable y un desarrollo social con foco en colaboradores(as), clientes, proveedores y comunidad.

Conscientes de la importancia del giro y comprometidos con jugar un rol activo en la configuración de la sociedad chilena, la compañía procura mitigar los riesgos y eventuales impactos negativos que deriven de sus operaciones, potenciando sus aspectos positivos y alineando la gestión corporativa con altos estándares internacionales de sostenibilidad como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible y *Global Reporting Initiative*.

Más información al respecto en la Política de Sostenibilidad.

Con el fin de integrar la sostenibilidad en la estrategia de la empresa, y cumplir transversalmente con la Política, estrategia y compromisos de sostenibilidad ya declarados, contamos con un Comité de Sostenibilidad integrado por el Gerente General y los Gerentes Divisionales de Operaciones y Tecnología, Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, además del Fiscal de la Compañía

### **Compromiso con el Medio Ambiente**

En Transbank estamos comprometidos con el cumplimiento de exigentes estándares ambientales y, por eso, promovemos una cultura de cuidado del medioambiente entre nuestros colaboradores(as). Todos quienes interactúen con nuestra compañía deben adoptar un rol de liderazgo activo en la protección de los recursos naturales y el uso eficiente de los mismos.

Hemos decidido adoptar las acciones necesarias para conocer con claridad nuestros impactos negativos y, así, contribuir a su disminución y/o mitigación. En este contexto, hemos desarrollado iniciativas que nos permiten gestionar nuestra estrategia corporativa desde un punto de vista ambiental y climático.

### **Donaciones y Aportes**

En el ejercicio de su labor empresarial, Transbank se vincula con distintos grupos de interés, incluyendo a corporaciones, fundaciones, asociaciones empresariales, organizaciones sin fines de lucro, instituciones educativas y centros de investigación, entre otros. Esta relación se traduce en iniciativas de diversa naturaleza y alcance, consistentes con la misión y principios culturales de la compañía, orientada a contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.

Debemos seguir los procedimientos internos, contemplados en las Políticas de la compañía, para entregar cualquier tipo de donación o aporte, asegurándonos que dedicamos el tiempo y los recursos de Transbank sólo a entidades e iniciativas legítimas, siempre haciendo énfasis en que estos aportes se realicen de forma transparente, registrándose veraz, precisa y oportunamente en los sistemas y libros contables de la compañía.

---

*La compañía no realiza aportes en favor de organizaciones que realicen o promuevan actividades contrarias a los derechos fundamentales, a las leyes, ni a los principios culturales de Transbank. Adicionalmente, la compañía no hace contribuciones a partidos políticos, funcionarios de partidos políticos o candidatos a cargos públicos.*

---

Para más información, revisa la Política de Donaciones y Aportes, aquí.



## Proteger Nuestra Compañía

### **Uso de Recursos Internos**

Durante la jornada laboral debemos dedicar nuestro tiempo y capacidad al servicio de Transbank. En consecuencia, no podemos ingresar o usar las oficinas, ni otros bienes de la empresa, para actividades ajenas a nuestras funciones o en beneficio particular de un colaborador o colaboradora. El uso de los recursos materiales y personales que Transbank pone a disposición de los colaboradores(as), es para el exclusivo propósito del negocio y para llevar a cabo de mejor manera las funciones asignadas.

Es deber de cada colaborador cuidar los bienes de la empresa, especialmente los asignados directamente (tales como computador, teléfonos, útiles de oficina, u otros). En caso de deterioro o pérdida, el colaborador debe informar inmediatamente a su jefatura y a la Gerencia correspondiente, con el objeto de solucionar el problema y coordinar su reemplazo cuando corresponda, conforme a la Norma de Equipamiento Tecnológico de Uso Personal, Asignación, Uso y Cuidado. Asimismo, los bienes asignados deben ser usados de manera responsable y honesta, recordando que son personales e intransferibles, sin que exista abuso de ninguna naturaleza.

### **Atribuciones**

Transbank entrega poderes y facultades específicas a sus apoderados y mandatarios, los que están exclusivamente autorizados para suscribir documentos, representar o ejercer autoridad en nombre de la compañía. Ningún colaborador puede suscribir dichos documentos si no cuenta con los correspondientes poderes y facultades otorgadas por la empresa.

*Debemos estar conscientes de las limitaciones de nuestro campo de autoridad, para no realizar ninguna acción que exceda nuestros límites*

Adicionalmente, existen ciertas atribuciones limitadas a cargos específicos, para lo cual su ejercicio requiere de accesos limitados y protegidos mediante claves o passwords, las que sólo se entregan de forma personal e intransferible. De esta forma, se prohíbe que las claves y autorizaciones de acceso sean reveladas o transferidas a otros colaboradores o externos.

### **Exactitud en los datos y registros contables**

La información que generamos debe representar con exactitud, veracidad y honradez la naturaleza de las transacciones registradas y el estado de situación real de los negocios de Transbank. De esta manera, es responsabilidad de todos los colaboradores proporcionar información de manera clara y transparente.



## **Propiedad intelectual**

Los derechos de propiedad intelectual protegen y son un factor clave para nuestra tecnología, procesos, documentos, productos y marcas. La propiedad intelectual puede abarcar inventos e innovaciones, marcas registradas, diseños, textos, imágenes y software, así como también información confidencial (incluyendo algoritmos y conocimiento técnico).

Los derechos de propiedad intelectual tienen valor financiero y son parte del escenario competitivo donde hoy nos desenvolvemos. Es por esto por lo que todos los colaboradores de Transbank debemos evitar que otros copien tanto material corporativo como materias de propiedad intelectual de nuestra empresa, a fin de que obtengan una ventaja competitiva.

El valor de nuestra propiedad intelectual puede perderse por divulgación o uso inadecuado, términos contractuales inapropiados o por falta de cumplimiento con los procedimientos necesarios para su protección, tales como el registro.

## **Proteger y Respetar la Información**

### **Seguridad de la Información**

La naturaleza del negocio y reputación de Transbank hacen necesaria la confidencialidad y reserva de la información que manejamos.

La información confidencial se puede presentar bajo la forma de planes estratégicos, planes de negocios, datos personales de clientes, de proveedores o de accionistas, sobre tecnologías y sistemas, entre otros, y puede encontrarse soportada en cualquier medio.

La información confidencial no puede divulgarse a ninguna persona y bajo ningún contexto, debiendo resguardar su contenido en todo momento. En nuestro relacionamiento con proveedores debemos considerar cláusulas de confidencialidad o de seguridad de la información que resguarden lo compartido con dichos terceros.

Conoce la Política de Seguridad de la Información Aquí

### **Comunicaciones Externas**

Estamos comprometidos en que nuestra comunicación, tanto escrita como verbal, sea precisa, veraz, responsable, oportuna y clara. Por ello es que toda información que Transbank dé a conocer a los medios de comunicación, aliados y opinión pública, en general será canalizada por la Subgerencia de Comunicaciones Externas y Relaciones Institucionales.



Todo contenido institucional difundido a través de las cuentas corporativas de Transbank estará regido por las líneas de acción establecidas en las Políticas internas.

Conoce la Política de Comunicaciones Externas aquí.

Asimismo, Transbank nos invita a vivir la ética e integridad dentro y fuera del trabajo. Es por ello que también es esperable un uso responsable de las redes sociales, ya que incluso publicaciones de carácter personal podrían afectar la imagen o reputación de la compañía.

### **Uso de la información**

Como colaboradores(as), tenemos acceso privilegiado a la información de Transbank. Por tanto, nadie puede realizar inversiones personales, de familiares o personas cercanas, utilizando dicha información. Asimismo, no se puede utilizar a su favor el hecho de trabajar u ocupar un cargo en Transbank para los mismos efectos.

Toda información que proporcionemos nuestra jefatura, a los auditores internos y externos, así como la documentación requerida por otras instituciones u organismos, debe ser oportuna, veraz y confiable. Por tanto, en ninguna circunstancia está permitido ocultar información y/o proveer datos inexactos o incompletos intencionalmente o de manera fraudulenta.

### **Datos personales**

Estamos obligados a la protección de la privacidad y de los datos personales de colaboradores, postulantes a cargos, clientes, excolaboradores, proveedores y, en general, de cualquier persona natural cuyos datos sean almacenados o usados de cualquier forma por la empresa.

Como colaboradores(as), tenemos acceso a diversos tipos de datos personales pertenecientes a diferentes categorías de titulares. Es por esta razón que, es nuestro deber y responsabilidad, cumplir con todas las normativas internas que regulan la protección de datos personales y usarlos solo cuando sea necesario para el ejercicio de nuestras funciones y con las correspondientes autorizaciones.

En Transbank no usamos datos personales a nuestro favor para fines personales o de terceros. En ningún momento entregaremos información personal de los colaboradores, proveedores o clientes sin la autorización correspondiente.

Conoce más sobre nuestra Política de Datos Personales, aquí.



## Línea Ética

### Acceso a la Línea Ética

En Transbank hemos dispuesto una Línea Ética para todos sus colaboradores (as), proveedores, clientes y público en general, de tal manera que todos puedan efectuar consultas y sugerencias, así como reportar potenciales violaciones a nuestro Código de Ética, Políticas, procedimientos y normativa aplicable.

Todo reporte (casos ingresados) debe efectuarse de buena fe y debidamente fundamentado, indicando en lo posible hechos, lugares, fechas, nombres y/o cargos de los implicados y acompañar dicha información de la mayor cantidad de antecedentes que se dispongan. Sin embargo, si no cuentan con toda la información, el caso puede ser ingresado de igual forma a la plataforma, complementándolo posteriormente.

Cabe destacar que todos los reportes y consultas que ingresen por esta vía serán de carácter confidencial de acuerdo con las Políticas y procedimientos de Transbank. Los reportes también pueden hacerse de forma anónima.

Los reportes deben ser efectuados a través de la intranet, portal público o directamente al <https://ca.deloitte-halo.com/service/website/LineaeticaTransbank>

### Importancia de reportar

Si observamos una situación que puede infringir nuestro Código de Ética, tenemos el deber de reportarla. En Transbank propiciamos una cultura ética, por lo que dar cuenta de posibles infracciones y vulneraciones a nuestro Código de Ética o normativa legal o interna, es la forma que tenemos de resguardar nuestra integridad.

Transbank se compromete a analizar con imparcialidad y diligencia todos los reportes, a dar respuesta a las consultas que se ingresen relativas al Código de Ética, a investigar la veracidad de las situaciones denunciadas y a proteger a aquellos que denuncien de buena fe.

### No Represalias

Nos aseguramos de que todas las y los colaboradores y terceros puedan expresarse sin amenazas, intimidación, acoso, exclusión o humillación. Es por ello por lo que no se tolerarán represalias ni se permitirá que se aplique ninguna forma de castigo o acción disciplinaria por hacer un reporte de buena fe, tener la intención de hacerlo y/o por cooperar con una investigación.

Cualquier persona que participe en un comportamiento de represalia estará transgrediendo nuestro Código de Ética y podrán aplicarse medidas disciplinarias. Si hay elementos que permitan estimar que



algún colaborador(a) o cualquier otra persona puede ser o ha sido objeto de represalias por hacer un reporte a la Línea Ética, se deberá informar esta situación inmediatamente a su jefatura directa o al gerente del área y a nuestro Encargado(a) de Prevención del Delito, a través de la Línea Ética u otros canales corporativos.

Toda la información que se proporcione a la Línea Ética se manejará confidencialmente, de acuerdo con la ley y normativa interna. Si el denunciante revela su identidad al presentar un caso, ésta solo se divulgará si la compañía es requerida por organismos judiciales o si la persona ha dado su consentimiento. Si se deciden presentar reportes de manera anónima, la compañía respetará tal decisión.

### **Principios de la Línea Ética**

- Confidencialidad
- Anonimato
- Cero represalias
- Respeto de Derechos
- Investigación Imparcial

### **Investigaciones**

Transbank garantiza que todos los casos que se presenten formalmente serán revisados y respondidos de manera seria y responsable, según los procedimientos internos. El Encargado(a) de Prevención de Delitos supervisará la investigación, en los casos que corresponda, al objeto de determinar si los hechos recaen en una infracción a nuestro Código de Ética o a las Políticas internas y la ley.

Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y de quienes participen en el mismo en cualquier calidad, garantizándose siempre a las personas involucradas la posibilidad de ser escuchados. Transbank respetará en todo momento los derechos fundamentales de los colaboradores y terceros ante cada procedimiento.

Atendida la gravedad de los hechos, se aplicarán las sanciones y medidas disciplinarias contempladas por Transbank.

La empresa siempre podrá accionar ante los tribunales de justicia para perseguir la responsabilidad del o los infractores y obtener la reparación de los perjuicios causados.

---

*Si tienes alguna duda o inquietud durante el proceso, conversa con tu líder o con el Encargado(a) de Prevención de Delitos.*

---



### **Principios formativos de toda investigación**

Las investigaciones son procesos complejos y dinámicos. Por lo anterior, es importante que las estas se conduzcan guardando siempre, en lo regulado y lo no regulado, estricta observancia de ciertos principios fundamentales de toda acción o gestión indagatoria. Estos son los siguientes:

- Confidencialidad
- Documentación
- Facticidad
- Imparcialidad
- Indemnidad
- Legalidad
- Profesionalismo
- Prudencia
- Respeto
- Bilateralidad
- Expedición