

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ASOCIACION EMPRESAS DE FACTORING CHILE AG (EFA)

### 1. Objetivo

El Código de Buenas Prácticas establece las conductas comerciales que deberán observar las empresas que forman parte de la Asociación de Empresas de Factoring Chile A.G. (indistintamente, “la Asociación” o “EFA”).

De este modo, EFA busca elevar la calidad de los servicios financieros provistos por sus asociados y, a su vez, dar a conocer a los clientes, de una manera simple, el estándar mínimo de los servicios que deben ser proporcionados por los miembros de la Asociación.

### 2. Sujeción al Código de Buenas Prácticas

El artículo 6° letra d) de sus estatutos sociales, establece como condición para pertenecer y permanecer en la Asociación suscribir del presente Código, observar sus preceptos y difundir y promover su cumplimiento entre sus empleados y colaboradores.

Los asociados de EFA reconocen que, tanto la no suscripción como el incumplimiento de este Código, puede implicar la pérdida de su calidad de socio, en virtud del artículo 13°, letra c.1) de los estatutos de la Asociación. Con todo, el Directorio de EFA puede advertir al asociado infractor sobre el incumplimiento en el que se encuentra, a fin de que modifique su conducta, adecuándola en definitiva a los preceptos contenidos en el presente Código.

### 3. Principios

El Código de Buenas Prácticas ha definido los siguientes principios de deberán regir las prácticas de todos sus asociados en el desarrollo de su negocio:

- Transparencia: Los asociados de EFA deberán relacionarse con sus clientes, instituciones, empresas y organismos, públicos o privados, proveyendo toda la información necesaria de manera transparente y fidedigna.
- Integridad: Los asociados deberán observar un comportamiento íntegro en todas las relaciones con sus clientes, instituciones, empresas y organismos, públicos o privados, esto es, de manera consecuente, correcta y ética.

- Formación: Los asociados deberán fomentar la formación y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en la industria.
- Profesionalismo: Los asociados deberán prestar sus servicios con sujeción a las normas de más alta calidad, manteniendo un estándar profesional riguroso, tanto en sus operaciones como en sus relaciones con clientes, instituciones, empresas y organismos, públicos o privados.
- Buena fe: Los asociados deberán tener la convicción de estar actuando de forma correcta y honrada en todo momento.

#### **4. Reglas de conducta**

Se exigirá a los socios de EFA la sujeción a las siguientes conductas en su relación con los clientes o potenciales clientes:

- a) Entregar a sus clientes o posibles clientes una correcta y oportuna atención. En este sentido, los miembros de la Asociación deberán instruir a sus empleados sobre el trato adecuado que deberán dar a sus clientes o posibles clientes.
- b) Mantener disponibles todos los servicios ofrecidos por medios publicitarios, sin distinción del formato empleado para su difusión.
- c) Proporcionar a sus clientes o posibles clientes de manera exacta la información relativa al negocio, y procurar evitar interpretaciones erradas de la misma. En este sentido deberán dar especial relevancia a la información relativa a; i) los distintos instrumentos mercantiles aceptados por la empresa; ii) todo hecho considerado como un incumplimiento de las obligaciones contractuales; iii) la autorización del cliente para hacer tratamiento de sus datos personales; y, iv) la forma de resolución de controversias derivadas del contrato.
- d) Respetar la confidencialidad de la información suministrada por sus clientes o posibles clientes, salvo en casos en que éstos autoricen expresamente su divulgación o que el asociado sea legalmente requerido para entregarla por los organismos competentes para ello.
- e) Poner a disposición de sus clientes o posibles clientes documentos que contengan una descripción clara de los servicios ofrecidos, estableciendo en ellos los derechos y obligaciones de las partes.

- f) Resolver de forma eficaz y eficiente cualquier reclamo proveniente de un cliente o potencial cliente.
- g) Aplicar los principios de la Asociación contenidos en este Código en toda interacción con clientes y posibles clientes, procurando promoverlos entre sus trabajadores.

### **5. Conductas Prohibidas**

Los socios de EFA tendrán prohibidas las siguientes conductas en su relación con los clientes o potenciales clientes:

- a) Entregar a sus clientes o potenciales clientes información falsa, inexacta o deliberadamente conducente a interpretaciones erradas.
- b) Discriminar de manera arbitraria respecto de clientes o potenciales clientes, ya sea por motivos de raza, religión, género, orientación sexual, discapacidad, edad o nacionalidad.
- c) Utilizar sus cargos, posición o función como fuente de influencia para obtener ventajas personales o para terceros.

### **6. No taxatividad**

Las conductas descritas en este Código no constituyen una enumeración taxativa, debiendo los socios de EFA adecuar siempre su actuar a los principios y compromisos adquiridos en el presente Código, así como a aquellos preceptos establecidos en los Estatutos de la Asociación, su Código de Ética y la Política de Cumplimiento de la Normativa de Defensa de la Libre Competencia, los que se encuentran disponibles en el sitio web de EFA [www.efa.cl](http://www.efa.cl)

### **7. Canal de denuncia**

Si un cliente o cualquier persona interesada toma conocimiento que un miembro de EFA ha infringido el presente Código de Buenas Prácticas, el sitio web [www.efa.cl](http://www.efa.cl) cuenta con un canal de denuncias (botón Línea Directa) que analizará los hechos denunciados, conforme a los estatutos de la Asociación.