



Política de interacción
con clientes

Versión:
Entrada en
Vigencia:

01
01/07/2025

Estado: **Homologado**

POLÍTICAS DE INTERACCIÓN CON CLIENTES



I. Objetivo

El presente documento tiene por objeto instruir a los colaboradores de Azerta sobre la forma en que deben actuar en la interacción con clientes en virtud del encargo realizado y los servicios prestados por la compañía.

Lo anterior está en línea con nuestro Código de Ética y los valores y compromisos que ahí se consignan y los cuales forman parte de nuestra identidad como Azerta. En ese sentido, el cumplimiento de las leyes, de nuestros valores y la ética profesional es imperativo para todo colaborador de Azerta en cada acto que se realiza en las funciones encargadas.

Para estos efectos debemos tener presente las siguientes consideraciones:

1. Azerta es una empresa que a través de sus colaboradores gestiona intereses ajenos, clientes, en distintas instancias y en ese contexto también representa a terceros ante algunas instituciones.
2. Con el objeto de cumplir con la gestión encargada, los colaboradores reciben información privilegiada de terceros, la posesión de dicha información robustece el deber profesional de mantener la confidencialidad de esta.
3. Asimismo, dicha información es utilizada para efectos de realizar gestiones, encargos y presentaciones en representación de los clientes correspondientes. Estas gestiones, encargo o presentaciones pueden eventualmente tener efectos en terceros ajenos a la compañía, y en ese sentido, se debe procurar la precisión y la veracidad de la



información que las motiva.

II. Directrices de acción

En la interacción con los clientes de la compañía, todos los colaboradores de Azerta deberán regirse a las siguientes directrices:

1. Guiarse estrictamente por lo dispuesto en el Modelo de Prevención del Delito de Azerta, esto implica no cometer ninguna vulneración o infracción a este y mucho menos de las cuales podrían ser constitutivas de delito.
2. Instar por la comunicación mediante canales formales¹ en la medida que la situación lo permita, evitando mantener conversaciones mediante mensajería instantánea, audios o canales no institucionales.
3. Los colaboradores de Azerta NUNCA podrán ofrecer o aceptar dar ningún tipo de beneficio a cualquier cliente fuera de lo estipulado en el contrato con estos.
4. Los colaboradores de Azerta NUNCA cometerán actos poco éticos, sospechosos o ilegales en el marco de la asesoría prestada a solicitud de los clientes con el objeto de lograr resultados.

¹ Entiéndase como formal: correo electrónico institucional y reuniones de trabajo.



III. Manejo y tratamiento de información

1. **Confidencialidad:** la información entregada por los clientes goza de la más absoluta confidencialidad y no podrá ser usada más que para lo que fue entregada, debiendo abstenerse todo colaborador/a de utilizarla para fines diferentes y menos para beneficios personales o de otros.
2. **Proceso de revisión:** la información entregada por los clientes debe ser revisada por los colaboradores de Azerta que la reciban y deban utilizarla para gestiones o comunicaciones privadas o públicas.

Este proceso debe observar la integridad de la información, conformidad, coherencia, precisión y veracidad de esta. Este deber se robustece en el caso de que los clientes sean empresas que coticen en bolsas de comercio (Chile u otros países).

En caso de existir irregularidades en la información, estas deben ser reportadas al superior jerárquico directo para que este informe al cliente con el propósito de corregir y rectificar lo que corresponda, debiendo abstenerse el colaborador/a de Azerta de utilizar esa información para cualquier fin.

3. **Posibles infracciones:** como es conocido por los colaboradores de Azerta, la información es una herramienta muy poderosa en todos los ámbitos del mundo empresarial, comercial y social. De esta forma, el uso indebido o abusivo de ella puede dar lugar a la comisión de graves infracciones (administrativas, penales u otras), entre las cuales destacamos las siguientes:

- Infracción de la ley de mercado de valores: faltas administrativas y



delitos.

- Infracciones contra la libre competencia.
- Vulneración del secreto profesional.
- Vulneración de secreto comercial.
- Delitos contra la honra.
- Estafas y otras defraudaciones.

En conclusión, la compañía requiere de todos sus colaboradores un compromiso irrestricto con el cumplimiento y respecto a las directrices que se entregan, considerando lo delicada de la información que se maneja en el ejercicio de sus funciones.

VI. Vigencia y actualización

Este documento comenzará a regir luego de ser aprobado por la alta dirección de Azerta, y deberá ser revisado y actualizado, en caso de ser necesario, al menos anualmente.

Versión documento	Responsable mantenimiento	Aprobación	
		Comité	Fecha
1°	Comité de Compliance	Directorio	1 de julio de 2025

AZERTA RECHAZA CATEGÓRICAMENTE CUALQUIER ACTUACIÓN REALIZADA AL MARGEN DE LA ÉTICA PROFESIONAL Y DE LA LEY QUE VAYA EN CONTRA DE LOS VALORES Y COMPROMISOS ÉTICOS DE NUESTRA COMPAÑÍA.

Cualquier duda sobre este documento, por favor consultar con el Comité de Compliance de Azerta.



Política de interacción
con clientes

Versión:
Entrada en
Vigencia:

01
01/07/2025

Estado: **Homologado**