

CÓDIGO DE CONDUCTA GRUPO BUPA CHILE

VALIENTES | EMPÁTICOS | RESPONSABLES

Vivir nuestro Propósito y Valores cada día

Colaboradores,

En Bupa Chile nos sentimos muy orgullosos de lo que hacemos cada día: cuidar la salud de las personas. Nuestro propósito es claro y nos inspira: ayudar a que las personas vivan vidas más largas, sanas y felices, y contribuir a crear un mundo mejor. Con esa motivación, avanzamos con la ambición de ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo.

Para lograrlo, no solo importa qué hacemos, sino también cómo lo hacemos. En ese camino, contamos con nuestro Código de Conducta, una guía que refleja quiénes somos como organización y que nos orienta a tomar decisiones alineadas con nuestra cultura y principios, incluso en los momentos más desafiantes. Este código se basa en nuestros valores corporativos que deben estar presentes en nuestro día a día:

- **Valientes**, para atrevernos a buscar nuevas formas de hacer las cosas y aprender de nuestros errores.
- **Empáticos**, poniendo siempre a las personas en el centro, escuchando activamente a nuestros pacientes y clientes, tratándolos con dignidad y respeto.
- **Responsables**, haciéndonos cargo de nuestras acciones y decisiones, actuando con integridad en todo momento.

Hoy también ampliamos nuestra mirada con el enfoque One Health, que nos recuerda que la salud de las personas está profundamente conectada con la salud del planeta. Por eso, seguimos comprometidos con la sostenibilidad y con generar un impacto positivo en nuestro entorno, a través de un modelo de gestión equilibrado y consciente.

Quiero recordarles que el éxito y la reputación de Bupa Chile se construyen entre todos. Los invito a usar nuestro Código de Conducta como una brújula diaria y a sentirse siempre con la confianza de utilizar el canal Speak Up para informar cualquier conducta que no esté alineada con nuestros valores y principios éticos.

Sigamos trabajando juntos, cuidando de nuestros pacientes y clientes, de nuestro planeta y, muy especialmente, cuidándonos entre nosotros.

Rafael Córdova,
Gerente General de Bupa Chile



Índice

Cuidamos nuestro Código de Conducta



1.

Cuidamos de nuestros clientes

- 1.1. Ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos.
- 1.2. Ofrecemos servicios de la más alta calidad.
- 1.3. La seguridad clínica forma parte de nuestra cultura.

2.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

- 2.1. Propiciamos entornos de trabajo seguros y saludables.
- 2.2. Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación
- 2.3. Aseguramos la formación continua y el desarrollo profesional.
- 2.4. Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- 2.5. Declaramos los conflictos de interés.

3.

Protegemos la información de grupo Bupa Chile y su reputación

- 3.1. Comunicamos de forma responsable.
- 3.2. Preservamos la información confidencial.
 - 3.2.1. Protegemos los datos personales de nuestros clientes.
 - 3.2.2. Protegemos la información personal de nuestros empleados.
- 3.3. Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos.
 - 3.3.1 Nuestra relación con los colaboradores sanitarios.
 - 3.3.2 Nuestra relación con proveedores no sanitarios.
 - 3.3.3 Nuestra relación con intermediarios y otros profesionales del sector seguros.
 - 3.3.4 Colaboramos con las administraciones públicas.

4.

Colaboramos en la creación de un mundo mejor

- 4.1. Estamos comprometidos con la sostenibilidad.
- 4.2. Compromiso grupo Bupa Chile con los objetivos de desarrollo sostenible.
- 4.3. Cuidamos de la salud de las personas.

5.

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

- 5.1. Somos responsables.
- 5.2. Somos transparentes.
- 5.3. Cumplimos con nuestras obligaciones legales.
- 5.4. Estamos comprometidos en la lucha contra la corrupción, los delitos financieros y contra aquellos que podrían perjudicar la responsabilidad penal del grupo Bupa Chile.
- 5.5. Cuidamos y conocemos nuestra relación con terceros.
- 5.6. Fomentamos la libre competencia.

6.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

- 6.1. Nuestros principios éticos.
- 6.2. ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código?
 - 6.2.1. Canal de Speak Up.
 - 6.2.2. Cómo realizar una denuncia.
 - 6.2.3. Responsable del canal de Speak Up (Speak Up Officer).
- 6.3. Garantías del Canal de Speak Up.
 - 6.3.1. Posibilidad de anonimato.
 - 6.3.2. Confidencialidad y prohibición de represalias.
 - 6.3.3. Investigaciones.
 - 6.3.4. Medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Introducción

“**El Código de Conducta del grupo Bupa Chile, es nuestra guía para comportarnos con integridad en nuestro trabajo diario.**”

Nuestro propósito es **ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor.** La gran responsabilidad que conlleva nuestro propósito hace que nuestros **valores y principios éticos** sean clave en las decisiones que tomamos y en las acciones que llevamos a cabo durante la realización de nuestro trabajo.

El código nos aplica a todos nosotros como colaboradores del grupo Bupa Chile y también sirve de pauta de comportamiento para nuestros proveedores externos. Su contenido nos aporta información, recursos y herramientas para poder tomar las decisiones correctas, resolver problemas que puedan surgir en nuestro día a día y actuar de forma íntegra.



“**El éxito, la reputación y el buen hacer del grupo Bupa Chile, depende de todos nosotros, de nuestras decisiones y de nuestros actos. Como colaboradores somos responsables de cumplir con la ley y con lo dispuesto en nuestro Código de Conducta.**”

Es responsabilidad de todos

- Conocer, comprender y cumplir con lo dispuesto en el Código de Conducta, sea cual sea nuestro lugar en la organización, así como cumplir con las políticas corporativas y legislación aplicable.
- Utilizar el Código de Conducta como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- Pedir consejos cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro Código de Conducta y la legislación aplicable.
- Informar de posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta, de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.

Es responsabilidad de los Líderes del grupo Bupa

- Promover una cultura ética y promover el conocimiento y cumplimiento de nuestro Código de Conducta.
- Liderar mediante el ejemplo, siendo modelo de conductas adecuadas, congruentes con nuestro Código de Conducta y con nuestros valores.
- Crear un ambiente en el que las personas se sientan cómodas a la hora de plantear dudas sobre la ética y la conducta.
- Actuar para impedir incumplimientos de nuestro Código de Conducta y de la ley.
- No inducir o dar órdenes para que se logren resultados a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el Código y la ley.

¿Cómo puedo saber si alguna conducta no es ética? ¿Qué hago si tengo dudas?

- ¿Es legal?
- ¿Es congruente con nuestro Código?
- ¿Refleja los valores de Bupa?
- ¿Respeto la marca y la reputación de Bupa?
- ¿Me gustaría leer sobre esto en los medios?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es **NO**, entonces **NO LO HAGAS**.

Cuidamos nuestros valores

VALIENTES

Hacemos que sucedan nuevas posibilidades

Somos valientes para buscar nuevas formas de hacer las cosas. Esa valentía es la que nos empuja a conocer más sobre el negocio y descubrir dónde podemos seguir marcando la diferencia. También nos ayuda a aprender de los errores y nos permite saber cómo contribuir de manera efectiva a nuestro gran sueño: ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo.

EMPÁTICOS

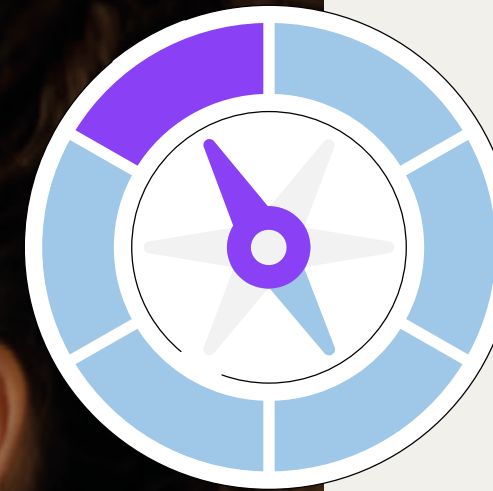
Actuamos con empatía y respeto

Somos empáticos, lo que nos ayuda a mantener viva nuestra obsesión por el cliente, por el cliente, por escucharles, comprenderles y ayudarles con sus problemas. Si un cliente llega en busca de una solución, hacemos todo lo que está en nuestra mano y en la de la empresa para ayudarle.

RESPONSABLES

Somos responsables en la toma de decisiones y en nuestras acciones

Queremos contribuir a crear una sociedad mejor y un entorno más sostenible. Cuidamos de la salud de nuestros clientes y del planeta. Cada uno de nosotros asume su rol en la sostenibilidad.



01

Cuidamos de nuestros clientes

“Queremos prestar el mejor servicio y atención a nuestros clientes, cuidando de ellos a lo largo de toda su relación con el grupo Bupa Chile.”

Cuidamos de nuestros clientes

1.1. Ponemos a los clientes en el centro de todo lo que hacemos

La experiencia de nuestros clientes, en cualquier etapa de nuestra relación con ellos, supone una fuente sostenible de ventaja competitiva, y por lo tanto está en el centro de todo lo que hacemos. Nos preocupamos por ofrecer una experiencia excepcional, que haga que los clientes nos elijan.

Esto implica que:

- **Escuchamos** a nuestros clientes y nos preocupamos **por conocer y entenderlos**.
- Nos **anticipamos** a sus necesidades, ofreciendo soluciones adaptadas a cada uno de ellos.
- **Medimos la satisfacción** de nuestros clientes e **implementamos acciones** de mejora en aquellas situaciones que así lo requieran.
- Nos preocupamos por ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros clientes.

1.2. Ofrecemos calidad a cada uno de nuestros clientes

Cada uno de nuestros clientes es diferente, por eso sus necesidades y preocupaciones son únicas. Debemos mostrar un interés especial en cada uno de ellos, ofreciendo una atención auténticamente personal, con dignidad y respeto.

Esto implica que:

- Ofrecemos una **atención constante y responsable** basada en el trabajo en equipo, con implicación de todos, independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcamos.
- **Cumplimos con los plazos acordados y con los compromisos adquiridos** y no aceptamos ni proponemos aquellos que no pueden ser cumplidos.
- Respondemos a las dudas y preguntas de nuestros clientes, con **claridad y transparencia**, utilizando un lenguaje comprensible.
- Tratamos a nuestros clientes **con respeto, honestidad, cercanía y amabilidad**, sin discriminación alguna.
- Mantenemos la **imparcialidad u objetividad** ante el cliente sin dejar de mostrar **empatía, profesionalidad y cercanía**.
- Actuamos profesionalmente poniendo en práctica los **procesos y normativas** establecidos por el grupo Bupa Chile.
- Inspiramos a los clientes para que adopten **hábitos saludables y sostenibles** que contribuyan a mejorar su propia salud, así como la del planeta.
- Informamos de forma inmediata a nuestro líder cuando observemos que no se está ofreciendo la calidad que exigen nuestros clientes.

Cuidamos de nuestros clientes

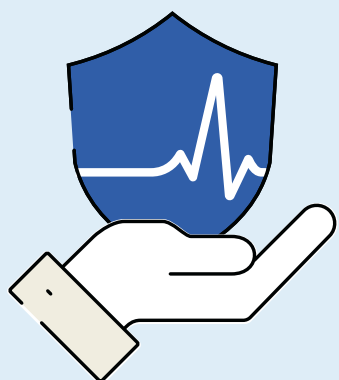


1.3. La seguridad clínica forma parte de nuestra cultura

Todos compartimos el compromiso de alcanzar los mejores niveles de calidad y seguridad clínica en los servicios que prestamos.

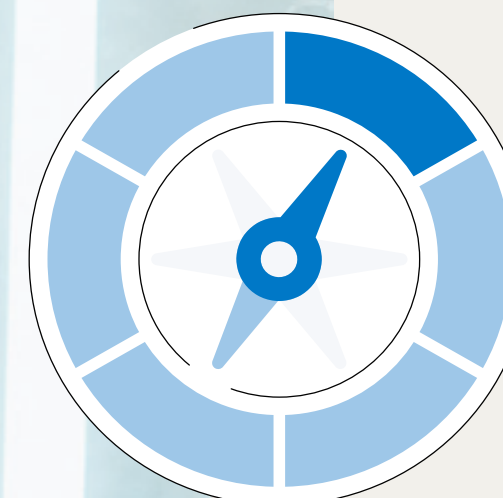
Esto implica que:

- Protegemos la seguridad de las personas a las que prestamos servicios, especialmente la de nuestros pacientes.
- Nos aseguramos de conocer, entender y mantener al día la formación sobre seguridad clínica que nos ofrece el grupo Bupa Chile.
- Conocemos la normativa y las políticas internas relacionadas y nos comprometemos a cumplirlas.
- Contribuimos de forma proactiva a crear y fortalecer la cultura de seguridad en nuestra organización.
- Notificamos los incidentes y aprendemos de ellos, impulsando la mejora continua de la organización en cuanto a la práctica clínica.



La seguridad clínica es un principio fundamental para garantizar la calidad asistencial y el grupo Bupa Chile es un referente en la aplicación de los mejores estándares en el cuidado de nuestros pacientes y residentes.





02

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

“Cada uno de nosotros es una pieza fundamental del grupo Bupa Chile. A todos nos une nuestro propósito y nuestros valores. Nuestro éxito se basa en la diversidad, el trabajo en equipo, la profesionalidad y el clima de respeto y confianza.”

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.1. Propiciamos entornos de trabajo seguros y saludables

Proteger la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores es fundamental para el propósito de ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor.

Esto implica que:

- Velamos por nuestra propia seguridad, salud y bienestar, así como por el de nuestros compañeros, colaboradores y todas aquellas personas con las que compartimos espacio en nuestro lugar de trabajo.
- Nuestra organización valora y promueve el bienestar de todos. Equilibramos nuestro trabajo con la vida personal y la salud para obtener niveles óptimos de energía que nos permitan aportar la mejor versión de nosotros en el día a día de nuestro trabajo.

El concepto de salud engloba todos los aspectos de la persona, tanto el físico como el psicológico. Es fundamental que todos seamos conscientes de que la actitud mental tiene un impacto directo en nuestra salud.

Esto implica que:

- Conocemos y cumplimos con la normativa de seguridad y salud aplicable, así como las políticas internas relacionadas.
- Todos tenemos el compromiso de mantener nuestro lugar de trabajo libre de alcohol y drogas.
- Cuando observamos alguna actividad que no parece segura, o cuando se produce un accidente o incidente, se lo comunicamos de inmediato a nuestro líder jerárquico.



Nuestra organización apuesta por el cuidado íntegro de la seguridad, salud y el bienestar de sus colaboradores, fomentando estilos de vida y hábitos saludables a través del programa Smile, que ofrece actividades, asesoría y contenidos vinculados a cuatro pilares: mente sana, cuerpo sano, entorno sano y comunidad sana.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.2. Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación

Creemos en un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y digno con todos y para todos, en el que crecemos y nos desarrollamos profesionalmente de forma colaborativa.

Esto implica que:

- Nos tratamos unos a otros (incluidos nuestros colaboradores externos) con dignidad y respeto.
- Tenemos tolerancia cero frente a conductas verbales o físicas no deseadas ni aceptadas en el contexto profesional, así como con las bromas degradantes y despectivas.
- Nos comportamos de forma adecuada y profesional en todas las actividades que llevamos a cabo con otras personas en el entorno laboral.
- En ningún caso las relaciones laborales, profesionales o contractuales de las personas que formamos parte del grupo Bupa Chile pueden ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación o cualquier otra que atente contra la dignidad o libertad personal o que suponga discriminación.
- Todo colaborador del grupo Bupa Chile debe denunciar por los canales establecidos en el Código de Conducta (**Speak Up**) las situaciones de abuso o discriminación de las que tenga conocimiento.

2.3. Aseguramos la formación continua y el desarrollo profesional

El desarrollo profesional en el grupo Bupa Chile es un elemento clave para asegurar que disponemos permanentemente de las capacidades más adecuadas para los requerimientos del negocio.

Esto implica que:

- Participamos de manera activa en los planes de formación que el grupo Bupa Chile pone a nuestra disposición, implicándonos en nuestro propio desarrollo y comprometiéndonos a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias, con el fin de propiciar nuestro progreso profesional.
- Identificamos las necesidades formativas y de desarrollo de nuestros equipos, y facilitamos la asistencia a las acciones formativas y, posteriormente, su aprovechamiento en el día a día.

Es esencial actualizar y mejorar las habilidades digitales de los colaboradores del grupo Bupa Chile para lograr nuestros objetivos de transformación global.

- Consideramos la evaluación del desempeño como una oportunidad para definir retos de desarrollo profesional.
- Establecemos prioridades y criterios de desempeño para cada colaborador que participe en el sistema de gestión del desempeño y, posteriormente, realizamos su evaluación con claridad, objetividad y rigor.
- En los casos en que nuestros empleados no participen en el sistema de gestión del desempeño, les informamos de los aspectos necesarios para el buen desarrollo de sus actividades.



La promoción y el desarrollo de las personas parte de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del desempeño y capacidades del individuo, que se mide a través de la metodología de gestión del desempeño y/o de evaluación de conocimientos y competencias.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.4. Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades

Estamos convencidos de que la diversidad supone un activo clave para el éxito ya que favorece la innovación, la creatividad y el dinamismo, permite atraer y retener a los mejores profesionales, ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y responder a las necesidades del mercado de forma ágil y rápida.

Valoramos a las personas con diversidad de experiencias, ideas, creencias y orígenes y todos ellos tienen las mismas oportunidades en nuestra organización.

Esto implica que:

- Desarrollamos nuestra actividad profesional en el grupo Bupa Chile con los clientes, socios y demás grupos de interés, con respeto a todas las personas sin tener en cuenta sus diferencias.
- Apoyamos la igualdad de oportunidades y no discriminación en los procesos de selección: con carácter general estos son abiertos para que pueda acceder el mayor número de personas con la cualificación adecuada.
- Nos comprometemos a que la selección y la promoción se desarrolle en base al mérito y en atención a los requisitos de capacidad precisos en cada caso para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Se podrán realizar adaptaciones razonables para personas cualificadas que tengan una discapacidad para darles oportunidades de empleo. Por “adaptación razonable” se entiende una modificación o ajuste efectuado en un puesto de trabajo, el entorno laboral o la manera en la que se hacen normalmente las cosas.

Para las personas involucradas en un proceso de selección, el grupo Bupa Chile exige:

- ✓ **Imparcialidad:** toma de decisiones objetiva y ajustada a los criterios establecidos en los procedimientos de selección y contratación del grupo Bupa Chile.
- ✓ **Confidencialidad:** la información sobre candidatos potenciales o reales es estrictamente confidencial.



En nuestra organización, nos preocupamos por fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación, la estabilidad laboral y personal, la formación continua y la promoción.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.5. Declaramos los conflictos de interés

En ocasiones nuestras actividades o relaciones personales pueden interferir con nuestra capacidad para actuar en el grupo Bupa Chile. Esto puede generar conflictos de interés y, por lo tanto, debemos actuar de una forma diferente en estas situaciones para garantizar la equidad y la transparencia.

Ante los diferentes conflictos de intereses que pueden darse con respecto a las relaciones con familiares y amigos, en el desarrollo de otras actividades profesionales y en relación con **gratificaciones, regalos, viajes y eventos**, algunas pautas de comportamiento pueden sernos de utilidad:

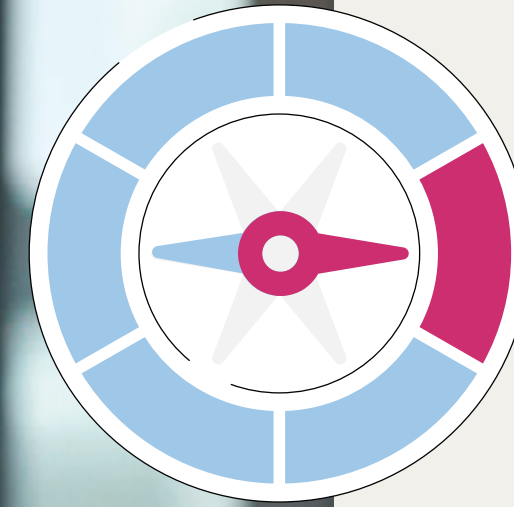
- Cuando en **nuestra actividad profesional se vea involucrado un familiar o amigo**, nos aseguraremos de conocer y cumplir la política del grupo Bupa Chile al respecto.

Se podrán desempeñar otras actividades profesionales, distintas a las realizadas en el grupo Bupa Chile, siempre y cuando:

- No supongan merma en la eficacia esperada en las funciones que desarrollamos en el grupo Bupa Chile.
- No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida.
- No nos hagan incurrir, ni siquiera potencialmente, en conflicto de intereses por sus relaciones con familiares o amigos.
- Si desempeñamos **funciones de dirección**, debemos centrar nuestros esfuerzos profesionales en el desarrollo de nuestro cometido para el grupo Bupa Chile por lo que debemos evitar realizar otras actividades profesionales, salvo las relacionadas con administración del patrimonio propio u otras actividades autorizadas que no impliquen conflicto de intereses.

Regalos y Hospitalidades: para evitar que los regalos, hospitalidades y viajes patrocinados recibidos y entregados por terceros afecten a nuestra toma de decisiones, hacemos una clara distinción entre los intereses del grupo Bupa Chile y nuestros intereses privados, debemos asegurarnos que conocemos y cumplimos con las políticas al respecto, donde se regula cómo debemos actuar.

- Recordamos que las donaciones, regalos y hospitalidades, cualquiera que sea su forma e importe, realizadas a cualquier organización de carácter político en nombre del grupo Bupa Chile están prohibidas, de acuerdo con las políticas de Prevención del Fraude y Otros Delitos Económicos y de Gestión de la Reputación.
- Las que se realicen a título personal, deben ser puestas en conocimiento de la compañía a través de la declaración de conflicto de intereses, sólo en el caso de que el donante desempeñe un puesto de carácter directivo o de responsable.
- Si con anterioridad de nuestra incorporación en el grupo Bupa Chile, y sin interrupción, hemos ejercido un cargo de responsabilidad en la Administración Pública, garantizaremos nuestra independencia en aquellos asuntos que puedan estar relacionados directamente con nuestra actividad profesional previa en la Administración.
- En el caso de que hayamos desempeñado una función de alto cargo en cualquier administración pública dejaremos pasar un plazo de dos años antes de asumir funciones directivas en el grupo Bupa Chile en la misma área de responsabilidad.



03

**Protegemos la
información de
grupo Bupa Chile y
reputación**

Cuidamos la información de grupo Bupa Chile y su reputación



3.1. Comunicamos de forma responsable

Creemos en una comunicación interna transparente, basada en el diálogo. A su vez, nuestra comunicación externa vela por tener una identidad corporativa sólida sin olvidar el papel fundamental que tenemos todos nosotros para conservar nuestra marca y reputación.

Todos nosotros somos embajadores de la marca Bupa Chile y, por lo tanto, debemos velar porque nuestro proceder no dañe su imagen o reputación. La reputación de la Entidad es fundamental para ofrecer confianza, alcanzar nuestros objetivos estratégicos y cumplir nuestro propósito de ayudar a las personas a llevar vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor.

Para seguir desarrollando una sólida reputación y marca de manera global, nos basamos en ser **diferentes, reconocibles y coherentes** en los diversos mercados y puntos de contacto en los que operamos.

Debemos ser conscientes de que todos tenemos la capacidad de influir en la reputación del grupo Bupa Chile, y lo que decimos en público o en Redes Sociales puede afectar a la forma en que nuestros clientes y comunidades nos ven.

Cómo podemos participar en las **Redes Sociales** de forma responsable:

- Somos conscientes de que no perdemos nuestra condición de empleados del grupo Bupa Chile, incluso en los momentos en los que no estemos realizando nuestro trabajo. Por lo tanto, debemos guardar un comportamiento acorde, especialmente cuando nos identificamos como colaboradores del grupo Bupa Chile al utilizar las redes sociales o a través de otras formas de comunicación.
- Somos cuidadosos con las manifestaciones que realizamos en las Redes Sociales, especialmente para que estas no resulten ofensivas, despreciativas, racistas o injuriosas hacia otras personas o instituciones tanto públicas como privadas, todo ello salvaguardando los principios de libertad personal y de expresión.



Cuidamos la información de grupo Bupa Chile y su reputación



3.2. Preservamos la información confidencial

Todos tenemos la obligación de **proteger la información confidencial y propiedad del grupo Bupa Chile**:

- Protegemos la información relacionada con los asuntos internos del grupo Bupa Chile que sean considerados como confidenciales.
- Nos aseguramos de que la información confidencial no sea divulgada a terceros. Incluso de forma interna, la información confidencial se comparte solo con aquellos colaboradores que la necesitan para el desarrollo de su actividad.

3.2.1. Protegemos la información personal de nuestros clientes

Nuestros clientes confían en nosotros cuando comparten su información personal. Por ello, debemos protegerla y tratarla con confidencialidad y de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos personales.

Respetamos la privacidad de todos nuestros clientes y tomamos las medidas de seguridad necesarias.

Esto implica que:

La información de carácter personal que el grupo Bupa Chile posee acerca de sus clientes y de su relación con ellos debe ser protegida y tratada de manera confidencial respetando la normativa de protección de datos personales.

Por ello, se han adoptado normas y procedimientos específicos para que:

- Garanticemos la seguridad en el acceso a sistemas informáticos y a archivos físicos.
- Cumplamos con las normas y procedimientos internos en materia de protección de datos que se revisan y auditan periódicamente.

- Incorporaremos exigencias semejantes en nuestras relaciones con terceros a los que encargamos la prestación de algún servicio.
- Apliquemos medidas adecuadas para impedir violaciones de seguridad de los datos personales y salvaguardemos los derechos y libertades de nuestros clientes, evitando así el acceso no autorizado a su información personal.

3.2.2. Protegemos la información personal de nuestros colaboradores

Al igual que los datos personales de nuestros clientes deben ser preservados, para el grupo Bupa Chile también es fundamental asegurar que protegemos la información personal de sus empleados.

Esto implica que, respecto a la **privacidad y confidencialidad de nuestra información personal**:

- Protegemos la información que nos confían y la tratamos de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.
- La información confidencial se compartirá solamente con aquellos empleados que la necesitan para el desarrollo de su actividad, y nos aseguramos de que no sea divulgada a terceros (clientes o proveedores).

Cuidamos la información de grupo Bupa Chile y su reputación



3.3. Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos

3.3.1. Nuestra relación con los colaboradores sanitarios

Nuestras relaciones con los profesionales y sociedades pertenecientes al cuadro médico y demás colaboradores sanitarios se fundamentan en un marco ético de colaboración. Todas las interacciones con la comunidad médica se basan en intercambios profesionales cuyo objetivo es beneficiar al paciente, ofreciéndole el mejor cuidado posible.

Esto implica que:

- Aseguramos que, en la medida de lo posible, nuestros clientes reciben el cuidado necesario en cada circunstancia, proporcionado por profesionales adecuadamente formados y entrenados.
- Respetamos la profesionalidad de nuestros colaboradores sanitarios en el desarrollo de su actividad médica, utilizando en nuestras valoraciones una información objetiva, de calidad y debidamente contrastada.
- Conocemos, respetamos y cumplimos con los procesos y procedimientos internos de la compañía relacionados con los colaboradores sanitarios.
- Nos cercioramos de que la práctica médica, ya sea en centros asistenciales propios como en los concertados, cumpla con todos los estándares y criterios asistenciales exigibles.
- Incentivamos la calidad en el servicio a través de la selección y contratación de profesionales establecida en el proceso de selección de proveedores. A su vez, promovemos su participación en programas de formación continua.
- Agilizamos, en la medida de lo posible, todos los procesos administrativos, contribuyendo al cumplimiento de los acuerdos que el grupo Bupa Chile ha alcanzado con sus colaboradores.
- Cumplimos con exactitud los compromisos adquiridos con los colaboradores y no aceptamos compromisos que no puedan ser mantenidos o respetados.
- Establecemos una relación de confianza y respeto mutuos, basada en la búsqueda de la calidad, el prestigio y el beneficio para todos.
- Fomentamos la buena relación y la colaboración entre médicos y pacientes, velando por que el paciente siempre tenga la oportunidad de tomar las decisiones que afecten a su propia salud, una vez obtenida la adecuada información relativa a su caso.

Cuidamos la información de grupo Bupa Chile y su reputación



3.3. Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos:

3.3.2. Nuestra relación con proveedores no sanitarios

No debemos olvidar que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por nuestros proveedores repercute directamente en la calidad de nuestra asistencia, por lo que nuestra relación con proveedores no sanitarios y otros colaboradores debe estar fundamentada en una política definida para que la relación sea imparcial, legal, eficiente y transparente.

A su vez, esperamos que todos los proveedores cumplan con los requisitos legales y estándares éticos en sus relaciones empresariales, así como con los compromisos de sostenibilidad adquiridos por el grupo Bupa Chile.

Esto implica que:

- Establecemos relaciones con proveedores siempre acordes a la legislación aplicable y a los principios del Código de Conducta.
- Los proveedores deben ser éticos y responsables. Trabajamos con aquellos que desarrollan su actividad comercial de manera responsable, contribuyen al bienestar económico y social de la comunidad en la que operan y comparten nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, especialmente, los diez principios de Pacto Mundial, que recogen el respeto a los derechos humanos, la reducción del impacto ambiental y la gestión del riesgo climático.
- Cumplimos con las políticas y procedimientos internos de proveedores externos, no perjudicando ni la integridad ni la reputación del grupo Bupa Chile, y buscando la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio.
- Garantizamos la objetividad y transparencia de los procesos de selección de proveedores externos.
- Exigimos que exista una pluralidad suficiente de proveedores de bienes y servicios. Las características y condiciones que oferten los proveedores deben ajustarse a las necesidades y requisitos del grupo Bupa Chile, siempre obteniendo las mejores condiciones en el suministro.

3.3.3. Nuestra relación con intermediarios y otros profesionales del sector seguros

Los intermediarios y otros profesionales del sector Seguros representan un colectivo clave para acceder a nuestros clientes. Desempeñan una labor fundamental en la contratación y mantenimiento de las pólizas.

Esto implica que:

- Desarrollamos la relación con los intermediarios en un marco de profesionalidad, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.
- Aseguramos que todas las transacciones realizadas por intermediarios puedan comprobarse, quedando reflejadas en documentación fiable, precisa y clara.
- Incentivamos que los intermediarios busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros valores y principios.

Nuestra organización valora especialmente a aquellos colaboradores profesionales que comparten los principios que sustentan el Código de Conducta.

Cuidamos la información de grupo Bupa Chile y su reputación



3.3. Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos:

3.3.4. Colaboramos con las administraciones públicas

Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y códigos locales y a colaborar con las administraciones públicas en las jurisdicciones donde opere.

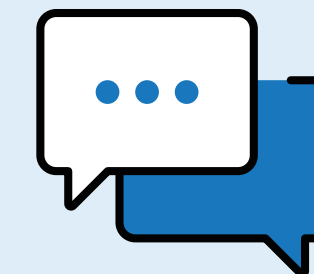
Esto implica que:

- Interactuamos con funcionarios o empleados públicos respetando la legislación al respecto y solo si forma parte de nuestra responsabilidad.
- Notificamos, según los cauces definidos por la Política de Gestión de la Reputación de la compañía, cualquier relación con representantes políticos, cuando estos contactos se realicen en nombre del grupo Bupa Chile.

- Cumplimos con los requisitos exigidos por los contratos públicos y nos aseguramos de comprender nuestras obligaciones.

En caso de desarrollar una actividad política personal:

- No utilizamos los recursos del grupo Bupa Chile.
- No puede entenderse en modo alguno, como atribuible al grupo Bupa Chile, ni deben cuestionar el compromiso de neutralidad política del grupo.
- No puede afectar nuestra objetividad profesional, ni la dedicación en el trabajo.
- En caso de participar en una campaña electoral como candidato de un partido político deberá ser comunicado internamente de acuerdo con la Política de Gestión de la Reputación de la compañía.



Como empresa carecemos de filiación política. Nuestras relaciones con partidos políticos, sindicatos y demás interlocutores sociales se rigen por el principio de legalidad.



04

Colaboramos en la creación de un mundo mejor

“ Ser socialmente responsables y trabajar con integridad es fundamental. Refuerza nuestra legitimidad, mejora nuestra reputación y nos sirve de motor de innovación y crecimiento para mejorar la salud de las personas. ”

Colaboramos en la creación de un mundo mejor



4.1. Estamos comprometidos con la sostenibilidad

Creemos que el compromiso con la sociedad es un elemento clave de transformación. Todos nosotros debemos cuidar de nuestros valores y respetar los principios de nuestro Código de Conducta para crear una sociedad más saludable y sostenible.

Esto implica que:

- Nos involucramos con la sociedad y con el entorno en el que operamos para generar un impacto positivo a través de nuestra actividad.
- Respetamos nuestros valores y los principios de nuestro Código de Conducta para asegurarnos de que realizamos nuestra actividad de manera ética y sostenible.
- Monitoreamos la gestión del día a día de la compañía bajo el **modelo ESG** (Environment, Social and Governance). Se trata de tres áreas de gestión desde las que aseguramos que nuestras acciones están equilibradas entre sí y que en el grupo Bupa Chile aterrizamos con especial foco en salud.

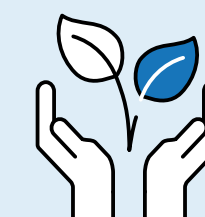
4.2. Compromiso grupo Bupa Chile con los objetivos de desarrollo sostenible

En el grupo Bupa Chile entendemos que la sostenibilidad es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio, ya que refuerza nuestra legitimidad en el sector de salud y bienestar, mejora nuestra reputación y nos sirve de motor de innovación y crecimiento. Retos como el envejecimiento, el aumento de enfermedades crónicas, el sedentarismo, la creación de lugares de trabajo saludables y el cambio climático inciden en la salud y en la calidad de vida de las personas.

Tratamos de dar respuesta a estos desafíos a través de nuestra estrategia de sostenibilidad alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que identifican los retos que debe afrontar la sociedad antes del 2030.

Para ello, nos hemos marcado dos líneas de acción ligadas a nuestra defensa del concepto **One Health**:

- Cuidar la salud de las personas, ayudándolas a adoptar hábitos de vida saludables.
- Cuidar la salud del planeta, para frenar el cambio climático y sus efectos sobre la salud de las personas.



Nuestra ambición es generar un impacto positivo en nuestro entorno a través de nuestra actividad.

Colaboramos en la creación de un mundo mejor



4.3. Cuidamos de la salud de las personas

Uno de los compromisos del grupo Bupa Chile es procurar a las personas salud, bienestar y calidad de vida. Para lograrlo invertimos el 1% de nuestros beneficios en programas destinados a la comunidad que están enfocados a promover hábitos de vida saludable entre la sociedad en general.

Disponemos de programas abiertos que fomentan hábitos de vida saludable y motivan la realización de actividad física a toda la comunidad, y especialmente en aquellos grupos más vulnerables como niños, personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Asimismo, apoyamos desde nuestra experiencia y especialización en salud a Fundaciones y organizaciones sociales y/o deportivas, concretando nuestro compromiso de ser un aporte positivo a la comunidad.

Adicionalmente, dentro de la propia compañía, la promoción de la salud entre nuestros empleados se hace a través del Programa **Smile**. Un programa 100% online y accesible a todos los colaboradores que ofrece actividades, asesoría y contenidos vinculados a cuatro pilares: **mente sana, cuerpo sano, entorno sano y comunidad sana**.





05

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad



5.1. Somos responsables

Nos comportamos éticamente y somos responsables de nuestras acciones: Nuestra organización espera los más altos estándares de honestidad, integridad y ética de nuestras personas, siendo responsables de sus decisiones y acciones, y espera los mismos altos estándares éticos de las personas con las que hacemos negocios.

Esto implica que:

- Realizamos negocios de la manera correcta para que nuestros clientes sigan confiando en nosotros y nuestro negocio pueda seguir creciendo de forma segura, ética y sostenible.
- Actuamos en el mejor interés de nuestros clientes, somos abiertos y honestos en nuestro enfoque comercial y transparentes en nuestras transacciones, registros financieros y prácticas contables.
- Realizamos negocios de acuerdo con las leyes y regulaciones de las jurisdicciones en las que operamos y de manera justa y transparente.
- Realizamos toda la formación obligatoria y entendemos los controles, la gobernanza y los procesos relevantes para nuestras funciones.
- En todo momento mantenemos un actuar intachable, libre de conductas que afecten la dignidad de nuestros pares o que representen un incumplimiento de la normativa. Reconocemos que nuestro actuar siempre debe estar acorde a las disposiciones de este Código de Conducta sin perjuicio de encontrarnos dentro o fuera de las dependencias de la organización o fuera del horario laboral.

5.2. Somos transparentes

Los estados financieros son fundamentales para nuestras operaciones, deben ser precisos y veraces para la toma de decisiones responsable y para aquellos ante los que respondemos. A su vez, fomentamos la transparencia en nuestras comunicaciones internas y externas, así como en nuestra gestión diaria.

Esto implica que:

- La Dirección Financiera es la responsable de la definición, actualización y cumplimiento de los procedimientos que aseguran que los estados financieros del grupo Bupa Chile son elaborados de acuerdo con los principios y normas de valoración que le son exigibles.
- Nuestras responsabilidades en esta materia son especialmente relevantes con respecto a datos e informes que resultan necesarios para la elaboración de los estados financieros.
- Registramos de forma correcta la información relacionada con nuestra actividad en los sistemas y registros.
- Nos responsabilizamos de que haya rigor, fiabilidad, precisión y actualización de la información que manejamos en el desarrollo de nuestra actividad.
- Compartimos la información de forma fluida, transparente y abierta, incluida la información de los impactos en materia social, medioambiental y de gobernanza.

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad



5.3. Cumplimos con nuestras obligaciones legales

Cumplimos con nuestras obligaciones legales, reglamentarias y contractuales. Nuestras políticas y procedimientos se basan en las leyes y reglamentos aplicables en las jurisdicciones en las que operamos.

Esto implica que:

- Nos preocupamos por conocer y cumplir con todas las normas y estamos comprometidos a garantizar el cumplimiento de las leyes sobre delitos financieros o de aquellas que establecen la responsabilidad penal de las personas jurídicas.



Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad



5.4. Estamos comprometidos en la lucha contra la corrupción, los delitos financieros y contra aquellos que podrían generar la responsabilidad penal del grupo Bupa Chile.

Estamos comprometidos con la lucha nacional e internacional contra la corrupción, los delitos financieros y aquellos que puedan implicar la responsabilidad penal corporativa del grupo Bupa Chile. Tenemos tolerancia cero frente a los riesgos que generan estos delitos y las conductas corruptas, fraudulentas o que puedan significar un incumplimiento normativo, que puedan cometer nuestros colaboradores, proveedores o terceros relacionados con nuestras empresas.

Esto implica que:

- No ofrecemos ni aceptamos sobornos o comisiones ilegales y no permitimos que nadie lo haga en nuestro nombre.
- No ofrecemos o prometemos dar nada de valor a cambio de obtener una ventaja en nuestros negocios.
- No ofrecemos ni aceptamos obsequios o entretenimiento.
- Permanecemos alerta ante posibles actividades fraudulentas e informamos a las autoridades pertinentes cuando detectamos alguna actividad sospechosa.
- Protegemos los activos del grupo Bupa Chile y actuamos respecto de ellos procurando administrarlos en cumplimiento de la normativa vigente.
- No incurrimos en actividades que puedan ser constitutivas de delito o que se encuentren prohibidas por la normativa vigente, incluso si éstas pueden resultar beneficiosas para el grupo Bupa Chile.
- Cumplimos con lo dispuesto por la política de prevención del fraude y otros delitos económicos para evitar la ocurrencia de los delitos, tales como, fraude, sanciones internacionales, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, soborno y corrupción y evasión fiscal.
- Contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, que señala de forma clara cuáles son las conductas que se encuentran prohibidas, los delitos que pueden exponer la responsabilidad penal corporativa del grupo Bupa Chile y la correcta forma de desempeñar nuestra labor.
- Revisamos, auditamos y actualizamos constantemente nuestro Modelo de Prevención de Delitos y nuestro sistema de cumplimiento normativo, para mantenernos en línea con los cambios normativos de los ordenamientos jurídicos en los que nos desempeñamos.
- Contamos con un Oficial de Cumplimiento, un Encargado de Prevención de Delitos y un equipo de crimen financiero en nuestras empresas, el que es conocido por todas las personas que forman parte del grupo Bupa Chile.
- Conocemos y respetamos nuestros procedimientos y políticas internas en materia de prevención de delitos y cumplimiento normativo.
- Nos capacitamos constantemente, para conocer con claridad qué conductas son riesgosas y cuales debemos evitar por completo.
- Conocemos y utilizamos el Canal de Speak Up para denunciar a través de ese medio cualquier conducta o actividad sospechosa de la comisión de un delito con la que tengamos contacto.

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad



5.5. Cuidamos y conocemos nuestra relación con terceros

Nos basamos en la legalidad, responsabilidad y transparencia para llevar a cabo nuestras relaciones con terceros, prohibiendo cualquier forma de corrupción. Esta posición protege nuestra reputación y refuerza la confianza que nuestros accionistas y la sociedad tienen en nosotros. Sabemos con quién hacemos negocios. Estamos comprometidos a hacer negocios únicamente con contrapartes que cumplan con nuestros estrictos estándares.

Esto implica que:

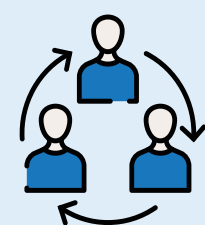
- Implementamos controles para verificar con quién hacemos negocios.
- Nos aseguramos de que todas las personas con las que trabajamos (incluidos proveedores, agentes e intermediarios) comprendan nuestra tolerancia cero con el fraude, soborno y corrupción, lavado de activos y nuestro enfoque frente a los delitos financieros.
- Tenemos especial cuidado cuando tratamos con personas y organizaciones con conexiones políticas.
- Ajustamos nuestro comportamiento a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional, así como a las políticas y procedimientos del grupo Bupa Chile.

5.6. Fomentamos la libre competencia

Competimos con fuerza en el mercado, pero siempre de manera honesta y leal, alcanzando ventajas competitivas a través de nuestro desempeño y nuestro propio esfuerzo.

Esto implica que:

- Fomentamos la libre competencia y cumplimos las normas vigentes al respecto.
- Rechazamos prácticas empresariales que impidan el derecho de nuestros clientes a elegir qué producto o servicio prefieren.
- Garantizamos la libre elección de profesionales y centros por parte de nuestros clientes, y nos abstenemos de favorecer a unos en detrimento de otros arbitrariamente.
- Nos abstenemos de realizar o promover cualquier actuación que pueda resultar contraria a las normas existentes en esta materia.



Los colaboradores médicos, los proveedores y los mediadores son la conexión imprescindible para hacer realidad nuestros propósitos. Ellos nos permiten ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes.



06

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

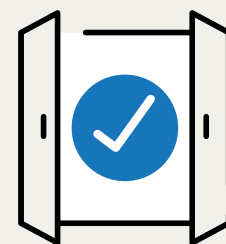
“El Código de Conducta del grupo Bupa Chile es de obligado cumplimiento para todos (colaboradores y directivos).”

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.1. Nuestros principios éticos

Los principios éticos son los fundamentos sobre los que se desarrolla el Código de Conducta a la hora de regir los comportamientos esperados por parte de todos los colaboradores.

Todos nosotros compartimos los principios de rectitud e integridad que inspiran este Código, lo que además supone prestar especial atención a:



TRANSPARENCIA

Nuestro grupo considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable.



CONFIDENCIALIDAD

Uno de los elementos principales en los que se basa la confianza de los clientes de nuestra organización es la apropiada salvaguarda de la información que posee y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo previsto en la legislación y en la normativa interna vigentes en cada momento.



LEGALIDAD

Todos los que trabajan en el grupo Bupa Chile saben que la legalidad es el marco en el que debe desarrollarse su trabajo.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta



6.2. ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código?

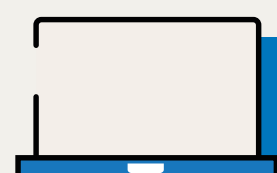
6.2.1. Canal de denuncias Speak Up

Todos tenemos la obligación de cumplir con los principios y comportamientos contenidos en este Código de Conducta. Si observamos comportamientos que puedan suponer el incumplimiento del Código, debemos informar de inmediato a través del Canal de Speak Up para que se pueda poner solución a la situación.

6.2.2. Cómo realizar una denuncia

Nuestra organización se compromete activamente con la integridad y demás principios éticos contenidos en este Código de Conducta, poniendo a disposición de todas las personas que tengan conocimiento o indicio razonable de actuaciones contrarias a este Código, un canal de comunicación para informar sobre dicho incumplimiento.

Nuestro grupo recomienda que, siempre que sea posible, en el momento en el que se observe un incumplimiento del Código, se informe en primera instancia a nuestro superior directo o líder, y si por cualquier motivo, se prefiere cursar la denuncia por otro medio, se podrá hacer directamente a través del **Speak Up Officer** o de manera anónima o nominativa a través de la web o teléfono siguientes:



www.bupa.cl/speakup



1230 020 1364

6.2.3. Responsable del canal de denuncias Speak Up (Speak up officer)

La responsabilidad de supervisar el correcto cumplimiento del Canal de Speak Up reside en la figura del Speak Up Officer. Sus funciones son las siguientes:

- Asegurar que se cumple con lo dispuesto en la Política de Canal de Denuncias (Speak Up), así como con los principios y valores plasmados en este Código de Conducta durante todo el proceso de gestión de las denuncias, así como el correcto funcionamiento de la herramienta de gestión de comunicaciones recibidas.
- Llevar el control y supervisión del proceso de investigación.
- Supervisar y controlar la ejecución de las decisiones del Comité de Ética.
- Compartir, de manera periódica, los aprendizajes adquiridos con el Comité de Ética.
- Informar al Comité de Riesgos y al Directorio de las denuncias al menos una vez al año.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.3. Garantías del canal de denuncias Speak Up

6.3.1. Posibilidad de anonimato

Cuando se realice una denuncia a través del Canal de Speak Up podemos optar por permanecer en el anonimato. No obstante, siempre es recomendable identificarse para facilitar la investigación que se llevará a cabo. En caso de que facilitemos nuestra identidad, se garantizará la confidencialidad de la misma en todo momento.

6.3.2. Confidencialidad y prohibición de represalias

- Valoramos el aporte de aquellas personas que identifican posibles incumplimientos del Código de Conducta o conductas que se alejan de nuestros principios éticos.
- La confidencialidad de la información está garantizada, y tan solo será conocida por un reducido número de personas involucradas en la gestión del Canal de Speak Up.
- Queda prohibida cualquier represalia hacia alguien que haya informado o denunciado con honestidad una vulneración real o posible del Código de Conducta. Las represalias de este tipo también suponen una vulneración del Código.
- Asimismo, el Comité de Ética también ofrece protección a la persona denunciada, al regir el principio jurídico de presunción de inocencia.
- Si la denuncia se dirigiera a cualquiera de las personas involucradas en la gestión del Canal de denuncias, esta persona sería automáticamente excluida del proceso, no teniendo acceso a información alguna.



Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.3. Garantías del canal de denuncias Speak Up

6.3.3. Investigaciones

Cuando existan indicios de que ha habido una vulneración del Código de Conducta se promoverá un proceso de investigación de carácter confidencial, que será llevado a cabo por el equipo de investigación correspondiente, y en el que podrá requerirse la participación de las personas afectadas.

El resultado de la investigación se comunicará a los interesados y al área que corresponda según el tipo de infracción, para la implementación de las medidas pertinentes en cada caso.

6.3.4. Medidas disciplinarias en caso de incumplimiento

En caso de que los resultados de la investigación identifiquen algún tipo de incumplimiento, nuestra organización tendrá la potestad de adoptar medidas disciplinarias, adaptadas a las circunstancias de cada situación.

Los incumplimientos graves podrían dar lugar a sanciones que pueden ir desde amonestaciones hasta el despido.



El presente Código de Conducta ha sido diseñado para asegurar que todos nos comportemos de acuerdo a nuestros principios y valores dentro de la empresa y en nuestras negociaciones externas. El procedimiento establecido para tratar el incumplimiento del Código ha sido desarrollado para asegurar la uniformidad en el proceso.