



20-6-2022

# Código de Conducta

Planning Advisors



CEO: Carmen Gloria Reyes de la Maza

# Contenido

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCE .....	2
Objetivo del Código de Conducta .....	2
Alcance y Gestión del Código de Conducta.....	3
Catálogo de buenas prácticas .....	3
Manual.....	3
RELACIONES CON CLIENTES, INSTITUCIONES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL .	4
Orientación al cliente .....	4
Relación con las instituciones financieras.....	4
Relaciones Internas .....	5
Cuidado del lugar de trabajo y de los bienes de la Corredora.....	5
Responsabilidades Individuales .....	6
Cómo evitar las malas prácticas .....	6
Relaciones Interpersonales.....	6
Comportamiento Financiero.....	6
Conflicto de Intereses.....	7
Contribución y Compromiso.....	8
Canal de Consultas y Denuncias .....	8
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA Y COMPRA/VENTA DE ACTIVOS .....	8

## DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCE

La ética es la disciplina que se hace cargo de estudiar lo correcto o equivocado del comportamiento humano, así como la moral o el deber. La Ética no inventa problemas, sino que reflexiona sobre ellos y las conductas buenas o malas, buscando encausar de manera positiva el comportamiento de las personas dentro de la organización y de la sociedad. En términos generales, una empresa no debe realizar actividades propias de su giro sin ocuparse tanto del comportamiento ético en materia de su función comercial, así como también en el comportamiento de sus empleados.

En el presente documento, constituye una orientación y guía para todos los trabajadores de Planning Advisors S.A. Corredores de Seguros. Se mostrará la metodología y procedimientos adecuados que deberán realizar nuestros colaboradores a la hora de realizar operaciones y recomendaciones de inversión. Es muy importante siempre mantener los intereses del cliente por sobre la rentabilidad en comisiones de diversos productos financieros, realizando las recomendaciones pertinentes de acuerdo con su perfil de riesgo, régimen tributario, horizonte temporal de la inversión, entre otras.

**Misión:** Ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes con un alto estándar de excelencia, que les permita tomar las mejores decisiones en relación con sus necesidades económicas.

**Visión:** Innovación en las soluciones propuestas y brindar un servicio de primer nivel a nuestros empleados, clientes y mercado

**Valores:** Los valores que conforman el equipo de Planning Advisors están ligados a la integridad, excelencia, compromiso y transparencia.

### Objetivo del Código de Conducta.

Proponer un conjunto de conductas y buenas prácticas que buscan formar parte del día a día, fomentando la reflexión sobre los comportamientos y valores que se quieren preservar y fortalecer en la Corredora. Para ello, proporciona directrices generales que servirán de guía, para examinar y decidir el mejor curso de acción en la relación con clientes, proveedores, compañeros de trabajo, superiores jerárquicos y, en general, con el resto de la industria y la comunidad, más allá de lo estrictamente legal o reglamentario. Aspiramos, asimismo, a ser un ejemplo por seguir en materias de responsabilidad social, implementando buenas prácticas en todos los lugares en que se desarrolle sus proyectos, negocios y actividades.

## Alcance y Gestión del Código de Conducta

El presente documento es extensivo y aplicable a todos los trabajadores de la Corredora, cualquiera sea su cargo, responsabilidad. Constituye un imperativo ético e irrenunciable para cada uno de los trabajadores de la Corredora, la plena adhesión a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la industria, como asimismo a los principios y valores contenidos en este Manual.

### Catálogo de buenas prácticas

- Trato igualitario y respetuoso entre trabajadores, y con clientes, proveedores, usuarios y público en general.
- Honestidad
- Tolerancia
- Responsabilidad y Cumplimiento de los compromisos adquiridos
- Evitar situaciones que afecten la dignidad de las personas o incurrir en conductas constitutivas de discriminación arbitraria
- Transparencia
- Evitar conflictos de interés reales o aparentes (Las asesorías deberán velar por los intereses de los clientes por sobre los del corredor)
- Buen uso de la información que se genera al interior de la organización
- Buen uso de los bienes de la Corredora de Seguros
- Cumplimiento de las normativas exigidas por la CMF
- Cumplimiento de las regulaciones que aplican a la Corredora de seguros.

### Manual

Corresponde a todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores de la Corredora, en el ámbito de su cargo y sus funciones, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Conducta.

En ese sentido, quienes trabajan en la empresa y cuantos colaboran con esta, deben estar atentos y comunicar cualquier eventual infracción o conducta que vulnere las

disposiciones de este Manual, de que tomen conocimiento, mediante su oportuna comunicación y denuncia a través de nuestro correo de contacto.

Se entiende por conflicto de interés aquel en que el interés personal de un trabajador o colaborador de Planning Advisors, entra o parece entrar en conflicto con los intereses de la Institución o del cliente.

## RELACIONES CON CLIENTES, INSTITUCIONES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL

### Orientación al cliente

Se debe tener en cuenta que el cliente es el principal activo que tiene la compañía, por lo que el deber principal de sus trabajadores es orientarse a servir a sus clientes y con ello, optimizar los resultados económicos y sociales de todos los partícipes. Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con la empresa y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención.

La transparencia en la entrega de información a los clientes es determinante en su nivel de satisfacción y en el establecimiento de relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Por lo anterior, es de suma relevancia que el actuar principal en este aspecto, sea servir a los clientes en forma integral y oportuna, entregándoles una adecuada orientación para que puedan elegir los servicios y productos financieros más acordes a sus necesidades. Los trabajadores y colaboradores de la Corredora deben guardar estricta reserva de la información personal y financiera que reciben de clientes y usuarios, como también deben velar por la integridad, exactitud y claridad con la cual trasmitten la información de los servicios y productos financieros que Planning Advisors les ofrece. En las relaciones con clientes, los trabajadores y colaboradores de la empresa se abstendrán de buscar su propio beneficio personal. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios de la empresa con aquellos que se desarrollan por encargo de clientes.

### Relación con las instituciones financieras

Se entiende por instituciones financieras aquellas instituciones que prestan sus servicios para que el cliente pueda optar por el activo financiero que deseé. Dichas instituciones son las que poseen el producto final y, por lo tanto, la gestión de los activos

financieros están vinculados a ellos, no así la asesoría personalizada de nuestros clientes. Por lo que el desempeño de sus activos financieros es solamente responsabilidad de Planning Advisors, además de la relación entre las instituciones y los clientes.

La buena relación entre las instituciones y Planning Advisors es responsabilidad tanto de la empresa como los trabajadores, dado que las instituciones financieras son el pilar fundamental de la compañía a medida que estas le presentan el producto final al cliente. Además, los clientes de Planning Advisors pasan a ser clientes de la institución financiera, ya que los depósitos de las cuentas corrientes destinadas a un producto financiero pasan directamente por la compañía financiera, y no por Planning Advisors, por lo que la empresa solo se limita a realizar una asesoría al respecto, y recibir las comisiones de la institución financiera al momento de mantener dicha inversión en un activo financiero. Es importante destacar que el dinero de los clientes no pasa por la compañía, sino que se deposita directamente en la institución que posee los activos financieros.

Relación con el público en general: La empresa está comprometida en entregar no sólo a sus clientes, sino al público en general, una atención amable y respetuosa, para lo cual promueve entre sus trabajadores y colaboradores el trato digno de las personas, sin discriminaciones, favoritismos ni preferencias de ningún tipo, en igualdad de condiciones.

## Relaciones Internas

Marco valórico y convivencia: La empresa aspira a forjar entre sus trabajadores y colaboradores, una sana convivencia basada en el respeto mutuo, la lealtad, la honestidad, la tolerancia y el fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos. Quienes son miembros de Planning Advisors o participan de algún modo en su gestión, deben procurar en todas sus actuaciones evitar cualquier situación que afecte la dignidad de las personas o signifique algún tipo de discriminación, sea debido a la edad, el sexo, la raza, la ideología, la religión o cualquier otra condición.

## Cuidado del lugar de trabajo y de los bienes de la Corredora

Todos los trabajadores y colaboradores están llamados a cuidar del patrimonio, los bienes y el nombre de la compañía, con el fin de mantener el valor y uso de estos en el tiempo y de resguardar la imagen institucional. En especial, deben velar por el cuidado y la buena administración de los bienes que les han confiado para el desempeño de sus labores y de los lugares e instalaciones donde estas se realizan, como también deben abstenerse de utilizarlos para fines particulares.

## Responsabilidades Individuales

La Corredora espera de sus trabajadores y colaboradores, los más altos estándares éticos de conducta, que constituyen la base de la confianza que sus clientes y el público en general depositan en la empresa. El cultivo de virtudes como la justicia, la templanza, la prudencia y la fortaleza, y de valores como la verdad, la honestidad y la lealtad, contribuye a que se desarrollen las mejores prácticas en todos los ámbitos del quehacer cotidiano, evitando así el deterioro del ambiente de trabajo, la deficiencia en los servicios que proporciona la empresa y por cierto, los actos ilícitos y la corrupción.

## Cómo evitar las malas prácticas

Para enfrentar el lavado de dinero, los incentivos personales, el cohecho, la receptación, los fraudes y demás actos ilícitos, los trabajadores de Planning Advisors deben adecuar sus decisiones y actuaciones de manera en que la relación entre la empresa con el cliente pueda efectuarse mediante una institución financiera, esto hace que el dinero nunca se transfiera a la Corredora de seguros, sino que el cheque o transferencia para la compra de activos se deposita directamente a la respectiva institución financiera. De esta manera, evitamos las malas prácticas por el personal de la empresa, y resguardamos el patrimonio del cliente.

## Relaciones Interpersonales

En la Corredora se ha de mantener un clima de respeto y tolerancia entre quienes piensen diferente, sin importar el cargo o función que se desempeñe. Se han de evitar aquellas conductas que puedan significar una presión ilegítima o indebida o el tráfico de influencias de un trabajador sobre otro, o bien entre jefaturas y subordinados, especialmente, si dicha acción busca obtener resoluciones en el propio beneficio o puedan ser consideradas como representativas de acoso sexual o laboral.

## Comportamiento Financiero

Por la naturaleza de los negocios y operaciones que la Corredora realiza, es de suma importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos financieros y comerciales en las condiciones pactadas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes y como base del prestigio, la confianza y credibilidad que debe cultivar

la Corredora ante la comunidad. Todos los trabajadores y colaboradores de Planning Advisors, sin importar el cargo que desempeñen, velarán porque sus negocios e inversiones personales no se vinculen ni asocien en forma alguna con el ejercicio de las funciones inherentes a sus propios cargos, de forma tal de evitar cualquier nexo entre la atención de los negocios de los clientes y los intereses propios o particulares, evitando con ello el dañar la imagen y reputación de la empresa.

## Conflicto de Intereses

Siempre que los intereses personales de un trabajador o colaborador de la Corredora, o de alguna persona o entidad vinculada a esta, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución, se estará poniendo en riesgo la integridad y reputación de la Empresa y de todos cuantos participan en su gestión. Para evitar estas situaciones, es necesario dichas situaciones se resuelvan con eficiencia y transparencia, informándolas oportunamente al Socio director. Planning Advisors insta a todos sus trabajadores y colaboradores, en las actividades en las cuales les corresponda intervenir como dependientes y/o representantes, a separar sus intereses estrictamente personales, de los intereses de los clientes a quienes atienden y de los intereses de la Corredora. La falta de independencia y transparencia en el cumplimiento de los deberes afecta la confianza básica en el trato con los clientes.

Son situaciones en que se presenta un conflicto de interés:

- i) Si alguno de los directores o funcionarios han recibido obsequios o invitaciones por parte de una institución, distinto a comisiones pactadas, a quien Planning Advisors intermedie productos financieros, por un monto superior a las 500 UF.
- ii) Si un ex director o gerente de la Corredora, o un pariente que se encuentre hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, se desempeñe en un cargo gerencial de una institución a quien Planning Advisors intermedie productos financieros.

Prevención, gestión y comunicación de los conflictos de interés:

- i) La Corredora solicitará a cada directivo y colaborador al momento de su incorporación, que declare si se encuentra en alguna de las 2 situaciones descritas sobre conflictos de interés.
- ii) Toda recomendación financiera efectuada por la Corredora hacia una institución en que se presente un conflicto de interés, deberá ser comunicada en el mismo documento que contiene la recomendación.
- iii) En caso de presentarse una situación de potencial conflicto de interés, la Corredora deberá informarla al cliente, antes de que tome la decisión de invertir en la institución financiera.

## Contribución y Compromiso

El presente Código de Conducta es una invitación a vivir y poner en práctica los valores y principios de Planning Advisors S.A. Corredores de Seguros que la distinguen como empresa de servicios financieros con mirada independiente, y en ese sentido, constituye una herramienta útil y necesaria como guía de las decisiones y comportamientos para todos cuantos forman parte de esta institución.

## Canal de Consultas y Denuncias

La Corredora de Seguros, en su interés de facilitar a sus trabajadores el comunicar cualquier consulta o denuncia relacionada con la ética, pone a su disposición la casilla electrónica [consultas@planningadvisors.cl](mailto:consultas@planningadvisors.cl) a través de la cual ellos puedan consultar y denunciar materias relacionadas con el acoso laboral, acoso sexual o situaciones que impliquen un abuso de poder o prácticas internas que sean contrarias a las normativas de la Corredora de Seguros. Para ello, se ha definido que el Socio director será quien analice las situaciones de carácter ético y realizará las siguientes funciones:

- Gestionar capacitaciones en temas éticos.
- Difundir el Código de Conducta actualizado y materias afines, en la página web, de manera visible para los trabajadores.
- Realizar actividades con el fin de promover valores éticos.

## PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA Y COMPRA/VENTA DE ACTIVOS

Una vez al haber establecido el contacto con el cliente, se procede a la elección de una institución financiera de acuerdo con el perfil de riesgo, régimen tributario, patrimonio, producto financiero acorde al perfil, entre otros. El cliente, al momento de escoger una institución financiera, debe enrolarse dentro de la misma institución, por lo que deberá proceder a la inscripción como cliente de la institución financiera y llenar los contratos correspondientes.

Una vez firmado los respectivos contratos entre el cliente y la Institución Financiera, Planning Advisors ya puede disponer de ofrecer la asesoría del producto que dispone la institución financiera, escogiendo el activo que más similitud tenga con el perfil del cliente, y es el cliente quien accede a confirmar el producto financiero a comprar. Una vez que se determina la instrucción de compra o venta del activo financiero, esta orden se emitirá a la institución financiera mediante un correo electrónico, con la autorización del cliente correspondiente. Esta instrucción debe cumplir con los requisitos que pide la institución para

que se efectúe la transacción. De esta manera, queda acreditada la solicitud del cliente para adquirir o vender un activo financiero, y la transparencia de que se ejecutó correctamente la solicitud del cliente.

En el caso de realizar rescates, ventas, requerimientos de cartolas de inversión, asesorías, entre otras, hay que mencionar que la relación con los clientes no solo se puede emitir mediante correo electrónico, sino que también mediante llamadas telefónicas, mensajes por redes sociales, reuniones por videollamadas, o bien de manera personal. A pesar de que puede existir algún tipo de asesoría mediante estos medios de comunicación, al momento de realizar la solicitud del cliente, deberá cumplir con el protocolo que se menciona anteriormente, ya que se debe formalizar y registrar toda solicitud relacionada con los activos financieros.

El registro de las recomendaciones de inversión, y otras solicitudes requeridas por el cliente, se registrarán en una carpeta mediante correo electrónico a todos los mensajes que estén destinados con el giro del negocio. En dicha carpeta se guardarán todos los datos que representan tanto a recomendaciones de inversión, como decisiones de ejecución que tomen los clientes sobre los activos financieros en cuestión. De esa manera quedará en el archivo que las decisiones de inversiones son resguardadas por los clientes, y que son ellos los que toman la decisión final sobre la administración de sus activos financieros.

En cuanto a los productos financieros que se les ofrezcan a los clientes, deben ser provenientes de los activos que ofrecen las instituciones financieras, de esta manera el cliente está invirtiendo en activos financieros que tienen respaldo y que garantizan la seguridad sobre el patrimonio del cliente. Al momento de ofrecer dichos productos se debe mostrar tanto el precio del valor cuota de activo financiero, como el costo de remuneración de dicho activo, de esa manera el cliente tiene en cuenta todos los aspectos económicos que deben conllevar la inversión en dicho activo. También es importante informarle al cliente el país donde proviene dicho activo financiero, el régimen impositivo de cada uno de estos activos al momento de compra, vender o mantener los activos a invertir. Esto es de suma importancia ya que cada país tiene su régimen impositivo y sus normas que contemplan retención de utilidades como por ejemplo el pago de dividendos.

Si bien, Planning Advisors tiene mucho apoyo de las instituciones financieras al momento de lanzar estos productos financieros, hay que tener en cuenta que son las mismas instituciones que normalmente informan todas las variables que tienen sus productos, y de esa manera se puede transparentar al cliente mediante los instructivos de los productos financieros emitidos por la misma institución financiera. Sin embargo, es deber de los asesores de Planning Advisors estudiar y mencionar el contenido completo de los productos financieros que ofrecen las instituciones financieras, para así responder de manera correcta las dudas que puedan tener los clientes.

Para Planning Advisors no solo es importante velar por los intereses de los clientes, sino que también por normativa impuesta por la empresa debe presentar al menos tres alternativas que puedan asimilar el producto que mejor represente al cliente, de manera en que es deber de cada uno de los asesores saber de todas las alternativas de productos

financieros que puede ofrecer la compañía, y es que para Planning Advisors es una tremenda ventaja competitiva el poder contar con diversas instituciones financieras que puedan proveer tanto diferentes productos financieros, como activos financieros que se asimilen bastante, pero que tengan diferentes costos económicos al respecto. Esto representa una gran alternativa para el cliente, ya que no solo cuenta con una gran variedad de productos, sino que también cuenta con ventajas de costos al tener productos financieros similares. Es importante mencionar que es deber del asesor financiero, que ante una similitud de los activos que se ofrecen, debe recomendar siempre aquel que le permita rentabilizar de mejor manera el patrimonio del cliente, y en el caso de que el cliente desee invertir en un producto financiero específico, es el asesor quien debe recomendar el activo que represente un menor costo para el cliente.