

# 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>
Noviembre 2023 ACTA SOD 106	Ivanna Fernández	N/A	Directorio AGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión anual, sin cambios.</li> </ul>
Noviembre 2024 ACTA SOD 118	Claudio Hurtado		Directorio AGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incorpora Ley 21.643, conocida como Ley Karin.</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° 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.

Asimismo, se puede utilizar este procedimiento como alternativa a la posibilidad de entregar alguna denuncia en el marco de lo establecido en la Ley 21.643, que modificó el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en “materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”, conocida como Ley Karin.

## 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.

De igual forma, se formaliza un canal que permita a los colaboradores efectuar sus denuncias en el marco de lo establecido en la Ley Karin (N° 21.643).

## 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

---

<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.

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.

En el caso de las denuncias que se reciban, relacionadas con la Ley Karin, éstas serán administradas de acuerdo con lo establecido en las respectivas directrices emanadas de los entes reguladores respectivos.

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. O los delitos definidos en la Ley 21.643 (Ley Karin).

**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.

**Retroatimentación:** 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 Nº 20.393 y/o Ley Nº 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 área de Cumplimiento contará con un registro de las denuncias recibidas donde se registrará la siguiente información:

- Número de reclamos vigentes
- Tiempo de resolución de reclamos, incluyendo el nivel de cumplimiento de los plazos establecidos
- Reclamos por zona geográfica
- Reclamos por tipo o categoría definida
- Reclamos por tipo de Fondo
- Reclamos por tipo de canal, es decir, aquellos recibidos directamente por la AGF, por sus empresas relacionadas, por sus agentes comercializadores de cuotas, por organismos reguladores u otros.
- Reclamos por tipología de resolución que permitan a la AGF conocer la magnitud de reclamos acogidos o denegados.

6.6. 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.

6.7. 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.