



CÓDIGO DE ÉTICA



Apasionados Comprensivos Auténticos Responsables Valientes Extraordinarios

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Cuidamos de nuestros Valores: introducción al Código
- 1.2 Nuestra Misión y nuestros Valores
- 1.3 Nuestros Principios Éticos
- 1.4 Nuestro Código

2. CUIDAMOS DE NUESTROS CLIENTES

- 2.1 Ofrecemos calidad a cada uno de nuestros clientes
- 2.2 Damos el mejor servicio a cada uno de nuestros clientes
- 2.3 Protegemos los datos personales de nuestros clientes

3. CUIDAMOS DE TODOS Y CADA UNO DE NOSOTROS

- 3.1 Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable
- 3.2 Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación
- 3.3 Aseguramos nuestro desarrollo profesional
- 3.4 Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades
- 3.5 Protegemos nuestros recursos de trabajo
- 3.6 Comunicamos de forma responsable
- 3.7 Preservamos la información confidencial
- 3.8 Rechazamos los conflictos de interés

4. CUIDAMOS DE NUESTROS PROVEEDORES

- 4.1 Nuestra relación con los proveedores sanitarios
- 4.2 Nuestra relación con proveedores no sanitarios
- 4.3 Nuestra relación con corredores de seguros y otros profesionales del sector seguros

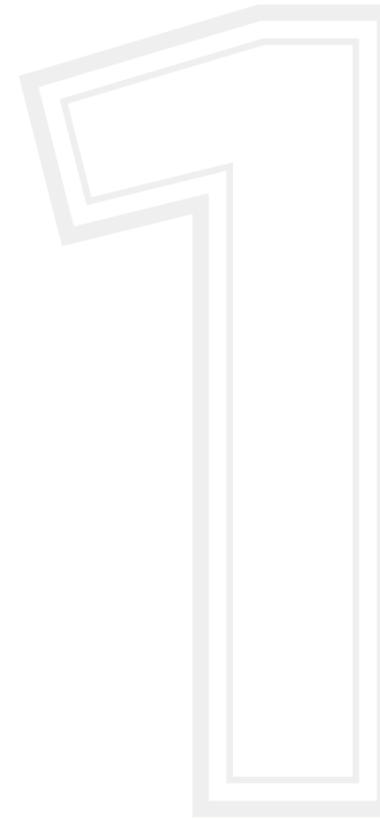
5. CUIDAMOS DE LA SALUD DE LAS PERSONAS

- 5.1 Somos socialmente responsables
- 5.2 Fomentamos la libre competencia
- 5.3 Somos transparentes
- 5.4 Evitamos el fraude y otros delitos financieros
- 5.5 Administración de Filiales
- 5.6 Evitamos el soborno y la corrupción y Colaboramos con las Administraciones Públicas

6. CUMPLIMOS CON NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

- 6.1 ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código?
- 6.2 Respetamos el Código
- 6.3 Flujograma

Introducción



Cuidamos de nuestros valores

“El código de ética de Bupa Chile es nuestra guía para comportarnos con integridad en nuestro trabajo diario.”



1.2 NUESTRA MISIÓN Y NUESTROS VALORES

Nuestra Misión

“Cuidar de la salud y la calidad de vida de las personas, ofreciendo siempre la mejor calidad en el servicio.”

NUESTROS VALORES

APASIONADOS

- Estamos llenos de energía e inspiración
- Nos gusta lo que hacemos y por qué lo hacemos
- Apreciamos a nuestros clientes

COMPENSIVOS

- Somos generosos y humanos
- Tratamos a las personas con respeto y amabilidad
- Nos preocupamos de todo y cuidamos de todos

ABIERTOS

- Buscamos nuevas ideas y diferentes puntos de vista
- Compartimos sin reservas
- Escuchamos y comprendemos de verdad
- Aspiramos a la diversidad

AUTÉNTICOS

- Fieles a nosotros mismos
- Francos y honestos
- Decimos lo que pensamos y pensamos lo que decimos

RESPONSABLES

- Cumplimos siempre
- Nos involucramos
- Hacemos de proyectos realidades

VALIENTES

- Somos valientes
- Nos atrevemos a probar
- Decimos lo que pensamos

EXTRAORDINARIOS

- Vamos más allá
- Damos lo mejor de nosotros mismos
- Siempre proporcionando resultados excepcionales



1.1 CUIDAMOS DE NUESTROS VALORES

Introducción al Código de Ética de Bupa Chile

La misión de Bupa Chile se basa en **cuidar de la salud y calidad de vida de las personas.**

La gran responsabilidad que supone esta misión hace que nuestros Valores y nuestros Principios Éticos sean clave en las decisiones que tomamos y en las acciones que llevamos a cabo durante la realización de nuestro trabajo.

Debemos tener muy presente que cuidar de nuestros Valores a través de la aplicación de nuestro Código de Ética es fundamental para nuestro éxito y reputación.

El Código de Ética debe ser interpretado a la luz de las normas legales y en consonancia con las políticas internas.

Nuestro código se aplica a todos nosotros como trabajadores de Bupa Chile y sirve de pauta

de comportamiento para los 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. Todos y cada uno de nosotros, debemos leerlo con atención, tenerlo siempre a mano y estar familiarizados con él.

El Código ha sido organizado en cuatro secciones principales. Cada sección cuenta con los grupos de personas sobre los que influye nuestro negocio y nuestra forma de hacer las cosas: nuestros clientes, todos y cada uno de nosotros, nuestros proveedores externos y la sociedad.

1.3 NUESTROS PRINCIPIOS

“Los principios éticos toman como base la misión y valores de la compañía y son fundamentos sobre los que se desarrolla el Código de **Ética** que ha de regir los comportamientos de todos los trabajadores.”



TRANSPARENCIA

Bupa Chile considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable sobre cualquier aspecto de su actividad. El **departamento de Comunicación** es el responsable de establecer las vías más adecuadas, con los interlocutores internos y externos correspondientes.

CONFIDENCIALIDAD

Bupa Chile obtiene de sus clientes, médicos, trabajadores y de otras personas o entidades con las que se relaciona, información de carácter personal que contiene en muchos casos datos referentes a la salud, y a otros aspectos que la ley considera privativos de cada individuo. **Uno de los elementos principales en los que se basa la confianza de los clientes de Bupa Chile 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

Bupa Chile está plenamente comprometido con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. Pero, además, de manera voluntaria, ha adoptado políticas y procedimientos inspirados en las mejores prácticas existentes, que complementan los criterios y pautas de actuación que contiene este Código. **Todos los que trabajan en Bupa Chile saben que es el marco en el que debe desarrollarse su trabajo.**

EQUIDAD

La equidad entendida como **el respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad**

requiere, en todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de la actividad de Bupa Chile, un comportamiento respetuoso en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, capacidad física y/o psíquica, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

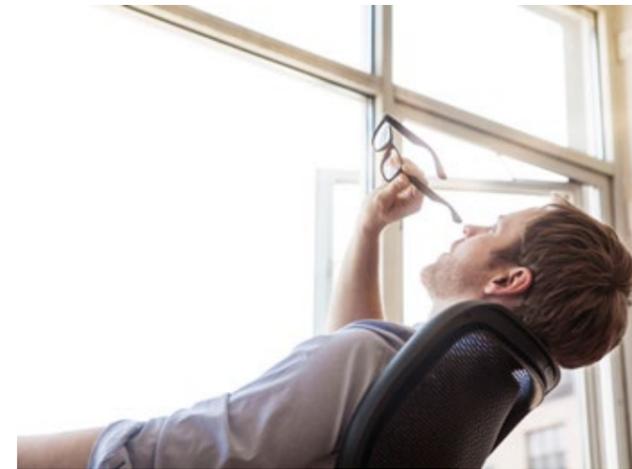
PROFESIONALIDAD

Todo trabajador de Bupa Chile ha de asumir el desarrollo de sus funciones con interés, dedicación y responsabilidad, asegurando, además, la objetividad que se precisa en la toma de decisiones y actuaciones. Además, **todos los trabajadores deben actuar con integridad, evitando incurrir en conflictos de interés.**

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Todos los trabajadores de Bupa Chile, independientemente de la función que desempeñan en la organización, deben actuar de manera responsable con la sociedad, siendo conscientes de que **el cuidado del entorno de trabajo y el desarrollo sostenible contribuyen al progreso económico y social**, y que al actuar de esta manera responsable, proporcionan un valor añadido a la calidad de vida de los clientes. Por ello, los trabajadores deben trabajar de forma responsable y eficiente con los recursos naturales, desarrollando su actividad de forma respetuosa con el medio ambiente, con el objetivo común de lograr la mejora de la salud y el bienestar de toda la sociedad.

1.4 NUESTRO CÓDIGO



Es responsabilidad de todos:

- **Cumplir** con la legislación aplicable.
- **Conocer**, comprender y cumplir con nuestro Código de Ética donde quiera que estemos.
- Cumplir con las **políticas corporativas**.
- **Utilizar** nuestro Código de Ética como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- **Participar** en los cursos y en la formación que se impartan en relación a la ética.
- **Pedir consejo** cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro Código de Ética y de la legislación aplicable.
- **Informar** de posibles incumplimientos de nuestro Código de Ética de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.

¿Cómo puedo saber si alguna conducta no es ética?

¿Qué hago si tengo dudas?

“El éxito, la reputación y el buen hacer de **Bupa Chile**, depende de todos nosotros, de nuestras decisiones y de nuestros actos. Como trabajadores de **Bupa Chile**, todos somos responsables de cumplir con la ley y con nuestro Código de **Ética**.”

Es responsabilidad de los Directivos:

- **Promover una cultura ética**.
- Promover el **cumplimiento** de nuestro Código de Ética
- **Liderar** mediante el ejemplo, siendo modelo de conductas adecuadas, congruentes con nuestro Código de Ética y con nuestros Valores.
- **Asegurarnos** de que las personas a nuestro cargo comprenden el Código de Ética y sus responsabilidades con respecto a éste.
- **Crear un ambiente** donde las personas se sientan cómodas preguntando dudas éticas y planteando inquietudes.
- **Responder** de forma adecuada a los trabajadores que necesitan resolver dudas o plantear inquietudes.
- **Actuar** para impedir incumplimientos de nuestro Código de Ética 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.

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es



NO LO HAGAS

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 Bupa Chile.”

2.1 OFRECEMOS CALIDAD A CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES

“Cada uno de nuestros clientes es diferente, por eso sus necesidades y preocupaciones son únicas.”

Esto implica que:

- **Nos esforzamos** por conocer y comprender las necesidades de nuestros clientes.
- **Cumplimos y superamos** las expectativas de nuestros clientes.
- **Transmitimos profesionalismo** y responsabilidad.
- **Facilitamos** a nuestros clientes información sobre productos, servicios o cualquier otro requerimiento de forma veraz, íntegra, precisa y comprensible.
- **Informamos** de forma inmediata a nuestro superior cuando no se esté dando la calidad que exigen nuestros clientes para poder tomar medidas correctivas rápidamente.



2.2 DAMOS EL MEJOR SERVICIO A CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES

“Debemos asegurar la máxima cercanía con el cliente y comprometernos en mantener y mejorar su salud y calidad de vida. Por eso, debemos mostrar un interés especial en cada uno de ellos, ofreciendo una atención auténticamente personal con dignidad y respeto.”

Esto implica que:

- **Buscamos siempre la satisfacción** del cliente. Demostramos interés en atender sus necesidades y en aportar soluciones alternativas ante las incidencias que puedan surgir.
- **Ofrecemos una atención constante** y responsable basada en el trabajo en equipo, con involucramiento de todos independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcamos.
- **Cumplimos con los plazos acordados** e incluso nos esforzamos por acortar las fechas de compromiso ya que el cliente merece que respondamos con exactitud y celeridad a sus necesidades.
- **Cumplimos 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.
- **Realizamos seguimiento** una vez ofrecido el servicio, si éste fuera necesario.
- **Tratamos a nuestros clientes con respeto**, honestidad, cercanía y amabilidad, sin discriminación alguna.
- **Mantenemos la imparcialidad/objetividad** ante el cliente sin dejar de mostrar empatía, profesionalidad y cercanía.
- **Actuamos profesionalmente** aplicando los procedimientos y normativas establecidas por Bupa Chile.



2.3 PROTEGEMOS LOS DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES

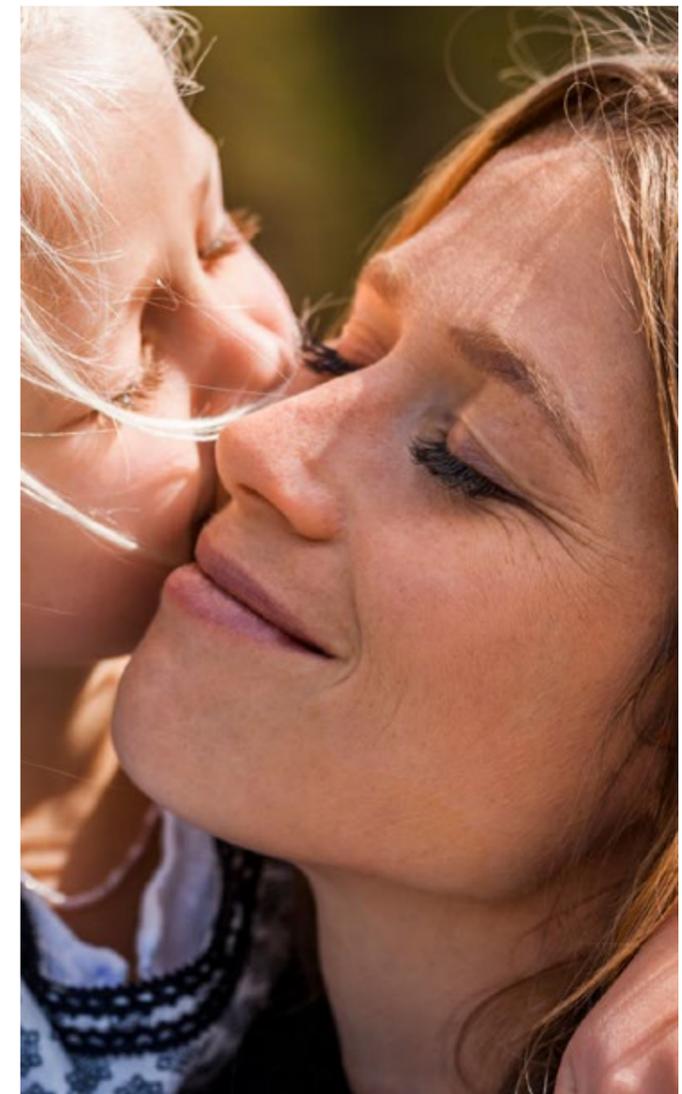
“Nuestros clientes confían en nosotros cuando comparten su información personal. Por ello, debemos protegerla y tratarla con confidencialidad. Respetamos la privacidad de todos nuestros clientes y tomamos las medidas de protección de datos necesarias.”

Esto implica que:

- **La información privada** que Bupa Chile posee acerca de sus clientes y de su relación con ellos tiene carácter confidencial.
- Por ello, se han adoptado normas y procedimientos específicos para que:
Garanticemos la seguridad del 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 bienalmente para una mejor seguridad de todos en particular la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes.
- **Incorporemos exigencias** semejantes en nuestras relaciones con terceros a los que encargamos la prestación de algún servicio.
- Si por razón de nuestra actividad profesional en Bupa Chile o sus filiales, disponemos o tenemos acceso a información de los clientes, somos responsables de su **custodia y uso apropiado**.

Por lo tanto:

- **Conocemos y cumplimos** las normas y procedimientos de seguridad.
- **Aplicamos medidas** adecuadas para evitar el acceso indebido a dicha información.



Cuidamos de todos y cada uno de nosotros



“Cada uno de nosotros es una pieza fundamental de Bupa Chile, a todos nos une nuestra Misión y nuestros Valores. Todos participamos en el éxito y éste se basa en nuestra diversidad, nuestro trabajo en equipo, nuestro profesionalismo y nuestro clima de respeto y confianza.”

3.1 MANTENEMOS UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

“Una de nuestras principales prioridades es mantener entornos, instalaciones y procesos de trabajo libres de riesgos para la seguridad y la salud de las personas. Para ello se han establecido políticas de actuación, normas, procedimientos, programas de formación y actividades internas encaminadas a integrar de un modo efectivo la cultura de Seguridad y Salud”

Esto implica que:

- **Conocemos y cumplimos** con la normativa de salud y seguridad aplicable, así como las políticas relacionadas establecidas por Bupa Chile y el plan de prevención de la compañía.
- Cada responsable de área, departamento, dirección o centro de trabajo es responsable de **cumplir y hacer cumplir** tanto la normativa vigente en cada momento, como las políticas preventivas establecidas por Bupa Chile.
- **Velamos** por nuestra propia seguridad y salud, y por la de nuestros compañeros, teniendo en cuenta las instrucciones y la formación en la materia que hayamos recibido.
- **Informamos** de inmediato en caso de que se den condiciones o conductas inseguras y/o poco saludables.
- Todos **tenemos el compromiso** de mantener nuestro lugar de trabajo libre de alcohol y drogas.



3.2 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.”

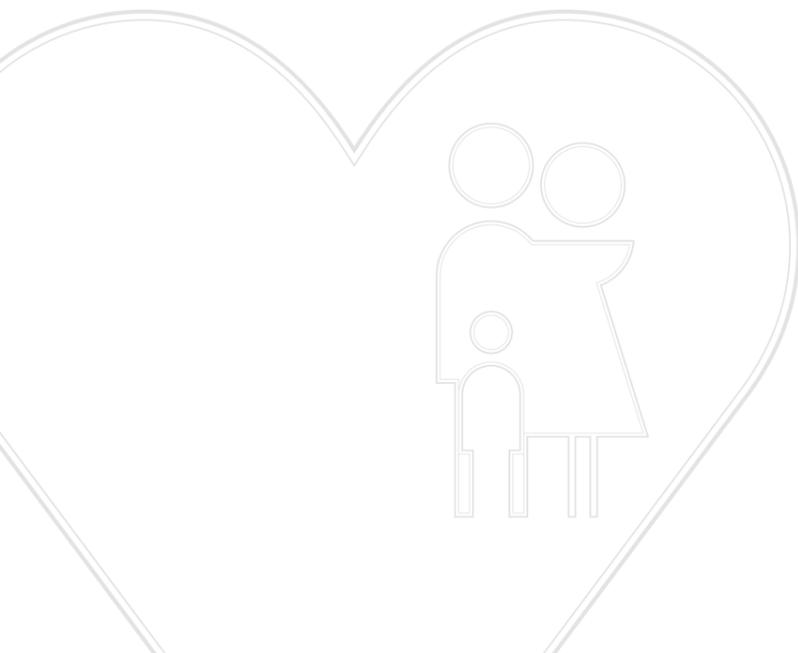
Esto implica que:

- **Nos tratamos** unos a otros (incluidos todos nuestros proveedores 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 modo alguno las relaciones laborales, profesionales o contractuales de las personas que formamos parte de 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 trabajador de Bupa Chile o sus filiales debe denunciar por los canales establecidos en el Código de Ética las situaciones de abuso o discriminación de las que tenga conocimiento.”



3.3 ASEGURAMOS NUESTRO DESARROLLO PROFESIONAL

“El desarrollo profesional en **Bupa Chile** es un elemento clave para asegurar que disponemos permanentemente de las capacidades más adecuadas para los requerimientos del negocio. La promoción de las personas de **Bupa Chile** parte de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del desempeño y capacidades del individuo, que se mide a través de sistemas de gestión del desempeño y/o de evaluación de conocimientos y competencias.”

Esto implica que:

- **Consideramos** la evaluación del desempeño como una oportunidad para marcarse retos de desarrollo profesional.
- **Participamos** de manera activa en los planes de formación que Bupa Chile ponga a nuestra disposición, involucrándonos en nuestro propio desarrollo y comprometiéndonos, en el marco de dichos planes, a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias, con el fin de propiciar nuestro progreso profesional.
- En caso de tener personas a nuestro cargo: **Identificamos** las necesidades formativas y de desarrollo de nuestros trabajadores.
- **Facilitamos** la asistencia a las acciones formativas y, posteriormente, su aprovechamiento en el día a día.
- **Establecemos** prioridades y criterios de desempeño para cada trabajador 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 trabajadores no participen en el sistema de gestión del desempeño, **les informamos** de los aspectos necesarios para el buen desarrollo de sus actividades.



3.4 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.

Por todo ello, valoramos a las personas con diversidad de experiencias, ideas, creencias y orígenes, a todos ellos les damos las mismas oportunidades.”

Esto implica que:

- **Desarrollamos** nuestra actividad profesional en 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 calificación 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 calificadas 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, Bupa Chile exige:

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



“Bupa Chile gestiona a su equipo humano para fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación, la estabilidad laboral y personal, la formación continuada y la promoción.”



3.5 PROTEGEMOS NUESTROS RECURSOS DE TRABAJO

“Nuestros recursos de trabajo, logrados a través de nuestro esfuerzo para obtener resultados exitosos, nos permiten realizar de forma eficaz nuestro trabajo y son fundamentales para continuar con nuestra misión. Todos somos responsables de mantenerlos en buenas condiciones.”

Esto implica que:

- **Utilizamos** de forma eficiente y apropiada, y únicamente para el desempeño de nuestra actividad profesional, los servicios y los recursos materiales puestos a nuestra disposición por parte de Bupa Chile.
- **Protegemos y preservamos** los recursos materiales de usos inadecuados que puedan generar perjuicios económicos o de imagen para Bupa Chile.
- **Atendemos** las normas de funcionamiento y buen uso de los servicios ofrecidos por Bupa Chile para garantizar el respeto por parte de todos.
- **Salvaguardamos** los datos que protegen el acceso a distintos recursos, como por ejemplo contraseñas y claves.
- **Informamos** de cualquier uso inadecuado de los recursos que podamos observar.
- **Respetamos** la propiedad intelectual de Bupa Chile.

“Especial atención merece el uso del correo electrónico e Internet. Existen políticas internas que definen su uso.”



3.6 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.”

Esto implica:

Para que **nuestra comunicación interna** promueva la confianza y el diálogo:

- **Utilizamos** los canales de comunicación desarrollados por Bupa Chile para promover la confianza y el diálogo.
- **Facilitamos** la información de forma fluida, abierta y transparente.
- Para Bupa, su **marca y su reputación**, es uno de sus activos más valiosos, para salvaguardarla: Velamos por que nuestro proceder no dañe la imagen y la reputación de Bupa Chile.
- **Somos embajadores** de la marca Bupa en Chile.
- No perjudicamos con nuestras acciones y/o comunicaciones la reputación de Bupa Chile.



Para participar en los **medios sociales** de forma responsable:

- Somos conscientes de que **no perdemos nuestra condición** de trabajadores de 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 trabajadores de Bupa Chile al utilizar las redes sociales o a través de otras formas de comunicación.
- **Conocemos y cumplimos** con el Manual de participación en redes sociales elaborada por Bupa Chile. Este Manual pretende garantizar la reputación de la Compañía y de sus trabajadores y colaboradores cuando éstos se expresen en las redes sociales, preservando y cuidando la confidencialidad de los datos corporativos, la privacidad de los clientes y el cumplimiento de las obligaciones legales de la Compañía.
- **Somos cuidadosos** con las manifestaciones que realizamos en los medios sociales, especialmente para que éstas 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.

3.7 PRESERVAMOS LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

“La información de **Bupa Chile** es propiedad de la Empresa, cualesquiera que sea su origen (clientes, proveedores...) y es esencial para el desarrollo de su actividad. A su vez, al igual que los datos personales de nuestros clientes deben ser preservados, para **Bupa Chile** también es fundamental que la información personal de sus trabajadores sea protegida.”

Esto implica que:

Con respecto a la **privacidad y confidencialidad de nuestra información personal**:

- **Protegemos** la información que nos confían.
- **No compartimos datos personales** de nuestros compañeros de trabajo con otros compañeros, con proveedores externos o con personas ajenas a la empresa.

Con respecto a **proteger la información confidencial y propiedad de Bupa Chile**:

- **Protegemos** la información relacionada con los asuntos internos de 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 sólo con aquellos trabajadores que la necesitan para el desarrollo de su actividad.



3.8 RECHAZAMOS LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

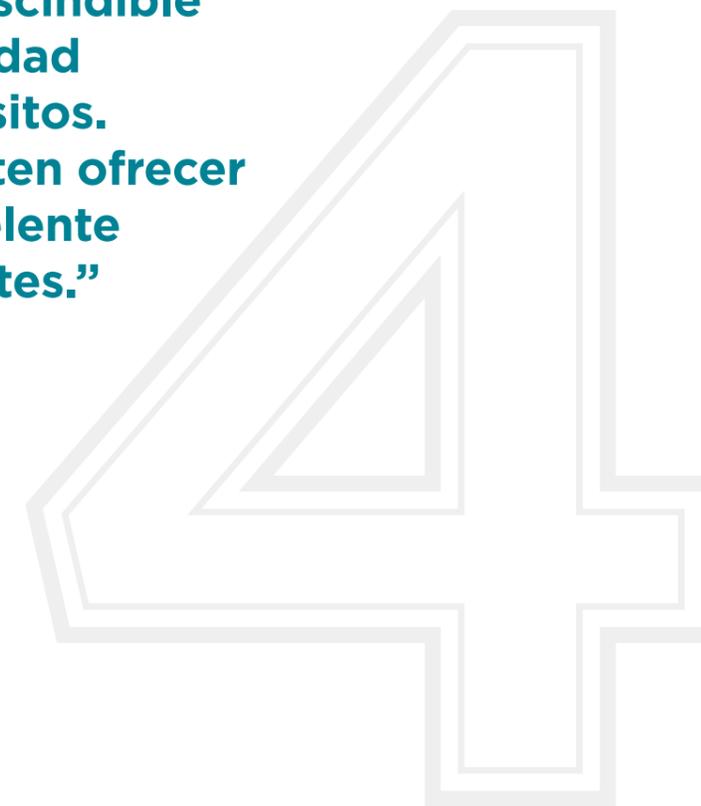
“En ocasiones nuestras actividades o relaciones personales pueden interferir con nuestra capacidad para actuar en **Bupa Chile**. Esto puede generar conflictos de interés y por lo tanto, debemos actuar de una forma diferente en estas situaciones para garantizar la equidad y la transparencia.”

Esto implica que:

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 a gratificaciones, regalos, viajes y eventos, algunas pautas de comportamiento pueden ser de utilidad:

- Cuando en nuestra actividad profesional se vea involucrado un familiar o amigo, nos aseguraremos de conocer y cumplir la política de Bupa Chile al respecto.
- Se podrán desempeñar otras actividades profesionales, distintas a las realizadas en Bupa Chile, siempre y cuando:
 - No perjudique la eficacia esperada en las funciones que desarrollamos en 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 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.
- 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 de Bupa Chile y nuestros intereses privados y nos aseguramos de conocer y cumplir con las políticas de Bupa Chile 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 de Bupa Chile están prohibidas, de acuerdo con la Política de Relaciones Externas.
 - Las donaciones 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 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 Bupa Chile en la misma área de responsabilidad.

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



4.1 NUESTRA RELACIÓN CON LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

“Nuestras relaciones con los profesionales y sociedades pertenecientes al cuadro médico y demás profesionales de la salud se fundamenta en un marco ético de colaboración mutua. 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 capacidad de los profesionales de la salud 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 profesionales de la salud.
- **Nos cercioramos** de que la práctica médica, en nuestros centros médicos cumpla con todos estándares y criterios médicos y clínicos exigibles.
- **Incentivamos** la calidad en el servicio a través de la selección y contratación de profesionales establecida en el proceso de selección de proveedores interno. 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 Bupa Chile ha alcanzado con sus trabajadores.
- **Cumplimos** con exactitud los compromisos adquiridos con los trabajadores y no aceptamos compromisos que no puedan ser mantenidos o respetados.
- **Establecemos** una relación de confianza y respeto mutuo, 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.



“Bupa Chile valora especialmente a aquellos colaboradores profesionales que comparten los principios que sustentan el Código de Ética.”

4.2 NUESTRA RELACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS

“Fundamentamos nuestra relación con proveedores no médicos y otros proveedores en una política definida para que la relación sea imparcial, legal, eficiente y transparente. A su vez, esperamos que todos sus proveedores cumplan con los requisitos legales y estándares éticos en sus relaciones empresariales. No debemos olvidar que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por nuestros proveedores repercute directamente en la calidad de nuestra asistencia.”

Esto implica que:

- **Establecemos relaciones** con proveedores siempre acordes a la legislación aplicable y a los principios del Código de Ética.
- **Los proveedores deben ser éticos y responsables.** Asegurarnos que la relación con proveedores no médicos se establece mediante el correspondiente contrato de servicios o suministros o mediante una orden de compra.
- **Cumplimos** con las políticas y procedimientos internos de proveedores externos, no perjudicando ni la integridad ni la reputación de 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 de Bupa Chile, siempre obteniendo las mejores condiciones en el suministro.

4.3 NUESTRA RELACIÓN CON CORREDORES Y OTROS PROFESIONALES DEL SECTOR SEGUROS

“Los corredores 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 corredores en un marco de profesionalismo, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.
- **Aseguramos** que todas las transacciones realizadas por corredores puedan comprobarse,
- quedando reflejadas en documentación fiable, precisa y clara.
- **Incentivamos** que los corredores busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros Valores y Principios.



“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.”

5.1 SOMOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

“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 **Ética** para crear una sociedad más sostenible.”

Esto implica que:

Nos involucramos con la sociedad y contribuimos con iniciativas que mejoren la calidad de vida:

- **Respetamos** nuestros Valores y los Principios de nuestro Código de Ética para asegurarnos de que realizamos nuestra actividad diaria de forma ética.
- **Apoyamos** a todo aquel que quiera contribuir con causas solidarias.

LOS COMPROMISOS DE BUPA CHILE

En Bupa Chile entendemos que la responsabilidad social 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, la creación de lugares de trabajo saludables y el cambio climático inciden en la salud y en la calidad de vida de las personas.

En Bupa Chile, damos respuesta a esos desafíos a través de nuestra estrategia de sostenibilidad, que tiene un doble propósito: ayudar a que las personas tengan hábitos de vida saludables y reducir el impacto de nuestra actividad en el medioambiente. Para ello, nos hemos marcado dos objetivos claros :

- **Ayudar** a las personas a adoptar hábitos de vida saludables para que vivan una vida más larga, sana y feliz.
- **Reducir** nuestra huella de carbono.

CUIDAR DE LA SALUD DE LAS PERSONAS

Uno de los compromisos de Bupa Chile es procurar a las personas no sólo salud, sino también bienestar y calidad de vida. Intentamos hacer partícipes de este empeño tanto a nuestros trabajadores como toda aquella población sobre la que tenemos impacto a través de programas de hábitos de vida saludable, formativos e informativos.

La promoción de la Salud entre nuestros trabajadores se hace a través del programa Bupa Smile a través de cuatro pilares: hidratación, nutrición, ejercicio físico y promoción de la salud.

5.2 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.

5.3 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:

- **Área Financiera es la responsable** de la definición, actualización y cumplimiento de los procedimientos que aseguran que los estados financieros de 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.

- **Incorporamos** toda la información 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.

5.4 EVITAMOS EL FRAUDE Y OTROS DELITOS FINANCIEROS

“Estamos comprometidos con la lucha internacional contra el fraude y otros delitos financieros, como por ejemplo el blanqueo de capitales”



Esto implica que: ante posibles actividades fraudulentas.

- **Informamos** a nuestro superior ante la sospecha de que nuestros productos y/o servicios están intentando ser utilizados con fines ilícitos.

- **Situamos** los intereses de Bupa Chile por encima de los nuestros propios en cualquier negociación realizada en su nombre.

5.5 ADMINISTRACIÓN DE FILIALES

“En Bupa Chile existe una Política de Gobierno de Compañías Subsidiarias que tiene por objeto la aplicación de marcos sólidos de gobierno corporativo para contribuir a promover una cultura de buen gobierno corporativos en todos los servicios y actividades de Bupa Chile, sus filiales y personas relacionadas”

Esto implica que:

- **Independencia de directores**

Aquellos ejecutivos de Bupa Chile que a su vez sean directores de la matriz o alguna de sus filiales deberán cumplir sus roles con la debida independencia, procurando siempre defender el interés de la compañía de la cual son directores pero a la vez buscando sinergias que beneficien a los clientes y beneficiarios de Bupa Chile en su totalidad.

- **Partes Relacionadas**

Cuando dos o más sociedades (partes relacionadas) establezcan cualquier tipo de relación comercial, los directores y ejecutivos principales de cada una de ellas deberán procurar que las contraprestaciones pactadas estén acorde a lo que el Mercado dispone en cada caso y que el fin último de la relación entre partes sea el beneficio de los clientes y beneficiarios de Bupa Chile y sus filiales.

5.6 EVITAMOS EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

“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 la sociedad tiene en nosotros.”

Esto implica que:

- **Ajustamos** nuestro comportamiento a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional, así como a las políticas y procedimientos de Bupa Chile.
- **No ofrecemos ni aceptamos sobornos** o comisiones ilegales.
- **Registramos** de forma correcta la información relacionada con nuestra actividad en los sistemas y registros.
- **No ofrecemos o prometemos** dar nada de valor a cambio de obtener una ventaja en nuestros negocios.

DEFINICIÓN DE SOBORNO O COHECHO:

El cohecho se produce cuando se acepta de un proveedor, cliente o tercero, dinero o cualquier otra compensación material para que hagamos posible una petición o cuando ofrecemos dinero o favores a autoridades, proveedores o terceros a cambio de un tratamiento favorable.

DEFINICIÓN DE COMISIÓN ILEGAL:

Cuando un proveedor nos paga un porcentaje de lo que le vendió a la empresa a cambio de nuestra ayuda para dirigir el negocio hacia el proveedor o también a la inversa cuando ofrecemos una participación en un negocio a un proveedor o cliente al margen de las políticas de la compañía



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 sólo si forma parte de nuestra responsabilidad.
- **Cumplimos** con los requisitos exigidos por los contratos públicos y nos aseguramos de comprender nuestras obligaciones.
- **No utilizamos** los recursos de Bupa Chile.
- **No puede entenderse** en modo alguno, como **atribuible a Bupa Chile**, ni deben cuestionar el compromiso de neutralidad política del grupo.
- **No puede afectar nuestra objetividad profesional**, ni su dedicación en el trabajo.

En caso de desarrollar una actividad política personal:



EVITAMOS EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LAVADO DE ACTIVOS

Bupa Chile adhiere a los principios señalados en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por lo que junto con las prohibiciones señaladas anteriormente prohíbe a su vez cualquier tipo de financiamiento del terrorismo, sea de forma directa o indirecta, por actos de sus trabajadores o de la organización misma al igual que se prohíbe toda conducta que pueda calificarse como de lavado de dinero entendido como cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas terrorismo, tráfico de armas y otros, de conformidad con lo establecido en la ley.

Cumplimos con nuestro Código de ética

“El Código de Ética de Bupa Chile es de cumplimiento obligatorio para todos (trabajadores y directivos).”



6.1 ¿QUÉ DEBEMOS HACER EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO?

Cumplimiento del Código

Todos tenemos la obligación de cumplir con los principios y comportamientos contenidos en este Código de Ética. Si observamos comportamientos dudosos o que puedan suponer el incumplimiento del Código, debemos informar de inmediato a través del Canal de Denuncias para que se pueda solucionar el problema.

Cómo realizar una denuncia

Bupa Chile se compromete activamente con la Política del Canal de Denuncias* (Speak Up), que contempla un Canal abierto y anónimo a todo el mundo y dirigido a promover la participación de los trabajadores que puedan detectar malas prácticas o actuaciones contrarias a los temas contemplados en este Código de Ética.

En caso de tener conocimiento o indicio razonable de actuaciones contrarias al Código de Ética o que pudiesen suponer su incumplimiento o vulneración, se deberá informar sobre el incumplimiento planteando una denuncia a través de los canales establecidos a estos efectos.

Si observamos un incumplimiento del Código, conviene hablarlo con nuestra jefatura directa y, si ello no es posible, con un superior jerárquico.

Estos últimos elevarán la denuncia al Responsable del Canal de Denuncias (Speak Up Officer) para su gestión.

Si crees que los responsables no han atendido tu denuncia o, por cualquier motivo, prefieres cursar la denuncia por otro medio, podrás hacerlo directamente a través del Speak Up Officer o por medio del teléfono de manera anónima o nominativa.

El canal lo maneja un proveedor externo que mantendrá absoluta confidencialidad sobre la denuncia y tan solo la comunicará a un número limitado de personas dentro de Bupa Chile que gestionarán tu denuncia.

Este portal permite al usuario registrar la denuncia de forma anónima o nominativa y asimismo, permite realizar un seguimiento de dicha denuncia accediendo mediante una contraseña al portal. De esta manera, el usuario puede comprobar en qué estado se encuentra la investigación, así como recibir respuestas de las conclusiones obtenidas.



* Disponible en intranet

6.2 RESPETAMOS EL CÓDIGO

Anonimato y confidencialidad

Cuando se realice una denuncia a través del Canal de Denuncias 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 mantendrá la confidencialidad de ésta.

Confidencialidad y prohibición de represalias

Valoramos la ayuda de aquellos que identifican posibles problemas éticos, plantean dudas e inquietudes. Te aseguramos la confidencialidad (incluso el anonimato) sobre tu denuncia que tan solo será conocida por un reducido número de personas involucradas en el Canal de Denuncias. Queda prohibida cualquier represalia hacia alguien que haya informado o denunciado con honestidad una vulneración real o posible del Código de Ética. Las represalias de este tipo también suponen una vulneración del Código.

Si la denuncia se dirigiera a cualquiera de las personas involucradas en el Canal de Denuncias, esta persona sería automáticamente excluida del proceso, no teniendo acceso a información

alguna. La denuncia sería elevada a su superior jerárquico.

Investigaciones

Cuando existan indicios de que ha habido una vulneración del Código de Ética se promoverá una investigación de carácter confidencial en la 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.

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

Medidas disciplinarias en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento Bupa Chile adoptará medidas disciplinarias adaptadas a las circunstancias de cada situación. Los incumplimientos graves podrían dar lugar a sanciones que pueden ir desde amonestaciones o suspensiones de trabajo hasta el despido.

Aspectos a tener en cuenta:

- Las inquietudes deben plantearse lo antes posible.
- Si no deseamos revelar nuestra identidad podemos permanecer anónimos.
- Respetamos la confidencialidad del denunciante y de la investigación.
- Las represalias ante aquellos que denuncian están prohibidas.
- El incumplimiento del Código de Ética, incluido el no informar con prontitud de la sospecha de un incumplimiento, puede resultar en acciones disciplinarias.

“El Código de **Ética** de **Bupa Chile** ha sido diseñado para asegurar que todos nos comportamos de acuerdo a nuestros Principios y Valores dentro de la empresa y en sus negociaciones externas. El procedimiento establecido para tratar el incumplimiento del Código ha sido desarrollado para asegurar la uniformidad en el proceso.”



Muchas gracias por la lectura de:

**“Cuidamos de nuestros Valores.
Código de Ética de Bupa Chile.”**