

CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN

XTB AGENTE DE VALORES SPA

Tabla de contenido

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	VISIÓN GENERAL.....	3
1.2	OBJETIVO	3
1.3	ALCANCE.....	3
2.	MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	3
3.	RELACIÓN CON CLIENTES	4
3.1	Normas de trato, comercialización y publicidad.....	4
3.2	Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.....	6
3.3	Normas de entrega de información relevante al cliente.	8
3.4	Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.	8
4.	RELACIÓN CON TERCEROS.....	9
4.1	Normas que promuevan la competencia leal.....	9
4.2	Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.	11
4.3	Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones...12	
4.4	Otras normas: Prevención de Lavado de Activos, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva	12
5.	RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.....	13
5.1	Normas de Gobierno Corporativo.....	13
5.2	Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.....	14
5.3	Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.....	15
5.4	Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.	18
5.5	Otras normas: Principios éticos aplicables a las relaciones laborales.....	19
6.	MODIFICACIONES Y APROBACIÓN	20

1. INTRODUCCIÓN

1.1 VISIÓN GENERAL

XTB Agente de Valores SPA, en adelante la compañía o XTB, en su calidad de intermediario de valores de oferta pública, está regulado por la Comisión del Mercado Financiero (CMF) y, por lo tanto, debe dar cumplimiento al artículo 72 de la Ley N°21.000 y del Decreto de Ley N°3.538 que establecen la obligación de autorregularse con la finalidad de implementar buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los distintos actores del mercado. En línea con el artículo 77 de la Ley 21.000, y dado que el XTB Agente de Valores no forma parte del Comité de Autorregulación, ha desarrollado normas y códigos de conducta que se fijan en el presente documento, siguiendo las disposiciones de la NCG N°424 de la CMF. Además, el regulador establece la obligación de plasmar normas de conducta que regulen la forma de actuar frente a las relaciones y operaciones que deben efectuarse con los inversionistas, clientes o partes de la operación.

1.2 OBJETIVO

El objetivo de este Código es divulgar las prácticas y lineamientos que establece la compañía en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia, y competencia leal. Todas las disposiciones aquí mencionadas están diseñadas para guiar el comportamiento de la administración, los colaboradores y cualquier persona que actúe en representación de la compañía, con el fin de operar de manera ética, legal y profesional. XTB Agente de Valores se compromete a hacer cumplir estas disposiciones que tienen como propósito promover la protección de los inversionistas.

1.3 ALCANCE

Este Código es vinculante a todos los colaboradores y personas que actúen en representación o estén asociadas a XTB Agente de Valores SPA. Su aprobación corresponde a la Administración o Administrador de XTB y se deberá someter a la aprobación de la Comisión del Mercado Financiero (CMF) dentro de 30 días contados desde su formulación/actualización, una vez aprobado por la CMF es publicado en la web institucional.

2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Tipo Regulación	Regulador	Referencia
Circular N°1.809	CMF	Imparte instrucciones sobre prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo. Se establece que las entidades deberán contar con un código de conducta del personal.
NCG N°380	CMF	Regula el actuar de los Corredores de Bolsa, Agentes de Valores y Corredores de Bolsa de Productos respecto a su relación con el cliente. Establece registros y documentación que deben mantener los intermediarios.
NCG N°424	CMF	Establece estructura de presentación de normas de Conducta de Autorregulación
Ley 21.000	-	Crea la Comisión para el Mercado Financiero. TÍTULO VI - Del Comité de Autorregulación Financiera
Decreto N°3.538	Ley -	Artículo 72.- Los intermediarios de valores de oferta pública, las bolsas de valores, las bolsas de productos, las administradoras generales de fondos y las administradoras de carteras individuales fiscalizadas por la Comisión deberán autorregularse con la finalidad de implementar buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, ética empresarial, transparencia y competencia leal entre los distintos actores del mercado.
Ley N°20.393	-	Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que se indica.
Ley N°21.595	-	Ley de Delitos Económicos. sistematiza los delitos económicos y atentados contra el medio ambiente, regula las penas y consecuencias adicionales aplicables a las personas responsables de estos delitos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar y complementar su normativa en el ámbito del derecho penal económico.

Documento de política - junio 2021	CMF	https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-47839_doc_pdf.pdf Desarrollo de estándares y principios generales en materia de Conducta de Mercado referidos a Protección al Cliente Financiero.
------------------------------------	-----	---

3. RELACIÓN CON CLIENTES

3.1 Normas de trato, comercialización y publicidad.

a) Normas de trato

XTB Agente de Valores se compromete a proporcionar a sus clientes información objetiva, completa, oportuna y actualizada, junto con educación financiera y tecnología de vanguardia para facilitar inversiones informadas, razonadas y personalizadas según las necesidades individuales. La relación entre la compañía y sus clientes se formalizará a través de un contrato.

Nuestro compromiso radica en actuar en el mejor interés del cliente, garantizando un trato honesto, justo y profesional. Al abrir una cuenta, se presenta la "Política de Ejecución de Órdenes" como parte integral del contrato, proporcionando indicaciones claras sobre el tratamiento y la ejecución de órdenes, con el objetivo de lograr los mejores resultados posibles para el cliente y evitar conflictos de interés.

Además, la relación que la compañía establece con sus clientes tiene como pilares:

- a. Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes. XTB Agente de Valores y sus colaboradores deben cumplir con estándares de ética e integridad, para garantizarlo se ha establecido:
 - i. Grabación de llamadas: al momento de abrir una cuenta los clientes autorizan a grabar, reproducir y difundir para fines de fiscalización o investigación las conversaciones telefónicas, las que además podrán ser puestas a disposición del cliente si así lo requiere.
 - ii. Registro de toda la gestión: los empleados de XTB deben registrar en las plataformas que permiten el acceso a la información de clientes cualquier gestión realizada.
 - iii. No discriminamos ni diferenciamos en nuestro trato.
 - iv. No cobramos tarifas, comisiones u otros que no se encuentren estipulados en los contratos y que hayan sido informados debidamente a los clientes.
 - v. No realizar una venta errónea: esto es no ofrecer a los clientes servicios financieros que no satisfacen sus necesidades. En consecuencia, dicho servicio debería considerarse redundante para el cliente, es decir, no debería ofrecerse ni prestarse en absoluto. Ofrecer un servicio a una persona que no comprende en absoluto la naturaleza de los instrumentos financieros y el mercado en el que está transando o ayudar al cliente a superar la prueba de idoneidad o perfil de inversionista son ejemplos de prácticas categóricamente inadmisibles.
- b. Desarrollar los productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales clientes.
 - i. El servicio que entrega XTB Agente de Valores y los productos que se pueden intermediar a través de la plataforma están dirigidos a clientes que deseen realizar inversiones de forma independiente. Por esto, al momento de suscribir el contrato y durante la relación contractual, la compañía informa los riesgos y evalúa el perfil de cada cliente o potenciales clientes para advertirles cuando sus necesidades, experiencia y expectativas de inversión no encajan con los instrumentos que está transando.
 - ii. Los valores e instrumentos financieros que se pueden transar en la plataforma de negociación dispuesta por XTB son seleccionados cuidadosamente, asegurando que provienen de mercados y/o instituciones altamente reguladas en Europa y otros mercados internacionales. Además, el Grupo XTB cuenta con plataformas e

infraestructura tecnológica con los más altos estándares, prestando todo el soporte que XTB Agente de Valores requiere para dar un servicio de excelencia a los clientes.

- c. Brindar asesoría de calidad antes, durante y después de la contratación.
 - i. XTB se preocupa que todos los colaboradores que tienen contactos con los clientes actúen de forma ética y con altos estándares en el conocimiento del mercado. Nuestros colaboradores reciben formación continua sobre los mercados financieros, técnicas de comunicación, procesos y documentación de onboarding y, además, se someten a procesos de acreditación de idoneidad para la realización de sus funciones.
 - ii. Para lograr que los clientes tomen las mejores decisiones acorde a sus necesidades e intereses, XTB se encuentra comprometido con su esfuerzo de entregar a sus clientes y al público en general material de educación financiera, entregando cursos, seminarios periódicos, noticias, simulaciones, y mucho más. Por otro lado, además de la copia que se entrega al cliente, ponemos a disposición en la Oficina del Cliente los documentos que ha firmado al momento de suscribir el contrato con XTB, con el objetivo de mantener un acceso permanente a las condiciones y términos que se establecieron para llevar a cabo la relación comercial.
 - iii. Toda orden, instrucción, operación y actuación queda debidamente resguardada y respaldada por un plazo mínimo de 10 años, incluyendo los registros o grabaciones de voz, asegurando que permanecerán íntegros e inalterables en el tiempo.

b) Normas de comercialización

XTB ofrece servicios a través de una plataforma de negociación en línea, donde todas las órdenes e instrucciones se realizan directamente por el cliente.

Para lograr la captación de clientes, XTB difunde información sobre los valores de oferta pública que intermedia y sobre los instrumentos financieros que ofrece en la plataforma de negociación, sin embargo, cualquier información difundida no está preparada sobre necesidades individuales. El cliente tendrá acceso directamente a través de la plataforma a todos los parámetros que debe considerar para generar una orden (precios, tipo de cambio, posibles comisiones, etc.) y, además, al momento de firmar el contrato con XTB el cliente toma conocimiento de todos los riesgos asociados a la intermediación de los valores que se ofrecen. Por lo tanto, toda orden del cliente será ejecutada de forma instantánea a su nombre o por su cuenta.

Nuestra compañía solo proporciona el servicio de ejecución, por lo tanto, los colaboradores y las personas que actúen en nombre o representación de XTB no realizarán recomendaciones de inversión personalizadas en determinados instrumentos, sin embargo, nos comprometemos a alertar a los clientes cuando su decisión de inversión considere productos que no se ajustan a su perfil de inversionista.

XTB es consciente de que la actividad de intermediación conlleva riesgos que pueden afectar el patrimonio, la estabilidad financiera u otras implicancias para nuestros clientes, por este motivo, al firmar el Contrato se da a conocer al cliente una Declaración de Riesgos de Inversión (la que se encuentra publicada en el sitio web www.xtb.com/cl), donde se han identificado los riesgos más importantes relacionados con la negociación de Instrumentos Financieros.

Nuestro objetivo es construir una relación sólida, donde el cliente esté informado y permita que XTB y sus colaboradores actúen con la mayor transparencia y minimizando las asimetrías en la información. Además, previo a establecer la relación comercial todos los clientes serán informados de las características de los productos, riesgos asociados, tarifas, política de tratamiento de conflictos de interés, resolución de reclamos, entre otros.

En XTB se han establecido reglas claras de onboarding de clientes y solo procederá a rechazar a aquellos prospectos o cerrar las cuentas que no cumplan con las políticas internas y la normativa legal vigente.

Antes de que XTB proporcione servicios de inversión y actividades relacionadas con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes a clientes nuevos y existentes, informará lo siguiente:

- que las conversaciones y comunicaciones están siendo grabadas y

- que una copia de la grabación de dichas conversaciones con el cliente y de las comunicaciones con el cliente estará disponible previa solicitud por un período de cinco años y, cuando lo solicite la autoridad competente, por un período de hasta diez años.
- Cuando las conversaciones o contacto sean presencial, los empleados de XTB registran en un soporte duradero toda la información relevante relacionada con las conversaciones cara a cara con los clientes. La información registrada incluirá al menos la siguiente: fecha, hora y lugar de las reuniones; identidad de los asistentes; materia tratada y acuerdos adoptados.

c) Normas de Publicidad

Para XTB el entregar un mensaje claro y adecuado a sus clientes es fundamental, por este motivo las actividades de marketing son tratadas como parte integral de las operaciones de la compañía. Para garantizar que las actividades publicitarias y promocionales, así como las informativas, tengan en cuenta los intereses de nuestros clientes, el lenguaje de las comunicaciones publicitarias y promocionales debe ajustarse al idioma y nivel del cliente, reconociendo que ellos tal vez no conozcan o no comprendan los términos relacionados con la inversión de los distintos instrumentos que se ofrecen a través de la plataforma de negociación dispuesta por XTB.

La compañía se compromete a que su mensaje publicitario sea claro, preciso y comprensible para todos los potenciales destinatarios, evitando cualquier forma de ambigüedad, error o generación de falsas expectativas. Toda información difundida debe ser completa, verificable y equilibrada, lo que implica asegurar una adecuada proporción entre los elementos promocionales, como eslóganes o beneficios destacados, y la comunicación transparente de los riesgos asociados, incluyendo la posibilidad de pérdida del capital invertido.

Los empleados de XTB no están autorizados a emitir ni dar recomendaciones individuales. Las recomendaciones generales emitidas por XTB no constituyen un servicio de asesoramiento de inversiones y no constituyen recomendaciones individuales, pues no se basan en un análisis de las necesidades individuales y la situación financiera de cada Cliente.

3.2 Normas de resguardo de confidencialidad de información de clientes.

XTB establece reglas de verificación de clientes antes de proveer información sobre la cuenta comercial o datos personales del cliente, con el fin de no entregar datos confidenciales a terceros, estas son:

Siempre preguntar el nombre y apellido del interlocutor y esperar a que el cliente lo proporcione (ejemplo: nunca se deberá decir al cliente “¿Usted es el Señor John Smith?”)
Toda comunicación con un cliente se debe realizar a través de medios de contactos registrados en Salesforce y con herramientas entregadas por XTB. Si un cliente entra en contacto a través de un número telefónico o correo electrónico que no está registrado en XTB se debe indicar que no estamos autorizados a entregar cualquier tipo de información por dicho medio, si desea puede comunicarse con Soporte al Cliente o ingresar a la Oficina del Cliente para actualizar la información de contacto.
Si se trata de una persona o estructura jurídica o si hay un poder notarial, se deberá verificar en Salesforce los detalles de la persona que toma contacto y verificar que está autorizada para administrar la cuenta.
Si hay dudas fundadas sobre la identidad del cliente, se puede negar a entregar información y se debe alertar al Compliance Officer
No se puede realizar retiros o transferencias de forma manual para los clientes, el cliente debe ser redirigido a la Oficina del Cliente y se debe explicar y apoyar con instrucciones claras de dónde y cómo hacer clic.
No podemos entregar recomendaciones a los Clientes sobre sus cuentas con respecto a la apertura/cierre/modificación de posiciones. Especialmente al realizar un pedido para el Cliente si él/ella le pregunta: “¿Debo cerrar el pedido? ¿Debo comprar o vender? ¿Qué opinas? ¿En qué dirección va el mercado? etc.
No está permitida la comunicación con Clientes a través de herramientas o medios que no se encuentran aprobados por XTB, no es aceptable que los empleados de XTB se comuniquen con clientes a través del Whatsapp o teléfono personal.

a) Secreto profesional

XTB y sus empleados, así como quienes actúan en su representación, están comprometidos con la protección especial de los datos de clientes obtenidos durante el ejercicio de sus funciones. Se establece la obligación de mantener la confidencialidad profesional, incluso después de la terminación de un contrato. Sin embargo, no se considera una violación del secreto profesional proporcionar información directamente a la persona a la que concierne la información, dentro del grupo empresarial o a las autoridades competentes.

El secreto profesional relativo a la información de los clientes incluye:

- i. los datos personales del cliente,
- ii. el contenido del acuerdo/contrato celebrado con el cliente,
- iii. información sobre la situación financiera del cliente, incluido el número de cuenta, el número y la designación de instrumentos financieros y el valor de los fondos recaudados en esa cuenta.

b) Datos personales

Los datos personales corresponden a cualquier información de una persona física que permitan su identificación, los que pueden incluir: Nombre; número de identificación; dirección o domicilio; correo electrónico personal; datos de localización; datos biométricos, etc.

Los pasos para el procesamiento de datos personales consideran: (i) recopilación, (ii) registro, (iii) almacenamiento, (iv) desarrollo, (v) modificación, (vi) intercambio (vii) eliminación. Es necesario respetar los procedimientos en cada etapa del procesamiento de datos, en particular el Grupo XTB ha desarrollado la Política de Seguridad de Protección de Datos Personales que es de conocimiento de todos los colaboradores de la compañía y se alinea al cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, en específico, sobre la protección de datos de carácter personal.

Los colaboradores deben cumplir con los siguientes requisitos para establecer estándares de seguridad, que permitan resguardar la información o datos de clientes:

- Utilizar y almacenar datos únicamente en sistemas y plataformas otorgadas por la compañía. Los empleados no pueden utilizar equipos de propiedad privada ni utilizar medios de contacto o redes sociales personales en el desempeño de sus funciones.
- No compartir usuarios o contraseñas y siempre iniciar sesión en los sistemas con las cuentas entregadas por la compañía.
- Las cuentas y contraseñas son de carácter y uso personal e intransferibles
- No almacenar y realizar cambios periódicos de contraseñas, cumpliendo con las indicaciones que se entreguen en relación con tecnología y seguridad de la información.
- Seguir el principio de escritorios limpios, manteniendo en resguardo archivos, contratos u otros.
- Cuando se deba mantener, enviar o transferir documentos, catálogos, índices u otro archivo con información de clientes deberá proteger dicho elemento con una contraseña.
- Los clientes tienen derecho a solicitar información, modificación, cancelación o bloqueo de sus datos personales, salvo cuando exista algún alcance legal que lo impida. En estas situaciones el colaborador que reciba la solicitud debe contactar de forma inmediata al delegado de Protección de Datos.

Además, XTB se compromete a respetar los siguientes principios para el procesamiento de datos personales:

- Legalidad, equidad y transparencia: procesados de manera legal, justa y transparente con relación al fin con el que se procesan;
- Limitación de propósito: recopilados para propósitos específicos, explícitos y legítimos y no procesados posteriormente de una manera que sea incompatible con esos propósitos;
- Minimización de datos: los datos personales deberán ser adecuados, relevantes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los cuales se procesan;

- Precisión: los datos personales son exactos y, cuando sea necesario, se mantienen actualizados; se deben tomar medidas razonables para garantizar que los datos personales que sean inexactos, teniendo en cuenta los fines para los que se procesan, se eliminen o rectifiquen sin demora;
- Limitación de almacenamiento: conservado en una forma que permita la identificación de los interesados por no más tiempo del necesario para los fines para los cuales se procesan los datos personales;
- Integridad y confidencialidad: los datos personales se procesan de una manera que asegure la seguridad adecuada de los mismos, incluida la protección contra el procesamiento no autorizado o ilegal y contra la pérdida, destrucción o daño accidental, utilizando medidas técnicas u organizativas apropiadas.

En el grupo se ha designado un delegado de Protección de Datos, quién puede ser contactado a través de la dirección de correo electrónico: iod@xtb.com.

3.3 Normas de entrega de información relevante al cliente.

Los clientes tienen la posibilidad de contactar a la compañía a través de diversos canales: chat, correo electrónico, teléfono o de manera presencial en las oficinas de XTB.

Cuando un cliente se comunica con nosotros mediante la Oficina del Cliente en la aplicación web o móvil, se le puede proporcionar cualquier tipo de información, ya que está accediendo a su cuenta utilizando sus credenciales únicas. Sin embargo, no se proporcionará información detallada de una cuenta particular o datos confidenciales si el contacto se realiza a través de correo electrónico o por teléfono, a menos que se pueda validar que corresponden a los datos registrados por el cliente en su cuenta individual con XTB.

Las reglas para la entrega de información vía chat son:

Sí se puede entregar	No se puede entregar
Detalles de la posición	Cierre del contrato
Detalles de nuestra oferta	Asesoramiento de inversión
Detalles de la cuenta	Cambio de datos personales
Cierre de la cuenta	Apertura de posición del cliente

Los clientes, al momento de firmar el contrato, otorgan su consentimiento para que nos comuniquemos con ellos a través de medios electrónicos, tales como el sitio web www.xtb.com/cl, la plataforma de negociación, correo electrónico o la Oficina virtual del Cliente.

En caso de que un cliente tenga dudas sobre tarifas, comisiones u otros detalles de nuestra oferta, nuestro equipo de expertos primero les informará que pueden encontrar información detallada y completa, así como otros documentos legales, en nuestro sitio web. Posteriormente, proporcionarán la respuesta a la pregunta planteada por el cliente. Esta regla se aplica a todos los canales de comunicación.

3.4 Normas de atención a clientes y gestión de reclamos.

XTB está comprometido con la fidelización de sus clientes, procurando responder a sus consultas de manera rápida y eficaz. Para cumplir con este propósito, ponemos a disposición de los clientes un equipo de atención disponible las 24 horas del día, los 5 días de la semana.

Los clientes tendrán acceso a la "Oficina del Cliente" a través de la web o de sus teléfonos celulares. En esta plataforma podrán presentar cualquier tipo de reclamación, ya sea por la ejecución de una operación, problemas con la plataforma, transferencias de fondos u otros asuntos. Sin embargo, XTB Agente de Valores cuenta con un sistema integrado de gestión de relaciones y servicio al cliente y atenderá directamente cualquier asunto que afecte las necesidades o la relación con los clientes.

Quejas y disputas

XTB Agente de Valores cuenta con un procedimiento para manejar incidencias y reclamaciones, el cual se informa a los clientes al momento de firmar el contrato (Procedimiento de Reclamaciones y Conflictos de Interés). Los clientes deben presentar las reclamaciones a través de la Oficina del Cliente, si prefieren hacerlo de manera presencial pueden acercarse a la oficina de la compañía, uno de nuestros colaboradores los orientará para que su reclamación quede debidamente registrada en la Oficina del Cliente. La compañía se compromete a que todas las situaciones que causen la reclamación de un cliente serán investigadas y se proporcionará una respuesta en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción del reclamo. En caso de que la complejidad de la reclamación no permita una respuesta en el plazo mencionado, XTB proporcionará al cliente información detallada, incluyendo explicaciones sobre el retraso, las circunstancias relevantes y la fecha estimada para la respuesta final, que no excederá los 60 días desde la recepción de la queja. Además, con el objetivo de buscar soluciones más beneficiosas para los clientes el grupo establece protocolos de respuestas frente de diversas reclamaciones, con el objetivo de entregar respuestas concretas y asegurar que todos los reclamos sean recogidos y respondidos de forma correcta.

En casos que lo ameriten, el reclamo podrá ser atendido por el Gerente Comercial y/o el Compliance Officer, especialmente si se refiere a un ejecutivo o procesos de atención o asesoría hacia los clientes.

Si el cliente tiene una consulta o inquietud que no califica para ingresar una reclamación, deberá remitirla por escrito a nuestro equipo de Atención al Cliente al correo electrónico: cs_chile@xtb.cl

Si nuestro equipo de atención al cliente no se ocupa del asunto o la respuesta no satisface al cliente, el caso podrá ser derivado a instancias internas para su revisión. El Compliance Officer será responsable de supervisar que el proceso de escalamiento se gestione conforme a los protocolos establecidos, y su análisis será realizado por el Comité de Ética y Prevención de XTB, el cual evaluará los antecedentes y determinará la respuesta final.

4. RELACIÓN CON TERCEROS

4.1 Normas que promuevan la competencia leal.

El abuso de mercado abarca comportamientos ilícitos en los mercados financieros, como operaciones con información privilegiada, divulgación ilegal de información privilegiada y manipulación del mercado. Estas acciones obstaculizan la transparencia, un requisito crucial para el comercio equitativo en los mercados financieros.

La protección del secreto profesional y de los secretos comerciales y el correcto manejo de información privilegiada es crucial para las actividades de XTB y para mantener la libre competencia, la integridad del mercado financiero y la confianza de los inversores. En este sentido se ha establecido los lineamientos que deben cumplir las personas que tienen acceso a estos tipos de información:

a) Información privilegiada:

Una persona que posee información privilegiada tiene privilegios en relación con otros participantes del mercado, esto se refiere a acceso a información relevante o confidencial que aún no es pública, y cuyo uso o divulgación puede suponer ventajas para quien dispone de ella. La divulgación de información privilegiada podría tener una influencia significativa en el precio de los instrumentos financieros o en el precio de los instrumentos financieros derivados relacionados.

Algunos ejemplos son:

- Cambio en la política de inversión
- Disputas legales
- Insolvencia de deudores claves frente a XTB
- La nueva estrategia operativa o de gestión de la compañía.
- Planes para recomprar acciones propias
- Cambios en los ingresos o pérdidas anticipadas
- Decisiones relevantes de las autoridades con respecto a XTB, entre otros

b) Secreto comercial

Se refiere a cualquier información o conocimiento relacionado con XTB, su actividad y socios comerciales, obtenido durante el empleo.

Algunos ejemplos son:

- Detalles y términos de acuerdo con proveedores y clientes.
- El saber hacer.
- Estrategia corporativa y de marketing.
- Detalles confidenciales sobre los productos.
- Métodos y procesos comerciales.
- Información estratégica. Se refiere a los secretos comerciales con importancia económica y estratégica, como, por ejemplo, bases de datos de clientes.

c) Manipulación del mercado

XTB señala cuatro actividades que se consideran manipulaciones del mercado.

5. Realizar una transacción, colocar una orden para negociar o cualquier otro comportamiento que:
 - da, o es probable que dé, señales falsas o engañosas sobre la oferta, la demanda o el precio de un instrumento financiero, un contrato o un producto
 - garantiza, o es probable que garantice, el precio de uno o varios instrumentos financieros, un contrato o un producto; salvo que se realice por motivos legítimos.
6. Celebrar una transacción, emitir una orden de negociación o cualquier otra actividad o comportamiento que afecte o pueda afectar el precio de uno o varios instrumentos financieros, un contrato o un producto, que emplee un dispositivo ficticio o cualquier otra forma de engaño o artificio;
7. Difundir información a través de los medios de comunicación o por cualquier otro medio que dé, o pueda dar, señales falsas o engañosas sobre la oferta, la demanda o el precio de un instrumento financiero, un contrato o un producto, o es probable que garantice, el precio de uno o varios instrumentos financieros, una materia prima o producto, incluida la difusión de rumores, cuando la persona que realizó la difusión sabía, o debería haber sabido, que la información era falsa o engañosa;
8. Transmitir información falsa o engañosa o proporcionar datos falsos o engañosos cuando la persona que realizó la transmisión o proporcionó los datos sabía o debería haber sabido que era falso o engañoso, o cualquier otro comportamiento que manipule el cálculo de algún instrumento o indicador.

d) Obligación de informar sobre cualquier actividad que pueda suponer una manipulación del mercado o competencia desleal:

Antes de hacer pública información privilegiada o dar a conocer información considerada secreto comercial (previa autorización) los empleados de XTB no podrán:

- participar o intentar participar en operaciones con información privilegiada, o
- recomendar que otra persona participe en operaciones con información privilegiada o inducir a otra persona a realizar operaciones con información privilegiada, o
- revelar ilegalmente información privilegiada o secretos comerciales, o
- hacer copias, almacenar, descargar o disponer en medios no autorizados por la compañía información privilegiada o secretos comerciales, o
- dar acceso a la información privilegiada o secretos comerciales a un tercero no autorizado o acceder o intentar acceder cuando la información no es relevante para el desempeño de los deberes profesionales.

Además, con el objetivo de promover la competencia leal queda prohibido:

- Hacer publicaciones o emitir comentarios de mala fe respecto a otro agente del mercado.
- Hacer pública información privilegiada o relevante de otra compañía a la que se pudo tener acceso, cuando ésta aún no ha sido revelada al mercado.
- Participar en acuerdos o prácticas que consistan en fijar precio, repartir cuotas de mercado, fijar condiciones fuera de mercado o cualquier otro que busque excluir o limitar las actuaciones de actuales o potenciales competidores.

Si un colaborador advirtiera algún incumplimiento de las normas mencionadas deberá notificar inmediatamente al superior directo. Además, los empleados están obligados a informar inmediatamente al Compliance Officer o a la Administración sobre cualquier transacción, orden o comportamiento que pueda constituir una manipulación del mercado o un intento de hacerlo.

4.2 Normas que promuevan el desarrollo sostenible de la entidad.

El Grupo XTB se dedica de forma continua a mejorar su plataforma de negociación, con un fuerte enfoque en la seguridad y la innovación. Actualmente está presente en más de 13 países y se encuentra regulado por autoridades financieras de primer nivel a nivel mundial.

Para promover el desarrollo sostenible de XTB Agente de Valores, se han establecido las siguientes medidas:

Gestión Financiera Responsable

- Se garantiza que los excedentes de caja y el patrimonio mínimo permanente se encuentran en línea a lo indicado en el artículo 26 de la Ley 18.045 y serán invertidos en instrumentos de renta fija de corto plazo y en emisores de la más alta calificación crediticia, esto es, bancos comerciales, documentos emitidos por el Banco Central de Chile y/o la Tesorería General de la República, entre otros
- Se celebrarán contratos de intermediación con la matriz XTB S.A para aprovechar su experiencia, conocimientos y mejores prácticas internacionales.

Evaluación y Gestión de Riesgos

- Se evaluarán y gestionarán los riesgos que podrían afectar la solvencia, operaciones o reputación de XTB, asegurando que la gestión de riesgos esté alineada con las mejores prácticas del mercado y la normativa vigente.
- Se garantizará la integración, control y gestión de todos los riesgos de la sociedad con el soporte de XTB S.A. Lo que permite tener los medios, sistemas, estructuras y recursos que permitan implementar y dar cumplimiento a la estrategia de gestión de riesgos.
- La Administración de la Agencia garantizará el cumplimiento de los principios del sistema de control interno y gestión de riesgos de la compañía, dentro del marco normativo vigente, aprobando y revisando al menos una vez al año las políticas y procedimientos asociados.

Para alcanzar un desarrollo sostenible de la entidad, además de los aspectos financieros y estrategia empresarial, para XTB Agente de valores es importante la **implementación de criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo**.

- i) Medioambientales: Cuidamos el entorno natural en el lugar de trabajo. Tenemos implementado una serie de soluciones apuntando a una gestión más eficiente de los recursos naturales (reducimos el uso de papel apuntando a onboarding y aperturas de productos 100% digital). Nuestro objetivo es la reducción de la huella de carbono de nuestra organización.
- ii) Responsabilidad social: Gracias a la tecnología avanzada y confiable, aseguramos acceso inmediato a los mercados financieros de todo el mundo. Nuestro principal objetivo es la educación económica de la sociedad y nuestros empleados. Promovemos y apoyamos el continuo desarrollo y

cumplimiento de metas de nuestros equipos, así como la protección de la salud y promoción de la cultura física y del deporte.

- iii) Gobierno Corporativo: estamos comprometidos a actuar de manera ética y cumpliendo con la regulación de autoridades relevantes en el mercado local e internacional. La comunicación transparente es uno de los principios fundamentales a la hora de dar a conocer la información y decisiones de los órganos de gobierno relevantes en nuestra organización, lo que también es relevante para cuidar la reputación de la compañía.

4.3 Normas que prevengan la comisión de fraudes, abusos de mercado u otros delitos o infracciones.

XTB Agente de Valores establece relaciones comerciales transparentes, buscando siempre ser íntegros, éticos y actuar con la mayor probidad en las relaciones con nuestros stakeholders, incluyendo a proveedores, clientes, socios de negocio u otros. Para dar cumplimiento a lo anterior se han establecidos principios o normas que buscan evitar cualquier práctica que no esté alineada a la forma en que XTB busca establecer sus relaciones comerciales o que pueda constituir un intento de soborno o corrupción, estos son:

1. Los Empleados no podrán ofrecer, entregar ni recibir de sus contrapartes y socios comerciales Regalos o invitaciones cuyo valor exceda de 150.000 CLP, durante el horario laboral o fuera de él. Además, de forma semestral el cúmulo de los Regalos o invitaciones aceptados por cada colaborador u ofrecido a cada cliente no podrá superar el monto antes mencionado. Cada vez que se acepte u ofrezca un Regalo o invitación se debe notificar al área de Compliance para dejar el registro, se excluyen y quedan prohibidos regalos o invitaciones que puedan comprometer la reputación o imagen de XTB o su personal (como regalos o eventos con orientación sexual, religiosa, política).
2. Respecto a los Regalos o invitaciones que se deseen aceptar u ofrecer y cuyo valor exceda del importe indicado anteriormente, se deberá informar al Compliance Officer (previa autorización de la jefatura), que valorará cada caso y autorizará o rechazará la aceptación o entrega del Regalo o invitación.
3. Se prohíbe la entrega o aceptación de Regalos o invitaciones en forma de dinero en efectivo o de derechos patrimoniales. Asimismo, se prohíbe la entrega y aceptación de Regalos o invitaciones cuando exista la sospecha de que pudieran estar relacionados con prácticas de corrupción o con actividades delictivas.
4. La obligación de informar un Regalo o invitación aceptado u ofrecido será de la persona a quien va dirigido el Regalo y la persona que lo recibe, de esta forma, si un asistente, recepcionista u otro es quien recibe o despacha el Regalo deberá informar al área Compliance.
5. Se prohíbe la entrega de información falsa al mercado, a reguladores y/o fiscalizadores o alterar, eliminar, modificar u ocultar registros o documentos.
6. No otorgar ni recibir beneficios indebidos, que no estén plenamente estipulados en documentos contractuales, políticas o procedimientos internos o debidamente autorizados por la jefatura.
7. XTB S.A se encuentra certificada bajo la Norma ISO27001, lo que contribuye a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y prevenir delitos asociados a la Seguridad de la Información.
8. No se podrá dar o recibir algún regalo, invitación, beneficio económico o en otra especie a personas expuestas políticamente, incluyendo a sus relacionados según las indicaciones de la Circular N°62 de la UAF. Y para el caso de proveedores o contrapartes que correspondan a empresas u organismos públicos se deberá contar con la aprobación de la Administración para contratar con ellos y no se podrá entregar beneficios que no estén estipulados en el contrato o que no esté en línea a los principios de regalos, invitaciones y servicios no remunerados.
9. En caso de que un colaborador presencie o conozca una situación en que no se ha dado cumplimiento a lo descrito en los puntos anteriores se deberá comunicar de forma inmediata al área Compliance.

4.4 Otras normas: Prevención de Lavado de Activos, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva

Los empleados y cualquier persona que actúe en nombre de XTB tiene la obligación de conocer el Manual de Prevención de Lavado de Activos, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva

y dar cumplimiento a sus disposiciones, como también reportar e informar al Compliance Officer cualquier comportamiento sospechoso de nuestros clientes, proveedores o contraparte. Para el debido conocimiento del cliente XTB tendrá requerimientos obligatorios, algunos de ellos son:

- identificación y verificación de la identidad del cliente,
- determinación del país en el que el cliente tiene residencia o domicilio social (en el caso de personas jurídicas),
- determinación de la industria sujeta a la actividad comercial del cliente (en el caso de personas jurídicas),
- especificación de productos y servicios utilizados por el cliente,
- determinación del estatus legal del cliente,
- establecer la estructura de propiedad, incluida la determinación del beneficiario efectivo,
- verificación de si el cliente (también beneficiario final) es una persona políticamente expuesta (PEP) o se encuentra dentro de listados de sanciones, y obtención de la aprobación de la Alta Administración para celebrar un acuerdo con un cliente que sea PEP.

5. RELACIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

5.1 Normas de Gobierno Corporativo.

Los administradores de XTB son los encargados de cuidar los intereses de los accionistas e inversionistas, XTB Agente de Valores es consciente del impacto que genera en sus stakeholders y, por lo tanto, sus administradores serán los principales responsables de establecer una organización adecuada y de la implementación y cumplimiento del sistema de control interno y gestión de riesgos de la sociedad. Para cumplir este propósito es que se dispondrá de un Comité de Riesgos o Función de Gestión de Riesgos que asesorará a la administración respecto a las políticas, procesos y procedimientos.

Quienes forman parte del Gobierno Corporativo de XTB son responsables de garantizar el cumplimiento normativo y Compliance dentro de la compañía, además, deberán implementar mecanismos que permitan realizar la evaluación de:

- Mecanismos de inducción y capacitación / evaluación
- Continuidad de la administración y del negocio
- Relación con el inversor
- Cumplimiento de normas del controlador

La alta Administración está comprometida a implementar, asegurar y monitorear los principios que permitan mantener un alto estándar comercial y promover un comportamiento ético dentro de la compañía, por este motivo delineará los siguientes tópicos:

- Estrategia: el diseño de los objetivos estratégicos, la estrategia comercial y las decisiones respecto de productos o servicios ofrecidos al público, deben considerar las responsabilidades que establece el marco regulatorio y los principios de conducta de mercado en relación con la protección al cliente financiero, buscando siempre el mayor interés del cliente y la viabilidad económica y financiera de la compañía.
- Controles internos: monitorear los aspectos relevantes del negocio, con especial énfasis en el trato justo de los clientes y evitando tomar decisiones contrarias al interés social. Estableciendo la estructura organizacional adecuada, mecanismos y procedimientos para orientar las actividades de la compañía en función de evitar que se materialicen riesgos o situaciones que no estén dentro del marco legal vigente.
- Personal idóneo y evaluación del desempeño: asegurar que la compañía cuente con personal calificado para el desempeño de sus funciones y cuidar que se cumplan los estándares éticos y de conducta establecidos por la compañía. Además, la Administración deberá aprobar y evaluar las medidas y objetivos

establecidos para el cumplimiento de metas y evaluación de desempeño, asegurando que se toman en cuenta las necesidades e inquietudes del personal.

- Compensaciones: aprobando y evaluando los mecanismos utilizados para el cálculo de remuneración, compensaciones e incentivos, asegurando que no existan incentivos que pudieran resultar en un trato que no sea justo hacia los clientes y previniendo que se generen situaciones de conflictos de intereses con quienes gestionan recursos de la compañía o que tienen contacto directo con clientes.

5.2 Normas de prevención, gestión y comunicación de conflictos de interés.

La CMF define conflicto de interés como “Los conflictos de interés se producen cuando existe algún incentivo por parte de una entidad, o de las personas que los representan, para que se tome un curso de acción determinado que puede afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que éstos tienen con sus clientes en general, y del principio de trato justo”.

Para XTB el conflicto de interés corresponde al conjunto de circunstancias que pueden dar lugar a la incompatibilidad o colisión entre los intereses y obligaciones profesionales de los colaboradores y sus intereses personales o de sus relacionados, causando que los intereses personales puedan menoscabar la imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones. Estas circunstancias podrían causar una discrepancia entre el interés de la compañía, el interés del empleado y el deber de operar de manera confiable, teniendo en cuenta el mejor interés del cliente.

Todos los colaboradores, administradores y demás personas relacionadas a la compañía, independientemente de sus puestos o funciones, deben ejercer sus responsabilidades de manera confiable y profesional, de acuerdo con los principios del comercio justo y el mejor interés del cliente.

Obligaciones y limitaciones

- Los empleados de XTB o sus familiares no podrán participar en negocios con la compañía que le generen beneficios personales que no estén asociados a la naturaleza de su trabajo. La contratación de proveedores relacionados a colaboradores debe ser autorizada por Compliance, quién podrá negar el ingreso al observar un posible conflicto de interés.
- Los empleados de XTB no podrán tener bajo su supervisión directa a familiares o personas relacionadas a él, salvo que se cuente con un estudio del puesto y relación de trabajo que asegure o entregue los mecanismos de mitigación ante la posibilidad de conflicto de interés por evaluación de desempeño, cálculo de remuneración y demás condiciones del trabajo.
- La Administración y los colaboradores deberán desarrollar sus labores sin ser influenciados por consideraciones personales u obtener beneficios personales que le impidan la independencia de su labor y actuar en el mayor interés para el cliente
- Informar a XTB cuando se participe o generen negocios o contratos que sean contrarios a los intereses de la compañía, o que perjudique al desempeño de sus funciones. A la vez, los colaboradores deberán informar cuando están dedicados a actividades o algún negocio externo.
- Los empleados de XTB y sus familiares tienen permitido abrir una cuenta con XTB o con otras sociedades de inversión. Antes de realizar la primera inversión deberán contar con autorización del equipo de Legal del grupo, para esto deberán realizar la solicitud al área de Compliance de XTB Agente de Valores, al correo electrónico compliance_chile@xtb.cl, quienes serán los encargados de gestionar la aprobación con el equipo Legal del grupo (la casilla del equipo Legal del grupo para estos efectos es all.legal@xtb.com)
- Los colaboradores que tienen cuenta en XTB, tienen la obligación de informar todas las transacciones. Para ello, deberá proporcionar a la compañía la versión electrónica del historial de transacciones de un día determinado, a más tardar al final del día hábil siguiente a la fecha de la transacción. Debe enviarse al área de Compliance de XTB Agente de Valores a la dirección de correo electrónico compliance_chile@xtb.cl, quienes remitirán la información al grupo a la casilla personaltransactions@xtb.com.
- La administración y los colaboradores deben informar si mantienen reuniones con empleados o instituciones públicas y deberán pedir autorización de la compañía para desarrollar funciones políticas o

públicas, con el fin de validar que se encuentren dentro de marco legal y que no signifique una situación de conflicto de interés.

La compañía establecerá controles enfocados en mitigar los posibles conflictos de intereses, sin embargo, es deber del colaborador, administrador y personas relacionadas informar cuando presencian o participan en cualquier situación, acto, contrato u otro que pudiese generar un conflicto de interés.

5.3 Normas que prevengan la comisión de fraudes internos u otros delitos o infracciones.

XTB establece mecanismos de detección, control, evaluación y resolución de situaciones o actividades que puedan contribuir a facilitar la comisión de delitos o fraudes dentro de nuestra compañía, reconocemos que dichas situaciones pueden dañar gravemente la imagen que los competidores, clientes y demás stakeholders tienen de nuestra compañía y marca. Por lo anterior, se han establecido 4 ejes de importancia relevante dentro de la gestión interna: 1) Sistema o modelo de prevención de delitos; 2) Sistema o modelo de prevención de fraude, 3) Sistema o modelo de gestión de riesgos y 4) Privacidad y Protección de datos

a) Modelo de Prevención de delitos

XTB Agente de Valores reconoce la importancia de implementar un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que dé cumplimiento a la Ley N°20.393, reformada significativamente en el año 2023 por la Ley N°21.595, estableciendo la responsabilidad penal de la persona jurídica si no cuenta con una implementación efectiva y sostenida de un modelo de prevención de delitos. Por lo anterior, se ha designado al Compliance Officer como responsable de liderar todas las acciones de la compañía para dar cumplimiento a la Ley, para esto el Compliance Officer deberá:

- Designar, junto a la administración, a funcionarios responsables de velar por el cumplimiento del MPD y la prevención de riesgos de cometer delitos, considerando la experiencia de los dueños de los distintos procesos y áreas de la compañía.
- Solicitar la revisión y/o redefinición de procesos en que se identifiquen riesgos de eventual materialización de delitos.
- Establecer roles y responsabilidades de cada colaborador o tercero que actúe en representación o que ejerza alguna función en la compañía para evitar la materialización de delitos.
- Asegurar que un tercero independiente evalúe la efectividad del MPD adoptado por la compañía y garantizar que se lleven a cabo todas las actividades o actualización de matrices de riesgos y/o controles relacionados al MPD en que se hayan detectado deficiencias o incumplimientos.

El Compliance Officer es responsable de la creación, modificación y actualización del Manual de Prevención de delitos, donde se detallan todas las actividades llevadas a cabo por la compañía para dar cumplimiento a la Ley N°20.393, detallando cuales son los elementos claves considerados para el buen funcionamiento del MPD dentro de la compañía e identificando los delitos aplicables dada la característica del negocio. El modelo de prevención busca ayudar a que XTB cumpla con sus deberes de dirección y supervisión y es aprobado por la administración de la compañía.

Junto con el rol del Compliance Officer como responsable del Modelo de Prevención de Delitos, XTB ha establecido un Comité de Ética y Prevención, el cual actúa como órgano independiente de supervisión, análisis y control.

Funciones principales:

- Revisar los informes de investigación interna relacionados con infracciones al modelo.
- Validar las sanciones propuestas por el área de Cumplimiento.
- Proponer medidas correctivas o mejoras continuas cuando se detecten deficiencias, fallas o nuevos riesgos.

El Comité vela por que todas sus actuaciones se desarrollen bajo principios de imparcialidad, confidencialidad, debido proceso y prohibición de represalias, garantizando así que las investigaciones y decisiones vinculadas al MPD se gestionen conforme a estándares éticos y legales. Asimismo, forma parte esencial del sistema de

cumplimiento normativo y del compromiso de XTB con una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad penal corporativa.

Además de todas las indicaciones contenidas en el Manual de Prevención de Delitos, la administración ha establecido algunas normas e indicaciones aplicables a las personas señaladas en el artículo 3 de la Ley N°20.393, debiendo:

- Recursos Humanos será responsable de incluir en todos los contratos de trabajo, y Finanzas en todos los contratos con proveedores, las indicaciones en materia de prevención de delitos contempladas por la compañía, salvo ciertos tipos de contratos (como los de adhesión) que deben ser aprobados por la administración de la Agencia.
- El responsable de Compliance establecerá un programa de difusión para dar a conocer a los colaboradores las actividades, políticas, responsabilidades, obligaciones y prohibiciones establecidas en el modelo de prevención de delitos de la compañía.
- Un tercero independiente evaluará la efectividad de los controles relacionados al modelo de prevención del delito, además de las auditorías internas y/o externas a la que se someterá la compañía para evaluar la correcta adhesión al marco legislativo local en materia de prevención de delitos y responsabilidad penal de la persona jurídica.
- El responsable de Compliance establecerá procesos de revisión para demandas, juicios, multas o infracciones relacionadas al modelo de prevención de delitos para buscar las medidas que permitan mitigar los riesgos de comisión de delitos dentro de la compañía.

b) Modelo de prevención de Fraude interno

Es parte relevante del sistema de control interno el evaluar y prevenir conductas o acciones que puedan constituir un acto o un intento de fraude interno, lo cual además de dañar la imagen o reputación de XTB puede traer grandes pérdidas financieras.

Algunas de las medidas establecidas por XTB para mitigar y disminuir la vulnerabilidad al fraude son:

- Identificar y clasificar los riesgos operaciones y normativos
- La compañía establecerá mecanismos para asegurar que el personal contratado sea idóneo para la función que desempeñará, incluyendo la verificación de antecedentes académicos, laborales y referencias. En este proceso, está tajantemente prohibido el soborno, cohecho, uso de información privilegiada o actuar en presencia de conflictos de interés no declarados. Todo colaborador que tome conocimiento de una situación de esta naturaleza debe informar de inmediato al Compliance Officer.
- Los procesos de adquisición de bienes, contratación de servicios y administración de recursos financieros (como reembolsos, viáticos, pagos a proveedores, inversiones, entre otros) deberán contemplar criterios claros y objetivos, así como la debida segregación de funciones. Se promoverá la transparencia y trazabilidad en estos procesos. Cualquier acuerdo con funcionarios o instituciones públicas requerirá autorización expresa de la Administración y del Compliance Officer.
- Toda colaboración con terceros a través de alianzas comerciales, auspicios o patrocinios deberá contemplar con claridad las responsabilidades, limitaciones y obligaciones de cada parte interviniente.
- La compañía definirá criterios transparentes para el cálculo y otorgamiento de remuneraciones, bonos e incentivos, alineados con los objetivos institucionales y sin generar conflictos de interés.
- El uso de herramientas tecnológicas se limitará exclusivamente a aquellas provistas por la compañía, que cumplan con los estándares de seguridad definidos por el grupo. De manera excepcional, el área de tecnología podrá autorizar el uso de dispositivos o herramientas no inventariadas, siempre que se ajusten a los estándares de seguridad requeridos.

c) Sistema o Modelo de riesgos

XTB ha definido mecanismos internos, herramientas y responsabilidades para la identificación, cuantificación, mitigación y control de riesgos en toda la organización. Los controles incluyen una adecuada segregación de funciones, restricción de accesos, procedimiento de autorización y reconciliaciones, permanente capacitación y

evaluación del personal, incluyendo un plan de auditoría interna y externa. Además, XTB S.A (Grupo XTB) pone a disposición toda su infraestructura tecnológica para cumplir con altos estándares de provisión de servicios y procedimientos y planes de continuidad del negocio, debiendo adoptar a su vez las políticas y procedimiento que adopte XTB para dar cumplimiento a la legislación local vigente, aquella establecida por la CMF y otras entidades fiscalizadoras.

Además de los principios definidos por la compañía a nivel local, XTB Agente de Valores forma parte de un grupo internacional que desarrolla políticas, procedimientos e instrucciones corporativas aplicables en sus distintas entidades. Por ello, además de cumplir con la normativa interna propia y la regulación local vigente, XTB Agente de Valores está comprometido a adherirse a los lineamientos corporativos del grupo, los cuales se fundamentan en estándares internacionales y en exigencias regulatorias de amplio reconocimiento.

Los administradores o el Administrador de XTB es el responsable de la adopción e implementación de un adecuado sistema de control interno y gestión de riesgo de la sociedad, para la cual dispondrá de un Comité de Riesgos o Función de Gestión de Riesgos, buscando de esta forma integrar una estructura que permita cumplir las obligaciones legales, cumpliendo con la normativa interna y disposiciones del presente Código de Autorregulación.

La administración, en función de gestión de riesgos de la compañía, deberá:

- Aprobar el apetito a los riesgos identificados, verificando que aquellas definiciones permitan a XTB cumplir con sus responsabilidades legales, objetivos estratégicos y ser sostenibles en el tiempo.
- Aprobar políticas y procedimientos de gestión de riesgos.
- Conocer y comprender los riesgos inherentes a los negocios y actividades que desarrolla XTB.
- Establecer la estructura organizacional adecuada, consistente con el volumen y complejidad de las operaciones y que contemple una apropiada segregación de funciones.
- Aprobar el Manual de Gestión de Riesgos, en los términos dispuestos en la NCG N°528 de la CMF, asegurando que al menos de forma anual se someterá a revisión y actualización.

La Unidad de Auditoría Interna deberá verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos.

d) Privacidad y Protección de datos

Para XTB Agente de Valores y para el Grupo XTB la protección de datos es uno de los aspectos fundamentales en el desarrollo del negocio y de mejoras tecnológicas para proteger la confianza de nuestros clientes. Nuestros valores promueven el uso de la tecnología como uno de los elementos más importantes en las finanzas e inversiones, por lo tanto, XTB está enfocados en cumplir los estándares más altos y ajustados a la legislación para el tratamiento, recolección, procesamiento y protección de los datos de las personas y de la compañía, dando cumplimiento a lo que establece la Ley N°19.628.

Los colaboradores tienen la obligación de informar al departamento de Data Protection Office (DPO) del Grupo XTB y Compliance Officer de XTB cualquier violación de datos personales que involucre a los clientes, entendiéndose como tal cuando esto ocurra y no sea alertado, algunas de las situaciones a alertar son:

- Envío de archivos con datos personales de clientes a terceros
- Envío de archivos con datos personales de clientes al departamento o colega equivocado
- Publicar en plataformas o sitios corporativos o públicos información al que puede acceder un grupo limitado de colaboradores
- Pérdida de documentos de papel que contienen datos personales de clientes
- Pérdida de tarjeta de acceso a la oficina
- Pérdida de computadora o teléfono comercial
- Pérdida de unidad flash con base de datos de clientes (pendrive, memoria externa, entre otros)

- Cambio por error de datos de clientes en la base de datos
- Pérdida o supresión de datos

La compañía también ha establecido reglas para resguardar los datos de la empresa y velar por la privacidad y protección de la información, entre lo que se incluye el Secreto Profesional, entendiéndolo como: información que un empleado podría obtener en relación con el desempeño de actividades profesionales. Puede ser cualquier información relativa a los intereses legalmente protegidos de las entidades, es decir: datos personales de una de las partes de un acuerdo u otra transacción legal; detalles del cliente; situación financiera de una parte o cliente.

Los colaboradores tienen la obligación de guardar confidencialmente el secreto profesional, incluso después de la terminación de un contrato.

No es una violación de la obligación de proporcionar información sobre secreto profesional directamente a una persona a la que concierne esa información, dentro del grupo empresarial, a las autoridades pertinentes en un ámbito específico, etc.

La divulgación de dicha información sólo puede realizarse después de una solicitud realizada por una autoridad pertinente y que se ajuste a la normativa.

Está prohibido:

- revelar información privilegiada y/o secreto profesional a cualquier persona, excepto a los empleados, que requieran esta información para el desempeño de sus funciones oficiales;
- mantener conversaciones en lugares públicos sobre información privilegiada y/o secreto profesional;
- presentar órdenes de compra o venta, emisión y publicación de recomendaciones de instrumentos financieros, en caso de posesión de información privilegiada y/o secreto profesional;
- divulgar y utilizar cualquier información adquirida en relación con, por ejemplo, la ejecución de actividades relacionadas con la negociación de instrumentos financieros o el desempeño de un marcador animador o emisor por parte de XTB

Para resguardar el acceso a información sensible o privilegiada los colaboradores deben:

- Mantener los documentos y catálogos informáticos protegidos de manera que impida el acceso a ellos a personas no autorizadas.
- Enviar o transferir documentos de una manera que sea precisa para la información que está sujeta a protección.
- Cuando se deba poner a disposición de entidades externas (es decir, firmar un acuerdo) o de sus empleados información privilegiada o secreto profesional, XTB aplicará las siguientes salvaguardas formales: (a) firma de NDA; (b) las condiciones de acceso al secreto profesional, a la información privilegiada u otra información privada deberán estar contenidas directamente en el contrato.
- Analizar y monitorear la actuación de los empleados de las entidades externas y el alcance de la información puesta a su disposición.

5.4 Normas respecto a la observancia del Código de Conducta y eventuales sanciones por incumplimiento.

XTB ha establecido que todas las disposiciones del presente documento deben guiar el comportamiento de los colaboradores y todos aquellos que actúen en o a nombre de la compañía.

Todo empleado de XTB podrá realizar una denuncia de forma anónima a través de un formulario electrónico dispuesto por el Grupo XTB, proporcionando anonimato, disponible en el enlace <https://www.corp.xtb.com/whistleblowing/>. Las notificaciones serán recibidas por un miembro del Consejo de Administración Legal (Management Board for Legal) del Grupo XTB y en caso de que el incumplimiento se refiera al Consejo de Administración o a sus miembros particulares, la notificación será recibida por el Consejo de Supervisión (Supervisory Board) del Grupo XTB.

Otras personas interesadas podrán realizar una denuncia de forma anónima dirigiéndose a la casilla de correo denuncias.latam@xtb.cl, la cual será administrada por el Compliance Officer y el Comité de Ética y Prevención de XTB Agente de Valores, si la denuncia se refiere a estos últimos, deberá ser canalizada a través de la Unidad de Recursos Humanos para su remisión al Consejo de Administración Legal del Grupo..

El Compliance Officer es el responsable de la investigación de los incumplimientos al presente Código y cualquier infracción a la normativa interna o externa. Además, podrá de oficio iniciar una investigación cuando observe o le den cuenta que un colaborador está cometiendo alguna infracción. Los resultados de toda investigación serán comunicados al Comité de Ética y Prevención, para establecer de forma conjunta las medidas disciplinarias, sanciones, amonestaciones u otras acciones ante deficiencias o incumplimientos detectados, en casos extremos podrá considerarse una infracción laboral e implicar una terminación de la relación contractual. Todo este proceso deberá desarrollarse conforme a los principios institucionales de imparcialidad, confidencialidad, debido proceso y prohibición de represalias, establecidos formalmente en el Código de Ética y Conducta y supervisados por el propio Comité de Ética y Prevención.

Todos los colaboradores toman conocimiento del Código de Ética y Conducta y Código de Autorregulación y se comprometen a cumplir sus disposiciones. Cualquier incumplimiento podrá ser amonestado de forma verbal, escrita o incluso con la terminación de la relación laboral, en línea con lo que señala el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y/o el contrato laboral.

Las sanciones no solo recaen en la persona que comente la infracción, podrán también recaer en las personas que tomaron conocimiento del hecho y no lo denunciaron, quienes estaban a cargo de controlar el proceso y de forma negligente no lo hicieron, quienes colaboran o prestan los recursos o apoyo para perpetrar el hecho que transgrede el presente Código. Además, si se comprueba que un supervisor directo toma represalias contra un colaborador que denuncia un incumplimiento al presente Código se ejecutará inmediatamente la terminación del contrato de trabajo, acorde a la normativa laboral.

XTB y sus empleados deben tratar a las personas con respeto, en 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 compañía toda conducta abusiva, incluyendo requerimientos de carácter sexual, discriminación por origen étnico, religión, discapacidades físicas, opiniones políticas o de cualquier orden, posición económica o social, u otras de cualquier naturaleza posible.

5.5 Otras normas: Principios éticos aplicables a las relaciones laborales

- La Compañía se esforzará por garantizar a los empleados unas condiciones laborales justas y conforme a la legislación chilena.
- La compañía respetará los derechos humanos y las normas del derecho laboral.
- La compañía aplicará los principios de igualdad y lealtad en lo referente al empleo, la retribución, el desarrollo profesional y la promoción de los empleados.
- Se garantizará la igualdad de trato a todos los empleados, independientemente de su raza, sexo o ideas políticas.
- La compañía no admitirá el uso del lenguaje soez o irrespetuoso o de violencia verbal.
- La compañía no admitirá el uso de voces malsonantes ni las manifestaciones de apoyo a cualquier forma de discriminación por razones aspecto físico, sexo, origen étnico, nacionalidad, religión o pertenencia a un determinado grupo social.
- La compañía no admitirá ninguna forma de acoso moral, tales como la difamación, humillación, injurias, desprestigio o intimidación.
- La Administración de XTB reaccionará con firmeza ante cualquier caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Código

6. MODIFICACIONES Y APROBACIÓN

Versión	Modificaciones	Revisor	Aprobado por	Fecha de Aprobación
1	Creación del documento	Soledad Navarro Compliance Officer Sebastián Magna Gerente de Administración y Finanzas	Francisco López Administrador y Gerente General	16-06-2025