

Código de Conducta



GRUPO
TATTERSALL



CONDUCTA /
INTEGRIDAD /
ETICA /
CONFLICTO DE INTERESES /
CONFIDENCIALIDAD /



INDICE

MENSAJE DEL GERENTE
GENERAL
INTRODUCCIÓN
CONDUCTA
INTEGRIDAD
ÉTICA
CONFLICTO DE INTERESES
CONFIDENCIALIDA

Santiago, 01 de Enero de 2012

Estimado Personal del Grupo de Empresas Tattersall:

Estamos en un proceso de establecimiento y formalización de nuestras bases de actuación como Grupo de Empresas Tattersall, algo que nos ayudará a consolidarnos y estar mejor preparados y ordenados para el crecimiento y eficiencia de los negocios.

Lo más importante en cualquier empresa es el equipo de profesionales que está detrás y por lo mismo se hace relevante contar con un marco referencial de cómo debemos hacer las cosas y cuál es el comportamiento esperado ante cada situación.

Este Código de Conducta cumple ese objetivo, indicar en forma clara y precisa lo que se espera de cada uno de nosotros en nuestro actuar diario en las empresas Tattersall. Habrá conductas que ya están arraigadas en nuestra cultura organizacional y no representarán nada nuevo para Ustedes, sin embargo, contamos con gente que se está incorporando a nuestras las empresas y que deben conocer y aprender estas conductas.

Por lo tanto, es importante formalizarlas en un instrumento que será compartido con todo nuestro personal.

Los invito entonces a conocer y participar de este nuevo ciclo de la vida de Tattersall con el entusiasmo de siempre y a convertir a las empresas del Grupo Tattersall en un referente de clima laboral y conducta en el mercado.

Les saluda afectuosamente,

Jorge Rodriguez Cifuentes
Gerente General

¿Qué es el Código de Conducta Tattersall?

El Código de Conducta de Tattersall es un documento vivo, que se alinea con la cultura de la empresa y el ambiente de nuestros negocios y se actualiza en el tiempo, está desarrollado para ayudar a los empleados a saber qué hacer en una situación determinada cuando se espera de ellos una conducta íntegra.

Es un documento que incorpora los valores de la empresa y alinea las conductas a esos valores.

Además, establece la posición de la empresa frente a temas importantes en el ámbito del negocio, responsabilidades y sanciones.

¿A quiénes aplican las políticas y normas de este Código?

Las políticas y normas de este Código aplican a todos y cada uno de los empleados de Tattersall, sin excepción alguna, independiente del cargo que ocupen, incluyendo a los miembros de los Directorios de la Filiales del Grupo.

¿Cómo puedo obtener más información del Código?

Este Código de Conducta incluye mucha información y ejemplos diversos para apoyar la claridad de las políticas y normas. Sin embargo, ante cualquier duda que surja, incluso sobre cuestiones no tratadas en este documento, usted dispondrá de las siguientes fuentes de información:

- Su Jefe directo
- El Gerente de Recursos Humanos
- El Gerente General

En caso de duda o problema relacionado a la aplicación del Código y a la ley vigente, ¿a quién debo recurrir?

- Su Jefe directo
- El Gerente de Recursos Humanos
- El Gerente General

- Tattersall tradicionalmente ha demostrado su seriedad en los negocios.
- Proyectamos la imagen que refleja nuestra conducta.
- Nuestras acciones deben contribuir positivamente al entorno de nuestros negocios y a nuestro propio mundo familiar.
- Tattersall aspira a ser reconocido por la buena conducta de su personal

Conducta

El espíritu Tattersall: nuestra conducta debe ser siempre la apropiada a la ocasión ya que representamos a la Empresa.

Comportamientos generales

Cuidar siempre la imagen que proyectamos

Como miembro de Tattersall, debemos cuidar la imagen que proyectamos ante los clientes. El cliente se forma una imagen nuestra a través de la evaluación que hace de como nos vestimos, como hablamos y como nos conducimos en las diversas circunstancias que interactuamos con ellos. Así mismo e internamente, también nuestra conducta proyecta una imagen frente a los jefes, pares y personal en general.

Mantener la mejor conducta en nuestras interrelaciones y en la forma de comunicarnos

Nos preocuparemos de usar el lenguaje en forma correcta y evitando modismos, tanto con clientes como con terceros o con el personal de nuestras propias empresas.

Al enviar algo escrito, nuestro deber es revisar previamente que la comunicación use un lenguaje formal y correcto, sin faltas de ortografías, que resulte clara a quien lo lee y que deje una buena imagen en el receptor. Nos debemos preocupar doblemente cuando es una comunicación oral y/o escrita a clientes o proveedores o a nuestro entorno de negocios en general. Hay que tener consciencia que la comunicación debe coincidir con el mensaje e imagen que queremos enviar; el tono de voz, los gestos, el movimiento de las manos, la postura del cuerpo y similares reflejan nuestra actitud.

En el trabajo, somos formales

Nos destacamos por una conducta y comportamiento educado, por los buenos modales, por la seriedad que ponemos en nuestro trabajo.

Aunque sea un día viernes en que vestimos informalmente, si tenemos una reunión con un cliente o con un Banco, siempre estaremos vestidos formalmente.

Representamos a la empresa en todo momento

Somos la cara de Tattersall durante las 24 horas del día. Si estamos por ejemplo en un evento social personal, debemos considerar que podrían estar presentes potenciales clientes o proveedores, los que de acuerdo a nuestra conducta podrían darnos como referencia a potenciales clientes o ser ellos mismos clientes nuestros.



Respetamos a las personas, la legislación y el entorno

Nos comportamos con respeto a las personas, independiente de su origen étnico, socioeconómico, cultural o nivel de cargo que ocupen.

Respetamos la legislación vigente respecto del negocio, área o tema que guarda relación con la labor que desempeñamos.

Nuestra actitud es de respeto al entorno y al medio ambiente donde estamos insertos y buscamos ser socialmente responsables y buen vecino con la comunidad donde tenemos oficinas.

Tenemos una Política de Prevención de Riesgos, Seguridad y de anti-alcohol y drogas

Promovemos las prácticas de prevención de riesgos y la cultura del auto cuidado con el fin de resguardar a nuestros empleados. Buscamos la seguridad de las personas y de los activos de la empresa.

Cuidamos los activos de la compañía que nos han entregado a nuestro resguardo o como herramientas de trabajo; auto, PC, teléfono celular, herramientas, etc.

Respetamos nuestra salud y nuestro desempeño, nunca llegamos a trabajar o trabajamos bajo el consumo de alcohol o drogas.

Buscamos la eficiencia en el trabajo

En nuestra conducta diaria, promovemos el lograr los objetivos o resultados esperados. Todos somos responsables de usar la combinación óptima de recursos para alcanzar los resultados; llámense recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos u otros.

Nuestra conducta y actitud generan un buen clima laboral

Celebramos y compartimos los triunfos en nuestras actividades, buscamos generar sistemas de reconocimientos y premios asociados al buen desempeño y resultados. Generamos instancias y actividades deportivas, familiares y sociales.

En la práctica

- Debemos vestir correcta y formalmente, ante la duda, pregunte a su Jefe.
- Debemos hablar y escribir bien.
- Debemos estar conscientes que siempre nos relacionan con nuestra empresa.
- Respetar a las personas con las cuales trabajamos y nos relacionamos.
- Respetar la legislación, reglamentación y políticas vigentes.
- Respetar el medio ambiente y la comunidad y buscar cómo colaborar.
- Debemos usar bien los recursos.
- Enfocarnos a mejorar nuestra productividad.
- Celebrar nuestros éxitos y compartirlos.

Lo que debemos evitar:

- Andar desaseado o desaliñado.
 - Tutear o tontear con un cliente.
 - Tratar mal a las personas.
 - No respetar la ley en cualquier aspecto.
 - Trabajar bajo el consumo de alcohol o drogas
 - No cumplir con lo que nos comprometemos.
 - Desperdiciar recursos.
 - Hablar mal de la empresa frente a terceros.
-
- Tattersall tradicionalmente ha tenido un comportamiento intachable en el mercado.
 - Tenemos un comportamiento íntegro en los negocios y con las personas con que trabajamos.
 - Aportamos al entorno de negocios y de nuestras familias con un actuar transparente.
 - Seremos reconocidos por nuestra integridad en los negocios.

Integridad

El espíritu Tattersall: promoveremos siempre ser íntegros en el manejo de nuestros negocios, sin aprovecharnos ni sacar ventajas de las situaciones difíciles de los demás.

Comportamientos generales

Siempre nos comportamos íntegramente

Como miembro de Tattersall, nuestra conducta es recta, proba e intachable.

Demostremos la integridad en nuestro trabajo diario, en las decisiones que tomamos y en el manejo de los datos o información del negocio y de los clientes.

Estamos a favor del libre mercado y del cumplimiento de las regulaciones que lo rigen

No generamos acuerdos en la industria que estén reñidos con la ley anti-monopolios o las colusiones fuera de la ética o la ley.

No nos aprovechamos de la gente en desventaja

Nos preocupamos siempre de no cobrar más de lo que fija el negocio, aunque otros lo hagan.

No nos aprovechamos de la gente porque estén en una situación desfavorable. Al contrario, destacamos la integridad como un valor agregado del negocio hacia clientes y proveedores de nuestro entorno de negocios.

Hacemos lo justo y lo correcto cada vez

En cada situación, en cada momento, siempre decidimos y hacemos lo justo de acuerdo al esquema del negocio y lo correcto resguardando la integridad.

Somos transparentes en nuestras transacciones

No hacemos transacciones encubiertas, a los clientes que no aceptan nuestra oferta, nunca los dejamos en carpeta para ofrecerlos a la competencia u otros intermediarios. Siempre, volveremos al cliente a ofrecer nuevamente nuestros servicios en la forma que acostumbramos, independiente que no nos compre.





En la práctica

- Nunca conducirnos con falta de probidad.
- Siempre tener una conducta intachable.
- No nos coludimos con otras empresas.
- Protegemos el libre mercado de oferta y demanda.
- No buscamos sacar ventaja de la debilidad de otros.
- Hacemos lo justo y correcto para cada tipo de cliente y servicio.
- Somos transparentes en nuestras transacciones.

Lo que debemos evitar:

- Robar, mentir, engañar.
 - Sacar ventaja de un cliente débil.
 - Cobrar demás a un cliente en desventaja.
 - Realizar acuerdos ocultos con empresas de la competencia.
 - Traspasar clientes rechazados a terceros.
 - Encubrir información.
-
- Tattersall tradicionalmente ha tenido un comportamiento ético en sus negocios.
 - Tenemos una conducta ética en cada acción que emprendemos.
 - Aportamos al entorno de negocios y de nuestras familias con un servicio con respaldo de una ética de conducta.
 - Seremos reconocidos por nuestros clientes internos y externos como una empresa ética.





Ética

El espíritu Tattersall: promoveremos siempre trabajar con una ética integral en lo moral, en la virtud, en el deber, en la felicidad y en el buen vivir.

Comportamientos generales

Nuestra relación con los clientes está regida por una ética de conducta

Como miembro de Tattersall, mantenemos una relación formal, correcta y de negocios con cada uno de nuestros clientes. No tenemos una conducta social impropia o íntima con nuestros clientes. Siempre cumplimos lo que es nuestro deber profesional en la relación con los clientes.

No aceptamos favores ni regalías de los demás

Ningún empleado de Tattersall y ningún familiar directo debe aceptar dinero, obsequios, servicios, invitaciones, préstamos o trato preferencial de clientes, proveedores u otros relacionados. Bajo ninguna circunstancia puede aceptarse un regalo o invitación por facilitar la adquisición de alguno de los productos de Tattersall o la compra de un producto o servicio a un proveedor.

Como empleados Tattersall, estamos autorizados solamente a recibir regalos o invitaciones de parte de nuestros clientes, los que deben tener sólo un valor simbólico, debiendo de todas formas informarlo al jefe directo. En ningún caso el obsequio o invitación puede obedecer a la retribución por facilitar una relación comercial o cualquier otra transacción.

En los casos que los clientes envíaran un regalo o atención por un valor que supere un monto mínimo apropiado (UF 2) debemos negarnos a recibirlo e informar al cliente que resulta innecesaria una acción de esta naturaleza ya que siempre le brindaremos un buen servicio.

Nunca aceptaremos, regalías ni favores para favorecer un negocio o por el simple hecho de reconocer nuestro servicio profesional.

No aceptamos incentivos informales o fuera del negocio

Cuando nos enfrentamos al ofrecimiento de un incentivo informal o fuera del negocio, siempre nos negaremos a aceptarlo e informaremos inmediatamente a nuestro jefe directo, quien informará al Gerente General, el que actuará en consecuencia.



En la práctica

- Nunca aceptamos o recibimos incentivos o regalías de ningún tipo.
- Rechazamos regalos de clientes por sobre UF 2.
- Siempre informamos de obsequios o regalías ofrecidas y/o enviadas por los clientes.
- Siempre rechazamos favores de clientes para cerrar un negocio con Tattersall.
- Seremos claros al explicar nuestra conducta ética con los clientes.

Lo que debemos evitar:

- No informar de regalos recibidos por parte de clientes.
 - No ser claro frente a un cliente y dar la impresión que estamos de acuerdo con regalías o favores para aprobar una transacción.
 - No informar de una situación no ética de un colaborador, par o superior.
 - Encubrir información.
-
- Tattersall tradicionalmente ha mostrado un lineamiento a sus negocios.
 - Tenemos una conducta alineada a los intereses del negocio.
 - Aportamos al entorno de negocios y de nuestras familias con un actuar sin conflictos de intereses.
 - Seremos reconocidos por nuestros clientes internos y externos como correctos.



Conflicto de intereses

El espíritu Tattersall: promoveremos siempre trabajar con el negocio y no en contra o en competencia con el negocio de Tattersall.

Comportamientos generales

Trabajamos solamente para Tattersall

Como miembro de Tattersall, no trabajamos en forma simultánea para otra empresa no relacionada del mismo giro o similar, ya sea como trabajador dependiente, asesor o bajo cualquier otra modalidad.

No aceptamos que el empleado sea propietario, por sí sólo o en calidad de socio controlador, de una entidad dedicada a cualquier tipo de actividad relacionada con negocios competitivos a Tattersall.

No es aceptable que los empleados tengan inversiones personales en una empresa o entidad que tenga relación como cliente o proveedor de Tattersall, pudiendo afectar su capacidad de tomar decisiones comerciales con plena independencia en nombre de ella. En caso de existir una inversión semejante, debe ser informada previo a la contratación del empleado para una evaluación del caso por parte de la Gerencia General.

Ejecutamos un solo rol; nunca juez y parte

Como empleados Tattersall, siempre buscamos tener el filtro de un tercero que sea independiente de nuestra participación en el negocio, para asegurar así que no exista conflicto de intereses.

Nunca calculamos y pagamos las comisiones a la vez, tenemos uno o más terceros que fiscalizan y controlan.

En la práctica

- Sólo trabajamos para Tattersall.
- Ante una alternativa de actividad fuera del giro del negocio, siempre consultamos y pedimos autorización antes de efectuarla.
- No tenemos negocios relacionados o competencia de Tattersall.
- No usamos la información del negocio para inversiones personales, familiares o conocidos.
- No somos juez y parte en alguna actividad del negocio.
- Ante la duda en el control, siempre consultamos.

Lo que debemos evitar:

- Trabajar en competencia del giro del negocio.
 - Usar y filtrar información de clientes para beneficio propio o de otros.
 - Ser juez y parte.
 - Encubrir información.
-
- Tattersall tradicionalmente ha cuidado la información de sus clientes.
 - Tenemos una conducta que privilegia la confidencialidad.
 - Aportamos al entorno de negocios y de nuestras familias con un servicio con trato confidencial.
 - Seremos reconocidos por nuestros clientes internos y externos como una empresa que resguarda su confidencialidad.





Confidencialidad

El espíritu Tattersall: garantizamos el acceso a la información de nuestros clientes externos, internos y empresa, sólo por parte de las personas que están autorizadas.

Comportamientos generales

La información de los clientes es confidencial

El buen nombre y prestigio de Tattersall es su más importante activo, por lo cual el grado de confidencialidad otorgado a los clientes en relación a sus negocios e información en general, es fundamental.

Dado lo anterior, es un principio inamovible que la información a la que tienen acceso los empleados en su trabajo, es confidencial. Esto incluye información relativa a clientes, empleados, accionistas y/o proveedores, sus negocios y finanzas, ganancias y posibles adquisiciones, sueldos, evaluaciones de desempeño y antecedentes personales.

Este tipo de información en ningún caso podrá ser utilizada para obtener una ganancia personal, dar ventaja a un tercero ni ser tratada en lugares públicos. Al interior de Tattersall, sólo será compartida con aquellas personas que por sus deberes laborales deben tener acceso a ella.

Los empleados no deben revelar o solicitar la revelación de información privada o confidencial, a alguien que no esté autorizado para recibirla o que no necesite conocerla, exceptuando aquellos casos en que exista autorización del cliente, o de las autoridades competentes.

La información de clientes aprobados y/o rechazados en la evaluación que hace Tattersall, es confidencial.

La información que se conversa o trabaja en la empresa y las cifras/resultados relacionados, es absolutamente confidencial.

Las bases de datos son confidenciales

Las bases de datos que maneja Tattersall para el giro del negocio, son propiedad de la empresa y absolutamente confidenciales y todos los empleados de la empresa tienen prohibición de difundirlas, prestarlas, comercializarlas o hacer mal uso o uso no autorizado de ellas.

Los accesos son solamente los autorizados

Los accesos a las bases de datos siempre deben contar con la autorización del Gerente General y están restringidos a ciertos perfiles de cargos.

Nadie puede pasar su clave de acceso a otra persona, está absolutamente prohibido. La clave de acceso es personal e intransferible.



El manejo de la información

No se puede enviar información confidencial por mail o dispositivo electrónico (Pendrive u otros). Para un caso excepcional, debe contar con la expresa autorización del Gerente General, quién la brindará a un perfil determinado.

Los empleados de Tattersall deben resguardar la información confidencial de documentos, presentaciones, correos electrónicos y similares, de acuerdo a los procedimientos establecidos, que permitan archivarlos, guardarlos o copiarlos, minimizando el riesgo de que personas no autorizadas tengan acceso a los mismos.

Nunca se debe dejar información confidencial al alcance, encima de escritorios o a la mano de personas no autorizadas a su acceso.

No puede destruirse o proceder a alterar un documento clave en la relación contractual con un cliente.

La información de sueldos y remuneraciones en general es confidencial

Como Tattersall, mantenemos la confidencialidad de la situación salarial de cada uno de sus empleados y esto debe respetarse por parte de todos.

En la práctica

- La información de clientes es confidencial, no se comparte con nadie.
- Las bases de datos son de y para Tattersall.
- Las claves de acceso a las bases de datos son personales e intransferibles.
- La información se entrega impresa, nunca por mail u otro dispositivo electrónico.
- Los sueldos no se comentan.
- La información de clientes aprobados/rechazados, es confidencial.

Lo que debemos evitar:

- Hacer mal uso o difundir información de los clientes externos e internos.
- Traficar bases de datos; vender o comprar bases de datos de Tattersall u otros.
- Sustraer información confidencial de la empresa.
- Usar la clave de acceso de otro.
- Entregar a otros la clave de acceso.
- Enviar información confidencial por mail.
- Dejar información confidencial sin el debido resguardo y al alcance de personal no autorizado.

Administración del Código de Conducta

Contexto

Los empleados deberán cumplir tanto las disposiciones generales (leyes,

circulares y normas emitidas por los organismos fiscalizadores) como la normativa interna de Tattersall. Las obligaciones que se establezcan en estas normativas se entenderán complementarias al presente Código.

El empleado que se encuentre imputado o acusado en un procedimiento judicial penal deberá informar dicha situación al Gerente General.

Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente Código de Conducta es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de Tattersall.

En el evento que surjan situaciones o se detecten hechos o actuaciones que pudieran ser poco éticas o incorrectas o que estuvieran desalineadas con este código, y respecto a las cuales las medidas a seguir no sean del todo claras, usted debe actuar de la única manera que refleja su preocupación por el cuidado de Tattersall: plantear las situación y ponerla al descubierto. Para estos efectos, los empleados pueden contactarse con las siguientes personas:

- El Jefe directo
- El Gerente de Recursos Humanos
- El Gerente General de la Filial Tattersall
- El Gerente General Corporativo de Empresas Tattersall

Tattersall procurará mantener bajo reserva la identidad del empleado que informe sobre una infracción a las disposiciones del Código, con el objeto de prevenir que exista alguna represalia en su perjuicio.

Infracciones al Código

Las infracciones al código o la falta de cooperación con una investigación, podrá dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, que podrían implicar la separación del empleado de sus funciones, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que eventualmente den origen dichas actuaciones, en el caso que ellas, aparte de su dimensión ética, revistan carácter delictual.

Comité de Administración del Código de Conducta

Existirá un Comité de Administración del Código de Conducta conformado por el Gerente General Corporativo de Empresas Tattersall, el Gerente de Recursos Humanos, y un Director de Empresas Tattersall.

Será responsabilidad del Comité de Administración del Código de Conducta:

- a) Velar por la difusión y enseñanza práctica de las políticas y normas contenidas en este Código a todos los empleados de Tattersall.
- b) Velar por el cumplimiento de los principios y compromisos contemplados en el Código.
- c) Mantener actualizado este Código de Conducta.
- d) Asegurar la renovación anual del compromiso de cada empleado con el Código de Conducta.
- e) Garantizar que las investigaciones se desarrollen en forma expedita y en pleno respeto de la confidencialidad que se le otorgue a las mismas y a las inquietudes o denuncias que se den origen. Todo ello conforme a la ley y a la normativa vigente.
- f) Que se adopten las medidas correctivas que se recomienden para cada caso sujeto a revisión o investigación, incluyendo las sanciones para los empleados infractores que correspondieren conforme a derecho.
- g) Garantizar que las inquietudes de nuestros empleados serán investigadas de la manera más confidencial que sea posible, considerando la gravedad y seriedad del asunto, conforme a la normativa que les sea aplicable. Asimismo, todos los contactos e investigaciones se mantendrán bajo la mayor confidencialidad posible, conforme la ley y la normativa aplicable lo permitan. Las Empresas Tattersall no tomarán represalias en contra de empleados que de buena fe, planteen inquietudes sobre situaciones, hechos o actuaciones que pudieren estar en conflicto con los principios y reglas de este Código de Conducta.

