

# Procedimiento de Denuncias y Reclamos

Corporativo

<b>ELABORACIÓN</b>	<b>REVISION</b>	<b>APROBACIÓN</b>
René Leiva B.	Paola Celis	
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>
25 agosto 2015		

## Registro de Actualización.

FECHA ACTUALIZACION	ACTUALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	PUNTOS ACTUALIZADOS
21-12-2015	Christian Iturrieta			- Actualización general
Diciembre 2015	Pablo Briceño			- Cambio de formato
Diciembre 2015			Directorio	- Enviado a Aprobación a directorio febrero 2016
Enero 2016 SOD 13			Directorio AGF	- Actualización de formato y contenido; se incorporan los reclamos como una dimensión a considerar
Noviembre 2016	Christian Iturrieta		Directorio AGF	- Correcciones menores en texto.
Noviembre 2016 SOD 142	Christian Iturrieta		Directorio CB	- Revisión General.
Noviembre 2017 SOD 154	René Moll C.		Directorio CDB	- Cambio de Formato y redacción. - Se agrega Ley 19.913 UAF. - Se agrega delito de receptación.
Noviembre 2017 SOD 34	René Moll C.		Directorio AGF	- Cambio de Formato y redacción. - Se agrega Ley 19.913 UAF. - Se agrega delito de receptación.
Noviembre 2018 SOD 166	René Moll	Gerente General	Directorio CDB	- Cambio de Formato y redacción. -
Noviembre 2018 SOD 46	René Moll	Gerente General	Directorio AGF	- Cambio de Formato y redacción.
Octubre 2019 SOD 57	Marcela Herrera R.	Gerente General	Directorio AGF	- Se ajusta Manual de acuerdo con el nuevo nombre y estructura de la AGF

FECHA ACTUALIZACION	ACTUALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	PUNTOS ACTUALIZADOS
Octubre 2020 SOD 69	Marcela Herrera R.	Gerente General	Directorio AGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Corporativo.</li> <li>- Se actualiza página web del canal de denuncia/reclamos.</li> </ul>
Octubre 2021 Acta SOD 81 – AGF	Marcela Herrera R.	Ricardo Mogrovejo	Directorio AGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Corporativo.</li> <li>- Revisión anual, sin modificaciones.</li> </ul>
Junio 2022 ACTA SOD 89	Marcela Herrera R.	Ricardo Mogrovejo	Directorio AGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Corporativo, se agrega HMC Capital Administradora de Activos S.A., se incorpora ruta del canal de denuncia de la página web.</li> </ul>
Junio 2022 ACTA ADA	Marcela Herrera R.	N/A	Directorio ADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Corporativo, se agrega HMC Capital Administradora de Activos S.A. (ADA)</li> <li>- Se incorpora ruta en la cual se puede realizar denuncia en la página web</li> </ul>

# Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	CANALES HABILITADOS	6
5.	DEFINICIONES	6
6.	PROCEDIMIENTO	7
7.	OTROS	9

## 1. Introducción

HMC Corporativo<sup>1</sup> (en adelante, e indistintamente, “HMC”, “La Sociedad” o “la Institución”) es una entidad financiera cuya misión es satisfacer las necesidades de ahorro e inversión de personas, familias e instituciones locales, mediante un servicio experto, personalizado y comprometido; el diseño de portfolios que integran las mejores opciones de ahorro e inversión a nivel global; y canales remotos que facilitan la información y transacción de sus clientes.

HMC ha desarrollado el presente procedimiento como complemento al Modelo de Prevención de Delitos, establecido conforme a la Ley N.º 20.393 y la Ley N°19.913, para promover en sus colaboradores y en su relación con clientes, proveedores, accionistas y terceros; transparencia, integridad, seguridad, sustentabilidad y resguardo de la imagen corporativa de la Sociedad. De esta forma se da el debido cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley N° 20.393, el Manual de Ética, Conducta y Buenas Prácticas y el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado.

## 2. Objetivo

Establecer un procedimiento formal para la recepción, comunicación, investigación y resolución de denuncias y/o reclamos de parte de clientes, colaboradores, proveedores, prestadores de servicios o subcontratistas, accionistas y directores de la Sociedad relacionados con hechos, situaciones o prácticas contrarias a las señaladas en la Ley N° 20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, como asimismo cualquier hecho o actividad irregularidad o ilícita cometida por los colaboradores de HMC en el ejercicio de sus actividades y que requieran la atención de la alta administración o del Directorio.

## 3. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todos los colaboradores, clientes, proveedores, prestadores de servicios o subcontratistas, accionistas y directores de la Sociedad, así como también para todos aquellos terceros que interactúan directa o indirectamente con la Sociedad, ya sea en carácter indefinido o temporal o que tengan o no una relación comercial con HMC.

Con el propósito de privilegiar la rápida y expedita recepción de los reclamos o denuncias, no existirán formalidades o vicios en lo que respecta a su presentación y/o contenido. Sin embargo, se recomienda que los reclamos o denuncias incluyan una breve descripción de las actividades o hechos denunciados o sospechosos, como asimismo la mayor cantidad de información o antecedentes que pudiere aportar el denunciante, que permitan una mejor investigación por parte del Encargado de Prevención de Delitos.

---

<sup>1</sup> Grupo HMC: sociedades vinculadas al grupo empresarial, tales como HMC S.A. Administradora General de Fondos y HMC Capital Administradora de Activos S.A.

Para todos los reclamos y denuncias recibidas de acuerdo con el presente procedimiento, se asegura un análisis oportuno, independiente y confidencial realizado a través de un proceso estructurado.

## 4. Canales Habilitados

HMC ha establecido distintos medios o canales formales para la adecuada recepción de los reclamos y denuncias, que garantizan la confidencialidad en la recepción de las situaciones informadas y que eventualmente puedan tener relación con algún colaborador, el Gerente General o miembros del Directorio.

### Los canales de recepción de reclamos y denuncias son los siguientes:

- Vía página web, a través de los siguientes links especialmente dispuesto para estos efectos en la dirección, <https://hmcagf.com/denuncias-y-reclamos-agf/> <https://hmccap.com/denuncias/>.
- Por escrito, a través de carta dirigida al Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, Gerente General o algún miembro del Directorio.
- Por correo electrónico, a través de mail dirigido al Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, Gerente General o algún miembro del Directorio.
- En forma personal, a través de comunicación presencial con el Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, Gerente General o algún miembro del Directorio.
- Telefónicamente, a través de llamada dirigida al Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, Gerente General o algún miembro del Directorio.

## 5. Definiciones

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento, por algunos de los canales señalados anteriormente, de algún hecho relativo a un ilícito, fraude o delito contemplado en la Ley Nº 20.393 y Ley 19.913.

**Reclamante o Denunciante:** Persona natural o jurídica que se siente afectado por la actuación, omisión o que tiene alguna perspectiva cercana y omnisciente de los hechos y que genera un reclamo o denuncia.

**Reclamo:** Manifestación de disconformidad, que revela la ocurrencia de un hecho inadecuado o cuestionable que no esté relacionado directamente a los indicados a la Ley Nº 20.393.

**Registro:** Conjunto de información que relacionan ciertos acontecimientos denunciados y que constituyen una evidencia formal de éstos y su proceso, para un adecuado seguimiento y control.

**Retroalimentación:** Proceso mediante el cual HMC utiliza la información recibida por parte de los reclamantes con el fin de mejorar la prestación de los servicios, atención o cambios en nuestros procedimientos.

**Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o evidenciar de algún hecho sospechoso o irregular.

## 6. Procedimiento

- 6.1. El Reclamante o Denunciante habida consideración de los antecedentes, genera un reclamo o denuncia a través de los canales habilitados. En la eventualidad que esta comunicación fuese interpuesta en forma personal o telefónica, quién reciba esta denuncia o reclamo deberá registrar todos los antecedentes y detalles del caso para su entrega al Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos.
- 6.2. El Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos será el responsable de coordinar la(s) investigación(es) derivada(s) de la(s) denuncia(s) recepcionada(s) a través de alguno de los canales formales antes señalados. Una vez conocida(s) ésta(s) se clasificará en función y consideración a los escenarios de delitos consignados en la Ley N° 20.393 y/o Ley N° 19.913 (denuncias) o, a las asociadas a contraveniencias, sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho - que a juicio del denunciante - constituye un hecho inadecuado o cuestionable (reclamo). En ambos casos, se generará un registro individual de cada hecho.

El Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, podrá solicitar los servicios del área de Auditoría Interna, o contratar los servicios de auditores externos o personas especializadas externas para apoyar la investigación y análisis de las materias recepcionadas.

- 6.3. Una vez realizada la investigación, deberá emitirse un informe al Directorio, con una descripción clara y detallada de los hechos, sin perjuicio que, dependiendo de tipo de hecho recibido, éstos sean escalados inmediatamente al Directorio.

### **El Informe deberá contener al menos los siguientes antecedentes:**

- Canal habilitado por el cual se recibió la denuncia.
- Fecha de la denuncia.
- Correlativo.
- Distinción si procede a una “denuncia” o un “reclamo”.
- Descripción de los hechos o situaciones.
- Detalle del procedimiento de investigación.
- Documentación de respaldo de la investigación.
- Evacuación del informe.
- Retroalimentación, conclusiones o recomendaciones.

6.4. Para aquellos casos de denuncias relacionadas a delitos de lavado de activo, financiamiento del terrorismo, receptación, y cohecho de funcionarios públicos nacionales o extranjeros, a que se refiere la Ley N°20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, se constituirá un equipo de trabajo conformado por el Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, la unidad de Auditoría Interna, y nuestro asesor jurídico, en donde se analizarán las denuncias y posibles cursos de acción a adoptar.

6.5. El Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos, presentará mensualmente un resumen de las denuncias o reclamos, y resoluciones al Directorio, dejando evidencia de esta acción en las respectivas actas.

Sin perjuicio del procedimiento antes descrito, el Directorio puede siempre recibir directamente una denuncia o decretar una investigación en relación con las materias de su competencia, tales como:

- Indebida ejecución de órdenes o solicitudes.
- Realización de operaciones sin contar con orden previa del cliente, o sin ajustarse a las condiciones establecidas por el mismo.
- Manipulación de mercado.
- Utilización de información privilegiada por parte de los intermediarios, agentes o sus personas naturales vinculadas.
- Violación al régimen de conflictos de interés, entre otras.
- Acto, acción o conducta que consideren como irregular o impropia.

6.6. Habida resolución, ésta será informada a la gerencia de Áreas de Apoyo, Auditoría Interna y, de proceder, será informada al denunciante constando en acta el registro completo del caso.

## 7. Otros

- Toda denuncia y reclamo recibido contarán con la garantía de confidencialidad y, si es necesario y explícitamente solicitado, se resguardará el anonimato del denunciante.
- Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará la mayor transparencia, privacidad y respeto por su dignidad y honra, especialmente cuando una persona sea objeto de un reclamo.
- El proceso investigativo deberá ser lo más exhaustivo posible y no podrá superar los diez días hábiles desde el momento de recepción formal del reclamo o denuncia por alguno de los canales antes señalados. En aquellos casos en que por la naturaleza o complejidad de la investigación se requiera de un mayor plazo, éste deberá ser autorizado expresamente por el Directorio.
- La notificación de recepción de la denuncia será comunicada a los interesados en el plazo no superior de 10 días hábiles a contar desde su fecha de resolución, si esta fuese solicitada.
- El Encargado de Cumplimiento y Prevención de Delitos será el responsable de informar al Directorio de aquellas situaciones que tengan relación con delitos o cualquier acción de encubrimiento u omisión que tenga las características de delito para lo cual contará con la asesoría de nuestros asesores legales. Asimismo, y si las circunstancias así lo ameritan, será responsable también de informar debida y oportunamente a la Unidad de Análisis Financiero.
- El Directorio actuará decididamente de acuerdo con sus facultades ante cualquier transgresión a la normativa vigente.