

CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

BANCOESTADO S.A. CORREDORES DE BOLSA

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

1



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L*

INDICE

INTRODUCCION

MATERIAS

I. Relación con clientes

- A. Normas de trato, comercialización y publicidad.
- B. Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.
- C. Normas de entrega de información relevante al cliente.
- D. Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.
- E. Otras normas.

II. Relación con terceros

- A. Normas que promuevan la competencia leal.
- B. Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.
- C. Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.
- D. Otras normas.

III. Relación al interior de la entidad

- A. Normas de Gobierno Corporativo.
- B. Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.
- C. Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.
- D. Normas respecto a la observancia del Código y sanciones por incumplimiento.
- E. Otras normas.



INTRODUCCION

En conformidad con la Ley 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y en virtud de lo dispuesto en el artículo 72 del D.L. N°3.538 —cuyo texto fue reemplazado por dicha ley—, BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa (en adelante “BECB” o “la Corredora”), en su calidad de intermediario de valores, es una de las entidades obligadas a autorregularse para implementar buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal.

Según lo dispone el artículo 77 del citado D.L. y la Norma de Carácter General N°424 dictada por la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “CMF”) con fecha 26/04/2018, dicha obligación puede cumplirse mediante la presentación de un Código de Autorregulación para la aprobación de la CMF.

Mediante el presente documento, y tal como lo dispone la NCG N° 424, este Código contiene aquellas normas de los manuales, políticas, procedimientos e instructivos vigentes de esta entidad, que se refieren a las materias recogidas en dicha regulación, que la Corredora ha estimado conveniente autoimponerse, dando cumplimiento a la obligación señalada.

El presente Código de Autorregulación, en adelante “el Código”, fue aprobado por el Directorio de BECB en quinta sesión ordinaria celebrada con fecha 01 de junio de 2018, y su actualización fue aprobada en tercera sesión ordinaria de directorio celebrada con fecha 28 de marzo de 2024.



I. RELACIÓN CON CLIENTES

La Corredora desarrolla su estrategia de negocios como un complemento a los negocios de su matriz BancoEstado, operando de acuerdo con sus valores corporativos, por lo tanto, las actividades de BECB están alineadas con los objetivos y desafíos que el Grupo BancoEstado se ha planteado como misión.

De esta manera, apoyando el cumplimiento del rol público que tiene la institución, BECB participa activamente con una amplia gama de productos y servicios propios del giro de intermediación financiera, cumpliendo un rol de complementariedad comercial de la actividad del giro bancario de BancoEstado y sin exclusión de ningún segmento de la población, sector económico ni geográfico.

BECB tiene como objetivos velar por la solvencia, liquidez y financiamiento de la empresa, actuando siempre dentro de los marcos normativos establecidos.

A. NORMAS DE TRATO, COMERCIALIZACIÓN Y PUBLICIDAD

1. Del trato a los Clientes

El cliente es el primer destinatario de toda actuación de la Empresa, por lo que el deber principal de sus colaboradores es servir a sus clientes y con ello optimizar los resultados económicos y sociales de la Corredora.

En el desarrollo de sus actividades y negocios, la Corredora deberá velar porque sus colaboradores actúen siempre con el debido cuidado y diligencia, y en las mejores condiciones para los clientes, de manera de no incurrir en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y/o el patrimonio de éstos.

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 Corredora y las condiciones comerciales y financieras en las 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 prestar servicios 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.

La Corredora busca apoyar a sus clientes con productos financieros accesibles para todas las personas, independientemente de sus niveles de ingresos.



Los trabajadores y colaboradores de la Corredora deberán dar siempre un trato justo y equitativo a sus clientes, quedando prohibido beneficiar injustificada e indebidamente a un cliente respecto de otro(s). 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 transmiten la información de los servicios y productos financieros que la Empresa les ofrece.

En las relaciones con clientes, los trabajadores y colaboradores de la Corredora se abstendrán de buscar su propio beneficio personal. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo de la Empresa.

La Corredora evitará cualquier situación que afecte la dignidad de las personas, velando porque no exista ninguna actividad discriminatoria por razón de raza, sexo, identidad de género, origen étnico, religión, afinidad política, sindicalización o participación en organizaciones gremiales, nacionalidad, ciudadanía, idioma, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, edad, estado civil o estatus socioeconómico.

2. De la Comercialización

Todos los productos y servicios ofrecidos por la Corredora se encuentran desarrollados conforme al marco normativo de la CMF, de las Bolsas de Valores y la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores, entre otros, estableciéndose incluso, para determinados servicios, la aprobación previa del Directorio de la Corredora o alguno de sus Comités.

Todo lo anterior, teniendo como fundamento base los siguientes aspectos:

- ✓ Ofrecer productos y servicios financieros diseñados para satisfacer los requerimientos de los distintos clientes del Grupo BancoEstado (personas, empresas, e instituciones).
- ✓ Entregar atención personalizada, respuestas ágiles, efectivas y completas.
- ✓ Posicionar a BECB como actor relevante en la industria de intermediación financiera, privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente al momento de ofrecer un producto o ejecutar las órdenes encomendadas.
- ✓ Aportar a la bancarización, ofreciendo soluciones financieras al segmento minorista.

Por otra parte, la Corredora, dependiendo de las características de cada negocio, producto o servicio que contrate el cliente, cuenta con los siguientes canales de comercialización:

- Atención presencial a través de la red de Sucursales de BancoEstado con centros de inversión y también de las oficinas de BancoEstado Express.
- Canales remotos, a través de la Plataforma Telefónica y/o Internet.
- Atención directa en la oficina de la Corredora de Bolsa ubicada en Bandera 76, piso 6, Santiago.

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

5



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

Se promoverá la protección de los derechos del cliente a través de la claridad en las cláusulas de sus contratos y de la tarificación de los servicios y/o productos, así como a través de la generación de una cultura interna y de un ambiente de control para dar cumplimiento a la Ley 19.496

La Corredora adoptará las medidas necesarias para entregar de la mejor forma los productos y servicios ofrecidos a sus clientes. Para ello realizará acciones destinadas a:

- i. Brindar una atención profesional, a través de personal de contacto capacitado y con una clara orientación de servicio.
- ii. Proporcionar orientación e información clara y precisa frente a las consultas y solicitudes de los clientes.
- iii. Disponer de alternativas que permitan a los clientes acceder y formular sus consultas y solicitudes en forma expedita, tanto en forma presencial como remota.
- iv. Evaluación de la calidad de atención brindada a los clientes y de su grado de satisfacción, en los aspectos y canales relevantes para ellos, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.

3. De la Publicidad

La Corredora velará porque el contenido de la información al público sea clara, veraz y transparente, así como adecuada al medio a través del cual se difunda, utilizando un lenguaje simple y de común entendimiento.

La Corredora cuenta con un comité, cuyas principales funciones son la evaluación de los documentos publicados en la página web y revisión de su contenido.

B. NORMAS DE RESGUARDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE CLIENTES

De acuerdo a lo establecido en la NCG N°380 de la CMF, que regula el actuar de los corredores de bolsa respecto a su relación con el cliente, los intermediarios de valores deben mantener ciertos registros y documentación, directrices recogidas en la política interna de respaldo de información de clientes.

El objetivo de dicha política es dar a conocer los principales lineamientos respecto del respaldo de la información de Clientes y de las instrucciones dadas por éstos, ya que es un deber fundamental de la Corredora adoptar todas las medidas que sean necesarias para mantener el resguardo de la información de los Clientes, sus instrucciones y operaciones.

La Corredora y sus colaboradores deberán velar porque la información que no sea de dominio público, así como la información de las instrucciones dadas por éstos y de las operaciones que se realizan en virtud de las mismas, no sea mal utilizada ni entregada o revelada a terceros, adoptando las medidas correspondientes para mantenerla debidamente resguardada.



Los colaboradores no podrán discutir fuera del ámbito de su actividad laboral información de clientes, ni en general, cualquier otra información que no sea pública y a la cual tengan acceso como consecuencia de su relación laboral.

Por su parte, se ha definido mantener una división entre las áreas encargadas del manejo de la cartera propia de la Corredora y aquellas áreas que prestan servicios a los clientes de la Corredora. Además, cuenta con un control de acceso en los sectores de las mesas de dinero con clave de seguridad.

Previo a la prestación de cualquier servicio a sus Clientes, y conforme a lo establecido en la NCG N° 380, la Corredora suscribe con cada uno de ellos un Contrato de Condiciones Generales de Prestación de Servicios al que se suma la documentación adicional requerida por el producto o servicio específico que se contrate. La Corredora, antes de aceptar una orden, exigirá, además, la entrega de los instrumentos objeto de ésta o los fondos destinados a pagar su precio.

Tanto los contratos como la documentación de respaldo de las órdenes, instrucciones, operaciones y actuación de la Corredora —por escrito, electrónica y/o telefónica— será mantendrá en formato físico y/o magnético, según corresponda y por los plazos establecidos por las normas respectivas.

Algunas medidas adoptadas por la Corredora para proteger la información de los clientes son las siguientes:

- i. Todas las llamadas telefónicas de red fija que realicen los operadores, así como aquellas que reciban y sean derivadas a sus equipos celulares, serán registradas y grabadas.
- ii. Se encuentra prohibido el uso de dispositivos de almacenamiento externo de datos (“puerto USB”). Se exceptúan de ello los casos expresamente autorizados por el gerente general o por el gerente del área respectiva.
- iii. Se triturarán los documentos impresos no retirados de las impresoras.
- iv. Solamente los gerentes podrán solicitar información masiva y bases de datos que contengan información del negocio y clientes.
- v. Se incluyen cláusulas de confidencialidad en los siguientes documentos: Contratos con proveedores externos, contratos de trabajo de colaboradores, protocolos de servicios con proveedores internos.

C. NORMAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELEVANTE AL CLIENTE

1. Principios Generales de Información al Inversionista.

Para la Corredora es indispensable contar con la confianza de sus clientes, motivo por lo cual es relevante que los trabajadores tengan una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer otros intereses.

De conformidad con este principio, la Corredora deberá:



- ✓ Proporcionar a sus Clientes aquella información que esté disponible y que sea de importancia de manera que puedan tomar decisiones fundamentadas respecto del servicio de intermediación de valores;
- ✓ Procurar que sus Clientes conozcan de las operaciones que celebren, así como los riesgos inherentes a los diversos tipos de inversiones (cambio de precio, volatilidad del mercado accionario, etc.);
- ✓ Informar a sus Clientes las políticas de cobro de comisiones, así como de los eventuales gastos que conlleven las operaciones que realicen;
- ✓ Ejecutar las instrucciones de sus Clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como ejecutar y asignar las operaciones que celebren con transparencia y de acuerdo con la normativa vigente.

BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa no realiza recomendaciones de inversión (adquirir, mantener o enajenar valores de oferta pública) a sus clientes.

2. Características de la Información

Con el propósito de homogeneizar la información disponible para los Clientes, será obligatorio para quien tenga contacto con inversionistas el proporcionarles toda la información asociada a los productos y servicios de BECB así como del estado de sus inversiones. En el contexto antes señalado, las áreas comerciales serán responsables de proveer información sobre productos y servicios, la que debe ser:

- ✓ Adecuada y presentarse de una manera que sea clara, precisa y comprensible;
- ✓ Justa y no engañosa. No debe disimular, minimizar u ocultar ciertos elementos fundamentales, declaraciones o advertencias;
- ✓ Cuando uno de los objetivos de la información es establecer una comparación con otro producto o servicio, la comparación debe ser presentada siempre en cumplimiento de la normativa vigente.
- ✓ Clara, precisa y en detalle.

El propósito de esta información es permitir que el Cliente entienda:

- Su perfil de riesgo.
- El horizonte de inversión asociado a diferentes productos.
- La existencia de costos de productos y servicios.

3. Entrega de Información

La Corredora dispone de estándares de servicio y transparencia en la información proporcionada a los Clientes inversionistas no calificados, para los casos en que éstos realicen sus inversiones utilizando los servicios de intermediación en renta variable o custodia de valores a través de la empresa.

La información a los clientes podrá ser proporcionada a través de los siguientes canales: vía

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

8



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

teléfono, sitios web BancoEstado y web Corredora, folletos, correo electrónico, y/o de forma presencial en dependencias de la Corredora, en visitas a clientes y en las sucursales del Banco.

D. NORMAS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS

1. Atención a Clientes

BECB pone a disposición de sus clientes una gran variedad de productos y servicios, tales como, Compra y Venta de Acciones, Compra Anticipada de DAP, Administración de Carteras, Compra y Venta de Moneda Extranjera y Pactos entre otros. Dependiendo el producto o servicio del cual se requiera información, la Corredora pone a disposición de sus clientes distintos canales de atención.

La Corredora mediante cursos e-learning, capacitación presencial y/o envío periódico de información a sus colaboradores y fuerza de venta, resguardará el permanente conocimiento de su personal acerca de los servicios y/o productos proporcionados por la Corredora.

Políticas de Suitability (Idoneidad):

- ✓ La Corredora proporcionará la información adecuada al Cliente, para que éste conozca y entienda el nivel de riesgo que está asumiendo al utilizar los productos intermediados por BECB.
- ✓ La Corredora ofrecerá al Cliente productos o servicios adecuados a su perfil de riesgo.
- ✓ BECB dispondrá de las medidas que crea pertinentes y estén a su alcance, con el fin de verificar que sus Clientes entiendan y conozcan el nivel de riesgo de su inversión.
- ✓ BECB buscará conocer el perfil de riesgo y la coherencia entre las inversiones escogidas y el horizonte de inversión de sus Clientes inversionistas no calificados.

Proceso de Suitability (Idoneidad):

- ✓ Todas las transacciones realizadas por los Clientes a través de los productos y servicios de BECB son “por cuenta y riesgo” de los Clientes.
- ✓ Dado el contexto antes mencionado, es importante que los Clientes conozcan y entiendan en qué y dónde invierten, y su riesgo inherente, antes de realizar sus elecciones de inversión. Ello hace necesario por parte de la Corredora conocer las expectativas del inversionista y su tolerancia al riesgo.
- ✓ Como respuesta a lo planteado anteriormente, la Corredora definirá e implementará procedimientos con el objetivo de obtener un perfil de inversionista de sus Clientes.



- ✓ Adicionalmente, la Corredora mantendrá un proceso de entrega de información al inversionista, en el cual proporcionará junto con el perfil de inversionista, toda la información relevante sobre las distintas alternativas de inversión a través de BECB.

Circularización a Clientes:

La Corredora realizará una vez al año el proceso de circularización de saldos a todos los clientes que posean un contrato de custodia vigente y saldos, de acuerdo a lo establecido por la normativa CMF sobre la materia.

Este proceso, consiste en validar directamente con los clientes, las transacciones y los saldos que aparecen a nombre de terceros en la contabilidad de la Corredora, mediante el envío de cartas, solicitando por parte de ellos la corroboración o no, de la información enviada de acuerdo a los registros de la Corredora.

2. Gestión de Reclamos

Es interés de la Corredora facilitar los medios disponibles para recibir sugerencias y/o reclamos, procurando resolverlas en tiempos razonables, e incorporando dicho aprendizaje en la mejora continua de los procesos internos.

De acuerdo a la política y procedimientos internos relacionados con la materia, se establecen diversas vías para que los clientes puedan manifestar sus inquietudes o disconformidades respecto del servicio prestado, las cuales se detallan a continuación:

- Sucursales BancoEstado;
- Comisión para el Mercado Financiero (CMF);
- Servicio Nacional del Consumidor (Sernac)
- Bolsa de Comercio de Santiago (Comité de Buenas Prácticas),
- A través de correo electrónico a la dirección que se encuentra en página web de la Corredora: becb@cbolsa.bancoestado.cl,
- Carta dirigida a las dependencias de la Corredora.

BECB cuenta con una Unidad Resolutora (UR) encargada de gestionar respuesta a los reclamos recibidos a través de la Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente (DICAC) de BancoEstado, de la CMF, de las bolsas, del SERNAC o directamente por parte del Cliente.

La UR solicitará a cada responsable la gestión de una solución satisfactoria para el Cliente, así como también los antecedentes necesarios para preparar una respuesta formal. Mensualmente los reclamos recibidos y su respectiva resolución son reportados al Directorio.

E. OTRAS NORMAS

1. Nuevos Productos y Servicios Financieros

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

10



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

BECB nace con la finalidad de ofrecer un servicio integral al cliente y dar satisfacción a necesidades que BancoEstado no puede cubrir por sí solo, permitiendo a sus clientes acceder a soluciones financieras y de inversión bajo la seguridad, solvencia y liquidez de una filial perteneciente al Grupo BancoEstado. Para mantener el logro de este objetivo, debemos proyectar un constante desarrollo de productos.

La Corredora cuenta con una política de desarrollo de nuevos productos con el fin de establecer un marco de acción para las etapas de desarrollo de éstos, designando responsables para cada uno de los aspectos que se contemplan en el proceso de generar un nuevo producto, lo que permitirá obtener un producto bien estructurado y competitivo.

La evaluación del producto o servicio es realizado por un comité cuyo informe final y antecedentes son presentados al Directorio, instancia en la que resolverá respecto de la aprobación, desarrollo y posterior implementación del producto o servicio, quedando constancia de ello en el acta respectiva.

2. Acreditación

Los trabajadores de la Corredora que se desempeñen en vinculación directa con los clientes deberán cumplir con el proceso de acreditación dispuesto por la CMF. Para tales efectos realizarán un e-learning como capacitación para la acreditación de conocimientos financieros. Además, se les dará un aviso antes del término de la vigencia de su acreditación, para efectos de que inicien dentro de plazo el proceso de reacreditación respectivo.

II. RELACIÓN CON TERCEROS

A. NORMAS QUE PROMUEVAN LA COMPETENCIA LEAL

BECB mantiene un manual de buenas prácticas y de promoción de la libre competencia en virtud del cual, sobre la base de las conductas generales definidas por la ley como contrarias a la libre competencia (Decreto Ley Nº 211 de 1973), y con el objeto de facilitar el debido cumplimiento de tales normas, se establecen una serie de conductas y lineamientos prácticos que deben ser cumplidos por los trabajadores en el ejercicio de sus funciones en su relación con la competencia, proveedores, clientes y asociaciones gremiales.

Como principio general, ante la duda de si una determinada conducta representa un riesgo de incumplimiento de la normativa de Libre Competencia, los colaboradores tienen el deber de abstenerse de realizar dicha conducta y consultar al Oficial de Cumplimiento.

A continuación, y a modo meramente ejemplar, se indican algunas conductas que deben ser evitadas en la relación con competidores, proveedores, clientes y/o asociaciones gremiales, con la finalidad de que los colaboradores que intervienen o participan en actividades o procesos de negocio o de apoyo a éstos puedan programar y ejecutar sus tareas de una manera que prevengan la comisión de actos anticompetitivos:

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

11



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

1. Relación con los competidores

BECB no establecerá acuerdos de ningún tipo ni intercambiará información que diga relación con variables de competencia con competidores actuales o potenciales o con quienes puedan vincularse con éstos, de manera que está absolutamente prohibido que colaboradores participen en reuniones o ejecuten cualquier otro acto individual o colectivo que involucre a competidores, en los que se conversen o intercambien políticas de precios o remuneraciones, políticas de descuentos, ventas, participación de mercado, entre otros temas sensibles que pudieren alterar la conducta de comercialización de los competidores.

En el caso que BECB requiera establecer acuerdos de colaboración con competidores, éstos deberán ser comunicados en forma previa al Directorio con la finalidad de adoptar las medidas necesarias a fin de evitar que dichos acuerdos impliquen el traspaso, intercambio o comunicación de variables de competencia.

Todo colaborador que interactúe con competidores debe tener presente:

- ✓ Abstenerse de todo intercambio de listas de precios con competidores.
- ✓ No enviar avisos de incremento de precios a competidores y no aceptar la recepción de listas con incrementos de precios procedentes de competidores.
- ✓ Queda prohibido el establecimiento de acuerdos y/o el intercambio de información con competidores sobre volumen de ventas o porcentajes de cuota de mercado (territorio, productos, clientes, líneas de negocio, entre otros).
- ✓ No establecer acuerdos con competidores para limitar el suministro de productos o servicios a fin de incrementar precios o estabilizar el mercado.
- ✓ Abstenerse de coordinar, conversar o acordar expresa o tácitamente con competidores la exclusión de otras empresas del mismo mercado.
- ✓ No establecer acuerdos, intercambiar información, ni ejecutar actos que permitan dar a conocer a competidores u obtener de competidores, información sobre la apertura o cierre de puntos de atención, o limitar sus capacidades de venta existentes.
- ✓ No debe compartir información confidencial a competidores actuales o potenciales, ya sea en forma oral o escrita.
- ✓ Obtener la información relacionada con precios y condiciones de ventas de terceros únicamente a partir de fuentes públicas o fuentes de inteligencia del mercado que sean accesibles por medios electrónicos.
- ✓ No utilizar información obtenida de antiguos empleados del competidor.
- ✓ Se debe evitar incurrir en conductas que pueden ser calificadas como competencia desleal, esto es, aquellas contrarias a la buena fe o a las buenas costumbres y que persigan desviar mediante engaños o ilegítimamente clientela de otro agente del mercado (por ejemplo, publicidad que aluda negativamente a la competencia).
- ✓ En el contexto de procesos de licitación públicos o privados en que BECB sea parte, abstenerse de intercambiar con competidores información de clase o naturaleza alguna que no sea pública.
- ✓ Denunciar cualquier conducta que constituya una infracción a estas directrices, o respecto de la cual existan dudas, cometidas por competidores o colaboradores.



2. Relación con Proveedores

Todo colaborador que interactúe con proveedores debe tener presente lo siguiente:

- ✓ No debe limitar ni intentar limitar los derechos de los proveedores a vender u ofrecer productos o servicios a competidores de la empresa.
- ✓ No debe solicitar ni intentar obtener por medio de proveedores, información sobre variables competitivas de competidores, tales como precios, volúmenes de venta, descuentos, etc.
- ✓ La elección de proveedores siempre se debe realizar en forma independiente, nunca sobre la base de acuerdos ilícitos con competidores o con algún proveedor o grupo de proveedores en perjuicio de los otros.
- ✓ No utilizar cláusulas que se puedan considerar abusivas o discriminatorias en los contratos con proveedores.
- ✓ Deben mantenerse criterios y condiciones objetivas y transparentes de contratación con proveedores.
- ✓ La compra de bienes o la contratación de servicios se realizarán con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos (vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor).
- ✓ En caso que el comportamiento de un proveedor se aparte de las normas y lineamientos de Libre Competencia, tal situación debe ser puesta en conocimiento de los ejecutivos y del Directorio a objeto de analizar la situación y las medidas a ser adoptadas.

3. Relación con Clientes

Todo colaborador que interactúe con clientes debe tener presente:

- ✓ No ofrecer precios, descuentos u otros términos diferentes a clientes que presenten características y condiciones similares.
- ✓ No exigir que un cliente contrate otros productos o servicios como requisito para contratar un producto.
- ✓ No debe negar injustificadamente la venta de productos o servicios que normalmente se venden a otros clientes.

4. Relación con Asociaciones Gremiales

Todo colaborador que interactúe con Asociaciones Gremiales debe tener presente, entre otros:

- ✓ No intercambiar información vinculada a variables de competencia con competidores u otros miembros de la Asociación Gremial, dentro o fuera del marco de ésta, sea por escrito, oralmente o a través de acciones no verbales.
- ✓ En el caso de requerir la entrega de información a la Asociación Gremial, asegurarse que ésta se refiera a datos históricos y sea lo más agregada posible. En caso de recibir información relevante ésta no debe ser utilizada.
- ✓ En el caso que la Corredora participe de alguna asociación gremial, se abstendrá de intercambiar información vinculada a variables de competencia con competidores u otros miembros de la asociación, dentro o fuera del marco de ésta, sea por escrito, oralmente o a través de acciones no verbales.



- ✓ No participar de estudios de mercado, encuestas o ejercicios comparativos que lleve a cabo la Asociación Gremial (o terceros en su nombre), que por su diseño permita individualizar a los informantes.
- ✓ Comunicar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación sensible a la libre competencia que haya presenciado en las reuniones donde hayan asistido competidores.

Es obligación de los trabajadores, bajo cualquier modalidad de contratación, denunciar todo hecho, acto o circunstancia del cual se haya tomado conocimiento y que corresponda o pudiere corresponder a una infracción a la libre competencia

B. NORMAS QUE PROMUEVAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ENTIDAD

La Corredora considera que el desarrollo es sustentable cuando satisface las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir sus propias necesidades. En este sentido, tanto la Corredora como sus colaboradores deberán cumplir sus metas corporativas y laborales, dando un especial énfasis al cuidado del desarrollo sostenible de su negocio.

- ✓ Se utilizarán criterios de selección de proveedores que, en igualdad de condiciones, favorezcan a proveedores sostenibles.
- ✓ Se priorizará el despliegue de programas de mayor impacto en la reducción de nuestra huella de carbono, especialmente respecto del uso de energía eléctrica.
- ✓ Se buscará impulsar y valorar en sus proveedores la adopción de medidas para mitigar su propio impacto ambiental.

C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES, ABUSOS DE MERCADO U OTROS DELITOS O INFRACCIONES

La Corredora rechaza cualquier acto dirigido a dañar su patrimonio, imagen y reputación, así como la del Grupo BancoEstado.

1. Fraude

- BECB reconoce que el riesgo de fraude es un riesgo operacional, que debe ser administrado y mitigado por los responsables de procesos.
- La gestión del riesgo de fraude se apoya en las distintas políticas, procedimientos y normativas existentes en la empresa, especialmente aquellas que dicen relación con: Orden Higiene y Seguridad; Seguridad de la Información y Manual de Ética.
- La sensibilización, capacitación y entrenamiento del personal es un elemento crucial para la prevención de fraudes.
- Los colaboradores deben informar cualquier sospecha fundada acerca de la comisión de un fraude.

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

14



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

- BECB no mantendrá relación comercial con personas naturales o jurídicas, cuando exista presunción fundada de que estas han participado en un fraude.
- BECB podrá emprender acciones judiciales en contra de los responsables de un fraude o intento de fraude.
- BECB agotará todas las instancias disponibles para recuperar las pérdidas monetarias provocadas por un fraude.

2. Abusos de mercado

Es interés de la Corredora garantizar la transparencia en las contrataciones a través de procesos de compra robustos, con especial cuidado en evitar conflictos de interés, y promover libertad de competencia. Para mayor información sobre esta materia, favor remitirse a lo dispuesto en el capítulo II letra A. sobre normas que promuevan la libre competencia.

3. Modelo de Prevención de Delitos y de Prevención de delito de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismos y la no proliferación de armas de destrucción masiva

Es interés de la Corredora desarrollar sus actividades cumpliendo con los requerimientos regulatorios y las mejores prácticas de mercado. La empresa ha adoptado un Modelo de Prevención de Delitos de conformidad con lo establecido la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica, para con ello contar con herramientas de prevención y detección proactivas y anticipatorias a la ocurrencia de los delitos referidos en la norma.

El alcance, características, encargado, la supervisión y demás particularidades del referido Modelo, se encuentra contenidas en el manual interno de la empresa sobre la materia.

En caso de verificarse situaciones irregulares o sobre las que se tuvieren sospechas de tratarse de eventuales comisiones de delitos, los clientes, proveedores o terceros podrán comunicar estos hechos usando el Canal de Denuncias habilitado especialmente para esos efectos por el Grupo BancoEstado. La Corredora garantizará la confidencialidad para resguardar los derechos del denunciante, así como una investigación objetiva de los hechos.

La Corredora cuenta a su vez con un modelo para la Prevención del lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, bajo cuyo contexto se han implementado medidas como las siguientes:

- Todo proveedor en proceso de selección será chequeado contra listas internacionales de impedidos por delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en los casos que corresponda. Se verificará a todos los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas, y en este último caso a sus socios y/o representantes legales. En caso de tratarse de sociedades anónimas se verificará a aquellos accionistas con una participación mayor o igual al 10% del capital.
- En caso de comprobarse que un proveedor hubiere incurrido en alguno de los delitos de



Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo, será motivo de término inmediato de contrato por falta grave a la normativa legal vigente y las normas internas.

- La Corredora no contratará proveedores que se encuentren sancionados por algún delito de los señalados por la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Se requerirá de los proveedores participantes en un proceso de licitación una declaración jurada de relación comercial, laboral, profesional y de parentesco, que incluye, entre otros, declarar conocer los alcances, regulaciones y sanciones contenidas en la ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y los delitos descritos, sobre el D.L. 211 de defensa de la libre competencia, así como de los canales de denuncias.
- La Corredora trabajará con aquellos proveedores que respeten los derechos humanos, rechacen el trabajo infantil, trabajo adolescente inseguro, forzoso u obligatorio; que otorguen condiciones laborales dignas y que apliquen prácticas justas y transparentes en el ejercicio de su actividad.
- La identificación y el debido conocimiento de los clientes por parte de un operador de mesa debe existir desde el inicio de la relación comercial y se actualizará durante toda su vigencia siendo el mismo operador el principal responsable de este conocimiento.
- Los empleados que atiendan público deben prestar atención a la aparición de señales de alerta respecto a las operaciones o actuaciones de los clientes y reportar, aplicando los procedimientos vigentes, aquellas operaciones que resulten sospechosas.
- Tratándose de un cliente PEP (Persona Expuesta Políticamente), previo a la vinculación o a la venta de cualquier nuevo producto y/o servicio, se requerirá a la persona natural que esté solicitando su vinculación a la Corredora su información personal y patrimonial. Lo mismo para el caso de clientes, persona natural o jurídica, de Administración de Cartera de la Corredora de Bolsa, respecto de los cuales además se requerirá la aprobación del gerente del área para su aceptación.
- Los operadores de mesa deberán verificar que los documentos disponibles en la Corredora respalden adecuadamente las operaciones del cliente y sus antecedentes.
- Todos los clientes podrán formular denuncias, comunicar posibles incumplimientos o, eventuales comisiones de delitos usando el Canal de Denuncias habilitado para tales efectos. La Corredora garantiza la confidencialidad para resguardar los derechos del denunciante que consulta o denuncia, sea este cliente de la Corredora o público en general.
- En los casos que corresponda se verificará a los clientes contra listas de impedidos (GAFI/OFAC/ONU), a fin de no operar con aquellos que aparezcan en dichas listas y de reportarlos a la Unidad de Análisis Financiero.
- La Corredora tendrá especial atención en su relación con los clientes que correspondan a organismos del Estado, por el delito de cohecho que se desea prevenir.

D. OTRAS NORMAS

La Empresa cuenta con una serie de manuales y políticas que regulan sus actividades, dentro de las cuales existen algunas relacionadas a la interacción con terceros, entre las cuales destacan:

Código de Autorregulación - BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa - marzo 2024

16



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7921-24-99569-L

- Una política de gestión de compras cuyo objetivo es cubrir las necesidades de la Corredora, asegurando las mejores condiciones de calidad, costo y oportunidad en un marco ético, el que debe alcanzar a toda la organización y las empresas proveedoras de bienes y servicios.

Pretende incorporar las mejores prácticas de la industria, siendo su foco actual el lineamiento con el negocio, eficiencia en costo y tiempo, transparencia y control, acortando sus ciclos de compra, elementos que le permitirán contribuir en la mejora del índice de eficiencia de la Corredora.

Esta política se apoya en procedimientos y normativas internas que a su vez dicen relación con el Personas Expuestas Políticamente (PEP), Externalización de Servicios, Libre Competencia, el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, entre otros.

- Un manual para la entrega/recepción de Regalos: Su objetivo es establecer un marco normativo interno tanto para la entrega de regalos y obsequios que la Corredora pueda proporcionar, como también para aquellos que puedan recibir sus trabajadores, en el marco de las prácticas comerciales propias del servicio de intermediación financiera. Para tal efecto, se tiene en consideración lo establecido en la ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, especialmente lo relativo al delito de cohecho

III. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

A. NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Corredora se encuentra sujeta principalmente a las normas y regulaciones contenidas en sus estatutos, y especialmente en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y en la normativa de la CMF para los intermediarios de valores. A este respecto, los trabajadores de la Corredora deberán cumplir en todo momento lo dispuesto en las normas señaladas precedentemente, de modo que el gobierno corporativo se conduzca con estricto apego a la legislación y normativa aplicable.

1. Modelo de Supervisión de Empresas Filiales

Nuestra matriz BancoEstado ha constituido sociedades filiales de negocios complementarios o de apoyo al giro con servicios especializados, las cuales existen sólo en la medida que permiten, al mismo tiempo, hacer más eficiente la gestión y asegurar la mejor calidad de atención a los clientes. Conforme a lo anterior, BancoEstado ha implementado un modelo de supervisión y de apoyo a filiales que establece el marco de supervisión sobre sus entidades filiales.

El Modelo, aplicable también a BECB como filial de BancoEstado, contempla directrices generales de relación del Banco con dichas entidades, conforme con las peculiaridades del entorno en que éstas se desenvuelven y garantizando su necesaria autonomía, con el objeto de realizar un seguimiento de la marcha de sus negocios, riesgos (patrimoniales o de reputación), rentabilidad, capital y alineamiento con directrices o políticas de la matriz, entre otros.



2. Directorio

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Sociedades Anónimas, su Reglamento y en los estatutos sociales, el Directorio de BECB se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes y extraordinarias cuando las cite especialmente el presidente, por sí, o a indicación de uno o más directores, previa calificación que el presidente haga de la necesidad de la reunión.

El Directorio es responsable de que la entidad se encuentre adecuadamente organizada, que cuente con controles internos y sistemas de gestión de riesgo apropiados, y que tanto la Corredora de Bolsa como sus funcionarios se atengan a los procedimientos y normas definidas para su funcionamiento.

El Directorio, con el propósito de abordar las materias normativas y de gestión de riesgos que involucren a la empresa ha creado una instancia denominada “**Comisión Normativa de Directores**”, siendo sus principales labores la de revisar y monitorear los distintos aspectos del desempeño de la Corredora en materias de riesgo de los negocios, organización interna, políticas y/o procedimientos, cumplimiento de límites normativos, así como vigilar el cumplimiento de las normas y analizar los impactos de nueva regulación entre otros. La Comisión Normativa de Directores no tiene facultades decisorias, en consecuencia, los temas tratados en la Comisión son conocidos y sancionados por el Directorio .

La Corredora y sus trabajadores deberán actuar dando estricto cumplimiento a las siguientes obligaciones en materia de gobierno corporativo:

- Adoptar las decisiones asociadas a las gestiones de sus negocios sobre la base de conductas íntegras, responsables y leales.
- Proveer información oportuna, fidedigna y suficiente a los accionistas, directores y demás colaboradores que deban tomar decisiones.
- Velar por el interés social de la Corredora, tomando decisiones comerciales sobre la base de sanas prácticas de administración, que coincidan con el interés general de la empresa, y nunca basadas en causas arbitrarias, intereses personales o presiones externas.
- Tratar a las personas con respeto, con observancia de las leyes y regulaciones relativas a la seguridad personal y a la no discriminación por raza, religión, sexo, nacionalidad u otros factores. Queda prohibida al interior de la Corredora toda conducta abusiva, incluyendo requerimientos de carácter sexual, actos de discriminación por origen étnico, religión, discapacidades físicas, opiniones políticas o de cualquier orden, posición económica o social, u otras de cualquier naturaleza posible.

B. NORMAS DE PREVENCIÓN, GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

BECB en cumplimiento con las disposiciones contenidas en la Ley de Mercado de Valores, NCG N°380, las demás leyes aplicables y la normativa vigente de la CMF, posee una política de prevención, tratamiento y resolución de conflictos de interés con la finalidad de establecer



principios, definiciones y elementos centrales sobre los potenciales conflictos de interés que puedan producirse para con sus clientes.

✓ Deber de Lealtad a BECB

La Corredora tiene deberes fiduciarios derivados de su calidad de prestador de servicios en interés ajeno. Tales deberes fiduciarios incluyen especialmente un deber de lealtad en cuya virtud la Corredora debe actuar privilegiando siempre el interés del cliente por sobre los propios, en los asuntos que digan relación con los servicios que preste al cliente.

✓ Conflictos de Interés

Existe un conflicto de interés cuando hay un riesgo en el cumplimiento de los deberes de lealtad de la Corredora hacia su cliente y éstos se vean afectados por su interés personal o por el de sus personas relacionadas en los términos del artículo 100 la Ley de Mercado de Valores, o por sus deberes hacia otro cliente.

Sin que constituya una enumeración exhaustiva, las siguientes situaciones, aunque pertenezcan a la actividad ordinaria de la Corredora, se entienden como potencialmente generadoras de conflictos de interés:

- La Corredora pueda obtener un beneficio por los servicios prestados, distinto de la comisión acordada, o evitar una pérdida a expensas del cliente.
- La Corredora tenga un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del mismo, que sea contrapuesto al del interés del cliente en ese resultado.
- La Corredora tenga incentivos financieros, o de otro tipo, para favorecer los intereses de otra persona relacionada, de otro cliente o de un grupo de clientes por sobre los intereses de otro cliente.
- La Corredora reciba o vaya a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al mismo.

La Corredora y sus colaboradores velarán para que las operaciones que se efectúen para con sus clientes, sean ejecutadas atendiendo exclusivamente a su mejor conveniencia y en las mejores condiciones para ellos, resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés que pueda surgir.

Los colaboradores de la Corredora no podrán relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo de la Empresa.

En el evento que la Corredora perciba que existe un conflicto de interés que no pueda ser razonablemente evitado, la existencia de dicho conflicto de interés se pondrá en conocimiento del superior del área y se acordará con la instancia que corresponda una forma de solucionarlo, resguardando siempre el mejor interés del cliente.



El Directorio revisará la normativa interna relacionada con las materias de conflictos de interés al menos una vez al año. La normativa será difundida a los clientes mediante su publicación en la página web de la Corredora y será difundida a los trabajadores.

La Corredora contará con una estructura organizacional adecuada, consistente con el volumen y tipo de operaciones que ejecuta, procurará implementar mecanismos que faciliten la detección, control y manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir.

Las dependencias de la Corredora en las que se desarrollen actividades relacionadas con instrumentos del ámbito de la Ley de Mercado de Valores o de negocios de inversión, mantendrán entre sí la necesaria autonomía, independencia y separación, para prevenir conflictos de interés entre ellas y evitar la utilización o transmisión indebida de información reservada o privilegiada, tanto en operaciones por cuenta propia como por cuenta ajena.

Existirá independencia en la toma de decisiones de inversión para cartera propia respecto de la cartera para terceros, y se gestionará por separado cada una de las carteras administradas.

La Corredora aconseja a sus colaboradores no recibir ni dar regalos, ya que éstos pueden generar conflictos de intereses reales o aparentes, mezclando o pudiendo considerarse que se mezclan beneficios personales del funcionario con los negocios de la empresa, ya sea en su relación con clientes o proveedores, actuales o potenciales. En este contexto, los trabajadores deberán reportar al Oficial de Cumplimiento todo regalo, obsequio, donativo —que se entregue o reciba— y cuyo monto sea igual o superior al límite interno establecido.

C. NORMAS QUE PREVENGAN LA COMISIÓN DE FRAUDES INTERNOS U OTROS DELITOS O INFRACCIONES

En esta materia nos remitimos a lo señalado en el capítulo II letra C que recoge tanto el fraude y otros delitos en la relación con terceros, así como al interior de la entidad, aplicándose a su vez el Manual de Ética, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y el Modelo de Prevención de Delitos. Los funcionarios de la Corredora deberán reportar al área de cumplimiento cualquier sospecha fundada acerca de la comisión de un fraude al interior de la empresa.

Bajo ninguna circunstancia, a un funcionario de rango superior le está permitido impartir instrucciones que contradigan las normas internas definidas por la Corredora o solicitar otra información que la estrictamente necesaria para el ejercicio de su actividad en la institución. Si a juicio del funcionario subordinado, las instrucciones contradicen estas normas, deberá hacer presente su improcedencia y abstenerse de cumplirla.

Se aplicará también lo dispuesto en las normas internas de la empresa en los que se establecen las conductas y procedimientos que guíen apropiadamente el actuar de las personas que se



desempeñen en el ámbito de los mercados de valores, especialmente para la prevención del uso de información privilegiada de acuerdo a la normativa de la Ley N° 18.045 sobre el Mercado de Valores.

Se deberá comunicar inmediatamente a través de los canales de denuncia establecidos, toda información sobre uso abusivo o desleal de información reservada o privilegiada.

Conforme al artículo 171 de la LMV, en virtud del cual las personas que participen en las decisiones y operaciones de adquisición y enajenación de valores para inversionistas institucionales e intermediarios de valores y aquellas que, en razón de su cargo o posición, tengan acceso a la información respecto de las transacciones de estas entidades, los trabajadores deberán informar de toda adquisición o enajenación de valores de oferta pública que ellas hayan realizado, dentro de las 24 horas siguientes a la de la transacción, y ser informadas por la empresa a la CMF cada vez que alcancen un monto equivalente a 500UF.

Por su parte, las transacciones que realicen los trabajadores de la Corredora en el mercado accionario deberán:

- Efectuarse sólo a través de BECB.
- Ser autorizadas por la jefatura directa y por el Gerente de área de cada trabajador.
- Respetar un periodo de tenencia mínimo en el caso de operaciones de venta de acciones.

Todos los trabajadores podrán formular denuncias, comunicar posibles incumplimientos o, eventuales comisiones de delitos internos usando el canal de denuncias especialmente habilitado para ello. La Corredora garantizará la confidencialidad del colaborador que denuncia, independientemente de su cargo o función dentro de la empresa, para resguardar sus derechos.

D. NORMAS RESPECTO A LA OBSERVANCIA DEL CÓDIGO Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

1. Observancia del Código

Corresponde a todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores de BECB, en el ámbito de su cargo y sus funciones, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código. En ese sentido, quienes trabajan en BECB y cuantos colaboran con ésta, deben estar atentos y comunicar cualquier eventual infracción o conducta que vulnere las disposiciones de este Código de que tomen conocimiento, mediante su oportuna comunicación y denuncia a través de los canales regulares establecidos al efecto.

BECB, a través del Oficial de Cumplimiento, mantiene canales establecidos para recibir consultas en relación a la sujeción del actuar de sus trabajadores y colaboradores referidos a los principios y valores propios de la Corredora contenidos en este Código y al cumplimiento de las normas legales, reglamentarias que regulan su actividad.

2. Sanciones ante el incumplimiento



El incumplimiento de este Código puede dar lugar a responsabilidades administrativas, laborales y penales, sin perjuicio de la responsabilidad civil por el daño ocasionado.

En caso que se produzca un incumplimiento a estas normas que sea debidamente acreditado, el Gerente General en coordinación con el área de Recursos Humanos de BECB, podrá aplicar una escala de sanciones según se disponga en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la entidad.

E. OTRAS NORMAS

1. Rol del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento será la persona encargada de monitorear el cumplimiento del Código debiendo informar al Directorio de aquellas situaciones que hayan sido comunicadas por las áreas respectivas como contrarias a las disposiciones del mismo.

2. Rol del Directorio

El Directorio de BECB aprobará el Código de Autorregulación que se establezca en materias de Gobierno Corporativo, Ética empresarial, Transparencia y Competencia leal, debiendo aprobar cualquier modificación que se realice a este documento. En este último caso, y tras la aprobación del Directorio a las modificaciones, el Código deberá ser remitido a la CMF dentro del plazo de 30 días.

3. Publicación del Código

En conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 77 de la Ley N° 21.000 y en la NCG N°424 de la CMF, este Código de Autorregulación será publicado en el sitio web de la Corredora una vez que sea aprobado por la Comisión. Asimismo, este Código será publicado por la CMF en su sitio web.

4. Mecanismo de difusión del Código

La Gerencia de Gestión y Control debe velar por una comunicación efectiva del presente Código, la cual debe involucrar todos los niveles de la organización.

El Código será difundido a través de Circular interna de la Corredora, quedando una copia disponible en el repositorio de normas del SharePoint.

El personal de la Corredora está obligado a tomar conocimiento de este Código y cumplir fielmente sus disposiciones; para tal efecto, se entregará a cada trabajador un ejemplar en forma física y/o digital, que deberá mantener en su poder, no pudiendo bajo ninguna excusa argumentar la ignorancia de sus disposiciones.

