



Código de Ética de Promobank

Gerencia General

Septiembre de 2025

CONTENIDO

1	Código de Ética	1
1.1	Equipo Promobank	1
1.2	Nuestros Principios	2
1.3	Cultura Organizacional	2
1.4	Cultura de Respeto por el Medio Ambiente	3
1.5	Respeto a las Personas y Nuestro Entorno de Trabajo	4
1.6	Uso y Cuidado de los Activos de la Empresa	4
1.7	Confidencialidad de la Información	5
2	Prevención de Conflictos de Interés	6
2.1	Relación con Proveedores	6
2.2	Prudencia Respecto a Regalos y Atenciones	6
3	Buzón de Transparencia	7
4	Gobierno del Código de Ética	8
4.1	Titularidad del Código de Ética	8
4.2	Validez y revisión	8
4.3	Historial de Modificaciones	8

1 Código de Ética

1.1 Equipo Promobank

El presente Código de Ética, es una guía que muestra la visión, misión y valores corporativos de Promobank, facilitando la comprensión y resumiendo las conductas deseadas para todos los que conformamos la organización.

Es relevante contar con un Código de Ética que nos ayude alcanzar nuestros objetivos organizacionales, con estricto apego a la legalidad vigente y a los principios éticos de integridad personal, lo que incide en nuestro servicio, quehacer diario y excelencia en la atención a nuestros clientes.

La adhesión a cada una de las orientaciones éticas aquí señaladas, y el respeto a los valores más trascendentes del ser humano, nos permitirán operar de mejor forma y resguardar nuestro prestigio.

Cordialmente.

MARIO ONETTO ACUÑA
GERENTE GENERAL

1.2 Nuestros Principios

Nuestra Visión

Es consolidarnos como líderes en la distribución de productos financieros. Destacándonos con un sello único en Cumplimiento y Satisfacción al cliente final, con estándares de calidad en toda su cadena de procesos y preservando fielmente los valores que representan la imagen de nuestros clientes.

Nuestra Misión

Es crear una organización sustentable en el tiempo, basada en proveer alta calidad de su servicio, una empresa innovadora que mira hacia el futuro, que logra tener un equipo de personas comprometidas, talentosas y que día a día trabajan en una empresa líder del mercado por su eficiencia, confiabilidad y credibilidad.

Nuestros Valores

- **Confianza y Credibilidad:**
Cultivamos nuestra relación comercial con integridad, asumiendo un rol proactivo, responsable y cumpliendo sus compromisos.
- **Excelencia:**
Realizamos nuestro servicio con precisión, eficiencia y trabajo en equipo.
Entregamos diariamente servicios de óptima calidad, enfocados en una atención al cliente personalizado.
- **Ética:**
Actuamos con profesionalismo, integridad, moral, lealtad y respeto a nuestros clientes, trabajadores y colaboradores.
- **Innovación y Mejora Continua:**
Incentivamos nuestros procesos, incorporamos tecnología y capacitamos permanentemente a nuestro personal facilitando su desarrollo y compromiso con el servicio ofrecido por nuestra empresa.
- **Equidad y Respeto:** Promovemos la igualdad social y laboral de personas con discapacidad, fomentando acciones permitan eliminar barreras discriminatorias, impulsando relaciones laborales integradoras e inclusivas.
- **Compromiso y Responsabilidad:**
Convicción que la diversidad de género son principios irrenunciables de las prácticas laborales de la empresa, evitando cualquier tipo de discriminación, entendida como distinción, exclusión o preferencia que produzca rechazo por la igualdad de oportunidades.
- **Cuidado y Protección del medio ambiente:**
Generamos acciones para crear conciencia y procurar el cuidado ambiental en todo nuestro quehacer y ciclo laboral.

1.3 Cultura Organizacional

Objetivo General

Promobank es una empresa orientada al éxito y a los resultados, pero también al desarrollo sustentable y a la ética, todas nuestras acciones están guiadas por un cuerpo de principios y valores que son la esencia de nuestra cultura organizacional.

El Código de Ética se basa en la confiabilidad, rectitud y honestidad, lo que conlleva a alcanzar la confianza mutua entre todos los integrantes de la empresa.

Apunta a implantar normas éticas en la empresa, permitiendo los siguientes beneficios:

- **Actuación uniforme:** el cumplimiento de un código ético permite a las diferentes partes de una organización actuar de manera uniforme ante cualquier situación que pueda surgir. Toda la organización debe respetar los principios recogidos en el código ético.
- **Resolución de conflictos:** la existencia de un código ético hace que los conflictos internos puedan ser resueltos dentro de la propia organización.
- **Confianza y respetabilidad:** Contar con un código ético inspira mayor confianza y se gana el respeto tanto de los clientes como de los colaboradores.

En definitiva, el código de ética hace que la empresa sea más transparente y responsable en sus actuaciones.



1.4 Cultura de Respeto por el Medio Ambiente

La responsabilidad y el cuidado del medioambiente se reflejarán en medidas que apunten a promover entre todo nuestro personal el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Manteniendo el compromiso de maximizar el uso eficiente de recursos, así como de ofrecer productos que respondan a las expectativas ecológicas.

1.5 Respeto a las Personas y Nuestro Entorno de Trabajo

Respeto por las Personas

Cada miembro de Promobank, que comprende a los trabajadores y los ejecutivos, tienen derecho a trabajar en un ambiente donde se respete su dignidad como persona. Esto se traduce en que se debe promover una cultura que defienda el trato justo y equitativo, la diversidad, el respeto, la confianza, la cordialidad y la privacidad.

Ambiente Laboral Inclusivo

Se ofrecerá a sus integrantes un ambiente laboral en el cual puedan desarrollar todo su potencial, propiciando un entorno de trabajo inclusivo en el que cada miembro tenga igual oportunidad para desarrollar sus aptitudes y talentos.

No Discriminación

Se fomentará que no haya espacio para ninguna forma de discriminación arbitraria, por motivos de género, edad, raza, orientación sexual, ideología, origen social, condiciones físicas, gustos personales u otros. Todos los miembros tienen derecho a ser tratados de manera justa y equitativa, sin que intervengan prejuicios o factores externos a la calidad profesional.

Libertad de Pensamiento

Cada miembro es libre de profesar o expresar su religión, ideología o preferencia política en un ambiente de respeto y de no discriminación, siempre y cuando no se realice en nombre de Promobank, y que su práctica no genere conflictos con los valores de la empresa. Se protegerá un ambiente de diversidad y respeto por las distintas posturas políticas de sus miembros, procurando, a su vez, que tales opiniones se mantengan siempre en la esfera privada.

Acoso y Asedio

Todos los miembros de Promobank deben evitar conductas que involucren violencia física o verbal, abuso de poder, malos tratos o situaciones humillantes, tales como lenguaje de tipo obsceno, insinuaciones sexuales, comentarios de orden sexual, descalificaciones personales, burlas, entre otros. A su vez, los miembros de Promobank deben evitar llevar a cabo acciones que, sin ser mal intencionadas, puedan llegar a ser entendidas como una forma de acoso.

Todo colaborador que se considere víctima de estas conductas tiene derecho a denunciarlas según lo establece el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Respeto por la Vida Personal y Familiar

Se promoverá un ambiente laboral que equilibre el trabajo y la vida personal y familiar de los colaboradores de Promobank.

1.6 Uso y Cuidado de los Activos de la Empresa

Los bienes de Promobank deben ser usados y resguardados de forma responsable en todo momento y exclusivamente para operaciones de la empresa. Estos activos incluyen, entre otros: valores muebles, sistemas de información y comunicación, información confidencial, correos electrónicos. Asimismo, no se pueden usar para tareas ajenas a su trabajo el equipamiento de oficina, computadores y demás bienes que la empresa haya asignado al trabajador, salvo expresa autorización de su jefatura.

El objetivo es preservar el valor y el uso eficiente de estos activos, lo que permite protegerse contra pérdidas, daños, utilización inadecuada, robo o sabotaje.

Protección de los Sistemas de Información

Estos sistemas comprenden:

- Equipos computacionales y dispositivos móviles tipo Tablet.
- Sistemas operativos y bases de datos.
- Aplicaciones que soportan los procesos del negocio.
- Archivos de datos.
- Redes de datos
- Teléfonos móviles y fijos
- Correo electrónico e internet

Todos los archivos de datos creados, recibidos o enviados a través de sistemas de Promobank son de propiedad de la empresa, que se reserva el derecho a acceder a ellos y eventualmente a destruirlos.

El uso de internet, correo electrónico y teléfonos celulares facilitado por Promobank a sus trabajadores está destinado para asuntos propios de su cargo o función.

1.7 Confidencialidad de la Información

Información Personal

Todos los integrantes de Promobank tienen derecho a que sus datos personales, tales como información médica y financiera, sean resguardados bajo estrictas normas de Confidencialidad. La empresa se compromete a evitar cualquier divulgación de dicha información que pueda significar una exposición pública, salvo que dicha divulgación sea requerida dentro del marco legal o que el propietario consienta en ella.

Información Confidencial

Los colaboradores de Promobank que, en virtud de sus funciones, cargo, posición, actividad o relación, pudieran tener acceso a información confidencial de la empresa, deberán mantenerla en la más estricta reserva y no podrán divulgarla por ningún medio, sin autorización escrita.

Información Privilegiada

Es deber de todos los colaboradores velar por el uso que se hace de la información privilegiada de la empresa, sin que ésta pueda ser utilizada para beneficio personal ni de terceros. Este compromiso continuará aún concluida la relación laboral o comercial.

Los trabajadores deben

Si un colaborador está en conocimiento de una situación que pueda perjudicar la confianza o credibilidad de la empresa, o no está seguro respecto a si una información debe ser considerada confidencial o privilegiada, deberá comunicarlo a su jefatura o a la Gerencia. Promobank se compromete a mantener en estricta reserva la información proporcionada por sus colaboradores.

2 Prevención de Conflictos de Interés

El conflicto de interés en la adquisición de bienes y/o contratación de servicios aparece cuando existen relaciones de negocio, parentesco o afectividad entre el trabajador de Promobank que participa en la toma de la decisión y el proveedor o prestador de un servicio. Dicha relación eventualmente afecta la imparcialidad en la toma de decisiones, lo cual potencia la posibilidad de perjudicar los intereses de la empresa.

2.1 Relación con Proveedores

Los procesos de selección de proveedores y contratistas se deben desarrollar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de calidad, costo, oportunidad, reputación y buenas prácticas comerciales, sin que las decisiones se vean afectadas por factores ajenos a los legítimos intereses de Promobank.

2.2 Prudencia Respecto a Regalos y Atenciones

Si bien es una práctica común, recibir o dar regalos y atenciones, pueden originar conflictos de intereses cuando influyen o parecen influir, en la independencia en que se basan las decisiones de la empresa, por lo que se recomienda prudencia a regalos y atenciones.

Se recomienda no ofrecer, dar o prometer regalos, premios o atenciones a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, trabajadores, clientes, proveedores, contratistas o terceros relacionados o recibirlos por parte de los colaboradores, cuando tal acción represente una violación a leyes, regulaciones y políticas de la empresa o cuando pudiera afectar la buena imagen y reputación de la empresa.

Se podrá aceptar o dar regalos siempre y cuando tal acción corresponda a expresiones de reconocimiento o aprecio común y su valor no supere el equivalente a 2 UF. Además, se podrá participar en comidas o eventos siempre que no comprometan la independencia, imparcialidad o criterio para atender los intereses de la empresa, al momento de tomar decisiones.

3 Correo electrónico de Denuncia.

En Promobank ponemos a su disposición un canal de comunicación anónimo, confidencial y seguro a través del correo electrónico denuncia@promobank.cl en el cual podrá reportar cualquier situación que considere no cumpla con los niveles de ética, transparencia y honestidad.

Es importante que exprese sus comentarios con la mayor información y detalle posibles, para poder hacer un adecuado seguimiento. Todos los comentarios recibidos a través de este correo electrónico serán analizados de manera confidencial y detallada por el comité de transparencia para recomendar a la Administración el curso de acción apropiado como respuesta al no cumplimiento reportado.

Los problemas que se podrán consignar tienen que ver con temas relacionados en:

- Confidencialidad (de clientes Internos / Externos)
- Conflictos de interés.
- Conducta interna (Ofensas / injurias / calumnias y otros)
- Incumplimiento de leyes y reglamento interno (Seguridad / higiene / lugar de trabajo / Política / religión)
- Relación Cliente / Proveedor (Favores comerciales / regalos / entretenimiento / Soborno)

Promobank deberá entregar y/o poner a disposición de cada persona afecta un ejemplar del Código de Ética al momento de su contratación o de sus modificaciones.

4 Gobierno del Código de Ética

4.1 Titularidad del Código de Ética

La elaboración y actualización del código de ética es responsabilidad de la Unidad de Bienestar o Recursos Humanos. La revisión está a cargo del gerente de Adm. y Finanzas y la aprobación es realizada por la gerencia General.

4.2 Validez y revisión

El siguiente documento tendrá vigencia indefinida y entrará en vigor desde la fecha de su aprobación. Debe ser dada a conocer a toda la organización a través de la intranet u otro medio que sea estipulado.

El código de ética debe ser revisada y actualizada al menos una vez al año. Sin perjuicio de aquello, este puede ser actualizada en un plazo menor a un año si las condiciones en las que Promobank desempeña su labor obliguen a dicha actualización.

4.3 Historial de Modificaciones

Nº	FECHA	EDICIÓN/MODIFICACIÓN EFECTUADA	ELABORADO POR/CARGO	REVISADO POR/CARGO	APROBADO POR/CARGO
1	Enero 2014	Primera versión	Cecilia Venegas Unidad de Bienestar	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General
2	Abril 2021	Actualización: -Cambio formato documento -Vigencia del documento	Adolfo Figueroa G. OSI	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General
3	Septiembre 2021	Actualización: se agregan y/o modifican los puntos 1.4 - 1.5 - 1.7 y 2.1.	Cecilia Venegas Adolfo Figueroa G.	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General
4	Enero 2022	Revisión anual	Cecilia Venegas Unidad de Bienestar	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General
5	Enero 2023	Revisión anual	Cecilia Venegas Unidad de Bienestar	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General
6	Septiembre 2025	Actualización	Cecilia Venegas Unidad Bienestar	Rodrigo Valenzuela Gerente Adm. y Finanzas	Mario Onetto Gerente General