



## **Luzern Capital Inversiones SpA**

### **Manual de Conducta y Buenas Prácticas**

La confianza, transparencia, seguridad y la buena fe son la base de las actividades, negocios y servicios que realizan y/o presta Luzern Capital Inversiones SpA. Estos valores constituyen, a la vez, el fundamento de la relación con sus clientes.

#### **Relación Luzern Capital Inversiones SpA con sus Clientes**

Luzern Capital Inversiones SpA deberá prestar un servicio profesional y oportuno a sus clientes y al público en general.

Luzern Capital Inversiones SpA debe tener presente las siguientes normas de conducta y buenas prácticas:

##### **1. Transparencia y Seguridad de la información.**

- Luzern Capital Inversiones SpA mantendrá a sus clientes debida y oportunamente informados sobre las características, riesgos y condiciones de sus productos y servicios.
- Luzern Capital Inversiones SpA entregará la información al cliente regularmente por correo electrónico o por medio del teléfono.
- Luzern Capital Inversiones SpA velará por el contenido de su información, buscando claridad y transparencia.
- Luzern Capital Inversiones SpA estará disponible para contestar las inquietudes o consultas de sus clientes, respecto de sus productos, servicios e información enviada a los.

##### **2. Resguardo de la información confidencial.**

- Toda información que Luzern Capital Inversiones SpA reciba de sus clientes, que pueda encontrarse protegida por el deber de reserva o secreto.
- Los empleados de Luzern Capital Inversiones SpA que accedan a información confidencial o reservada relativa a los clientes y a sus operaciones, tienen la obligación de manejarla con ese carácter y nunca revelarla a personas ajenas.
- La información de carácter público que se encuentre disponible podrá ser comunicada con el exclusivo propósito de dar a los clientes la oportunidad de acceder a mejores productos o servicios, previa autorización por el cliente.

### **3. Información de Mercado.**

- Luzern Capital Inversiones SpA velará que el contenido de su información sobre los mercados sea completa, clara, veraz y no se preste o induzca a confusiones o errores.
- Luzern Capital Inversiones SpA enviará información que sea explícita para que los clientes puedan entender las características de una solución financiera determinada, forma de operarla o requisito exigido para ello.
- Luzern Capital Inversiones SpA informará a sus clientes sobre los riesgos y beneficios de cada alternativa de inversión, indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases y la vigencia y restricciones de estas.
- Luzern Capital Inversiones SpA podrán informar a sus clientes sobre sus productos o servicios de los Operadores Financieros Nacionales e Internacionales, enviándole material informativo por correo electrónico. Si un cliente o prospecto comunicare su voluntad de no recibir esta información, Luzern Capital Inversiones SpA se abstendrá de hacerlo.

### **4. Respeto y protección de los derechos de los clientes.**

Luzern Capital Inversiones SpA deberá resguardar el respeto y protección de los derechos de los clientes.

Para lograr dichos objetivos, resulta fundamental que los clientes colaboren con Luzern Capital Inversiones SpA, hacerles presente sus deberes y obligaciones, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Mantener debidamente informado a Luzern Capital Inversiones SpA, en forma oportuna, de todo cambio en sus datos personales (nombre, dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico, etc.).
- Verificar regularmente los saldos de cuentas, montos de cuotas, de deudas, etc., y comunicar inmediatamente a Luzern Capital Inversiones SpA de cualquier error que pueda detectar, de modo que Luzern Capital Inversiones SpA pueda avisar a las Instituciones Financieras para regularizarlo, y/o colaborar con Luzern Capital Inversiones SpA en eventuales análisis o investigaciones, si así fuere necesario.
- Tomar medidas especiales de resguardo para que los clientes protegen sus chequeras, libretas, documentos bancarios, tarjetas de crédito, débito, o similares, sus claves o números secretos u otra información de seguridad, debido a que son de su exclusiva responsabilidad. Para ello, es fundamental que los clientes guarden estos elementos debidamente, y los utilicen con la mayor confidencialidad.
- Notificar de inmediato a Luzern Capital Inversiones SpA, en caso de extravío, pérdida o robo de documentos o información antes señalado para poder avisar a las Instituciones Financieras con cual el cliente opera.
- Protegerse debidamente en sus gestiones y operaciones a través de Internet, contando con los medios de protección frente a actividades ilícita de terceros (tales como virus informáticos, hurto de sus claves o números de acceso, acceso indebido a su computador, redirección ilícita del navegador, etc.).

## **5. Características de Productos y Servicios.**

Será responsabilidad de Luzern Capital Inversiones SpA que los productos y servicios de los diferentes Operadores Financieros Locales e Internacionales tengan las siguientes características:

- Sean de calidad y operen en concordancia con los sistemas y procedimientos internos de cada Institución Financiera.
- Se encuentren en concordancia con la información entregada por la Institución Financiera.
- Operen bajo estándares de seguridad en niveles habitualmente aceptados a nivel nacional e internacional para el tipo de producto y/o servicios de que se trate.

Luzern Capital Inversiones SpA hará su mejor esfuerzo para detectar de manera oportuna y eficiente los defectos o problemas que eventualmente pudieren presentar los productos, soluciones o servicios ofrecidos por los Operadores Financieros Nacionales e Internacionales, sea con relación a su diseño, operación o funcionamiento.

Luzern Capital Inversiones SpA tomará las medidas a su alcance para que la operación y funcionamiento de los productos, soluciones y servicios ofrecidos por Institutos Financieros Nacionales e Internacionales, así como los procesos asociados, cuenten con medidas de seguridad adecuadas para procurar evitar fraudes o situaciones irregulares.

## **6. Servicio y atención al cliente y Seguridad en las Operaciones.**

Luzern Capital Inversiones SpA adoptará las medidas necesarias para entregar o proveer de la mejor forma a sus clientes los productos, soluciones y/o servicios ofrecidos a través de Instituciones Financieras Nacionales e Internacionales:

- Dar una atención clara y cordial.
- Orientar e informar a sus clientes ante las consultas que formulen.
- Establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad.
- Ejecutar ordenes solo con la aprobación escrito por los clientes (via e-mail o en algunos casos por teléfono, si el Operador Financiero tiene como grabar la conversación)
- Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos.
- Medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueren necesarias para mantener altos estándares en esta materia.
- Otorgar un servicio de atención que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita.
- Luzern Capital Inversiones SpA debe ofrecer la misma calidad y el mismo nivel de servicio a todos sus clientes. Sin embargo, la diferenciación de la estructura organizativa y de productos o servicios para distintos mercados objetivos, o la adopción de diferentes enfoques de los clientes en diferentes grupos de riesgo, no puede interpretarse como una discriminación o categorización de los clientes.

- Luzern Capital Inversiones SpA debe contar con planes apropiados de contingencia que aseguren la continuidad de sus servicios, en aquellos casos en que se pueda ver afectado el normal funcionamiento de sus sistemas y/o servicios.

## **7. Atención de reclamos**

Luzern Capital Inversiones SpA atenderá las consultas, solicitudes o los reclamos de sus clientes en forma oportuna, con buena disposición y procurando dar respuesta a las consultas y reclamos que se formulen oportunamente.

Para ello, dispondrán del apoyo de los diferentes Instituciones Financieras Nacionales e Internacionales, en caso de no poder contestar una consulta.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular.

Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable respetuosa.

## **Relación entre Operadores Financieros**

Luzern Capital Inversiones SpA debe ajustarse a los siguientes principios en sus relaciones con las demás Instituciones Financieras Nacionales e Internacionales:

- **Libre Competencia**

Luzern Capital Inversiones SpA debe cumplir con las normas vigentes en materia de libre competencia, en su relación con sus proveedores y competidores.

- **Competencia Leal**

Luzern Capital Inversiones SpA deben competir de manera leal, por lo que deberá abstenerse de realizar declaraciones y comportamientos que pueden afectar la reputación de otros Operadores Financieros.

- **Manejo de información confidencial**

Luzern Capital Inversiones SpA asegure un adecuado cumplimiento de las obligaciones sobre reserva y secreto bancario contenidas en las regulaciones bancarias.

Luzern Capital Inversiones SpA tiene especial cuidado con el manejo de información privilegiada en el mercado de valores, y de cualquier otra información de carácter interno o de naturaleza altamente sensible, y que tenga especial regulación en la ley y normativas vigentes.

Especial cuidado debe ponerse en el manejo de información reservada relativa a planes de negocios, nuevos productos, métodos, sistemas y cualquier otro aspecto cuyo conocimiento por terceros resultare, real o potencialmente, en pérdida de ventajas para un cliente u operador financiero.

En ese contexto, quienes trabajen en Luzern Capital Inversiones SpA, deben abstenerse de difundir toda información con esta calificación, o que tenga alguna relación con las funciones que desarrolla y al mismo tiempo velar por evitar que ello ocurra.

## **Relación de Luzern Capital Inversiones SpA con la Sociedad**

Luzern Capital Inversiones SpA tiene el compromiso de contribuir al desarrollo de la sociedad y de las personas que forman parte de ella.

- **Relaciones con las Autoridades**

Luzern Capital Inversiones SpA debe utilizar las instancias y canales previamente establecidos para comunicarse y relacionarse con las organizaciones e instituciones públicas, en un marco de respeto y colaboración con sus representantes y funcionarios, todo ello en el ámbito de sus competencias.

Todas estas actuaciones deben realizarse, dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

- **Educación financiera y sustentabilidad**

Luzern Capital Inversiones SpA promoverá el desarrollo de educación financiera de sus clientes y prospectos, ofrecerá productos y servicios financieros transparentes y fomentarán la innovación financiera.

Un adecuado conocimiento de los productos y servicios financieros, sus riesgos y de las oportunidades que ofrece el sistema financiero nacional e internacional, permite que los clientes y futuros clientes adopten sus decisiones económicas con una información adecuada.

- **Prevención de Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.**

Luzern Capital Inversiones SpA se encuentra comprometida en adoptar todos los resguardos necesarios para evitar que los servicios que preste y las transacciones que se realicen por su intermedio (a través de Instituciones Financieras Nacionales e Internacionales), constituyan “lavado de activos”, y que con ello se financie la comisión de otros delitos. El lavado de activos y sus delitos conexos generan desconfianza e inestabilidad en el sistema financiero.

Para estos efectos, Luzern Capital Inversiones SpA se sujeta a las normativas nacionales sobre la materia.

Por ello, Luzern Capital Inversiones SpA deberá establecer políticas, prácticas y procedimientos adecuados, incluyendo normas de conocimiento del cliente, que promuevan altos estándares éticos y profesionales en el sistema financiero, para los efectos de evitar que Luzern Capital Inversiones SpA y sus empleados incurran en los delitos contemplados en nuestro ordenamiento jurídico.

## **Relación de Luzern Capital Inversiones SpA con sus Empleados**

- **Ambiente laboral.**

Luzern Capital Inversiones SpA desarrolla e implementa un ambiente de trabajo saludable, que facilite el desarrollo profesional y humano de sus empleados. Para lograr un buen clima laboral, se promoverá los siguientes principios:

- El respeto a las personas.
- El desarrollo de las habilidades de sus empleados, a través de capacitaciones (participación de seminarios, etc.)
- El reconocimiento de los méritos de sus empleados.
- Un ambiente de trabajo saludable y óptimo.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- El desarrollo integral, profesional y personal de sus empleados, promoviendo el equilibrio trabajo y familia.
- Políticas en materia de prevención de riesgos laborales, para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro.
- Establecer canales de denuncia adecuados para que sus empleados puedan informar, respecto a situaciones irregulares que puedan afectar su seguridad o el desarrollo de un buen ambiente laboral.

- **Políticas de regalos, obsequios e invitaciones**

Los colaboradores no podrán aceptar regalos, obsequios e invitaciones de carácter personal de clientes o contrapartes con la cual se relacionen en el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de reconocerse la costumbre de intercambiar u otorgar regalos de carácter simbólico, y de monto no mayor a \$150.000, práctica que si se acepta, siempre y cuando ello no signifique, bajo ninguna circunstancia, un compromiso o influencia no deseada, que afecte la independencia, imparcialidad o integridad de los colaboradores de Luzern Capital Inversiones SpA en el desarrollo de sus funciones.

Dentro de esta política no se considerarán las invitaciones a seminarios, conferencias u otro tipo de actividades de desarrollo profesional o informativas, como las invitaciones a comidas profesionales y la aceptación de regalos de carácter publicitario donde Luzern Capital Inversiones SpA no represente una parte significativa de los asistentes.

- **Conflictos de interés de los empleados**

La relación de los trabajadores de Luzern Capital Inversiones SpA con sus clientes, proveedores y funcionarios públicos deberá enmarcarse siempre dentro de un marco profesional y transparente, evitando conflictos de interés.

## **Cumplimiento del Manual de Conducta y Buenas Prácticas de Luzern Capital Inversiones SpA**

Los socios de Luzern Capital Inversiones SpA velarán por la correcta interpretación y aplicación de las normas del Manual de Conducta y Buenas Prácticas.

Luzern Capital Inversiones SpA informará a cada uno de sus empleados sobre este Manual y velará por su cumplimiento.