



Código de Ética

Isapre Banmédica

Código de Ética

Junio 2016

Todos conectados con un Servicio de Calidad

Palabras del Directorio	5
INTRODUCCIÓN	7
I. CRITERIOS ÉTICOS DE ISAPRE BANMÉDICA S.A.	9
De los colaboradores de la empresa	9
De la Selección, Contratación y Promoción de los colaboradores	9
De las Evaluaciones del Desempeño	9
De las Actividades Proselitistas	9
De las Políticas y Beneficios	10
Del Alcohol y Drogas	10
Del Acoso Sexual y Formas de Presión	10
II. DEBERES ÉTICOS DE LOS COLABORADORES	11
Del Resguardo, Buen Uso y Entrega de Información Confidencial	11
De los informes financieros	12
De la protección a los Activos de la Empresa	12
Del Modelo de Prevención del Delitos	12
De los Conflictos de Interés	13
Del Soborno y Uso Eficiente de los Recursos	13
De la Relación de Calidad con los Afiliados	14
De la Relación de Calidad con los Entes Fiscalizadores	14
De la Relación de Calidad con los Proveedores	14
De la Libre Competencia	15
III. INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA	16
Como se deben dar a conocer las infracciones al Código de Ética	16
De las Sanciones por Infracciones al Código de Ética	17
Comité de Ética	17
Del Mecanismo de Apelación a la Investigación y Sanción	18
CONSIDERACIONES GENERALES.	19
Otras Disposiciones	20



Contenido

Todos conectados con un Servicio de Calidad

A todos los Colaboradores de Isapre Banmédica S.A.:

La empresa contribuye al desarrollo de la sociedad y debe tener su referencia central en la persona como alguien que posee una dignidad, que es sujeto de derechos y obligaciones, y finalmente libre y capaz de prever las consecuencias de sus actos y decisiones.

Nuestro rol de empresa líder en el mercado y la positiva imagen que hasta el día de hoy proyectamos en nuestros clientes, competidores, proveedores y reguladores, es el resultado directo de nuestra forma de hacer las cosas. Nuestro comportamiento debe ser irreprochable, y nuestra interacción con las partes interesadas debe realizarse en forma justa y sincera, haciendo siempre lo que nuestra conciencia y marcos de referencia nos indican que es lo correcto.

En el trabajo, todos los días tomamos decisiones, analizamos información, consideramos numerosos factores y, a continuación, hacemos uso de nuestro propio juicio para optar por las mejores decisiones para la empresa, sin embargo, a primera vista la opción ética no siempre es obvia.

Aspiramos a que la preferencia por incorporarse o desempeñarse en nuestra organización responda y garantice pautas de conducta que nos hagan sentir orgullosos de pertenecer a ella.

Lo anterior tiene directa relación con la responsabilidad social asumida por la empresa mediante comportamientos éticos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente, económica, social y ambiental, compromisos que hemos estimado deben plasmarse en un documento que denominaremos “Código de Ética”, el cual está inspirado en principios y valores intransables, reconocidos universalmente, dentro de los cuales prevalece el respeto a la vida y a la dignidad de la persona, el que les ayudará a orientarse en un ambiente de negocios complejizado en los últimos años, otorgando una idea general de lo que se debe hacer para cumplir a cabalidad la legislación vigente y las normas internas.

Cada empleado es responsable del cumplimiento estricto del Código de Ética, pero también es importante que los directores, gerentes, y supervisores creen y mantengan un entorno de trabajo que potencie y facilite la comunicación y la honradez. El liderazgo ético implica ser ejemplares en el comportamiento y prácticas laborales y fomentar un entorno de trabajo que anime a los empleados a expresar sus dudas o pedir ayuda en situaciones comprometidas.

Esta propuesta que reúne políticas que deben orientar la conducta y comportamiento de cada persona integrante de esta empresa, la realizamos en pleno proceso de adaptación institucional a los principios de gobiernos corporativos, responsabilidad social empresarial y normativa contenida en la ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Empresas, cuyos preceptos sólo pueden ser satisfechos mediante un estricto apego a los contenidos éticos propios e inherentes a la sociedad en que vivimos.

Con la esperanza de que los valores de nuestras empresas trasciendan en las personas y que el mandato ético se transforme en conductas cotidianas, los invito a adherir a este documento.

Saluda atenta y afectuosamente a cada uno de ustedes,

Directorio
Isapre Banmédica S. A.

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética debe servir de guía a todos los colaboradores que se desempeñen en Isapre Banmédica S.A., a objeto de alinear sus comportamientos a los niveles de profesionalismo exigidos, ya sea en las relaciones que establezcan en forma interna, como en su interrelación con accionistas, clientes, proveedores, autoridades reguladoras y otros actores del ámbito externo en el cual se desenvuelven las respectivas empresas.



En consecuencia, el presente Código de Ética comprende un conjunto de criterios, normas, pautas y reglas que deben ser cumplidos por todo el personal que preste servicios para Isapre Banmédica S.A.

Las directrices de este Código, complementan, pero no reemplazan, las disposiciones ya establecidas, los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad, los Contratos Individuales de Trabajo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las Políticas y Procedimientos existentes, los cuales se mantienen totalmente vigentes y aplicables en todos sus aspectos.

Se requiere que los colaboradores de Isapre Banmédica S.A., estén compenetrados de las regulaciones que les son propias y que constituyen el fundamento de nuestro accionar en las operaciones comerciales, financieras y en las actividades de la industria, exigiéndose en consecuencia, comportamientos acordes a estas obligaciones y deberes. Por consiguiente, será responsabilidad de cada integrante de esta organización dar a conocer, acatar y cumplir los cuerpos normativos precedentemente señalados.

Todos los colaboradores de Isapre Banmédica S.A., frente a la amplia gama y complejidad de todas las posibles situaciones de conflictos éticos que puedan producirse, deberán asumir como una de sus directrices principales el uso de un buen juicio, aplicar este Código de Ética y consultar a su jefe directo, al área de Recursos Humanos o al Gerente de su área, cuando necesite clarificar conceptos y/o situaciones.

Para los efectos del presente Código de Ética, en adelante se denominará indistintamente “la Compañía” o “la Empresa” y al personal como “empleados”, “colaboradores”, “trabajadores”, “miembros de” o “integrantes de” Isapre Banmédica S.A.

I. CRITERIOS ÉTICOS DE ISAPRE BANMÉDICA S.A.

➤ DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

La Empresa considera a cada uno de sus colaboradores como un miembro trascendente de la compañía, y su desarrollo profesional, como una inversión para el futuro de ésta.

➤ DE LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS COLABORADORES

Isapre Banmédica S.A. ha definido como directriz el promover una cultura en donde todos sus colaboradores sean tratados equitativamente, basada en el mérito y en el principio de la no discriminación, criterios aplicables a los procesos de reclutamiento, selección, contratación y promoción.

➤ DE LAS EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO



Se evaluará al personal que labora en estas empresas, considerando y estableciendo criterios de justicia y equidad en todas las materias que deban ser evaluadas, excluyendo totalmente cualquier elemento que sea ajeno a un correcto

desempeño de sus funciones, como son las consideraciones de tipo religioso, ideológico o político, favoritismos, reflexiones sin fundamento, u otras que pudieren ser de carácter infundadamente discriminatorio.

➤ DE LAS ACTIVIDADES PROSELITISTAS

Los empleados no podrán realizar actividades de carácter proselitista (religiosa, político partidista, entre otras), durante la jornada de trabajo, en las instalaciones de la empresa.

➤ **DE LAS POLÍTICAS Y BENEFICIOS**

Para Isapre Banmédica S.A. el prestigio y la confianza que depositan en ella sus clientes y el público en general, es un capital de vital importancia, lo cual se deberá reflejar entre otras cosas, en el fiel cumplimiento de los compromisos legales, ya sean civiles o comerciales, de todos sus empleados.

En este contexto, la empresa al definir sus políticas, buscará contribuir al bienestar de cada uno de sus colaboradores.

➤ **DEL ALCOHOL Y DROGAS**

Están estrictamente prohibidos la posesión, distribución, venta y consumo de drogas y alcohol en dependencias de la empresa, como asimismo, presentarse al trabajo en estado de intemperancia o bajo influencia de drogas. La dependencia de drogas, sustancias tóxicas y el alcoholismo es absolutamente contraria a los valores y principios éticos de la compañía, la que se preocupará de lograr una mejor calidad de vida del trabajador y de su familia, para lo cual en caso de ser requerido por algún colaborador, buscará entregarles apoyo, capacitación, asistencia y control en esta materia.

➤ **DEL ACOSO SEXUAL Y FORMAS DE PRESIÓN**

La compañía garantizará a cada uno de sus colaboradores un ambiente laboral adecuado y adoptará todas las medidas necesarias para que sus trabajadores laboren en condiciones acordes con su dignidad. Asimismo, se prohíbe cualquier clase de hostigamiento y/o acoso sexual, como cualquier otro acto que atente contra el respeto de las personas, entendiéndose por tal y a modo de ejemplo, tratos irrespetuosos, de menosprecio, usar expresiones o efectuar gestos de contenido erótico, realizar conductas que atenten contra la moral y las buenas costumbres, entre otras.



II. DEBERES ETICOS DE LOS COLABORADORES

➤ DEL RESGUARDO, BUEN USO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

En el ejercicio de sus cargos, los colaboradores que se desempeñan en Isapre Banmédica S.A. tienen acceso, directa e indirectamente, a información confidencial relativa principalmente a materias relacionadas a la salud y otras de sus clientes y usuarios. Cada empleado que tenga acceso a esta clase u otra de información confidencial debe tener la certeza que ha podido acceder a ella únicamente para propósitos relativos al desempeño de sus labores, por lo cual deben observar absoluta prudencia y tacto en su utilización, encontrándose prohibido expresamente revelar información a personas ajenas a sus funciones y que no tengan autorización de conocerla, tanto dentro como fuera de la empresa. Si tuvieren dudas al respecto, deberán consultarlo previamente con su Jefatura directa o el Gerente del Área respectiva. En consecuencia, ningún miembro de la compañía puede divulgar información confidencial a personas no autorizadas.

Se requiere hacer tratamiento de datos personales o sensibles de los afiliados o beneficiarios de las Isapres conforme lo dispone el artículo 10 de la Ley 19.628 “De Protección de la Vida Privada”. Asimismo, se debe conocer que el tratamiento de los datos personales de los afiliados y beneficiarios de las Isapres se encuentran reguladas, sin que la enumeración sea taxativa, por la antes referida Ley N° 19.628 y las Circulares IF N° 104 de 2009 e IF N° 51 de 2007, ambas dictadas por la Superintendencia de Salud.

Es responsabilidad y obligación de cada integrante conocer, acatar y cumplir la Política de Seguridad de la Información para el Usuario Final, la Política de Entrega de Información de Afiliados, Clientes y Empleados y el Manual de Manejo de Información de interés para el Mercado.



➤ **DE LOS INFORMES FINANCIEROS**

La contabilidad, como fuente de información para la administración y control de gestión de la empresa, como asimismo para los organismos reguladores, accionistas, inversionistas, trabajadores y público en general, deberá ser confiable, veraz y oportuna. Por esta razón, es de vital importancia llevar registros exactos y completos. Isapre Banmédica S.A. velará para que las prácticas contables se apeguen a la legislación vigente y a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Chile y por los organismos fiscalizadores afines.

➤ **DE LA PROTECCIÓN A LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA**

Los empleados deberán hacer un cuidadoso uso y goce de los bienes de la empresa, ya sean tangibles o intangibles, salvaguardando de este modo todos sus activos. Serán considerados activos la información, productos, servicios, mobiliario, propiedad intelectual comprada o creada por la empresa para su uso exclusivo, software computacional, etc.

Ningún empleado de la empresa podrá utilizar los sistemas existentes a que tenga acceso para almacenar o difundir a terceras personas, al interior o fuera de ella, cualquier tipo de documento, o material de características ilegales, ofensivas o contrarios a los principios de la compañía.

Queda estrictamente prohibido que el trabajador utilice licencias computacionales no autorizadas o software distintos a los proporcionados o autorizados previamente, así como navegar en Internet en páginas no estrictamente relacionadas con su quehacer laboral u otras de similar naturaleza o para entretención.



➤ **DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

Esta política se enmarca en lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos implementado por Isapre Banmédica S.A., ajustado a los requerimientos establecidos en la ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de lavado de activos y sus hechos precedentes, financiamiento de terrorismo y cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

➤ **DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los empleados deben evitar cualquier situación que implique o pudiere implicar un conflicto entre los intereses personales y los de la empresa. Esto significa que los empleados deben evitar las situaciones en las que no pueda garantizar su imparcialidad o su independencia al realizar su trabajo.

Ningún miembro de Isapre Banmédica S.A. podrá involucrarse en actos ilícitos u otros negocios o actividades que interfieran con la independencia en el desarrollo de su trabajo.

➤ **DEL SOBORNO Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS**

Ningún integrante de Isapre Banmédica S.A. podrá utilizar su cargo o posición dentro de la compañía para obtener lucro personal o favorecer a terceros, como tampoco podrá provocar y generar tráfico de influencias.

Ningún trabajador podrá entregar a un tercero compensación alguna, ya sea en dinero, bienes materiales o de cualquier otra forma, con el objetivo de lograr el cumplimiento de su gestión y funciones inherentes a su cargo.

Todo empleado que solicite o se le asignen fondos fijos y/o fondos a rendir, deberá hacer un uso adecuado y eficiente de los recursos asignados para el normal desarrollo de las funciones específicas de su cargo.

Con el propósito de mantener la independencia y objetividad propia e inherente a la función que desempeña todo empleado en la compañía y, en la eventualidad que alguno de sus integrantes reciba regalías u obsequios que se considere material, estará obligado a declararlos, comunicando vía correo electrónico al Gerente del Área, Jefatura directa y

al Enlace del Modelo de Prevención de Delitos. Se entenderá por material el que su valor de mercado sea al menos de 0.80 UF y 1.50 UF por obsequios e invitaciones respectivamente.

Isapre Banmédica S.A., ha implementado como parte integrante del Modelo de Prevención del Delito, la Política Anticorrupción – Anticohecho – Antisoborno, la cual describe el comportamiento y los principios necesarios para respaldar este compromiso declarado en el presente Código de estas empresas.

➤ **DE LA RELACIÓN DE CALIDAD CON LOS AFILIADOS**



El afiliado es el centro de nuestra actividad y fundamento de la gestión operativa y de servicio de la empresa. La interacción con estos deberá estar orientada siempre a la mejora continua y a entregar un servicio de la más alta calidad. Asimismo, se promoverán las relaciones de largo plazo con los afiliados, en un ambiente de confianza mutua.

➤ **DE LA RELACIÓN DE CALIDAD CON LOS ENTES FISCALIZADORES**

Todos los integrantes de Isapre Banmédica S.A., que con motivo de su trabajo se relacionen con fiscalizadores de Superintendencia de Salud y de la Superintendencia de Seguridad Social, deben solicitar en cualquier caso que los requerimientos de información se efectúen por escrito y con el plazo definido para la respuesta, debiendo siempre tener presente la Política de interacción con Fiscalizadores publicada en intranet.

➤ **DE LA RELACIÓN DE CALIDAD CON LOS PROVEEDORES**

Se deberá actuar dentro de un ámbito ético, otorgando un trato justo, generando órdenes de compra, compromisos de compra, suscribiendo contratos, etc., sin caer en favoritismos de ninguna clase, debiendo establecer a lo menos más de una cotización, cuando la magnitud de la compra lo amerite y de acuerdo a las políticas internas de compras, optando por la que otorgue la calidad definida y el mejor precio, de acuerdo al requerimiento respectivo, velando en todo momento por los intereses patrimoniales de la empresa.

Las áreas o personas que tomen contacto o negocien con proveedores, no podrán tener relación de parentesco con aquéllos, ni participación alguna en forma directa o indirecta en la propiedad de la empresa proveedora, ajustándose a las disposiciones de la Ley 20.393 sobre Modelo de Prevención de Delitos.

➤ **DE LA LIBRE COMPETENCIA**

La empresa promueve y respeta la libre competencia. Para ella este es un valor fundamental, que gobierna todos y cada uno de los ámbitos de su quehacer.

Las acciones competitivas deben regirse por los objetivos comerciales de la empresa y por consideraciones propias del mercado en que se actúa. No se permite realizar acuerdo alguno con nuestros competidores o proveedores que restrinja la libre competencia. Ante cualquier duda, las personas de la Empresa deben consultar a su respectiva Jefatura y/o Gerencia al momento de preparar y firmar acuerdos y contratos, o de realizar acciones que pudieran infringir leyes o regulaciones sobre comercio y competencia.

A pesar de que los contactos con competidores son inevitables y pueden ser perfectamente legítimos, especialmente a nivel de organizaciones gremiales, es importante que en caso de cualquier duda sobre la naturaleza de los contactos con ellos se consulte a la respectiva Jefatura y/o Gerencia. En todo caso, la forma más segura para prevenir situaciones de esta naturaleza, es evitar reuniones u otro tipo de comunicaciones con competidores, a menos que se tenga plena certeza que las materias a tratar son diferentes a las que se relacionan con la libre competencia.



III. INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

➤ CÓMO SE DEBEN DAR A CONOCER LAS INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

Todo empleado y/o colaborador de Isapre Banmédica S.A. deberá reportar a su Jefatura Directa o al Gerente del Área, o si la situación lo amerita, directamente a algún integrante del Comité de Ética o al Gerente General, cualquier sospecha, aportando las evidencias que posea, respecto de algún empleado y/o colaborador que esté transgrediendo la ley, la normativa vigente y/o el presente Código de Ética.

Isapre Banmédica, empresa dependiente del Holding Banmédica S.A., ha desarrollado un Canal y Procedimiento de Denuncias como complemento, reglamentación y parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos, establecido conforme a la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; eventuales transgresiones a la normativa sobre libre competencia; así como para promover e incentivar una conducta ajustada a los principios y valores éticos declarados en nuestro Código de Ética, dentro de la comunidad de trabajadores, proveedores, clientes y colaboradores en general.

Las denuncias se hacen por escrito en un sobre confidencial a nombre de la Encargada de Prevención de Delitos en las Isapres: Avenida Apoquindo 3600, piso 12. Las Condes, Santiago, Chile, o a través del correo electrónico: denuncias20393isapre@banmedica.cl

Quienes denuncien de buena fe posibles infracciones al presente Código de Ética, serán protegidos por la compañía, garantizándoles el máximo de confidencialidad, respeto y privacidad. La empresa actuará con cautela y celo, a fin de investigar debidamente toda la información que llegue a su conocimiento por las presuntas faltas denunciadas. Se presumirá la buena fe del denunciante, a menos que se pruebe lo contrario ante el Comité de Ética.

El presente Código de Ética establece lineamientos generales y, por lo tanto, el incumplimiento de alguna de ellas será evaluado a fin de determinar el tipo de sanción que tal conducta amerite, según su naturaleza y gravedad.

➤ **DE LAS SANCIONES POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA**

Las faltas e infracciones que transgredan normas civiles, laborales, penales o comerciales, serán evaluadas de conformidad con los procedimientos establecidos por la legislación vigente. A las infracciones o transgresiones al presente Código de Ética, se les aplicarán las sanciones que ameriten los respectivos incumplimientos.



➤ **COMITÉ DE ÉTICA**

El Comité de Ética estará integrado por un representante de la Gerencia de Recursos Humanos, de la Subgerencia de Control Interno, por un Abogado de la Asesoría Legal y el Gerente del Área de la empresa a la que pertenezca el empleado objeto de la denuncia y/o investigación.

Este Comité deberá investigar las anomalías, faltas o infracciones al presente Código de Ética, debiendo definir sus implicancias y consecuencias para la empresa e instruir las recomendaciones, medidas correctivas o sanciones que deben adoptarse. Si la situación denunciada es calificada de grave por el respectivo Comité de Ética, este remitirá los antecedentes a través de un informe dirigido al Comité Ejecutivo, el cual tomará la decisión final respecto de cada caso.

El Comité Ejecutivo se encuentra compuesto por el Gerente General, el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente Legal, y el Subgerente de Control Interno de Isapre Banmédica S.A.

De los hechos conocidos y analizados por el Comité de Ética, se emitirá un acta pormenorizada de la denuncia, investigación, análisis y resolución, la cual debe ser firmada por cada miembro del citado Comité.

Si la estructura organizacional de la respectiva empresa no contempla la existencia de los cargos referidos, corresponderá al Gerente de Recursos Humanos o quien ejerza esta función determinar la mejor conformación de este Comité designando para estos efectos a colaboradores capacitados e idóneos en estas materias y que se desempeñen en la empresa.

➤ **DEL MECANISMO DE APELACIÓN A LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN**

Si el empleado sancionado considera que la o las medidas aplicadas han sido injustas o desproporcionadas, podrá apelar de ellas dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a su aplicación.

El trabajador deberá apelar de tales sanciones a través de un documento suscrito por él, dirigido a la Gerencia de Recursos Humanos de la respectiva empresa, quien lo enviará al Comité de Ética para su análisis y resolución.

El Comité de Ética, luego de su análisis, y si la situación así lo amerita, deberá enviar todos los antecedentes al Comité Ejecutivo, quien deberá adoptar la resolución final, ya sea manteniendo la sanción o modificándola, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la apelación por parte del empleado.

CONSIDERACIONES GENERALES

Las actividades desarrolladas por Isapre Banmédica S.A., están orientadas al financiamiento de prestaciones de salud, en su Rol de Aseguradores (Instituciones de Salud Previsional y otros).

Lo anterior, conlleva el desarrollo de distintos pero complementarios quehaceres que requieren, especialmente, de ciertos cumplimientos o deberes éticos (respecto de la información médica y su tratamiento, sobre la confidencialidad que ello conlleva), situación que se ha reflejado en la actual existencia de Reglamentación, Códigos y Comités de Ética, colegiados o especiales, adoptados a cada realidad de negocios.

Por lo anterior, la normativa y obligación de cumplimiento de este Código deben ser atendidas en forma complementaria y preferencial, si correspondiere, a la contenida en las distintas directrices de Isapre Banmédica S.A.

Santiago, Junio de 2016.



Otras Disposiciones

- Cualquier modificación del presente Código de Ética, será aprobada por la Alta Administración.
- El presente Código de Ética, fue entregada a los Sres. Directores de Isapre Banmédica S.A., en la sesión de directorio de fecha 21 de Junio de 2016.
- La aprobación del Código de Ética, se encuentra inserta en el acta de la sesión de directorio del día 23 de Agosto de 2016.

Vigencia - Responsables:

GERENCIA:	GERENCIA GENERAL		
TITULO	CÓDIGO DE ÉTICA		
	PARTICIPANTES FORMULACIÓN	CARGO	FIRMA
PREPARADO POR:	Nicolás Cabello E.	Gerente Legal	
REVISADO Y APROBADO POR:	Fernando Matthews C.	Gerente General	
VALIDACION FINAL	Comité de Control Interno		
Fecha Vigencia:	01.07.2016		Versión 01
Fecha Revisión:	30.06.2016	Nº Páginas: 20	
Distribución	Gerencias - Vía intranet en biblioteca de procedimientos		