



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

**COSTANERA SOCIEDAD
ANÓNIMA COMERCIAL E
INDUSTRIAL**



I. INTRODUCCIÓN

Costanera Sociedad Anónima Comercial e Industrial, en adelante también Costanera o la Empresa, tiene como objetivo fundamental el lograr la preferencia de sus clientes, a través de una preocupación constante por satisfacer sus demandas con productos de calidad y de otorgar un servicio de calidad, inspirado en el profesionalismo y la excelencia.

Es, además, preocupación primordial de Costanera el mantener y proteger su reputación de ser una empresa seria, conformada por un grupo humano de excelencia, quienes a través de los valores fundamentales y de lealtad, sentido de superación, trabajo en equipo, innovación y dedicación constante a la labor que realizan, buscan obtener resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.

Para lograr lo anterior, la Empresa tiene la convicción de que su actividad empresarial debe fundarse en principios éticos estrictos y de que el actuar de todos aquellos que formen parte de ella debe estar marcado por la honestidad, respeto y valoración por el ser humano, responsabilidad y la no discriminación, entre otros.

El presente Código de Conducta y Ética reúne los principios básicos que deben guiar las tareas cotidianas de todos aquellos que forman parte de Costanera para alcanzar estándares éticos cada vez más elevados en su actuar, que le permitan consolidarse en el mercado y demostrar a los clientes, colaboradores, proveedores y accionistas, la imagen de empresa sólida y confiable que tiene Costanera dentro del entorno empresarial en el que se desarrolla.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Ética se aplica a todos los Directivos, ejecutivos y trabajadores de Costanera Sociedad Anónima Comercial e Industrial y sus filiales nacionales y extranjeras, independientemente del cargo que ocupen o el nivel de autoridad que se les haya entregado, a menos que estas últimas tengan sus propios códigos de ética y conducta.

III. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA.

Todo miembro de la Empresa deberá distinguirse por emplear, en el ejercicio de sus funciones, la misma actitud que cualquier persona honrada y de carácter íntegro emplearía en la relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios, y será responsable individualmente por sus acciones.



Tanto los ejecutivos principales como los trabajadores en general deberán asumir la tarea de velar firmemente por los valores e imagen de la Empresa, manteniendo una postura compatible con dicha imagen y con los intereses de Costanera, debiendo dar un estricto cumplimiento a la legislación vigente en el país, y en especial, a las normas y leyes laborales.

En todas las decisiones relativas al personal, la Empresa actuará garantizando el respeto irrestricto a la persona humana y a su dignidad como tal, creando las condiciones que tiendan a que sus trabajadores se desarrollen íntegramente. Evitará, en consecuencia, cualquier actitud que discrimine a las personas con quienes mantenga contacto, en función de color, sexo, religión, origen, clase social, edad o incapacidad física. Las recomendaciones que realicen personas vinculadas a la Empresa, ya sea por propiedad, gestión o negocios, para la contratación de trabajadores seguirá el conducto regular y serán consideradas como una buena referencia. Las personas recomendadas no serán objeto de trato preferencial alguno en su ingreso, condiciones de contratación ni desempeño de sus cargos.

Los Trabajadores, por su parte deberán:

a) Acatar la legislación vigente y la normativa emanada de las autoridades competentes.

b) Respetar y cumplir con lo dispuesto en los manuales de procedimientos, los reglamentos internos, las instrucciones verbales, las normas escritas y demás disposiciones internas de la Empresa, las que deberán ser conocidas por todos sus integrantes.

c) Aplicar con buena fe la letra y el espíritu de los contratos celebrados con la Empresa o de ésta con terceros.

d) Consultar, a quien tenga un cargo superior, la manera de proceder ante una situación que no haya sido claramente regulada o descrita.

e) Aplicar, en toda circunstancia el recto proceder y el apego a la moral, buenas costumbres y a los principios éticos que inspiran el actuar de nuestra Empresa. No será aceptable actuar incorrectamente argumentando que ello constituye una práctica común entre otros miembros de la Compañía, o de nuestros competidores.

f) Actuar respetando las normas de prevención de riesgos, accidentes y enfermedades profesionales, sin poner en peligro la propia



integridad física, ni la de los demás compañeros de trabajo, clientes, proveedores, ni los bienes e instalaciones de la Empresa.

g) En toda operación, ya se trate de celebración de contratos, adquisiciones, servicios, proveedores, asuntos públicos u otros que supongan el uso de los recursos de la Empresa, deberá actuar con honestidad, veracidad, transparencia y eficiencia, favoreciendo siempre el beneficio de ella por encima de toda otra preferencia o contacto personal.

h) No realizar negocios ni mantener relaciones comerciales con personas o empresas que se aparten de las normas de la ética o que participen de negocios ilícitos. En caso de duda, ésta debe ser consultada a la Gerencia respectiva.

IV. RELACIÓN CON LOS CLIENTES.

El compromiso con la satisfacción de nuestros clientes se deberá reflejar en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre en concordancia con los objetivos de desarrollo y rentabilidad de Costanera.

Es política de la Empresa el brindar a los clientes una atención caracterizada por la cortesía y la eficiencia, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá obtener respuestas, aún cuando fueren negativas, a sus solicitudes, en forma adecuada y dentro del plazo esperado por el mismo.

Las relaciones con los clientes se enmarcarán dentro de las políticas, manuales y procedimientos de la Empresa, compatibles con las disposiciones de este Código, y cautelando un servicio de la más alta calidad.

No podrá establecerse un trato preferente a los clientes basado en la amistad o parentesco, ni podrán practicarse descuentos a los clientes ni cambiarse las condiciones de comercialización sin contar con la autorización pertinente. Tampoco podrán aceptarse comisiones, propinas, otras regalías o favores de parte de ellos.

V. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y TERCEROS.

La elección de proveedores deberá fundamentarse en criterios objetivos, considerando la necesidad de Costanera, por un parte, y los aspectos técnicos y profesionales del proveedor, por otra. La contratación deberá efectuarse cumpliendo los procesos pre-establecidos y aprobados tal efecto que garanticen la mejor relación costo / beneficio.



La colocación de órdenes y la celebración de contratos y compromisos con proveedores de bienes y servicios serán de toda imparcialidad, sin favoritismos o interés de ningún tipo, y privilegiarán siempre el interés comercial y patrimonial de la Empresa.

Se establecerán vínculos con proveedores que sean de confianza para la Empresa, dispuestos a ceñirse a sus normas de calidad y a actuar conforme a los cánones de seriedad con que actúa la Empresa. Toda oferta de proveedores será sometida periódicamente a evaluación y comparación, de manera de obtener continuamente mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio.

Las decisiones comerciales se basarán en el mérito de las ofertas recibidas, y en ningún caso podrán verse influidas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza que efectúe alguna persona u organización que realice negocios con nuestra Empresa o sea competidor de ella.

Ningún trabajador podrá insinuar, solicitar ni pedir obsequios o beneficios como condición para establecer relaciones comerciales con la Empresa.

Está prohibido aceptar u ofrecer, en forma directa o indirecta, favores, compensaciones, incentivos, regalos u obsequios de carácter personal, vinculados al ejercicio de sus funciones en Costanera, que puedan influir en las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceras partes.

En el caso de los asesores externos, pueden ser propietarios de acciones o tener participación en cualquier empresa que sea competidor, cliente o proveedor de Costanera, sin embargo debe excusarse de emitir asesoría alguna respecto a cualquier circunstancia que pueda afectar directamente la relación de la Empresa y cualquier competidor, cliente o proveedor en el cual el asesor externo tenga un interés financiero relevante, por lo que deberá informar, si fuere el caso, de su posición al momento de presentarse formalmente como proveedor de bienes y/o servicios.

VI. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

La lealtad será el elemento distintivo en todos y cada uno de los actos comerciales que desarrolle cada persona que sea parte de Costanera. Para ello:

- a)** Competirá vigorosa y equitativamente.
- b)** Tratará a todos los clientes y proveedores en forma objetiva, honesta y justa.



c) No tratará temas relativos a precios con competidores o clientes en contravención a las leyes que lo prohíban.

d) Evitará cualquier tipo de programa o práctica que pueda considerarse como injusta o engañosa, y presentará siempre los productos y servicios de la Compañía de forma honesta e inequívoca.

e) No criticará a un producto o a un competidor sin una base objetiva.

f) Enfatizará a todos los actuales y potenciales proveedores que se espera que compitan en forma justa y vigorosa por proveer sus servicios o productos y que serán seleccionados estrictamente por sus méritos.

g) No entregará a la competencia información estratégica, confidencial o relevante que perjudique o pueda perjudicar a Costanera.

VII. RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO.

Las relaciones en el ambiente de trabajo se deberán guiarse por la cortesía y el respeto.

Toda persona que forme parte de Costanera deberá colaborar para que predomine el espíritu de equipo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores de la Empresa y la búsqueda de resultados.

En la organización de la Empresa existe una jerarquía de cargos, la cual entrega mayor responsabilidad a ciertas personas, dotándolas de autoridad. Su desempeño origina al mismo tiempo la obligación correlativa de ejercer dicha autoridad responsable y éticamente, siendo censurable todo abuso de autoridad así como su desempeño negligente.

Será preocupación prioritaria ejercer la autoridad siempre al servicio de los principios de Costanera, generando relaciones abiertas y de confianza entre jefes y subalternos, procurando de esta manera prevenir y resolver roces, conflictos e insatisfacciones, teniendo siempre en mente favorecer la cooperación entre compañeros, el trabajo en equipo y las relaciones con terceros.

Quienes realicen funciones de dirección o de supervisión, deberán tener en mente que sus trabajadores lo tomarán como ejemplo, y sus acciones, por lo tanto, deberán constituir un modelo de conducta para su equipo.

Las instrucciones impartidas por alguien investido de autoridad se basarán en el buen criterio, la prudencia y la honestidad y no se admitirá que se haga uso de un cargo dentro de la Empresa para solicitar favores o servicios personales a los subordinados.



Es fundamental reconocer el mérito de cada uno y fomentar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades y contribuciones de cada empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada en las relaciones personales, y/o que discrimine por sexo o género, raza o color, creencia o religión.

VIII. CONFLICTO DE INTERESES.

Todos los trabajadores deben estar siempre atentos a situaciones que puedan comprometer la confianza depositada en ellos por la Empresa y evitar todo tipo de conflicto entre sus intereses particulares y los de Costanera.

Existe un conflicto de intereses cuando el interés particular de un trabajador, ya sea de tipo financiero u otro, interfiere, y/o tiene la apariencia de interferir, de cualquier modo, con el interés de la Empresa.

En estas materias, los trabajadores deberán guiarse por las reglas y políticas generales enunciadas en este Código y por los principios de la recta razón, la moral y la buena fe.

En todas sus relaciones comerciales de carácter particular con personas o entidades ajenas a Costanera, tanto si éstas mantienen a su vez relaciones comerciales con la Empresa como si no las mantienen, todos los trabajadores deberán cumplir con las siguientes exigencias:

a) Evitar las transacciones, situaciones o participaciones personales en las cuales su interés particular efectivamente entre en conflicto, y/o tenga la apariencia de entrar en conflicto, con los intereses de la Empresa, y/o con los de sus contrapartes comerciales.

b) Actuar siempre de conformidad con las leyes y normas reglamentarias aplicables y con las políticas de Costanera, incluyendo las disposiciones de este Código.

c) Proteger siempre las propiedades, derechos, intereses, crédito, reputación, responsabilidades e información confidencial o reservada de Costanera.

d) Se prohíbe en forma especial a los trabajadores, y en particular a los que desempeñan cargos ejecutivos en la Empresa:



i. Proponer y/o intentar la aprobación de modificaciones de estatutos, o de emisiones de valores mobiliarios, o la adopción de políticas o decisiones que no tengan por fin el interés social, sino sus propios intereses y/o los de sus personas relacionadas, entendiendo por tales a su cónyuge, hijos, hermanos, padres, abuelos, tíos, nietos, cuñados, con cuñados, primos, sobrinos y otros parientes cercanos, como también las sociedades o empresas en que el Trabajador o su cónyuge o alguno de sus parientes antes mencionados tenga participación, sea como socio o de otro modo y directa o indirectamente, en un 5% o más de su capital o en que tenga la calidad de administrador o director; y las personas por quien el Trabajador actúe como representante.

ii. Tomar en préstamo dinero o bienes de la Empresa o usar en provecho propio o de sus personas relacionadas a que se refiere la letra i. anterior, los bienes, servicios o créditos de Costanera, sin previa autorización del Directorio otorgada en conformidad a la ley.

iii. Usar en beneficio propio o de sus personas relacionadas a que se refiere la letra i. anterior las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo.

iv. En general, practicar actos contrarios al interés social y/o usar de su cargo para obtener ventajas indebidas para sí, para sus personas relacionadas o para terceros.

v. Trabajar o asesorar a empresas de la competencia, proveedores o clientes de Costanera.

vi. Aceptar u ofrecer, en forma directa o indirecta, favores, regalos, servicios, pagos, privilegios o tratamientos especiales de cualquier tipo o naturaleza a terceros, sean o no el resultado de relaciones con la Empresa y que puedan influir en las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceras personas.

vii. Invertir sus horas de trabajo en realizar acciones personales, como navegar en internet, que sean ajenas al trabajo de la compañía y que pudieren perjudicar su rendimiento y desempeño laboral.

IX. ACTIVIDADES FUERA DE COSTANERA.

Costanera reconoce y respeta el derecho de los trabajadores a realizar actividades ajenas a la Empresa, sean éstas de carácter financiero,



comercial o de otro tipo, siempre y cuando dichas actividades sean legales y no perjudiquen, interfieran y/o estén en conflicto con el cabal cumplimiento de sus deberes para con Costanera, y no impliquen un daño o un uso indebido del nombre, crédito, reputación, bienes, marcas, licencias, relaciones, influencia, información confidencial o reservada, u otros activos o recursos de la Empresa.

Se espera que el personal de Costanera dedique su atención y energía a tiempo completo a su carrera y funciones dentro de la Empresa. Se deben evitar los empleos en lo que se desempeñen cargos de importancia que demanden mucha atención y tiempo fuera de la Empresa afectando el horario normal de trabajo, o los empleos en posiciones o establecimientos que puedan resultar en una reacción pública adversa a Costanera.

Debe evitarse establecer relaciones laborales con terceros fuera de la Empresa que involucren, y/o que pueda parecer que involucran, un conflicto de intereses.

No será permitido prestar asesoría a terceros, en base a información, informes o análisis a los que se tenga acceso de acuerdo a sus funciones como trabajador de Costanera.

X. INFORMACIÓN.

Toda información que proporcionen los trabajadores de la Compañía a sus supervisores directos, a los auditores internos y externos, así como la documentación requerida por terceros u otras instituciones u organismos, debe ser oportuna, veraz, seria y confiable. Es responsabilidad de cada trabajador proporcionar toda información de manera clara y transparente.

Todos los trabajadores deberán emplear el máximo cuidado y diligencia para asegurarse que todas las informaciones que preparen o entreguen, en especial las que se presenten a los accionistas y las que se divulguen al público y las que se presenten a los entes reguladores o fiscalizadores de nuestra actividad, tanto en Chile como en el extranjero, sean veraces, precisas, suficientes y oportunas.

XI. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Es información confidencial toda aquella que pertenece a Costanera, que no es pública y ha sido confiada por la Empresa al trabajador, cuya



divulgación a terceros podría ser perjudicial para los intereses de la Costanera y/o de las personas que mantienen relaciones comerciales o negociaciones pendientes con ésta.

Quien tenga acceso a información confidencial en el desempeño de sus funciones, especialmente referida a los clientes, proveedores, accionistas u otros trabajadores, deberá guardar absoluta discreción en su utilización. Sólo podrá revelarla a otras personas que en razón de sus funciones institucionales u organizacionales deban conocerla.

Toda duda sobre esta materia deberá ser motivo de la consulta respectiva.

Se entiende que es información confidencial:

a) La Información Estratégica, o aquella que otorga ventajas competitivas en el mercado y que aún no es oportuno revelar. Esta se refiere a productos, servicios, procedimientos y/o a cualquier otra materia cuyo conocimiento por terceros ajenos a la Empresa pudiere perjudicar su competitividad o mermar su patrimonio.

Se deberá tener especial cuidado en la discreción respecto de la información contenida en los archivos físicos y electrónicos, y en su adecuada custodia o archivo. El mal uso de información no sólo falta a la ética, sino además origina responsabilidades legales para la Empresa y para quien incurre en esto, pudiendo incluso constituir un delito.

b) La Información privilegiada, o aquella información referida a Costanera y a sus filiales o coligadas, a los negocios o a los valores emitidos por dichas compañías, que no haya sido divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos, como asimismo toda información a la que el Directorio de la Compañía haya conferido el carácter de reservada.

Los trabajadores deberán guardar estricta reserva de toda información privilegiada a la que tuvieren acceso de cualquier forma y no podrán utilizarla en beneficio propio y/o ajeno, ni adquirir para sí y/o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posean información privilegiada. Asimismo, se les prohíbe valerse de la información privilegiada para obtener beneficios o evitar pérdidas, mediante cualquier tipo de operación con los valores a que dicha información se refiera o con instrumentos cuya rentabilidad esté determinada por esos valores. Igualmente, deberán abstenerse de comunicar dicha información a cualquier persona o a recomendar la



adquisición o enajenación de los valores citados, velando para que ello tampoco ocurra a través de subordinados o terceros de su confianza.

c) Los colaboradores tienen la obligación de mantenerse informados de la actualidad de la compañía a través de información entregada por sus superiores o subalternos, con el objeto de así poder usar un buen criterio para evaluar y saber qué y cual información es relevante y confidencial para la compañía y sus negocios.

La infracción a las disposiciones anteriores es además ilegal y puede derivar en procesos judiciales.

XII. MANEJO DE BIENES Y DINEROS.

Todo miembro de la Empresa, deberá velar por la conservación del patrimonio de ésta, y proteger la integridad de todos sus activos, información, productos y servicios.

No podrá hacerse mal uso de ellos ni retirarlos de los recintos de la Empresa, salvo autorización expresa para ello. Esto alcanza también a la propiedad intelectual de la Compañía, como son las nóminas de clientes, archivos, informes, softwares computacionales, sistemas de procesamiento de información, programas computacionales, bases de datos, secretos comerciales, entre otros.

La papelería y timbres con membrete de la Empresa deberán usarse únicamente en asuntos oficiales y propios del trabajo. Ello impide emplearlas en comunicaciones personales, las que tampoco deben ser firmadas haciendo uso del nombre de la Empresa, dando la impresión de ser comunicaciones oficiales de ella, sin serlo.

La mercadería, útiles, enseres, maquinarias, y materiales de la Empresa deberán cuidarse y emplearse sólo para los fines previstos en el desempeño del trabajo.

Es política de Costanera el extremo cuidado en el manejo del dinero.

Quien esté autorizado para incurrir en gastos de operación, rendirá cuenta exacta y oportuna de ellos, ciñéndose a las políticas y procedimientos establecidos para tal efecto. Todos los gastos rendidos deberán estar debidamente respaldados por los documentos que los sustentan.

Los libros, registros y cuentas que reflejen operaciones o transacciones de la Empresa deberán mantenerse completos y fidedignos. Toda omisión o adulteración maliciosa de los mismos será sujeto de drásticas



sanciones, al igual que toda acción que intencionalmente busque distorsionar la contabilidad de la Empresa, disposición de sus bienes, sus sistemas de control, archivos o registros en general.

XIII. ALCOHOL Y DROGAS.

La seguridad en el lugar de trabajo es una de las principales responsabilidades de la Empresa y dado que el consumo de drogas ilícitas y el abuso del alcohol deterioran este nivel de seguridad y, al mismo tiempo, generan indeseables consecuencias personales, la Empresa rechaza el abuso del alcohol y el consumo de drogas ilícitas por parte de sus trabajadores.

La Empresa prohíbe expresamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y la posesión, distribución y consumo de alcohol en sus dependencias, bajo cualquiera de sus formas y modalidades.

Nadie en la Empresa podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo bajo los efectos del alcohol y/o de cualquier tipo de droga que deteriore su capacidad y rendimiento normales de trabajo.

Es obligación de todos contribuir a la erradicación de estos hábitos.

XIV. COMITÉ DE ÉTICA.

El Comité de Ética deberá evaluar permanentemente la actualidad y pertinencia de este Código, así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y difusión de los más elevados estándares de conducta ética dentro de la Empresa.

Es competencia del Comité de Ética, además, asumir el juicio y/o la resolución de los casos de violación más graves del presente Código de Conducta y Ética, así como deliberar sobre dudas referentes a la interpretación de su texto.

El Comité de Ética estará integrado por tres ejecutivos de reconocida solvencia moral, en calidad de miembros titulares, quienes podrán ser suplidos, en caso de ausencia prolongada o impedimento temporal, por otros dos ejecutivos.

El Comité estará conformado por el Gerente General, en calidad de Presidente del mismo, y por el Subgerente de Finanzas, en calidad de Secretario.



Las reuniones serán convocadas por el Presidente del Comité de Ética, siendo el Secretario del Comité el encargado de llevar las actas de sus sesiones.

El presente código tiene por objeto que, a través del ejercicio y práctica de la ética, mediante el desarrollo de las labores diarias de los colaboradores, tanto en el trabajo como en el ámbito particular, se construyan valores personales y sociales de acuerdo a la recta moral y las buenas costumbres.

El presente código entrará en vigencia una vez que sea debidamente publicado en la página web de la compañía, y sus normas serán exigibles a todos y cada uno de los trabajadores de Costanera y sus filiales nacionales y extranjeras (a menos que ellas tengan su propio código de ética y conducta), debiendo quedar registrada la adhesión a ellas mediante un instrumento que de testimonio fiel de que el trabajador conoce y entiende las normas, obligándose a cumplirlas cabal y fielmente.

Santiago, 02 de enero de 2013.