

## Normas y Buenas Prácticas de Conducta de Mercado



CÓDIGO	VIGENCIA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
CL.NOR.INT-0009	31/07/2017	28/03/2022
Elaborado / Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre Andrea García Márquez	Nombre Luz María Abbott	Nombre Directorio
Cargo Oficial de Cumplimiento	Cargo Gerente Corporativo de Auditoría y Cumplimiento	Glosa: Se <u>aprueba</u> este documento en la sesión de Directorio de: <b>AVLA Seguros de Crédito y Garantía S.A.</b>
Fecha 08/03/2022	Fecha 08/03/2022	
La información contenida en este documento es de carácter confidencial. La revelación, copia o distribución de este documento queda estrictamente prohibida sin el consentimiento escrito de esta compañía.		

## NORMAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO

AVLA Seguros de Crédito y Garantías S.A, en adelante AVLA, o la "Compañía", en la prestación de sus servicios está comprometido a adoptar los principios y buenas prácticas de Conducta de Mercado que promuevan la confianza de los clientes, fortalezcan la industria y promuevan la incorporación de éstas en la cultura organizacional.

Es por esto, que se compromete en la ejecución de buenas prácticas de Conductas de Mercado, que se deben considerar las mejores acciones a realizar por la Compañía tendiente a la protección de los derechos de nuestros clientes y asegurados y público en general, considerando aspectos tales como el trato justo y la transparencia en la comercialización de los seguros, el pago de las indemnizaciones y otros beneficios asociados a éstos.

Los principios de Conducta de Mercado que la Compañía aplica en la gestión de sus negocios, para un adecuado funcionamiento y desarrollo del mercado, y la correcta protección a los asegurados y público en general, se basan en los siguientes cuatro principios básicos:

- i. Trato justo a los clientes.
- ii. Gestión de conflictos de interés.
- iii. Protección de la información de los clientes.
- iv. Promoción del desarrollo del mercado mediante la transparencia, la contribución a la educación financiera y el acceso al seguro.

### i. TRATO JUSTO A LOS CLIENTES.

AVLA considera los intereses de los clientes en la realización de los negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de la relación con ellos, una correcta, adecuada y transparente atención y asesoría.

Lo anterior debe estar siempre presente en la relación con los asegurados, formando parte de un adecuado gobierno corporativo y cultura organizacional de la Compañía.

El trato justo a los clientes abarca, entre otros aspectos, los siguientes:

### 1. Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes:

AVLA realiza sus funciones con el debido cuidado, idoneidad, y diligencia en el trato hacia los clientes. Para ello, la estrategia comercial de AVLA deben considerar principios de trato justo y transparencia hacia los clientes.

Junto con adecuadas estrategias comerciales, la Compañía cuenta con personal idóneo que cumple con los estándares éticos y de integridad establecidos en el Código de Ética y Buenas Prácticas de la Compañía. Para ello, se cuenta con un programa de inducción para los nuevos colaboradores, evaluaciones de desempeño anuales, capacitaciones periódicas y campañas de concientización; que son dirigidas a los colaboradores por las áreas de Recursos Humanos, Cumplimiento, Gestión Integral de Riesgos, entre otras áreas.

### 2. Desarrollar productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales asegurados, cumpliendo las disposiciones legales y normativas mínimas exigidas.

AVLA desarrolla sus productos y servicios, y los ofrece al público teniendo en consideración el marco legal y normativo y los intereses de los potenciales clientes. Los productos ofrecidos por AVLA y los que pueda ofrecer en el futuro, deben ser efectivos y eficaces para los clientes o asegurados.

Para ello, la Compañía realiza la revisión del producto acorde al modelo de negocio, evalúa y monitorea los productos después de su otorgamiento mediante encuestas de calidad o satisfacción, y mantiene canales de denuncia y atención de fácil acceso que son puestos a disposición del público por medio del sitio web de la Compañía, y redes sociales.

### 1. Promocionar los productos y servicios de manera clara, justa y no engañosa, utilizando un lenguaje que facilite su comprensión.

AVLA promociona sus productos de manera clara, amigable, con un lenguaje claro y preciso; y procurando que las complejidades del negocio sean entendidas por los clientes, para que éstos puedan tomar decisiones informadas.

La publicidad y promoción de AVLA, es entregada por medio de los canales adecuados, procurando alcanzar la mayor cantidad de público, y con una estrategia que privilegie la

sencillez del lenguaje. La información entregada por la Compañía es diseñada para el tipo de producto y asegurado objetivo. De esta forma los clientes y/o asegurados dispone de diversos canales, tales como, canal presencial en las oficinas de la Compañía, canales remotos como la página web, a través de un chat en línea con un ejecutivo, formulario de consultas, reclamos y denuncias y presencia en las redes sociales.

### 3. Brindar asesoría de calidad antes, durante y después de la contratación.

La asesoría brindada por AVLA antes, durante y después de la contratación del producto, es de calidad, brindando los productos más convenientes a las necesidades e intereses, explicando las condiciones del contrato al cliente y asistiéndolo durante la vigencia, modificación y/o renovación del contrato y al momento del siniestro. Esta asesoría se presenta de manera directa o presencial o a través de los medios remotos habilitados por la Compañía.

### 4. Cumplir las obligaciones del seguro en forma justa, transparente y oportuna, tomando en consideración las necesidades de los clientes y el fiel cumplimiento de los compromisos asumidos con éste.

AVLA cuenta con una Política de Siniestros que regula la forma de tramitar la liquidación de siniestros de manera transparente, el cual es comunicado a los clientes en todas sus etapas, y que contempla mecanismos expeditos para su denuncia.

Dentro de los principios de AVLA se encuentra atender los compromisos con los clientes, respetando las condiciones de los seguros contratados, considerando lo ofrecido al cliente en términos de protección. Así también cuenta con canales para resolver discrepancias o diferencias que podrían acontecer con el cliente.

Los canales de información, consultas y reclamos son ampliamente divulgados y constan principalmente de atención presencial (en las oficinas o telefónicamente) o a través plataformas digitales y redes sociales.

## **ii. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.**

AVLA evita la existencia de cualquier conflicto de interés originado por incentivos al interior de la Compañía, intermediario y/o liquidador de siniestros para que se tome algún curso de acción determinado que pueda afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que se tiene con los asegurados, beneficiarios o clientes en general, y del principio de trato justo hacia ellos.

Por lo anterior, AVLA cuenta con políticas y mecanismo para evitar los conflictos de interés; mediante el compromiso de los colaboradores y terceros de observar el Código de Ética y Buenas Prácticas de AVLA, la Política de Habilitación de Corredores, la Política de Conflicto de Interés, entre otras.

### iii. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES.

AVLA ha adoptado todas las medidas necesarias para proteger la información personal y financiera de sus asegurados, resguardando en todo momento su confidencialidad, con las excepciones regulatorias que puedan resultar aplicables.

La compañía cuenta con una Política de Información Confidencial, Uso de Información Privilegiada, y la Política de Seguridad de la Información; que son informadas a todos los colaboradores por medio de capacitaciones y campañas de concientización a lo menos semestralmente.

Adicionalmente AVLA se ha comprometido con la protección de la información de los clientes, por medio de la adición a los contratos de trabajo de todos los colaboradores, y proveedores de cláusulas de confidencialidad, que establecen los principios básicos de respeto y trato de la información que es entregada por los clientes a los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.

### iv. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO DEL MERCADO A TRAVÉS DE LA TRANSPARENCIA, LA CONTRIBUCIÓN A LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ACCESO AL SEGURO.

Los negocios a realizar por la Compañía se deben enmarcar dentro de prácticas transparentes, de acuerdo a los criterios éticos y valores definidos por la Compañía, de modo tal de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de los asegurados y clientes en general, y con ello afectar la confianza del público respecto de la Compañía y de la industria.

A su vez, será parte de la gestión comercial la adecuada y oportuna asesoría y entrega de información a los asegurados, contribuyendo a la educación financiera en materia de seguros y brindar acceso al seguro e información asociada a todos los sectores económicos del país sin

diferenciar por nivel de ingreso u otra variable de medición.

Además de la presente política, los principios de Conducta de Mercado que rigen nuestra Compañía se encuentran también recogidos en las demás Políticas vigentes en la Compañía, en especial en las siguientes políticas: Comercial, Difusión, Gestión del Desempeño, Reclutamiento, Código de Ética y Buenas Prácticas, Seguridad de la Información, Información Confidencial, Conflicto de Interés Comunicación e Información a los Asegurados.

### Gestión de normas y Buenas Prácticas de Mercado

El Directorio será el responsable del cumplimiento de los principios enunciados en el presente documento, para lo cual el Directorio deberá aprobar las políticas que contengan los principios anteriormente mencionados, y monitorear el cumplimiento de los mismos a través de los distintos comités, de modo de velar, que los clientes reciban un trato justo.

Para lo anterior, Cumplimiento deberá reportar al Directorio, los resultados de la autoevaluación de Conducta de Mercado que se realiza de manera bienal de acuerdo a lo establecido en la Norma de Carácter General N° 420 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

#### v. REFERENCIAS:

- Norma de carácter general 420 – CMF (Conducta de Mercado)
- Norma de carácter general 309 – CMF (Principios de Gobiernos Corporativos)
- Código de Ética y Buenas Prácticas.
- Política Conflictos de Interés.
- Política de Difusión.
- Política de Siniestro.
- Política Comercial.
- Política Seguridad de la Información.
- Política Información Confidencial.
- Política Reclutamiento.
- Política de Comunicación e Información Asegurados