

# **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO EN PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**



## **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO EN PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES GRUPO DEFENSA**

La presente **política de cumplimiento** consagra, da cuenta y materializa el compromiso de la **Alta Dirección del Grupo Defensa** con el cumplimiento de todas las obligaciones que emanan de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, sea respecto de sus clientes como de los demás actores involucrados, incluyendo, también, los compromisos voluntarios de cumplimiento adoptados por la empresa.

Dicho compromiso de la **Alta Dirección del Grupo Defensa** se traduce en la puesta a disposición y aseguramiento de los recursos y medios necesarios para el logro de los objetivos trazados en materia de cumplimiento, en el fomento permanente de dicho cumplimiento, a través de políticas, protocolos, manuales y procedimientos operacionales, canales de comunicación y controles, y en la provisión de la información pertinente, oportuna e inmediata al personal y colaboradores sobre potenciales conductas o hechos significativos que atenten contra el correcto cumplimiento de las disposiciones internas, legales y normativas, o tengan la aptitud de hacerlo, especialmente en materia de protección de los derechos de los consumidores y clientes.

Esta **política de cumplimiento** está destinada a ser aplicada a todo el personal y colaboradores de la organización y a cualquier profesional que preste servicios en nombre de la empresa, haciéndose extensivo, por tanto, a todas las personas naturales y jurídicas que participen o intervengan en la institución, entendiéndose por tales a sus autoridades, directivos, gerentes, subgerentes, jefaturas, profesionales, técnicos, administrativos y trabajadores, en general, como también a terceros vinculados directamente al **Grupo Defensa**.

Conforme a ello, resulta imprescindible que cada uno de los colaboradores del **Grupo Defensa**, independientemente del rol que desempeñen y la posición jerárquica que ocupen en la organización, conozcan y se comprometan con la plena e íntegra observancia de esta **política de cumplimiento** y con la del resto de la normativa que resulte aplicable, tanto interna como externa, y con la legislación a que deba sujetarse la empresa, en especial en lo relativo a la protección de los derechos de los consumidores y clientes. Para cumplir con este fin, este documento se encontrará permanentemente disponible para toda la organización, a través de distintos medios de contacto y canales de información, tales como su página web, intranet, correos electrónicos institucionales, documentos de presentación de la empresa, entre otros.

Dada la importancia de este documento corporativo de carácter declarativo, el personal y colaboradores del **Grupo Defensa** está obligado a conocer la presente **política de cumplimiento**, así como las funciones, responsabilidades y la normativa que se relacione con su cargo o rol en la organización, así como identificar los canales de comunicación que se ponen a su disposición para plantear cualquier consulta, infracción y/o irregularidad respecto de asuntos legales y/o éticos inclusive, en especial en lo relativo a la protección de los derechos de los consumidores y clientes. Para tal efecto, la **Alta Dirección del Grupo Defensa** dispondrá de los mecanismos internos

necesarios para facilitar que su personal y cada uno de sus colaboradores den pleno cumplimiento a la obligación que aquí se describe.

Se extiende la obligación señalada en el párrafo precedente a todos los demás colaboradores (consultores, terceros o socios comerciales), de los cuales el **Grupo Defensa** espera un comportamiento acorde con la normativa vigente, en especial en lo relacionado con la protección de los derechos del consumidor, y con el máximo respeto a la legalidad en el desarrollo de las relaciones comerciales y contractuales que los unan, y a quienes se pone a disposición los correspondientes canales de comunicación para que también expongan sus dudas en esta materia y las sospechas que pudieran tener de conductas irregulares.

Como manifestación directa de su compromiso decidido con el cumplimiento de todas las obligaciones que emanan de la normativa de protección de los derechos de los consumidores y de los compromisos voluntarios de cumplimiento que ha adoptado, la **Alta Dirección de Grupo Defensa** velará por el establecimiento y mantención de un sistema de gestión que considere la adopción de medidas adecuadas, eficaces y eficientes de organización, administración, supervisión y mejora continua para el cumplimiento íntegro y oportuno tanto de las disposiciones legales contenidas en la Ley N° 19.496, que establece normas de protección sobre los derechos de los consumidores, como de los requisitos establecidos en la Especificación Técnica INN/ET1:2019, sobre Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores y de los compromisos voluntarios de cumplimiento que la propia organización establezca respecto de sus consumidores y clientes.

Dicho sistema se denominará **plan de cumplimiento en protección a los derechos de los consumidores (PCC)**, y en su diseño, elaboración e implementación se considerarán lineamientos y medidas orientadas a la prevención de infracciones y/o de incumplimientos de obligaciones y de compromisos voluntarios establecidos por la organización, y que se relacionen con la protección de los consumidores y clientes.

El mencionado **plan de cumplimiento (PCC)** será de obligatoria observancia para todo el **Grupo Defensa**, haciéndose ello extensivo, por tanto, a todas las personas naturales y jurídicas que participen o intervengan en la organización, entendiéndose por tales a sus autoridades, directivos, gerentes, subgerentes, jefaturas, profesionales, técnicos, administrativos y trabajadores, en general, como también a terceros vinculados directamente al **Grupo Defensa**, en lo que les resulte pertinente y aplicable. Específicamente, dicha obligación se enmarca en el objetivo primordial de **Alta Dirección de Grupo Defensa** de proyectar una empresa que sea estable y sostenible en el tiempo, así como mantener y acrecentar su rol de liderazgo y de referente en el mercado en el que se desenvuelve y que agregue valor a sus clientes, consumidores y la comunidad, en general, respetando íntegra y cabalmente sus valores corporativos de **innovación, integridad, respeto, optimismo, excelencia, libertad y trabajo en equipo.**

La **Alta Dirección de Grupo Defensa** también asume el compromiso de efectuar un permanente seguimiento y monitoreo de la presente **política de cumplimiento**, así como revisar periódicamente las directrices contenidas en ella, los objetivos fijados en materia de cumplimiento respecto de la protección de los derechos de los consumidores y el resto de las medidas y controles establecidos al

efecto, a fin de asegurar que puedan mejorar continuamente y se adecúen siempre a la realidad del **Grupo Defensa**, en cada momento.

Las declaraciones establecidas en esta **política de cumplimiento** sirven de marco conceptual y de referencia para que la organización pueda fijar y revisar los objetivos de cumplimiento, así como para establecer los procesos que permitan lograr eficaz y eficientemente los resultados esperados, conforme a dichos objetivos, y supervisar su desempeño. Las directrices y declaraciones contenidas en este documento se integran en forma sistemática y armónica con otros procesos de la organización, como, por ejemplo, la planificación estratégica, la gobernanza corporativa, las actividades de auditoría, los procesos de gestión de riesgo y asesorías jurídicas, entre otros. Dicha integración se describe específicamente en cada procedimiento documentado que mantiene la organización, como en cada matriz, política, registro o protocolo que compone el **plan de cumplimiento (PCC)**, tomando como base de referencia el **manual de cumplimiento**, documento guía de este modelo o plan.

En dichos procedimientos documentados se consagra la obligación y el deber, respecto del personal y colaboradores del **Grupo Defensa**, de que sus conductas cotidianas se enmarquen plena e íntegramente en los objetivos de cumplimiento establecidos por la organización, en las políticas, protocolos y procesos fijados, así como que sus acciones den pleno y cabal cumplimiento a la normativa sobre la protección de los consumidores, en especial a las disposiciones de la Ley N° 19.496, y a los compromisos voluntarios adoptados por la empresa en dicho ámbito. De acuerdo con ello, el **Grupo Defensa** prohíbe absolutamente cualquier acción de sus trabajadores y colaboradores que sea contraria, vulnere o infrinja, total o parcialmente, las exigencias que le impone la normativa sobre la protección de los consumidores que le resulten aplicable, en especial la Ley N° 19.496, y a los estándares voluntarios autoimpuestos por la organización. Para cumplir dichos objetivos, la **Alta Dirección de Grupo Defensa**, directamente o a través de las unidades internas que designe, realiza una supervisión permanente respecto de las distintas actividades y conductas que realicen sus trabajadores y colaboradores, mediante el establecimiento de los controles adecuados a los diferentes tipos de procesos y de la adopción, mantención y difusión de canales efectivos de comunicación, accesibles a terceros, en particular para evitar vulneraciones y reportar acciones que infrinjan, de cualquier forma, la presente **política de cumplimiento**, la normativa sobre la protección de los consumidores y los compromisos voluntarios adoptados por la empresa en la materia.

Asimismo, y en relación con lo expuesto, se eleva a la categoría de compromiso esencial de la **Alta Dirección de Grupo Defensa** la permanente formación de su personal, colaboradores y directivos en materia de prevención de infracciones, de cumplimiento legal y normativo, y de constante transmisión de la cultura empresarial de ética y cumplimiento de la organización, en especial en lo relativo a la protección de los derechos de los consumidores y clientes.

En tal sentido, la **Alta Dirección de Grupo Defensa** debe consignar y destacar expresamente que tiene un absoluto y decidido compromiso con sus clientes y consumidores, en cuanto a respetar y observar cada uno de sus derechos, como a dar cumplimiento a sus obligaciones y compromisos voluntarios adoptados, de manera de que tengan una experiencia satisfactoria respecto de los servicios profesionales que la organización le brinda y que éstos cumplan con sus expectativas convenidas. Para tal efecto, sus trabajadores y colaboradores deberán observar las políticas, protocolos y procesos

operacionales fijados por la organización, que dan cuenta de lo establecido en esta **política de cumplimiento** y de los objetivos de cumplimiento establecidos.

De la igual forma, la **Alta Dirección de Grupo Defensa** debe manifestar, de modo categórico, que la afectación reputacional y las consecuencias que dichas infracciones y vulneraciones pudieran tener desde la perspectiva jurídica, patrimonial y competitiva para el **Grupo Defensa** podrían ser irreparables, lo que, a su vez, podría traducirse en dañar la viabilidad y sostenibilidad de la empresa y en comprometer la responsabilidad de las personas involucradas. De acuerdo con ello, el **Grupo Defensa** demanda y requiere el apoyo y compromiso de cada uno de unos de sus trabajadores y colaboradores a fin de velar por el cumplimiento de sus obligaciones y estándares autoimpuestos, evitando incurrir en tales infracciones o vulneraciones.

A fin de garantizar la observancia de las disposiciones en materia de protección al consumidor, en el especial las contenidas en la Ley N° 19.496 y conforme a lo establecido en el **plan de cumplimiento (PCC)**, será responsabilidad del **Directorio del Grupo Defensa** aprobar el **manual de cumplimiento**, designar al **oficial o encargado de cumplimiento** de la organización y aprobar la **matriz o mapa de identificación y tratamiento de riesgos** y sus correspondientes actualizaciones.

La **Alta Dirección de Grupo Defensa**, a través de su **Directorio**, declara que ha designado formalmente a un **oficial o encargado de cumplimiento** de la organización, garantizando que cuenta con la competencia, posición, autoridad e independencia adecuadas para desempeñar correctamente las funciones que le han sido encomendadas, dotándolo, además, de los recursos y medios necesarios para velar por el cumplimiento y respeto de las directrices contenidas en la presente **política de cumplimiento**, de las obligaciones que emanen del **plan de cumplimiento (PCC)** de la organización y, en general, de la normativa sobre la protección de los consumidores y los compromisos voluntarios adoptados por la empresa en la materia. De dicha designación se ha dejado expresa constancia en el Acta de la Sesión de Directorio respectiva. La persona designada como **oficial o encargado de cumplimiento** de la organización desempeñará el cargo por un período de hasta tres años, prorrogable por períodos iguales.

El **oficial o encargado de cumplimiento** de la organización tendrá especialmente a su cargo la aplicación, fiscalización y actualización de las normas, disposiciones y medidas que establece el **plan de cumplimiento (PCC)** y reportará directamente a la **Alta Dirección de Grupo Defensa**, quien evaluará su desempeño. Junto a ello, deberá comunicar y difundir permanentemente a todo el personal, trabajadores y colaboradores del **Grupo Defensa** en qué consiste dicho plan, los roles, responsabilidades y obligaciones que de éste emanan y las sanciones por los incumplimiento de éste. Asimismo, tendrá el deber de informar periódicamente sobre la gestión del **plan de cumplimiento (PCC)** al **Directorio** a lo menos dos veces al año, o cuando las circunstancias así lo determinen.

Igualmente la **Alta Dirección de Grupo Defensa** asume el deber de ejercer el liderazgo, proporcionar los recursos y entregar un apoyo activo en la implementación del **plan de cumplimiento (PCC)** al interior de la empresa y de cada una de sus unidades o dependencias. Es así como el **Directorio** y el **oficial o encargado de cumplimiento** serán, en conjunto, corresponsables de la adopción, implementación, administración, operación, actualización y supervisión del **plan de cumplimiento (PCC)**, el cual comprenderá y será aplicado en todas las actividades, procesos,

negocios y operaciones del **Grupo Defensa**, con un alcance amplio. Con todo, en caso de que la **Alta Dirección de Grupo Defensa** revise la presente **política de cumplimiento** y sus objetivos de cumplimiento, el alcance del **plan de cumplimiento (PCC)** podrá también experimentar revisiones y modificaciones.

La falta de observancia de los principios y estipulaciones que se recogen en esta **política de cumplimiento** puede conllevar, no sólo la imposición de sanciones disciplinarias a los trabajadores o colaboradores que incurran en infracciones, sino también el cese de negocios con socios colaboradores o externos que realicen funciones en nombre de la empresa, la puesta en conocimiento de las autoridades correspondientes, el ejercicio de las acciones judiciales que sean pertinentes y el establecimiento de las responsabilidades administrativas, civiles, penales u otras que procedan, si así se llegase a determinar.

Finalmente, la **Alta Dirección de Grupo Defensa** debe manifestar que, conforme a lo dispuesto en el **plan de cumplimiento (PCC)**, la organización ha dispuesto los canales, mecanismos y procedimientos específicos para investigar las denuncias y comunicaciones que sean recibidas sobre presuntos incumplimientos y/o actos infraccionales, a la mayor brevedad posible, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos, los derechos de las personas involucradas en el incidente que se haya notificado y las exigencias del debido proceso. Asimismo, debe consignarse que ningún denunciante sufrirá ningún tipo de represalia por la formulación de sus preocupaciones, denuncias o comunicaciones que realice de buena fe o sobre la base de una creencia que sea razonable.

El **plan de cumplimiento (PCC)** del **Grupo Defensa** será actualizado al menos una vez al año, o cuando se produzcan cambios en la normativa vigente que le resulte aplicable o en los compromisos voluntarios adoptados por la organización, cuya responsabilidad recaerá en el **oficial o encargado de cumplimiento**. Para ello, se dejará constancia en la respectiva tabla de control de cambios, contenida en el **manual de cumplimiento** respectivo.

#### TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción de cambios o ajustes
13.01.2021	V.1.0	

Documento aprobado por William Johnson Gazzari  
Gerente General Grupo Defensa