Código de Ética y Conducta

KLAP y filiales

Contenido

1. Introducción 3
2. Alcance 3
3. Propósito 3
4. Misión y valores 4
5. Normas de conducta 4
5.1. Respeto en el lugar de trabajo 4
5.2. Uso Adecuado de los Recursos de la Empresa 4
5.3. Conflicto de Interés 5
5.4. Información Confidencial 5
5.5. Cumplimiento legal 5
6. Pautas específicas de conducta 6
6.1. Relaciones con clientes y proveedores 6
6.2. Competidores y libre competencia 6
6.3. Clientes 7
6.4. Colaboradores 7
6.5. Regalos e incentivos 8
6.6. Proveedores de bienes y servicios 9
6.7. Órganos de gobierno y entidades reguladoras 10
6.8. Responsabilidad penal 10
6.9. Registros Contables 10
7. Monitoreo y cumplimiento 11
8. Procedimiento de denuncia 12
9. Medidas Disciplinarias 13

1. Introducción

El Código de Ética y Conducta de KLAP está basado en un conjunto de principios y valores que han guiado la acción de la empresa desde sus inicios y en el apego a altos estándares y a normas legales, el cual debe observarse en el comportamiento, conductas, decisiones de todos sus administradores y colaboradores de KLAP y sus filiales en el desarrollo de sus actividades.

La reputación de la compañía, junto con sus clientes y su personal, constituye uno de los principales activos de KLAP. Por tanto, el cumplimiento del presente Código es esencial para mantener una sólida imagen corporativa.

2. Alcance

a) Este Código aplica, sin distinción, a los colaboradores de KLAP y sus filiales, administradores, asesores y en adelante todos conjuntamente denominados como KLAP.

b) Proveedores de bienes y servicios y terceros en general deben estar al tanto de las disposiciones del Código y observar sus términos en todos los actos o contratos con o en nombre de KLAP.

3. Propósito

Contribuir a mejorar y aumentar las opciones de medios de pago electrónicos de nuestros clientes, innovando y agregando valor a través de soluciones tecnológicas prácticas.

4. Misión y valores

Nuestra misión es proporcionar servicios de alta calidad, logrando que nuestros clientes puedan confiar a través de nuestra dedicación a los valores fundamentales de integridad, respeto, excelencia, innovación y responsabilidad. Creemos que estos valores nos guían en todas nuestras interacciones y decisiones y nos permiten mantener un alto nivel de profesionalismo y calidad de servicio.

5. Normas de conducta

5.1. Respeto en el lugar de trabajo

En KLAP, nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que promueva la inclusión, el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades. Creemos que cada miembro de nuestro equipo aporta un valor único a nuestra organización y merece ser tratado con dignidad y consideración. No toleraremos ninguna forma de discriminación, acoso o comportamiento irrespetuoso. Cualquier incidente de este tipo será investigado a fondo y se tomarán medidas apropiadas.

5.2. Uso Adecuado de los Recursos de la Empresa

Los recursos de la empresa, tanto tangibles como intangibles, son esenciales para nuestra operación y deben utilizarse de manera responsable y solo para fines comerciales legítimos. Cualquier forma de robo, descuido o mal uso de los recursos de la empresa será tratada de manera seria y puede resultar en acciones disciplinarias. Agradecemos a todos los miembros del equipo que hagan un uso prudente y considerado de nuestros recursos.

5.3. Conflicto de Interés

Como miembros de KLAP, los colaboradores deberán actuar en concordancia al interés social y deberán abstenerse de contraponer sus propios intereses a los de la compañía. Si surge una situación que pueda constituir un conflicto de intereses, es responsabilidad del empleado notificar a su Jefe directo o a la Gerencia de Personas.
Entiéndase como un conflicto de interés toda situación en la cual el juicio de un individuo referente a un tema determinado como la integridad de su acción, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés secundario de tipo profesional, económico o personal en competencia.

5.4. Información Confidencial

La confidencialidad es crucial para mantener la confianza de nuestros clientes y la integridad de nuestra empresa. Todos los empleados tienen la responsabilidad de proteger la información confidencial, que incluye información sobre nuestros clientes, operaciones comerciales, estrategias y empleados. La divulgación no autorizada de información confidencial puede dañar a nuestra empresa y a nuestros clientes y puede resultar en acciones disciplinarias y legales para quien incurra en dicha difusión.

5.5. Cumplimiento legal

Como organización, nos comprometemos a operar de manera legal y ética en todas las jurisdicciones en las que hacemos negocios. Es responsabilidad de cada empleado conocer y cumplir las leyes y regulaciones que aplican a su trabajo. Esto incluye leyes de protección de datos, leyes laborales, leyes de propiedad intelectual, contrato individual de trabajo y Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, entre otras. El incumplimiento de estas disposiciones legales no solo puede resultar en acciones disciplinarias, sino también en sanciones legales para el colaborador que incurra en la falta.

6. Pautas específicas de conducta

6.1. Relaciones con clientes y proveedores

Las relaciones con nuestros clientes y proveedores son esenciales para el éxito de nuestra empresa. Nos esforzamos por tratar a todas las partes con respeto, honestidad y justicia. Cualquier forma de soborno, fraude, corrupción o trato injusto está estrictamente prohibida. Nos comprometemos a actuar en el mejor interés de nuestros clientes y proveedores y a proporcionar productos y servicios de alta calidad de manera ética y legal.

6.2. Competidores y libre competencia

KLAP promueve y respeta la libre competencia. Por tanto, está prohibido realizar acuerdos de palabra o escritos con competidores, clientes o proveedores que restrinjan el ejercicio del libre comercio.

La competitividad de la compañía se basa en una administración ética de sus negocios. La relación con los competidores y sus colaboradores debe ser conducida con respeto y observancia de la normativa legal.

No se debe realizar declaraciones que puedan afectar la imagen de los competidores o que contribuyan a dispersar rumores sobre ellos. Los competidores serán tratados con el mismo respeto que la compañía espera ser tratada.

Está prohibido proporcionar información estratégica, confidencial o de cualquier otra manera perjudicial para el negocio de la compañía o de terceros.

6.3. Clientes

Nuestros clientes son claves para el éxito de KLAP. La empresa tiene una constante preocupación por satisfacer los requerimientos de sus clientes y proveer servicios de calidad, con esmero y vocación de servicio, cumpliendo en forma honesta, transparente y justa todos los contratos establecidos.

KLAP procura, a través de una oferta de productos y servicios de calidad, conocer y anticipar las necesidades de sus clientes intentando, en la medida de lo posible, exceder sus expectativas.

Es deber de todos los colaboradores de KLAP atender a los clientes con respeto, cortesía, prontitud y eficiencia, no tolerándose discriminaciones de ningún tipo. No se dará trato preferencial a un cliente basado en criterios personales.

En todas las decisiones asociadas a la relación de KLAP con sus clientes primará la imparcialidad y estarán libres de todo favoritismo o prejuicio, observando estrictamente la legislación aplicable.

6.4. Colaboradores

KLAP reconoce y valora el rol de sus colaboradores en la marcha y viabilidad de la empresa. Le interesa especialmente velar por su dignidad, salud, seguridad y desarrollo profesional y personal, respetando sus derechos, todo dentro de un buen ambiente laboral.

La relación de KLAP con sus colaboradores está basada en el cumplimiento de la legislación, contratos de trabajo y normas internas.

Las relaciones en el lugar de trabajo deben ser guiadas por una actitud positiva, amable, transparente y de respeto mutuo, donde las personas se desempeñen buscando los mejores resultados con espíritu de equipo, profesionalismo, lealtad y confianza, realizando sus labores de manera correcta y eficiente; y esforzándose por tratar de resolver los problemas de la empresa y sus clientes, en función de sus responsabilidades.

La capacitación, experiencia profesional y habilidad para integrarse a KLAP son considerados un criterio justo para la admisión y promoción de colaboradores, así como la responsabilidad de aprender del negocio, de los clientes y de los avances tecnológicos, que pueda desarrollar y emplear la empresa.

Es deber de todos los colaboradores dedicar las horas de trabajo a los intereses de KLAP, evitando cualquier actividad inapropiada con nuestros objetivos o que puedan comprometer a las partes involucradas.

Colaboradores, administradores y asesores que tengan o accedan a información o hechos de naturaleza confidencial deben mantener estricta reserva de esta, incluso luego de terminar su relación con KLAP.

Los colaboradores deben comunicar a los supervisores cualquier irregularidad que tengan conocimiento, así como cualquier dato o hecho que produzca o pueda producir daño a terceras partes o a KLAP.

Los colaboradores deben asegurar el buen uso y mantener adecuadamente los materiales y equipos que les han sido confiados, así como mantener una actitud proactiva en relación con la eliminación de residuos y reducción de costos.

KLAP mantiene un abierto y franco diálogo con todos los colaboradores en busca de una armonía en las relaciones laborales, siempre procurando condiciones de eficiencia, productividad y competitividad que facilite la evolución de la empresa y su éxito en el tiempo.

6.5. Regalos e incentivos

Puesto que dar o recibir regalos o invitaciones que no tengan el carácter de institucionales, puede crear un conflicto de interés, real o aparente, los colaboradores solo pueden dar o recibir regalos que tengan relación principalmente con artículos de merchandising, invitaciones apropiadas al contexto de negocios y cortesías de valor simbólico.

De esta manera, se prohíbe solicitar regalos, comisiones, gratificaciones o cualquier clase de beneficios, ventajas o cualquier otro privilegio en la compra de bienes y servicios que puedan comprometer la relación con el proveedor o dañar la imagen de la compañía.

Para cumplir con estos principios, KLAP cuenta con una Política Corporativa de Regalos e Incentivos, en la cual se declara el monto máximo para que estos puedan ser recepcionados y las invitaciones se podrán llevar a cabo siempre que se relacionen con fines comerciales legítimos y se aprueben anticipadamente.

6.6. Proveedores de bienes y servicios

La relación entre los colaboradores de KLAP y sus proveedores se mantiene bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses de la compañía. Ello implica elegir proveedores sobre la base de criterios eminentemente profesionales. Los procedimientos de selección deben ser objetivos y transparentes. Conforme a los resultados que se obtengan de la evaluación, se evitará llevar a cabo negociaciones con empresas o personas en las que existan dudas razonables respecto de su probidad.

La relación con los proveedores debe llevarse a cabo en términos honestos, transparentes y justos, buscando siempre el interés de la compañía. En la búsqueda y selección de proveedores serán considerados factores técnicos claramente definidos y predeterminados con el fin de obtener las mejores propuestas que añadan valor en términos de calidad, capacidad y plazos de entrega, ejecución y precios.

No se mantendrá una relación comercial con los proveedores, si esta relación puede significar algún tipo de conflicto de interés no informado a la compañía. En efecto, si un colaborador debe proponer o seleccionar algún proveedor para que Klap realice con él una compra o contrato, debe informar previamente si tiene alguna relación con dicho proveedor, debido al probable conflicto de interés que pudiera existir.

Ante dudas, debe exponer la situación al Jefe directo o al área de Compras de manera inmediata.

Todas las compras de la empresa serán canalizadas a través de medios formales establecidos.

6.7. Órganos de gobierno y entidades reguladoras

La compañía actúa con los más altos niveles de integridad en su relación con los representantes gubernamentales.

Los representantes de los órganos de gobierno y reguladores siempre serán tratados profesional e independientemente, disponibilizando la información, datos y registros relevantes siempre que sean requeridos por ley.

6.8. Responsabilidad penal

El compromiso de KLAP con los principios éticos y la transparencia, incluye estar atentos y rechazar cualquier situación que pudiera relacionarse con los delitos de "Lavado de Activos", "Financiamiento del Terrorismo," "Cohecho a funcionario Público Nacional o Extranjero," "Receptación", "Fraude" "Corrupción". En consideración a lo anterior, se prohíbe en forma expresa al Directorio, colaboradores y terceros que se vinculen con ella, sean estos proveedores, contratistas, asesores, agentes, clientes, entre otros, realizar cualquier acto que pueda configurar un delito o cualquier conducta que pueda dar lugar a la imputación penal de la empresa.

Quien tenga conocimiento o detecte una situación irregular que ponga en peligro la honestidad y transparencia, debe denunciar estos hechos de forma oportuna, a través del canal dispuesto para ello (www.klap.cl).

6.9. Registros Contables

La transparencia es esencial para permitir una adecuada evaluación de la sociedad y sus negocios por parte de los agentes del mercado. La contabilidad es precisa, completa y veraz, liberada correctamente en los Estados Financieros y con la apropiada documentación que la respalde.

La contabilidad cumple con las normas y principios IFRS, la ley, normativa de los entes reguladores y registros de impuestos para generar informes y

crear una base consistente y uniforme de evaluación y divulgación de las operaciones de la compañía. No existen registros o fondos paralelos no reflejados en la contabilidad.

7. Monitoreo y cumplimiento

Es deber de todos los destinatarios del Código apoyar y fomentar los valores y conductas exigidas. Sin perjuicio de lo anterior se establecen los siguientes lineamientos:

- **Comité de Ética Corporativo:** El Comité de Ética Corporativo tiene por finalidad velar por el cumplimiento del Código y mantenerlo actualizado, así como resolver consultas y conflictos relacionados. Las conductas apartadas de la ética deben ser reportadas a través del canal de denuncias establecido.

  El Comité de Ética Corporativo está conformado por el Gerente General de Operadora Klap, la Gerente de Riesgos y el Gerente de Personas.

  Sus funciones son:

- Publicar y promover la amplia difusión del Código, entre los colaboradores, proveedores, clientes y grupo de interés relacionados.
- Aclarar dudas sobre su aplicación.
- Recibir, registrar y evaluar información concerniente a la violación del Código que llegue a su conocimiento.
- Aplicar las medidas disciplinarias que correspondan.
- Proponer al Directorio actualizaciones al Código.

Canalización de dudas sobre el presente Código:

Si un Colaborador tiene dudas sobre cómo actuar ante una situación específica en términos de lo dispuesto en el presente Código, deberá consultar a la Gerencia de Personas, quienes deberán aclarar dichas dudas o escalar el tema a instancias superiores.

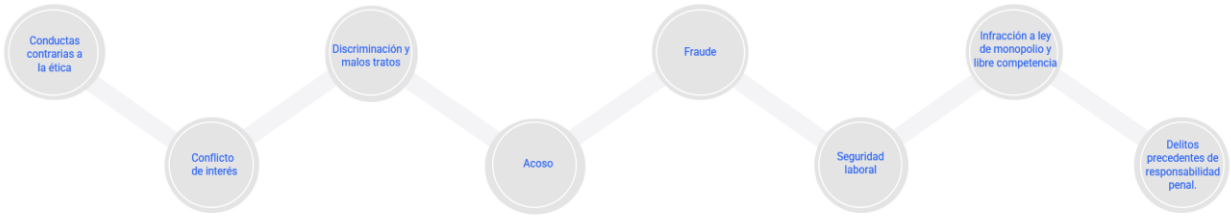
8. Procedimiento de denuncia

La compañía cuenta con un Canal de Denuncias disponible en la web www.klap.cl y en www.sonda.com indicando el país (Chile) y la Sociedad afectada en este caso Klap (Multicaja).

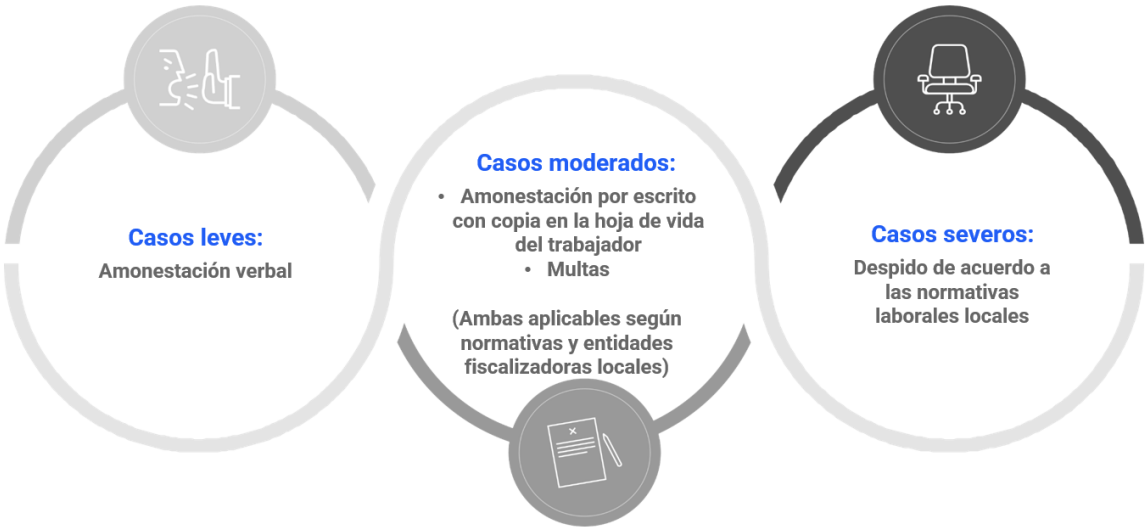
Toda persona que tenga conocimiento o sospecha de una conducta que constituya una violación al presente Código deberá acceder a la misma para denunciarla.

Para estos efectos, se contemplan las conductas irregulares o ilícitos para denunciar las infracciones al Código o al ordenamiento jurídico.

El sistema de denuncias de KLAP garantiza y cautela la absoluta confidencialidad de la información entregada, así como la identidad del denunciante. Así mismo, garantiza que no se tomarán represalias contra quien de buena fe formule una denuncia.



Se recuerda a colaboradores y terceros que estos actos se pueden denunciar en www.klap.cl. Recuerda que en KLAP, protegemos a la sociedad y la imagen corporativa.

9. Medidas Disciplinarias

El Comité de Ética Corporativo decidirá sobre las medidas disciplinarias aplicables de acuerdo con la severidad de la violación del Código, usando como referencia: