



# *Guía de Ética y Conducta*



## Control de Versiones

Versión:	Fecha de Aprobación:	Descripción de cambios realizados:
1.0	31/03/2018	Publicación del Documento



## Contenido

<b>1. Alcance</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Gobierno Organizacional</b> .....	<b>7</b>
2.1. <i>Valores, Principios Corporativos y conducta esperada</i> .....	7
2.1.1. Valores corporativos.....	7
2.1.2. Transmisión de valores:.....	7
2.1.3. Responsabilidad:.....	7
2.1.4. Apego a la ética y a la legalidad:.....	7
2.1.5. Principios fundamentales: .....	7
2.2. <i>Conflictos de Interés</i> .....	8
2.2.1. Definiciones .....	8
2.2.2. Ámbito de aplicación .....	9
2.2.3. Obligaciones .....	9
<b>3. Prácticas Laborales</b> .....	<b>10</b>
3.1. <i>Pautas Específicas de conducta</i> .....	10
3.1.1. Colaboradores .....	10
<b>4. Derechos Humanos</b> .....	<b>11</b>
4.1. <i>Diversidad y No Discriminación</i> .....	11
4.1.1. Objeto y alcance .....	11
<b>5. Medio Ambiente</b> .....	<b>13</b>
<b>6. Prácticas Justas de Operación</b> .....	<b>14</b>
6.1. <i>Competidores y libre competencia</i> .....	14
6.2. <i>Accionistas y potenciales inversionistas</i> .....	14
6.3. <i>Regalos e invitaciones</i> .....	14
6.4. <i>Proveedores de Bienes y Servicios</i> .....	15
6.5. <i>Órganos de Gobierno y entidades reguladoras</i> .....	15
6.6. <i>Responsabilidad penal</i> .....	15
6.7. <i>Registros contables</i> .....	15
6.8. <i>Uso y conservación de activos</i> .....	16
<b>7. Asuntos de Consumidores</b> .....	<b>17</b>
7.1. <i>Clientes</i> .....	17
<b>8. Desarrollo de la Comunidad</b> .....	<b>18</b>
8.1. <i>Relación con la comunidad y responsabilidad social</i> .....	18



## Introducción

Desde el inicio de las empresas CLAI en los países donde opera, nos hemos distinguido por aplicar un conjunto de valores y principios que han marcado un modo de hacer, con apego a altos estándares y a normas legales, el cual debe observarse en el comportamiento, conductas y decisiones de Socios, Directivos, Ejecutivos y Colaboradores de las empresas CLAI y sus sucursales.

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Norma ISO 26000 relativa a Responsabilidad Social, aunque no se trata de una norma certificable, representa un serio esfuerzo de estructurarla como una guía para la gestión. Así mismo en temas relativos a Diversidad y No Discriminación, hemos tenido en cuenta las recomendaciones de la oficina de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y aquellas proveniente de leyes que prevengan acciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho de funcionarios públicos y receptación de especies.

La reputación de la compañía, junto con sus clientes y su personal, constituye uno de los principales activos de CLAI. Por tanto, la adopción de la presente Guía es esencial para mantener una sólida imagen corporativa.



## 1. Alcance

- Esta Guía es de alcance corporativo. A los directores, ejecutivos y todos los Colaboradores de CLAI y sus sucursales, y a sus asesores, en adelante todos conjuntamente denominados como CLAI, se les invita a adoptar y aplicar estos lineamientos, independiente del rol o responsabilidad que tengan.
- Los proveedores de bienes y servicios, socios de negocios o como se definan en los países donde opera CLAI son invitados a procurar estar al tanto de las disposiciones de la Guía y apoyar la observación de sus términos en todos los actos o contratos con o en nombre de CLAI.



## 2. Gobierno Organizacional

### 2.1. Valores, Principios Corporativos y conducta esperada

#### 2.1.1. Valores corporativos

En CLAI ha resultado esencial la existencia de un conjunto de principios y valores, a los cuales se invita a los Colaboradores a adherir, entre los que se destacan:

- Somos una empresa de personas: se ha querido constituir un equipo que mantenga entre sí una relación más completa y humana que la derivada de meros compromisos de trabajo.
- Tenemos vocación de servicio: la empresa se ha organizado para trabajar para sus clientes y para la sociedad con una profunda actitud de servicio, donde la calidad, honestidad, eficiencia y responsabilidad juegan un rol principal.
- Preferimos la sobriedad: CLAI intenta llevar a cabo su misión cultivando un estilo sencillo y sobrio.
- Tenemos actitud positiva: A la compañía le interesa que sus Colaboradores progresen aprovechando sus talentos y aumentando sus cualidades.
- Nuestros hábitos: CLAI procura tener una organización sencilla, donde las normas sean la expresión escrita de buenos hábitos.

#### 2.1.2. Transmisión de valores:

La empresa cree firmemente que la mejor manera de transmitir sus valores, principios, buenas prácticas y pautas de conducta es mediante el ejemplo, comenzando por las acciones de sus directivos, supervisores y jefes.

#### 2.1.3. Responsabilidad:

Los trabajadores de CLAI deben actuar con responsabilidad buscando hacer siempre lo correcto de la manera correcta, ateniéndose al presente Guía como marco de referencia.

#### 2.1.4. Apego a la ética y a la legalidad:

CLAI busca alcanzar sus objetivos de negocios basados en la calidad de sus productos y servicios y en el trabajo bien hecho y honesto, y rechaza, en consecuencia, las conductas impropias o ilegales.

#### 2.1.5. Principios fundamentales:

- CLAI lleva a cabo sus negocios observando altos estándares éticos, con respeto a las personas, su vida y libertad, fomentando la responsabilidad y cumplimiento de normas de sana convivencia, permitiendo que las metas y objetivos profesionales de sus Colaboradores puedan ser alcanzados adecuadamente.
- CLAI procura desarrollarse y progresar, manteniéndose sólida, digna de respeto y confianza con todas las partes donde se interactúa a partir del



apego a los estándares señalados y al cumplimiento de la legislación vigente.

- Es un compromiso de CLAI actuar siempre de forma correcta y transparente con sus Colaboradores, clientes, inversionistas, bancos, proveedores de bienes y servicios, y desempeñarse con respeto con sus competidores y comprometer su responsabilidad social.
- CLAI no acepta acción alguna guiada por el prejuicio relacionado con origen étnico, lugar de nacimiento, religión, opción política, género, orientación sexual ni discapacidad, para permitir el crecimiento profesional libre de todo tipo de discriminación.
- Ningún acto relacionado con acoso sexual o laboral entre colegas será aceptado.
- CLAI siempre actuará con responsabilidad social y respeto por el medio ambiente.
- Los derechos e intereses de los accionistas minoritarios serán siempre considerados en las decisiones y acciones de CLAI.

## **2.2. Conflictos de Interés**

En el ejercicio de sus funciones, los directores y Colaboradores deberán actuar en concordancia al interés social y deberán abstenerse de contraponer sus propios intereses a los de la compañía. Se considera que existe conflicto de intereses desde el momento en que una decisión o acción está reñida o es competitiva con los intereses de CLAI, sus sucursales y/o de sus clientes.

De acuerdo con lo anterior el presente acápite viene en establecer la definición, tratamiento y resolución de los conflictos de interés que pueden presentarse en las decisiones de la compañía.

### **2.2.1. Definiciones**

- **Interés social:** Es el mejor desarrollo del giro de CLAI en beneficio de la misma, sus accionistas y Colaboradores, siempre en cumplimiento de la legislación aplicable, sus estatutos y demás normativa interna, en especial de sus valores y principios corporativos y conducta esperada de que da cuenta el acápite 03 del presente Guía.
- **Conflicto de interés:** Un conflicto de interés o conflicto corresponde a una situación en que los intereses privados de una persona – como relaciones profesionales externas, activos financieros personales u otros – interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones como director o Colaborador de CLAI, eventualmente en perjuicio del interés social. Los conflictos pueden corresponder a dos categorías:
  - **Conflictos reales:** corresponden a aquellas situaciones en el que el interés particular interfiere con el interés social de manera actual y presente.
  - **Conflictos eventuales:** situaciones en que, dadas las particularidades del caso, pueden entenderse o interpretarse como un conflicto de interés.



La percepción de un conflicto de interés eventual plantea tanta preocupación ética como un conflicto real de interés, de forma que el presente acápite aplica para ambas categorías de conflicto.

### **2.2.2. Ámbito de aplicación**

A continuación, se entrega las pautas necesarias para detectar aquellas situaciones de conflicto no contempladas en la ley vigente y que debe definir cada director o ejecutivo con el objeto de evitar su percepción y realidad, apoyándolos para reconocer, declarar y mitigar posibles conflictos de interés.

### **2.2.3. Obligaciones**

Evitar siempre las situaciones de beneficio personal o de terceros en las decisiones relacionadas con la compañía en detrimento del interés social, tanto desde un punto de vista formal como de fondo, esto es, procurar tanto una adecuada solución del conflicto y contar con las suficientes explicaciones para el mismo, en este último caso también para situaciones que pueden interpretarse como tal.

De esta manera corresponde que el interés social sea observado en todo momento, no solo para resolver conflictos reales sino también para evitar que emerjan detectando de forma previa aquellos de carácter eventual.

La celebración de una operación en que pueda tener interés un director o ejecutivo y que le reporte beneficios a sí o terceros no es considerada por la compañía como contraria a la Guía siempre y cuando en dicha operación se haya observado totalmente el interés social y aplicado los procedimientos al efecto.

Si un conflicto supone o puede suponer la vulneración del interés social es un tema por definir por el Directorio en su conjunto, pero es deber del director, ejecutivo o Colaborador involucrado identificar aquellas situaciones de conflicto e informarlas de acuerdo al procedimiento que esté establecido para estos efectos.



## 3. Prácticas Laborales

### 3.1. Pautas Específicas de conducta

#### 3.1.1. Colaboradores

- CLAI 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 CLAI 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.
- La capacitación, experiencia profesional y habilidad para integrarse en CLAI son considerados un criterio justo para la admisión y promoción de Colaboradores.
- Las evaluaciones de Colaboradores y administradores deben considerar la calidad, eficiencia, eficacia y actitud en el cumplimiento de sus responsabilidades.
  - Liderar, asistir y guiar a los Colaboradores para ejecutar de mejor manera sus actividades y apoyarlos en sus justas reclamaciones.
  - Hacer cumplir las reglas y normativas de CLAI.
  - Reconocer los esfuerzos, la dedicación y habilidad de trabajo de los Colaboradores monitoreando y evaluando sus resultados.
- Promover relaciones funcionales armoniosas, a través de prácticas transparentes y confiables, procurando el cumplimiento de las mismas. Fomentar la autoestima y respeto por CLAI, el desarrollo de iniciativas y la creatividad, así como impulsar el interés y motivación de los Colaboradores.



## 4. Derechos Humanos

### 4.1. Diversidad y No Discriminación

#### 4.1.1. Objeto y alcance

En CLAI asumimos la responsabilidad de aportar a la sostenibilidad de los países y comunidades donde desarrollamos nuestras operaciones. Por tanto, reconocemos los intereses de inserción social y laboral de todas las personas, así como también nos sentimos llamados a incorporar al interior de nuestra empresa la riqueza de la pluralidad de cada país y comunidad que nos alberga.

Con el objetivo de definir a los grupos con características protegidas, considerando la mayor cantidad posible de categorías y realidades, se tomó como referencia la tipología que realizó la oficina de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Estas categorías son:

- **Raza o etnia:** grupo de personas que comparten ciertas características biológicas de herencia genética. Una etnia también comprende a un grupo humano que comparte una serie de rasgos culturales, como religión, idioma, arte o festividades.
- **Migrantes:** grupo que ha abandonado su país de origen. Se puede hablar de una nacionalidad jurídica o administrativa (chileno, ecuatoriano, argentino, por ejemplo), o de una nacionalidad social, que alude a la pertenencia a un grupo con una fuerte construcción histórico identificatoria (vasco, gallego, entre otros).
- **Minorías:** grupos formados por personas que comparten características que se presentan con una menor frecuencia en el resto de la población y que, por tanto, tienen un mayor riesgo de ser discriminados. Estas características pueden ser étnicas, raciales, lingüísticas, religiosas, sexuales, otros.
- **Enfermedad o discapacidad:** grupo conformado por personas que presentan deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas; y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por lo tanto, la enfermedad o discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y de la sociedad en la que éste vive.
- **Mujeres:** grupo compuesto por personas que presentan características biológicas o genéticas que identifican a un ser vivo como femenino, asociado fuertemente a las características sexuales secundarias. Su vulnerabilidad está dada por las dificultades históricas a las que se han visto expuestas, que las sitúan en una posición de inequidad respecto a las posibilidades de participar en distintas situaciones de la vida en sociedad, especialmente en el mundo laboral.
- **Religión o creencia:** grupo de personas que comparten un sistema cultural de comportamientos, prácticas, ritos, cosmovisión y ética, profundamente relacionados con cuestiones existenciales. Una creencia puede ser de carácter religioso, filosófico e incluso la ausencia de un credo. Generalmente una creencia debe afectar las decisiones que se toman o la forma en que se vive para ser incluida en esta categoría.



- **Orientación sexual e identidad de género:** este grupo está conformado por individuos de la comunidad LGBTI, conformada por lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero e intersexuales. Este concepto está fuertemente ligado a la identidad de género, que según la OMS se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Es decir, se trata de una construcción social que impone roles a los individuos y en muchos casos genera desigualdad y discriminación.

La existencia de categorías definidas en materia de Diversidad e Inclusión, D&I, contribuye a disminuir la discrecionalidad a la hora de tomar decisiones en este ámbito. Sin embargo, es relevante comprender que como en todos los fenómenos sociales, las brechas existentes pueden ir cambiando debido a los distintos procesos sociales que se articulan al momento de generarse una situación de vulnerabilidad o transgresión a los derechos humanos. Por ello que estamos abiertos a amparar las nuevas formas de diversidad e inclusión que puedan ir surgiendo en una sociedad en constante evolución.

Entendemos la diversidad como una ventaja en la gestión de las distintas áreas de negocios, ya que justamente lo que diferencia a cada uno de nuestros trabajadores es lo que hace particular y especial su contribución. Esto nos permite conformar equipos más exigentes y preparados para conducir nuestros procesos hacia la modernización y la mejora continua. En este marco, la inclusión se entiende como el conjunto de acciones dirigidas a fomentar la incorporación de personas diversas y a brindarles las condiciones para su eficiente desempeño como parte de equipos competentes, colaborativos y comprometidos.

Nuestra Guía Corporativa de D&I determina la globalidad de las acciones orientadas a avanzar en materia de no discriminación y de valoración de la diversidad, desarrolladas en el marco de todas las operaciones de CLAI. Con el fin de alcanzar dicho objetivo definimos los siguientes compromisos:

- Actuar con equidad de criterios respecto de hombres y mujeres, sin distinciones de sexo, edad, condición social, religión, orientación sexual, raza, color, estado civil, opinión política, discapacidad, nacionalidad, grupo étnico o cualquier otra condición protegida por la ley, que refleje algún sesgo de discriminación o que afecte los derechos fundamentales de las personas.
- Fomentar la equidad de oportunidades, valorando y evaluando a las personas por la calidad de su trabajo.
- Diseñar e implementar procesos de gestión de las personas, velando por la exclusión de cualquier barrera que obstaculice su adecuada incorporación y desempeño al interior de nuestros equipos.
- Empezar acciones para favorecer la inclusión de grupos con características protegidas, comprometiéndonos a adaptar nuestros puestos de trabajo a las necesidades específicas, siguiendo los estándares requeridos, para incorporar gradualmente a personas que cuenten con la preparación para desempeñarse en nuestra organización.
- Promover una cultura interna de Diversidad e Inclusión, rechazando los actos discriminatorios y favoreciendo la aceptación y trato respetuoso al interior de nuestros equipos.



## 5. Medio Ambiente

- La compañía reconoce su obligación de proteger el medio ambiente en el cual se desenvuelve.
- Aun cuando sus operaciones no generan un impacto ambiental relevante, la empresa intenta implementar tecnologías que reducen el uso de energía y minimizan la emisión de contaminantes.
- La compañía está comprometida con la calidad de vida de sus Colaboradores, socios de negocios y la comunidad donde opera.
- Todos los negocios de la compañía serán conducidos en total cumplimiento de la legislación ambiental, con búsqueda de mejoras en sus procesos operacionales y sus actividades, dentro del concepto de desarrollo sostenible.



## 6. Prácticas Justas de Operación

### 6.1. Competidores y libre competencia

- CLAI promueve y respeta la libre competencia. Por lo 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 debe realizarse 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.

### 6.2. Accionistas y potenciales inversionistas

- La sociedad otorga un trato igualitario a todos sus accionistas. Sujeta a la normativa vigente y a la confidencialidad en el manejo de los negocios, hace de la transparencia un objetivo en la relación con sus inversionistas. La empresa vela por realizar la mejor gestión posible del patrimonio de sus accionistas.
- Para alcanzar este objetivo, además de trabajar por generar consistentemente sólidos resultados financieros, CLAI busca construir relaciones con sus accionistas a través de comunicaciones exactas, transparentes, oportunas e igualitarias con la información necesaria para monitorear a la compañía y sus negocios. Estas comunicaciones son confeccionadas por Colaboradores autorizados para realizar esta tarea.
- Todo esfuerzo debe ser ejecutado promoviendo el adecuado retorno de los accionistas e inversionistas.

### 6.3. Regalos e invitaciones

- Puesto que dar o recibir regalos o invitaciones que no tengan el carácter de institucionales o corporativos, puede crear un conflicto de interés, real o aparente, o constituir cohecho en el caso de funcionarios estatales, los directores, ejecutivos y Colaboradores deben abstenerse de dar o recibir regalos o invitaciones que puedan ser percibidos como incentivos que generen una situación inconveniente o comprometedor. De esta manera, se prohíbe solicitar regalos, gratificaciones o cualquier clase de beneficios o ventajas y no está permitido recibir comisiones, regalos o cualquier otro privilegio en la compra de bienes y servicios a proveedores o en relación con clientes, que puedan crear conflictos de intereses, comprometer la relación con el proveedor o dañar la imagen de la compañía. Sólo se exceptúan de lo anterior artículos de merchandising, invitaciones a eventos de socios de negocios o cortesías de valor simbólico.



#### **6.4. Proveedores de Bienes y Servicios**

- La relación entre los Colaboradores de CLAI y sus proveedores debe mantenerse 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. Se evitará llevar a cabo negociaciones con empresas o personas en las que existan dudas razonables respecto de su probidad.
- Con el propósito de prever situaciones de receptación u otras formas distantes de las leyes, la operación con proveedores se mantendrá con apego a las formalidades comerciales que corresponda, de modo que todo bien o servicio encuentre el registro contable correspondiente y su respaldo documental de la transacción.
- 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 y ejecución y precios.

#### **6.5. Órganos de Gobierno y entidades reguladoras**

- La compañía actuará 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, proporcionando la información, datos y registros relevantes siempre que sean requeridos por ley.

#### **6.6. Responsabilidad penal**

Los países donde CLAI opera cuentan con leyes que establecen la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios públicos. En consideración a lo anterior, se prohíbe en forma expresa a los directores y Colaboradores de la compañía 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.

#### **6.7. 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 debe ser precisa, completa y veraz, registrada 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 organismos 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 habrá registros o fondos paralelos no reflejados en la contabilidad.

### **6.8. Uso y conservación de activos**

- Los Colaboradores y administradores deben asegurar la preservación de los activos de la compañía, esto es, sus instalaciones, equipos, maquinaria, mobiliario, vehículos, etc.
- Asimismo, deben respetar y proteger la propiedad intelectual de la compañía sobre productos, procesos, marcas, patentes, tecnología, estrategias de negocios y marketing, datos, información, investigación y derechos conexos, en todas sus etapas de desarrollo, registro y/o uso, de acuerdo con la legislación vigente y velando por el interés social.
- Es deber de todos los ejecutivos y Colaboradores dedicar sus horas de trabajo a los intereses de CLAI, evitando cualquier actividad inapropiada con sus objetivos o que puedan comprometer a las partes involucradas.
- Los ejecutivos y Colaboradores deberán comunicar a sus supervisores cualquier irregularidad de que tomen conocimiento, así como cualquier dato o hecho que produzca o pueda producir daño a terceras partes o a CLAI.
- Ejecutivos y Colaboradores deberán asegurar y mantener adecuadamente los materiales y equipos que les sean confiados, así como mantener actitud proactiva en relación con la eliminación de residuos y reducción de costos.
- Conductas prohibidas:
  - Uso de la posición de trabajo para obtener facilidades o cualquier tipo de favoritismos para si o terceros.
  - Llevar a cabo cualquier tipo de propaganda política o religiosa al interior de CLAI haciendo uso de su condición de Colaboradores.
  - Conductas abusivas que intimiden o humillen, acoso o actitudes que menoscaben la dignidad o integridad física o psicológica de las personas.
  - Uso de medios electrónicos provistos por la compañía, como correo electrónico o acceso a internet, para registrar, enviar mail, correspondencia o archivos no relacionados con sus actividades profesionales.
  - Violación de comunicaciones o correspondencia de terceros.
- Los ejecutivos y Colaboradores adicionalmente deben:
  - Prevenir la propagación de hechos o información falsa, nociva o infundada que pueda comprometer la imagen y/o los negocios de la compañía.
  - Mantener siempre un dialogo sincero e informar a los Colaboradores sobre las estrategias y proyectos de la compañía siempre que no requieran reserva o confidencialidad.



## 7. Asuntos de Consumidores

- Todos los directores, ejecutivos, Colaboradores y asesores que tengan o accedan a información o hechos de naturaleza confidencial deberán mantener estricta reserva de la misma, incluso luego de terminar su relación con CLAI.
- La compañía responderá de manera transparente a las consultas del público, poniendo a su disposición toda la información necesaria para el esclarecimiento y divulgación de sus acciones, en especial cuando las consultas son formuladas por la prensa, la comunidad financiera y las autoridades, siempre resguardando, en primer lugar, los intereses comerciales de la propiedad de la compañía y la reserva y confidencialidad necesaria para velar por el interés social y cumplimiento de la Ley de Valores, entre otras.
- Toda información revelada a la prensa será precisa y transparente, de acuerdo con altos estándares éticos y legislación vigente. Dicha información será desarrollada exclusivamente por administradores y Colaboradores designados y autorizados para ello, con el fin de mantener la confianza en la relación con los medios de comunicación y la imagen positiva de la empresa en la opinión pública.

### 7.1. Clientes

- Los clientes son claves para el éxito de CLAI.
- 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 honesta y cabalmente sus contratos.
- Todas las relaciones con clientes deben ser conducidas en términos honestos, transparentes y justos.
- CLAI 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 CLAI atender a los clientes y proveedores con respeto, cortesía, prontitud y eficiencia.
- No se dará trato preferencial a un cliente basado en criterios personales. En todas las decisiones asociadas a la relación de CLAI con sus clientes, primará la imparcialidad y estarán libres de todo favoritismo o prejuicio, observando estrictamente la legislación aplicable.



## **8. Desarrollo de la Comunidad**

### **8.1. Relación con la comunidad y responsabilidad social**

- CLAI procura contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en el entorno donde opera. La compañía mantiene relaciones de cooperación con las autoridades a este respecto. No se abanderiza con ningún pensamiento político y respeta la libertad religiosa.
- La compañía tiene como principio actuar siempre con responsabilidad social en las comunidades donde opera. Los Colaboradores y administradores deben respetar los intereses de dichas comunidades y de su país.
- Todos los Colaboradores y contratistas deben actuar de forma socialmente responsable, de acuerdo con altos estándares éticos y protegiendo la imagen y reputación de la compañía en las actividades conjuntas con la comunidad.