

Finanzas y Negocios S.A. Corredores de Bolsa

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés

Categoría: Cumplimiento

Regulaciones y Documentos Asociados:

- Ley N°18.045, Ley de Mercado de Valores
- Norma de Carácter General N° 528
- Código de Ética
- Política de Regalos e Invitaciones
- Política de Operaciones de Empleados
- Política de Asignación de Operaciones
- Manual de Reclamos y Denuncias

BITÁCORA DE SEGUIMIENTO

ESTADO	FECHA	RESPONSABLE	REVISORES	VERSIÓN	DIRECTORIO
Elaboración	08-2025	Felipe Alvarado	Nicolás Celedón	MPD-RIE-010-V1	10-2025

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-010-V1	Felipe Alvarado	Directorio 10-2025	08-2025

CONTENIDO

1.	Introducción	5
2.	Alcance	5
3.	Objetivo	6
4.	Definiciones generales	6
5.	Encargado de ejecución del Manual	8
6.	Situaciones típicas de conflicto de interés y directrices de solución de éstas	8
7.	Procedimiento para la Declaración, Registro y Gestión de Conflictos de Interés	14
8.	Procedimientos para la revisión y actualización periódica del manual.	14
9.	Información adicional	15

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-010-V1	Felipe Alvarado	Directorio 10-2025	08-2025

1. Introducción

La ética y la transparencia son pilares fundamentales en la actividad bursátil. El presente Manual de Regulación de Conflictos de Interés (en adelante, el “Manual”) establece las normas y procedimientos que debe seguir Finanzas y Negocios S.A. Corredores de Bolsa (en adelante, “la Corredora”) y sus Colaboradores para identificar, divulgar y gestionar los conflictos de interés que puedan surgir en sus operaciones. El objetivo es asegurar la integridad del mercado y mantener la confianza de los clientes, complementando lo establecido en el Código de Ética y Conducta Corporativo vigente FYNSA. Este Manual cumple con la normativa aplicable emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) e incorpora las normas, recomendaciones y principios de conducta emitidos por el Comité de Buenas Prácticas de la Bolsa de Santiago, en especial aquellas relacionadas con la gestión de los conflictos de interés, trato equitativo de clientes, asignación de órdenes, divulgación de información, entre otros.

En otras palabras, este Manual busca establecer las directrices necesarios con el objeto que todos en la Corredora compartan una misma visión ética y actúen con altos estándares de honestidad, transparencia y equidad al enfrentar posibles conflictos de interés. Su existencia es además una señal clara al público inversionista de que la Corredora no tolera conductas que privilegien intereses particulares en desmedro de los clientes.

2. Alcance

Las normas de este Manual se aplican a todos los Colaboradores de la Corredora –incluyendo Directores, Gerentes, Operadores, empleados, consultores, personal a plazo fijo o indefinido, y practicantes– y a cualquier persona que actúe en representación de la Corredora o bajo su dirección. El cumplimiento de las disposiciones del presente manual es de carácter obligatorio en todas las actividades de intermediación de valores, asesoría financiera y demás operaciones que

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

realice la Corredora. Su aplicación respecto de proveedores, contratistas y/o asesores externos se limitará a las materias que se encuentren expresamente incorporadas en los contratos o convenios con la Corredora cuando así se pacte expresamente.

3. Objetivo

El objetivo del presente Manual es establecer un estándar corporativo con los contenidos mínimos y directrices necesarias para prevenir, manejar y resolver los conflictos de interés en la Corredora en su rol de intermediario de valores y de administrador de cartera de terceros. Este Manual busca asegurar que todos los Colaboradores actúen con lealtad y profesionalismo, privilegiando siempre los intereses de los clientes y el cumplimiento de las normas que aseguren un mercado íntegro y transparente. Asimismo, refuerza el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en la materia. En síntesis, el Manual es la base para promover los más altos estándares de conducta ética y profesional en la Corredora en relación con los conflictos de interés que se puedan presentar en el ejercicio de las funciones de la Corredora.

4. Definiciones generales

Para los efectos del presente Manual, los siguientes términos tendrán el significado que en cada caso se señala:

- **Corredora:** Finanzas y Negocios S.A. Corredores de Bolsa
- **Conflictos de Interés:** Se refiere a cualquier situación en que los intereses personales o externos de un Colaborador (o de la propia Corredora) pueden entrar en conflicto con los intereses de los clientes. En otras palabras, existe un conflicto de interés cuando hay un riesgo de que el cumplimiento de las obligaciones profesionales se vea influido por consideraciones personales (ej. búsqueda de un beneficio propio o de un tercero)

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

en desmedro del cliente. Se entenderá que existe también un conflicto cuando el interés que influye o pudiera influir en el juicio objetivo del Colaborador no es propio, sino de una persona a él relacionada, como su cónyuge, conviviente, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, o sociedades en las que tenga participación o interés relevante

- **Interés del Cliente:** Es el deber fiduciario primordial de la Corredora de actuar en el mejor interés de sus clientes. Esto incluye, pero no se limita a, procurar las mejores condiciones de ejecución posibles para sus órdenes, ofrecer un trato justo y equitativo, mantener la confidencialidad de su información y actuar con objetividad e imparcialidad, sin que dicho deber se vea comprometido por un interés secundario (personal, financiero, familiar, etc.) de FYNOSA o de sus Colaboradores. Este conflicto surge cuando el interés particular de un individuo podría influir indebidamente en el ejercicio de sus deberes profesionales hacia otro, poniendo en riesgo el juicio objetivo.
- **Oficial de Cumplimiento:** Persona encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos tendientes a la gestión de riesgos, control interno y control de conflictos de interés de manera permanente. El Oficial de Cumplimiento ejercerá sus funciones de supervisión con la debida independencia y contará con los recursos y la autoridad necesarios para el efectivo cumplimiento de sus responsabilidades, reportando directamente al Directorio en estas materias.
- **Directorio:** Corresponde a la Alta Administración que establece las directrices y criterios que solucionan los conflictos de interés presentes en la Corredora.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

5. Encargado de ejecución del Manual

El rol del Directorio en la ejecución del presente Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés es fundamental. La alta dirección de la Corredora, que incluye tanto a la Gerencia General como al Directorio, es la máxima garante de que se viva una cultura ética dentro de la organización. El Directorio tiene la responsabilidad de aprobar este Manual y cualquier actualización al mismo.

El Directorio de la Corredora es el encargado de establecer los criterios que permitan evitar, minimizar y solucionar los conflictos de interés que puedan suscitarse. Sin embargo, la responsabilidad de implementar y supervisar las disposiciones contenidas en el presente Manual corresponde al Oficial de Cumplimiento, donde los distintos controles asociados a evitar los conflictos de interés se encuentran indicados en los manuales y procedimientos de la Corredora.

6. Situaciones típicas de conflicto de interés y directrices de solución de éstas

Es responsabilidad de cada Colaborador mantenerse alerta a escenarios que pudieran constituir un conflicto de interés, para ello y tal como se mencionó en las definiciones anteriores, los conflictos de interés pueden presentarse en distintos momentos del tiempo en relación a las operaciones que realizan los clientes con la Corredora.

La Corredora lleva a cabo, de forma periódica, evaluaciones internas para identificar conflictos de interés inherentes a sus operaciones. Esto puede incluir: revisión de relaciones con empresas relacionadas, análisis previo de nuevos productos/servicios para detectar conflictos, monitoreo de interacciones con partes relacionadas, etc.

Algunos de los controles que la Corredora ha implementado en materia de la

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

regulación de conflictos de interés son:

- i. Implementación de “murallas chinas” internas entre las áreas de inversión, áreas comerciales y áreas de operaciones, evitando el uso indebido de la información sensible y privilegiada a través de barreras físicas y lógicas que restringen acceso, segmentación de roles y funciones y la debida supervisión de cumplimiento por parte del área de Cumplimiento.
- ii. Establecimiento de una política de asignación de órdenes, que establece que todas las órdenes enviadas por nuestros clientes deben ejecutarse en las mejores condiciones de mercado disponible, monitoreando los indicadores de cumplimiento tales como el tiempo de ejecución y el cumplimiento de las órdenes y respaldo de las mismas por el área de Control y Procesos y Cumplimiento.
- iii. Estableciendo una Política de Operaciones de Empleados, basada en los principios de trato equitativo y justo, la mejor ejecución, el interés de cada cliente, los canales de ingreso de órdenes, la secuencia cronológica de éstas y el manejo de los conflictos de interés. Además, la Política de Operaciones de Empleados considera un periodo de blackout o holding period donde no se pueden realizar operaciones de venta de los instrumentos adquiridos por al menos 30 días.

A continuación, se describen las situaciones más comunes en las que pueden surgir conflictos de interés en la Corredora, junto con las pautas de conducta esperadas en cada caso. Esta lista no es exhaustiva, pero sirve como guía práctica. En cualquier caso de conflicto, declarado o detectado, debe primar la revelación oportuna y la búsqueda de una solución que proteja el interés del cliente y la integridad del mercado, para ello, en caso de que la situación no se encuentre descrita, se debe notificar al Gerente General y/o al Oficial de Cumplimiento para evaluar la resolución del caso.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

1. Conflicto entre la Corredora y el Cliente (interés propio vs. interés del cliente):

Se presenta cuando los intereses comerciales o económicos de la Corredora pudieran entrar en conflicto con los de un cliente. Es decir, existe riesgo de que la Corredora se beneficie indebidamente en perjuicio de un cliente, o que no actúe con total objetividad por tener un interés en el resultado distinto al del cliente. Algunos ejemplos frecuentes:

- La Corredora realiza operaciones por cuenta propia (con recursos propios) en determinados valores y, simultáneamente, maneja órdenes de clientes sobre esos mismos valores. Si la Corredora diera preferencia a sus propias operaciones o usara información de las órdenes de clientes para su beneficio, se configura un conflicto.
- La Corredora recibe pagos o comisiones de terceros por promocionar ciertos productos (por ejemplo, un proveedor externo de fondos mutuos que paga rebates por vender sus fondos). Esto puede generar un sesgo al ofrecer esos productos a los clientes, potenciando la ganancia de la Corredora por sobre la conveniencia real para el cliente.

Directrices: En caso de conflicto entre la Corredora y el cliente, siempre debe prevalecer el interés del cliente sobre el de la Corredora o de los Colaboradores. Por lo tanto, en la práctica:

- La Corredora no debe anteponer sus operaciones propias, o las de sus Colaboradores, a las de los clientes. En la recepción y ejecución de instrucciones, las órdenes de los clientes tienen prioridad en su ejecución y/o asignación, en los términos establecidos en la Política de Asignación de Órdenes.
- Si la Corredora coloca productos de emisores relacionados o en los que tenga interés, deberá mantener las prácticas de transparencia y divulgación apropiadas según el producto ofrecido al cliente. En caso que la

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

normativa lo requiera, la Corredora relevará al cliente su interés o potencial conflicto asociado.

- Prohibición de uso de información de clientes para provecho propio: Bajo ninguna circunstancia la Corredora o sus Colaboradores pueden usar la información de las órdenes o inversiones de sus clientes para generar lucro propio. Esto significa prohibir expresamente conductas como: adelantarse a las órdenes de un cliente (front-running), hacer operaciones personales reflejando las de un cliente (piggybacking), o manipular el mercado a fin de mejorar el resultado de una posición propia en perjuicio de los clientes.
- La fijación de comisiones y costos para los clientes debe ser transparente y basada en criterios de mercado. La Corredora y/o sus Colaboradores deben abstenerse de recomendar operaciones excesivas (churning) únicamente para generar más comisiones.

En resumen, la Corredora, y sus Colaboradores, tienen y deben tener siempre como principal foco el Cliente, donde ante cualquier cruce de intereses con el cliente.

2. Conflicto entre clientes (intereses de clientes en colisión):

Se produce cuando los intereses o instrucciones de dos o más clientes de la Corredora entran en conflicto entre sí, poniendo a la Corredora en medio de una situación donde cualquier acción pudiese favorecer a un cliente a costa de otro.

Ejemplos:

- Dos clientes distintos de la Corredora desean comprar el mismo activo de disponibilidad limitada (por ejemplo, una acción poco líquida) en montos similares al mismo tiempo. Si no hay suficiente oferta para ambos, surge un conflicto sobre a quién se le adjudica primero o a qué precio.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

- Un cliente quiere vender cierto instrumento mientras otro cliente quiere comprarlo; la Corredora, al intermediarlos, podría verse inclinada a lograr un mejor precio para uno en detrimento del otro.

Directrices: La Corredora debe asegurar un trato equitativo e imparcial a todos sus clientes. Específicamente:

- Al asignar operaciones en casos de concurrencia (múltiples clientes queriendo comprar/vender lo mismo), se seguirán políticas preestablecidas, típicamente reglas cronológicas o proporcionales. Por ejemplo, aplicando el principio de orden cronológico, asignando por orden recibida, si la orden fue dada antes, o prorratear proporcionalmente entre clientes si las órdenes llegaron simultáneamente. Estas políticas deben ser conocidas por los operadores y vigiladas por el área de Control y Procesos o Cumplimiento. En ninguna circunstancia un operador puede elegir discrecionalmente favorecer a un cliente por sobre otro.
- La información de un cliente no se compartirá con otro cliente. Cada cliente opera con la Corredora de manera confidencial e independiente. Un cliente no debe enterarse por la Corredora de lo que otro está haciendo, a menos que sea información pública. Por ejemplo, si varios clientes participan en una misma transacción gestionada por la Corredora (como una subasta o colocación), cada uno recibirá únicamente información pertinente sin revelar identidades o estrategias de los demás.
- En transacciones entre clientes de la propia Corredora (p. ej., cliente A vende y cliente B compra a través nuestro), la Corredora actuará de mediadora imparcial, procurando cerrar el negocio a un precio justo de mercado. No buscará “contentar” solo a una parte a expensas de la otra, sino que ambas queden conformes dentro de lo razonable.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

La Corredora además cuenta con una Política de Asignación de Operaciones que se encuentra publicada en el sitio web institucional, dicha política establece los criterios objetivos para la ejecución y asignación de órdenes de clientes en condiciones equitativas y transparente.

3. Conflicto entre el interés personal del Colaborador y sus deberes profesionales (situaciones del Colaborador):

Incluye todos los casos donde los intereses privados de un Colaborador pueden interferir con su capacidad de actuar en forma objetiva y leal hacia la Corredora y sus clientes. Aquí se engloban varias subcategorías:

a) Actividades externas y relación con terceros: Cuando un Colaborador, además de trabajar en la Corredora, tiene otro cargo, función o negocio externo, existe el riesgo de conflictos de tiempo, de desempeño o incluso de lealtad (especialmente si es en el mismo rubro). También si mantiene vínculos personales estrechos (familiares, societarios o de amistad íntima) con terceros que son clientes, proveedores o competidores de la Corredora, podría generarse parcialidad. En estos casos, las mitigantes establecidas son:

- Cualquier empleo, cargo, asesoría profesional o actividad remunerada fuera de la Corredora debe ser informada previamente por el Colaborador a la Gerencia de Recursos Humanos y al Oficial de Cumplimiento, y contar con autorización escrita de la empresa antes de iniciarse. La Corredora evaluará si tal actividad externa es compatible con sus intereses y con la dedicación del Colaborador.
- Cualquier vínculo familiar directo (padres, cónyuge, hijos, hermanos) o relación sentimental del Colaborador con personas que trabajen en entidades reguladoras, clientes, proveedores significativos o contrapartes de la Corredora, debe ser declarada. La intención no es limitar las relaciones personales, sino prevenir situaciones.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

7. Procedimiento para la Declaración, Registro y Gestión de Conflictos de Interés.

Todo Colaborador tiene la obligación de declarar por escrito al Oficial de Cumplimiento, de manera inmediata y completa, cualquier situación que constituya o pueda constituir un conflicto de interés según lo definido en este Manual. Esta declaración deberá realizarse al momento de la contratación y actualizarse anualmente, así como cada vez que surja una nueva situación.

El Oficial de Cumplimiento mantendrá un Registro de Conflictos de Interés de carácter reservado, donde se documentarán todas las situaciones declaradas, el análisis realizado, las medidas de mitigación adoptadas y la resolución final. Este registro estará a disposición del Directorio y del Gerente General cuando lo requieran.

8. Procedimientos para la revisión y actualización periódica del manual.

El presente manual debe ser revisado a lo menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes que deban ser incorporados ante cambios en la normativa, el mercado o la estructura organizacional. Para ello, el Directorio será notificado de las actualizaciones y deberá aprobarlas en la sesión de directorio que corresponda.

Una vez actualizado el manual, se realizará una capacitación obligatoria a todos los Colaboradores sobre los cambios y contenidos del mismo. Adicionalmente, todos los Colaboradores deberán firmar anualmente una declaración jurada en la que conste que han leído, comprendido y se comprometen a cumplir con las disposiciones de este Manual.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025

9. Información adicional

La Corredora cuenta con un manual de reclamos y denuncias, el que es aplicable a todos los Colaboradores y que establece que aquellas denuncias o reclamos recibidas tanto externas como internas en materia de regulación de conflictos de interés, debe notificarse al Oficial de Cumplimiento para su registro, análisis y seguimiento de la resolución del caso. Es parte de los deberes de los Colaboradores, el denunciar cualquier hecho que constituya una falta a lo establecido en el presente manual que tiene como fin el mejor interés del cliente y el adecuado manejo de los conflictos de interés, esto a través del canal de denuncias, denuncia que puede ser realizada de manera anónima si el Colaborador así lo requiere.

Manual de Tratamiento y Resolución de Conflictos de Interés			
Identificación	Elaborado	Aprobado	Fecha
MPD-RIE-007-V5	Felipe Alvarado	Directorio	10-2025