



— GRUPO LATAM AIRLINES —



CÓDIGO DE CONDUCTA
GRUPO LATAM AIRLINES



Contenido

1. Objetivo	5
2. Alcance	6
3. Requisitos	7
4. Responsabilidades	8
5. Directrices	12
6. Escalamiento	35
7. Sanciones	36
8. Definiciones	37
9. Histórico	40
10. Referencias y Correlaciones	40
11. Registros	41
12. Anexos	41
13. Plazo de Vigencia	41



Estimados,

Día a día, a través de nuestros actos, somos responsables de la imagen que los demás tienen de nuestra Compañía. La forma en que interactuamos con nuestras personas, clientes, la sociedad y el medio-ambiente, y el respeto que demostramos por las políticas y reglamentos que nos acompañan a diario en nuestro trabajo, van construyendo nuestra propia integridad y de las empresas relacionadas y filiales del Grupo LATAM Airlines.

Somos un grupo de empresas que busca la excelencia y el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad, que cuida a sus clientes y que privilegia las relaciones de colaboración entre equipos y personas. En esa misma línea, queremos que el accionar de nuestras personas siempre esté alineado con el Código de Conducta, que por primera vez será el mismo para todas las empresas filiales asociadas al Grupo LATAM Airlines.

Este Código detalla un conjunto de normas que reflejan los principios y valores establecidos para las empresas y filiales del Grupo LATAM Airlines y que nos guía a tomar decisiones correctas cuando nos enfrentamos a circunstancias complejas.

Es importante leerlo cuidadosamente y acudir a él cuando sea necesario. Todos somos responsables de respetarlo y asegurar su cumplimiento, ya que se aplica por igual a todas las personas, así como también a todos los terceros que desarrollan actividades comerciales en representación de las respectivas empresas filiales asociadas al Grupo LATAM Airlines.

Gracias a todos por su constante compromiso con estos principios y valores, esenciales para nuestro éxito en ser uno de los mejores grupos de aerolíneas del mundo.

Saludos,

Enrique Cueto P.
CEO LATAM Airlines Group S.A.

A handwritten signature in blue ink, reading "ENRIQUE CUETO P.", with a horizontal line underneath.



1. Objetivo

LATAM Airlines Group S.A. y sus filiales (“Grupo LATAM”) conducen sus actividades internas y externas con base en este Código de Conducta (“Código”), con la seguridad de que el éxito de la empresa exige un alto nivel de ética en el desempeño y desarrollo de los negocios.

Al publicar este Código de Conducta, el Grupo LATAM Airlines espera ayudar a todos los que la integran para adoptar un criterio uniforme con relación a cuestiones éticas en el desempeño y desarrollo de los negocios de las empresas, y que sepan como actuar en las innumerables situaciones típicas del día a día de una organización.

Administradores, líderes de todos los niveles y cargos, y empleados (en adelante “empleados”) y también pasantes, aprendices y alumnos en práctica (en adelante “colaboradores”) del o asignados al Grupo LATAM Airlines, incluyendo todos los que se desempeñan en las filiales y oficinas en los diferentes países en los que el Grupo LATAM Airlines tiene presencia, o que tienen relaciones de negocios con estas (“Aliados Comerciales”), cada cual en el ámbito de sus funciones y responsabilidades, deben atender y respetar las directrices y disposiciones legales que constan en este Código.



2. Alcance

Este documento se aplica a todos los empleados y colaboradores de las empresas del Grupo LATAM, sus sucursales, afiliadas y oficinas en todo el mundo (“Grupo LATAM”).

Accionistas, inversionistas y la comunidad financiera

El diálogo y las relaciones del Grupo LATAM con todas las categorías de accionistas, inversionistas institucionales y privados, analistas financieros, agentes de mercado y, de modo general, con la comunidad financiera, deben estar apoyados en la máxima transparencia, en el respeto de los principios de exactitud, prontitud e igualdad de acceso a la información, asumiendo el favorecimiento de una correcta evaluación de los activos del Grupo LATAM.

Clientes

la excelencia de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo LATAM están basados en la constante innovación, con el objetivo de anticipar las necesidades de sus clientes y atender sus pedidos con una respuesta inmediata y competente, con una conducta honesta, amable y de colaboración.

3. Requisitos

Se les pide a los destinatarios de esta política que, al tomar conocimiento de cualquier entidad externa que tenga relación con el Grupo LATAM y actúe en infracción a estas directrices, tome las medidas necesarias para el cese de la conducta que constituya la infracción y, si es necesario, termine inmediatamente la relación comercial o contractual existente.

El Grupo LATAM prohíbe a cualquier empleado y colaborador ejercer cualquier represalia o perjudicar a quien quiera que reporte o ayude a solucionar un problema relativo a la conducta ética o al incumplimiento de leyes aplicables en cada país donde se opera. También está prohibido sugerir o pedirle a otra persona que desobedezca el Código de Conducta del Grupo LATAM.

Es importante que cada empleado y colaborador tome conciencia de la importancia de comunicar toda duda sobre toda conducta ética inadecuada, pudiendo al efecto utilizar las herramientas de denuncias de la empresa disponibles en todos los países de actuación del Grupo LATAM, conforme la legislación local aplicable.



4. Responsabilidades

Cuidar el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa que están recogidas en este Código es responsabilidad de todos los empleados y colaboradores.

El Directorio de LATAM Airlines Group S.A. ha aprobado el contenido y publicación de este Código, el cual se encuentra además aprobado por la Vicepresidencia de Personas y la Vicepresidencia Legal y de Compliance del Grupo LATAM. En caso de que surjan situaciones que puedan ser consideradas anti éticas o ilegales, o que no estén alineadas con este Código, todos deben actuar para proteger la imagen del Grupo LATAM escalando la situación a los responsables de actuar en la resolución del problema. De esta forma, los empleados y colaboradores pueden contar con el apoyo de las siguientes áreas/personas:

- Su jefatura inmediata;
- El departamento de Recursos Humanos (Gestión de Personas) designado para su área;
- El Departamento Legal de cada empresa;
- La Auditoría Interna;
- Al Director Sénior de Seguridad Corporativa y Seguridad Operacional;
- El departamento de Compliance del Grupo LATAM .

Además, todos los empleados y colaboradores pueden reportar y escalar sus preocupaciones de forma confidencial directamente por medio electrónico, respectivamente, a través de los siguientes canales:

www.lan.ethicspoint.com > Empresas LAN
www.eticatam.com.br > Empresas TAM

4.1. Comités de Administración del Código de Conducta

Cada empresa del Grupo LATAM tiene un Comité de Administración del Código de Conducta, que a su vez se coordinará con el Departamento de Compliance LATAM, el cual reporta al Directorio de LATAM Airlines Group S.A. El Comité de cada empresa es una instancia de carácter consultivo, deliberativo y resolutorio, que busca la observancia y el cumplimiento de los principios éticos definidos por las leyes nacionales e internacionales vigentes y por los documentos internos de la empresa en todas las relaciones comerciales o profesionales en que participa.

El Comité de cada empresa del Grupo LATAM tiene como responsabilidad resolver los conflictos de ética y Compliance que no son solucionados por la cadena de supervisión. Por tanto, sus reuniones serán convocadas en cada ocasión que sea requerido en cada país donde opera. Las atribuciones de coordinación del Comité se extienden a todas las empresas del Grupo LATAM y se encuentran reguladas a través de su Procedimiento específico.

4.2. Departamento de Compliance LATAM

Tratando de promover mayor transparencia en las actividades del Grupo LATAM, y operando de conformidad con la legislación aplicable en los países donde opera cada empresa del Grupo y con las prácticas comerciales legales a las cuales estamos sujetos, fue creado el Departamento de Compliance de LATAM Airlines Group S.A. (Compliance Office), que está subordinado a la Vicepresidencia Legal de la misma empresa y al Directorio del Grupo LATAM.

El Departamento de Compliance es responsable de coordinar la elaboración y revisión de este Código junto con la Vicepresidencia de Personas de LATAM Airlines Group S.A. (RRHH) y sus respectivas empresas filiales, para adaptar o incluir nuevos ítems o conceptos no previstos cuando sea necesario. Tiene la responsabilidad, junto con RRHH, de dar amplia divulgación al Código y sus directrices, coordinando y operacionalizando entrenamientos, o a través de campañas internas de comunicación siempre que sea necesario. Es responsable de elaborar, discutir, aprobar y ejecutar, de forma proactiva, acciones que traten de enseñar, diseminar y aclarar las normas de conducta deseadas por el Grupo LATAM y la adecuación de las prácticas, políticas y procedimientos internos a los principios éticos definidos y a las leyes vigentes aplicables en cada país de actuación. Debe asesorar continuamente toda la operación del Grupo LATAM sobre Ética y respecto a las leyes y políticas internas.

Tiene también la responsabilidad de definir directrices para la operación de las herramientas de denuncias de la empresa, hasta que sea posible informar la solución del cuestionamiento de forma confiable y confidencial, y libre de cualquier tipo de represalia o discriminación.

El Compliance Officer (Ejecutivo Sénior de Compliance) deberá encaminar al Comité de Administración del Código de Conducta la resolución de conflictos éticos y de Compliance que no son solucionados por la cadena de supervisión o que no están previstos en este Código.



4.3. Ejecutivos, Jefaturas y Supervisores

Es deber de los ejecutivos, jefes y superiores ser un ejemplo de conducta ética para sus subordinados. Es su obligación asegurar el cumplimiento de este Código, impulsando a sus subordinados a exteriorizar sus preocupaciones relativas a la conducta ética.

Son responsables también por prevenir problemas, identificando, comunicando y monitoreando las principales áreas de riesgo de violación de este Código. Detectar problemas relacionados a este Código y a las políticas internas de la empresa, contando con el apoyo del respectivo Comité de Administración del Código de Conducta, evaluando así la eficacia de las medidas tomadas. Contestar prontamente, en cuanto advierta cualquier falla en el cumplimiento de este Código, solicitando a los responsables la aplicación de las medidas disciplinarias apropiadas.

4.4. Empleados y Colaboradores

Es deber de los empleados y colaboradores conocer y aplicar el Código, lo que debe formalizarse a través de la firma del “Acuerdo de Compromiso Personal” (Anexo 1) al momento de su vinculación a la empresa, o en cualquier otro momento durante la vigencia de su relación laboral con la compañía.

Es también su deber velar por su cumplimiento y hacer cumplir el Código dentro del ámbito de la empresa sea en niveles operacionales o gerenciales. Deben también comunicar inmediatamente la existencia de cualquier duda que el propio empleado, colaborador u otras personas puedan tener acerca de posibles violaciones de este Código y demás leyes aplicables en su país de actuación.

Por cuestiones de confidencialidad de información y seguridad operacional, en situaciones o departamentos específicos podrán ser adoptados acuerdos de responsabilidad o anexos específicos al contrato de trabajo, en caso de existir.



4.5. Terceros

Los Terceros que contraten con el Grupo LATAM tienen el deber de respetar y hacer cumplir estas directrices, desde que tomen conocimiento del Código de Conducta de acuerdo al contrato comercial firmado con la empresa correspondiente del Grupo LATAM. Esto debe formalizarse al momento de la celebración del instrumento contractual con cualquier empresa perteneciente al Grupo LATAM.

Deben también comunicar la existencia de cualquier preocupación acerca de posibles violaciones de este Código y colaborar en el caso de investigaciones cuando así les sea solicitado.

5. Directrices

El Código de Conducta del Grupo LATAM trata de ayudar a todos los que de alguna forma se relacionan con la empresa en la adopción de una postura ética en sus actividades. Las directrices máximas de conducta ética que deben ser seguidas para el cumplimiento de leyes aplicables a los negocios y operaciones del Grupo LATAM se señalan a continuación. Algunas de estas directrices serán detalladas en políticas específicas, donde su ejecución y las medidas disciplinarias admisibles serán allí definidas y explicadas.

5.1. Prácticas Laborales

El Grupo LATAM tiene el compromiso de ofrecer prácticas laborales justas, en cumplimiento con las legislaciones aplicables en cada país donde actúa, incluyendo la prohibición contra todas las formas de discriminación y acoso. Al propiciar igualdad de acceso y tratamiento justo a todos los empleados y colaboradores, considerando el mérito como base, se aumenta el éxito del Grupo LATAM y, al mismo tiempo, se promueve el progreso de los individuos.

El Grupo LATAM tiene el compromiso de cumplir con las legislaciones laborales de cada país en el que actúa y esto incluye las leyes relativas a la libertad de asociación, la privacidad, el reconocimiento al respeto de los convenios colectivos de trabajo, la prohibición de trabajos forzados, la prohibición de mano de obra infantil y en general cualquier tipo de discriminación.





Por lo tanto, en la práctica se debe:

- a. Utilizar el mérito, calificaciones (formación educacional, experiencia, capacidad) y otros criterios profesionales como base única para todas las decisiones relacionadas con el trabajo de empleados y candidatos del Grupo LATAM.
- b. Reclutar, contratar, entrenar, remunerar, promover y proveer condiciones de empleo sin efectuar distinciones en consideración a la raza, color, estado civil, religión, nacionalidad, sexo, maternidad, orientación sexual, edad, opinión política, origen social, existencia de alguna discapacidad u otras características protegidas por ley local aplicable.
- c. Proporcionar un ambiente de trabajo libre de insinuaciones impropias de cualquier naturaleza, tales como insinuaciones dirigidas a una persona a causa de su raza, color, estado civil, opinión política, origen social, religión, nacionalidad, sexo, maternidad, orientación sexual, edad, discapacidad u otras características protegidas por ley de acuerdo con el país de actuación.
- d. Respetar el derecho de privacidad del empleado y colaborador usando, manteniendo y transfiriendo los registros de datos personales de acuerdo con la Política Interna de Protección y Privacidad de Datos cuando la ley local aplicable lo requiera. Sin embargo, el Grupo LATAM se reserva el derecho de monitorear el uso de los activos de la empresa (computadoras, e-mails, teléfonos, informaciones propietarias) de acuerdo con la ley aplicable en cada país y procedimientos internos definidos por el área de Seguridad de la Información.
- e. Comprometernos en mantener una actitud respetuosa y cordial con los empleados, colaboradores y jefaturas, como también con clientes y aliados de negocios (Proveedores y aliados en general).

5.1.1. Situaciones de riesgo

- a. Ambiente de trabajo hostil (por ejemplo, están prohibidos chistes que expongan a alguien, ridiculicen, ofendan a un individuo de una determinada raza o religión, entre otros).
- b. Permitir que la raza, color, religión, nacionalidad, sexo, maternidad, orientación sexual, edad, discapacidad, grado de parentesco/amistad u otras características protegidas por la ley local aplicable, influyan en la contratación, promoción, remuneración y otras decisiones profesionales.
- c. Rehusar trabajar o cooperar con ciertos individuos en virtud de su raza, color, religión, nacionalidad, género, maternidad, orientación sexual, edad, discapacidad física u otras características protegidas por ley local aplicable.
- d. Violación de las leyes laborales del país en el que actúa y también a las que el Grupo LATAM debe respetar de forma global.
- e. Divulgación de datos del empleado y colaboradores a terceros que no tengan necesidad comercial o autoridad para tener dicha información sin el consentimiento o autorización expresa de la empresa o empleado/colaborador en cuestión.
- f. Utilización del cargo o función para los siguientes fines, considerados como abuso de poder: obligar a un empleado o colaborador a ejecutar tareas que le traigan beneficios personales; que posibilite la obtención de ventajas personales como accesos a lugares restringidos; beneficios personales valiéndose para ello del nombre de la empresa para lograr descuentos en hospedajes, viajes, vacaciones, entretenimiento como asimismo obtener ventajas económicas junto a otros compañeros del Grupo LATAM, entre otros. Sin embargo, no hay prohibición para aquellos beneficios que la empresa comunique y defina a través de los canales autorizados.
- g. Conductas de acoso sexual a otro empleado o persona en el ambiente de trabajo (conforme a la legislación aplicable en cada país). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), órgano de las Naciones Unidas, caracteriza acoso sexual en el trabajo cuando este presenta las siguientes particularidades que alcanzan a la persona acosada (sea mujer u hombre): ser claramente una condición para mantener el empleo; influir en las promociones o en la carrera; perjudicar el rendimiento profesional; degradar, insultar o amedrentar.
- h. Conductas de acoso laboral a otro empleado o persona en el ambiente de trabajo (conforme a la legislación aplicable en cada país). Acoso laboral es una conducta abusiva cometida por una o varias personas contra un individuo o un grupo, con el objetivo de menoscabar al acosado. No envuelve necesariamente una relación de jerarquía. Es, normalmente, un conjunto repetitivo y prolongado de actitudes hostiles que incluye gestos, palabras o acciones que degradan, descalifican o humillan al acosado. Esta es una práctica condenable, pues provoca vergüenza, coerción, exposición a la situación injuriosa, humillación, discriminación y miedo, con reflejos negativos sobre el ambiente de trabajo y la salud del individuo, que es menoscabado en su dignidad. Cuando viaje en comisión de servicio o deba desempeñar algunas de sus funciones en las oficinas o empresas del Grupo LATAM en otra localidad o país, deberá informarse sobre las costumbres, leyes y prácticas locales que pueden ser diferentes de aquéllas de su lugar de origen y, por tanto, adaptar su comportamiento de forma responsable. Sin embargo, en el caso que sea objeto de acoso en otra localidad o país, siga las instrucciones y procedimientos vigentes en el país en donde mantiene su relación laboral.

5.2. Medio Ambiente, Salud y Seguridad

El Grupo LATAM tiene el compromiso de proteger el medio ambiente, la salud y la seguridad y se esforzará de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable evitando impactos desfavorables o que puedan dañar al medio ambiente en las comunidades donde opera.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Cumplir con las leyes y reglamentaciones ambientales.
- b. Crear y mantener un ambiente de trabajo seguro y prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- c. Intentar reducir la basura, emisiones y uso de material tóxico que genere nuestra operación, de acuerdo con los procedimientos definidos internamente. No se deberá improvisar respecto del descarte de los residuos y desechos industriales.
- d. Respetar los derechos e intereses ambientales de los países y comunidades vecinas.
- e. Hacer uso eficiente de los recursos naturales disponibles en nuestro lugar de trabajo, reciclar siempre que sea posible y promover prácticas innovadoras que permitan lograr mayor eficiencia económica a través de eficiencia ecológica.
- f. Actuar de forma socialmente responsable, respetando las costumbres y tradiciones de las personas con las cuales se relaciona y también aportar en la medida de lo posible, con el desarrollo sostenible de las comunidades donde la empresa actúa, especialmente en actividades de turismo.
- g. Proponer mejoras que garanticen que su lugar de trabajo sea siempre seguro y saludable, notificando a su jefe directo o a la persona encargada de la seguridad laboral en caso de irregularidades o incumplimiento de leyes y ajustando sus propias conductas irregulares con rapidez.
- h. Actuar siempre de acuerdo con las reglas estipuladas, no hay situación de excepción donde una práctica de seguridad pueda ser ignorada o no deba ser respetada.
- i. Conocer las salidas de emergencia del lugar donde trabajamos y el lugar donde están los equipos de protección y prevención de incendios.

5.2.1. Situaciones de riesgo

- a. Actividades y condiciones inseguras, tales como: uso incorrecto de equipos de protección personal; productos químicos sin identificación adecuada (rótulo); cableado expuesto o sin condiciones de seguridad; salidas de incendio bloqueadas; conducir vehículos de manera imprudente y otras situaciones similares.
- b. No cumplir con los reglamentos y procedimientos relativos a la salud, a la seguridad y al medio ambiente.
- c. Deficiencias detectadas por las autoridades de gobierno competentes en cada localidad.
- d. Riesgos o accidentes relativos al medio ambiente, a la salud y a la seguridad.
- e. Realizar actividades para las cuales no recibió el respectivo entrenamiento o bien no utilizó los equipos de protección personal adecuados.

5.3. Consumo de Alcohol y Drogas

Como empleado o colaborador del Grupo LATAM, todos debemos ser responsables y presentarnos a nuestro trabajo libre de la influencia de alcohol o drogas. Debemos tener respeto a nuestras vidas y a la de nuestros compañeros de trabajo y clientes. De esa forma, el consumo de alcohol y drogas está prohibido durante la jornada de trabajo en las empresas del Grupo LATAM y es obligatorio que todos lean y cumplan la política específica sobre este asunto vigente para la empresa en la que actúe y conforme a la legislación aplicable al país donde se tenga la relación laboral.

En especial, para los que trabajan con reglamentaciones especiales de seguridad, como es el caso de pilotos, tripulantes y mecánicos, entre otros, será su deber conocer, respetar y cumplir con las normas y políticas especiales que rigen sus actividades y obedecer las medidas adoptadas por la empresa para resguardar el cumplimiento de las mismas.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Nunca comparecer al trabajo bajo influencia de alcohol o de drogas.
- b. Nunca traer alcohol o drogas (lícitas con o sin prescripción o ilegales) a su local de trabajo, ni distribuir entre empleados y otras personas del Grupo LATAM, a sus clientes o terceros.
- c. Mantener siempre una actitud apropiada y responsable cuando participe de actividades fuera de la empresa, del local de trabajo o fuera de horas/jornada de trabajo, que sean organizadas por la empresa, por los Aliados Comerciales o en representación de la empresa.

5.3.1. Situaciones de riesgo

Participar en actividades externas que incluyan cenas o almuerzos con el consumo inadecuado de bebidas alcohólicas con clientes o Aliados Comerciales, Proveedores, celebraciones internas (por ejemplo, fiestas de fin de año o similares), congresos, ferias internacionales, entre otras. Estas situaciones de riesgo se limitan sólo a aquellas actividades en donde el trabajador actúa en representación de la empresa o haya sido participante por dicha calidad y no en la esfera personal de los trabajadores.

Atención: Cada país tiene leyes específicas sobre la aplicación de controles toxicológicos para promover total seguridad en las operaciones de empresas que trabajen en actividades o cargos que pueden incurrir en riesgo a la vida de terceros. Por lo tanto, cada empleado o colaborador del Grupo LATAM deberá leer y respetar la política específica sobre consumo de drogas y alcohol y sobre la aplicación de controles toxicológicos aplicables a su actividad y país en el que mantiene su relación laboral.

5.4. Privacidad e Informaciones Confidenciales

El Grupo LATAM tiene el compromiso de proteger la información personal que obtiene o mantiene sobre los consumidores, clientes, empleados y colaboradores. Por lo tanto, cada uno debe tomar las medidas de resguardo necesarias para proteger las informaciones individuales que lleguen a su conocimiento y no divulgarlas de forma inapropiada o no autorizada. Se deben cumplir todas las leyes, reglamentos y tratados sobre la protección de la privacidad y de datos, así como las políticas internas, además de la Política de Seguridad de la Información.

Informaciones internas de la compañía, como sus políticas, manuales, documentos internos, estrategias de ventas, de desarrollo, de mantenimiento, de alianzas, de marketing, servicios y otras que sean producidas internamente deben mantenerse siempre protegidas y confidencial hasta que la empresa decida por su publicación.

Nuestra empresa tiene el compromiso de participar en los mercados de forma abierta y justa en relación con la negociación pública de títulos y valores mobiliarios. Por ello debemos contar con normas de conducta para empleados y todos los que puedan obtener informaciones relevantes y sensibles, incluso sobre precios y que no son de dominio público (informaciones internas y privilegiadas), por medio del trabajo desarrollado con el Grupo LATAM de forma que pueda influenciar la decisión de una inversión. De hecho, negociaciones con informaciones internas y privilegiadas pueden constituir delitos cuando se trata del mercado financiero.

Esta directriz requiere no solamente el total cumplimiento de las leyes de cada país, también que se evite incluso la apariencia de negociación con información interna y privilegiada. No se pretende con esta directriz restringir la libertad de los empleados de hacer sus inversiones personales adecuadamente o el derecho del Grupo LATAM de legítimamente utilizar y divulgar informaciones internas y privilegiadas en el curso normal de sus negocios.

Insider Trading

Están prohibidas las negociaciones utilizando informaciones internas y privilegiadas que incluyan la compra o venta de acciones u otros valores mobiliarios de cualquier empresa. Asimismo está prohibida divulgar información interna y privilegiada, por ejemplo, a un pariente, colega o amigo.

También están prohibidas las negociaciones/venta de informaciones de actividades comerciales del Grupo LATAM o datos personales de sus empleados, colaboradores y clientes con competidores, empresas privadas, etc.

Son consideradas informaciones privilegiadas cualquier dato, informe, proyección, plan o análogo, referido al Grupo LATAM, a sus negocios o a uno o varios valores emitidos por el Grupo y no divulgadas al mercado y, cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influenciar en la cotización de sus valores emitidos o cualquier información que un inversionista podría considerar importante para la toma de decisión de compra, mantención o venta de valores que no sea pública, salvo que exista un acuerdo específico entre las partes y/o que la legislación de cada país lo permita.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Cumplir todas las leyes, reglamentos y tratados sobre la protección de la privacidad y de datos, conforme cada país de actuación, y nuestras políticas sobre privacidad y protección de datos de clientes y empleados, además de la Política de Seguridad de la información.
- b. Suministrarles a los consumidores, de acuerdo con la ley o con las directrices de privacidad, lo siguiente: aviso sobre las normas relevantes de privacidad; descripción de los tipos de informaciones que se les pide y cuál será su finalidad; posibles usos de la información para el negocio del Grupo LATAM; acceso a la información para verificación y corrección; seguridad para la información suministrada.
- c. Abstenerse de adquirir, usar o divulgar informaciones sobre consumidores individuales de forma tal que infrinjan las normas de privacidad o las leyes y reglamentos aplicables.
- d. Si usted tiene acceso a informaciones individuales de consumidores, use esta información solamente para fines comerciales previamente autorizados.
- e. Mantener en lugares seguros los archivos que contengan informaciones sobre consumidores, empleados y colaboradores.
- f. Las listas de pasajeros, de clientes y los datos de Proveedores, datos de los empleados, colaboradores, situación financiera de los mismos y cualquier otro tipo de información interna debe ser considerada siempre como confidencial, salvo en aquellas situaciones en que la ley del país de que se trate permita que las mismas sean divulgadas y que al divulgarse se haga de acuerdo a la ley aplicable.
- g. Excepto cuando es permitido por ley, no se debe conversar sobre temas confidenciales de la empresa, de sus estrategias comerciales, productos, servicios, de sus clientes y empleados, o tratar temas sensibles relacionados a estos en lugares públicos, incluyendo internet, redes sociales y teléfonos, como celulares o radios.
- h. Jamás comprar o vender acciones u otros valores mobiliarios en conocimiento de información privilegiada.
- i. Jamás recomendar o sugerir a terceros la compra, venta o mantención de acciones u otros valores mobiliarios del Grupo LATAM en conocimiento de información privilegiada.
- j. Jamás revelar informaciones internas y privilegiadas a personas o entidades fuera del Grupo LATAM, incluyendo sus familiares.
- k. Solamente divulgar información interna y sensible dentro del Grupo LATAM en el curso normal del trabajo, según sea requerido y cuando usted esté seguro de que no será usada indebidamente.

5.4.1. Situaciones de riesgo

- a. Planes comerciales o de marketing que incluyan la divulgación de informaciones inapropiadas y sin autorización, así como el uso y la divulgación de información individual del consumidor o de los empleados y colaboradores.
- b. Directrices de privacidad o de comunicación que estén adulteradas o incorrectas.
- c. Divulgación o solicitud de divulgación de información individual de consumidores o empleados/colaboradores, en especial información personal sensible para terceros en infracción de las leyes aplicables en cada país de actuación.
- d. Transferencia de información de consumidores entre países, en infracción de las leyes aplicables en cada país de actuación.
- e. Control de seguridad inadecuado, que podría permitir un acceso no autorizado a las informaciones individuales de consumidores, empleados o colaboradores.
- f. Acceder a los sistemas internos del Grupo LATAM para buscar información de clientes, empleados, colaboradores o Proveedores para fines personales.
- g. Recomendar o sugerir a otras personas que compren o vendan títulos del Grupo LATAM si usted tiene acceso a información privilegiada de la empresa, lo que podría ser considerado como una conducta ilícita.
- h. Conocimiento de eventos que puedan afectar el valor de las acciones de la empresa o del Grupo LATAM y estos aún no sean de conocimiento público.



5.5. Propiedad Intelectual, Material, Bienes y Beneficios

Se entiende por propiedad intelectual los secretos comerciales, las marcas, ideas, diseños, dominios de internet, derechos de autor y otras informaciones susceptibles de ser registradas, las que deben ser protegidas por todos los empleados/colaboradores y, por lo tanto, está prohibido discutir con Terceros o divulgar estas informaciones sin autorización previa de la empresa. Además de proteger sus propios derechos de propiedad intelectual, el Grupo LATAM respeta los derechos válidos de propiedad intelectual de Terceros.

Es parte de esta directriz establecer, mantener y defender los derechos sobre la totalidad de su propiedad intelectual que tenga expresión comercial, así como usar estos mismos derechos de modo responsable. Todos los empleados/colaboradores deben tomar medidas para proteger estos activos. El uso no autorizado de estos derechos de terceros puede exponer al Grupo LATAM a sanciones civiles e indemnizaciones conforme a la legislación aplicable en cada país de actuación.

Son activos de propiedad del Grupo LATAM todos los materiales, herramientas, servicios, instalaciones, vehículos, equipos, el acceso a internet y el correo electrónico corporativo, que el Grupo LATAM coloca a disposición de los empleados y colaboradores con el propósito exclusivo de desempeñar adecuadamente las funciones para las cuales fue contratado. También son activos/bienes del Grupo LATAM el tiempo durante el cual mantenemos una relación laboral con la empresa y lo que producimos en las oficinas y lugares de trabajo de la empresa, como también la marca y la de sus empresas coligadas o filiales. Por lo tanto, cualquier uso no

autorizado, excesivo, innecesario o que no sea justificado para el ejercicio de las funciones del cargo del empleado/colaborador, será considerado como una infracción a este Código y coloca en riesgo la sustentabilidad de la organización. Además, los mismos no deberán ser usados para actividades ilegales o de manera que puede afectar el cumplimiento de las responsabilidades.

Se deben respetar las Políticas que rigen el uso de beneficios disponibles por el Grupo LATAM o por terceros a favor de los empleados/colaboradores del Grupo LATAM, en especial en referencia a los pasajes aéreos concedidos por los programas internos de concesión y en virtud de acuerdos con compañías aéreas aliadas.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Identificar y proteger la propiedad intelectual del Grupo LATAM.
- b. Reivindicar derechos de propiedad intelectual de acuerdo con la ley.
- c. Respetar patentes, materiales protegidos por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual de terceros que estén en vigor. Consultar con el Departamento Jurídico del Grupo LATAM lo referente a la necesidad de obtención de licencias o autorizaciones exigidas para el uso de dicho tipo de propiedad intelectual.
- d. Consultar con el Departamento Jurídico correspondiente antes de: pedir, aceptar o utilizar informaciones que pertenezcan a Terceros; revelar informaciones de propiedad del Grupo LATAM a Terceros; permitir que terceros utilicen propiedad intelectual del Grupo LATAM.

- e. Velar que los documentos, correspondencias electrónicas y presentaciones internas sean creadas, transmitidas, copiadas, guardadas y archivadas sin incurrir en riesgo de que personas no autorizadas tengan acceso a los mismos.
- f. No se debe destruir o alterar un documento que puede ser objeto de algún proceso judicial, averiguación, o que sea requerido por una autoridad reguladora o supervisora competente.
- g. Cualquier sistema, producto o diseño de servicios que empresas externas (Terceros) desarrollen a petición del Grupo LATAM y para el mismo, son considerados propiedad del Grupo LATAM dependiendo del contrato acordado con la empresa. De esa forma, los contratos para estos servicios deben considerar cláusulas que protejan la propiedad intelectual e industrial del Grupo LATAM.
- h. Tener responsabilidad con todos los mensajes enviados utilizando la cuenta de email corporativa, porque esta irá a representar la opinión del Grupo LATAM sobre el asunto en cuestión.
- i. No está permitida la circulación de pornografía, cadenas de mensajes, chistes, propaganda política y, en general, cualquier tipo de información no apropiada, cuestionable o que no se relacione con su trabajo. También está estrictamente prohibido el uso del internet para bajar material pornográfico o cualquiera otro de carácter ilegal.
- j. No está permitido que empleados y colaboradores, de forma directa o indirecta, manejen o alteren de forma indebida los sistemas de la empresa o de terceros en beneficio propio o de otras personas, especialmente relacionado con la emisión y uso de pasajes de cortesía ofrecidos por la empresa, reservas, check-in en el

aeropuerto, cambio/upgrade de clase de pasaje, etc. De la misma forma, el uso abusivo o malicioso de otros beneficios ofrecidos por la empresa o a través de Terceros/Aliados Comerciales mediante convenios está estrictamente prohibido.

- k. Las contraseñas de acceso a los sistemas informatizados y técnicos de la empresa son personales e intransferibles, motivo por el cual no está permitido suministrárselas a otras personas, en ninguna hipótesis, a menos que tengan la debida autorización previa de la jefatura inmediata o correspondiente.



5.5.1. Situaciones de riesgo

- a. Recibir de un empleado/colaborador informaciones de propiedad de su empleador anterior, como informaciones internas y confidenciales de la empresa en la que trabajaba.
- b. Aceptar informaciones de propiedad de Prestadores de Servicios del Grupo LATAM sin la previa consulta al Departamento Jurídico de la empresa.
- c. Discutir informaciones confidenciales pertenecientes al Grupo LATAM con clientes o Proveedores.
- d. Lanzar o divulgar informaciones sobre un nuevo servicio sin antes verificar si este servicio es objeto de registro de propiedad intelectual, o existe alguna patente que lo proteja.
- e. Emplear a una persona que haya trabajado anteriormente para un competidor con objeto de conseguir información de este competidor.
- f. Uno de los activos más valiosos de la empresa es su marca, por lo tanto no está permitido el uso del nombre, marca o cualquier imagen corporativa del Grupo LATAM en documentos, presentaciones o análogos fuera de los usos e intereses del Grupo LATAM, sin la debida autorización del Departamento de Marketing.
- g. No está permitido editar, transformar o alterar de forma alguna el logo de la empresa o alguno de sus componentes.
- h. Ninguna persona distinta a las autorizadas por el Grupo LATAM podrán hacer declaraciones públicas en nombre de la empresa. En ese caso, si algún medio de comunicación entra en contacto con cualquier empleado o colaborador por algún tema relacionado con las actividades del Grupo LATAM, deberá ser encaminado a la aprobación del área de Relación con la Prensa o Relaciones Públicas, que tiene autorización para contestar al asunto adecuadamente.
- i. Nada justifica el registro inexacto o falso de transacciones realizadas por la empresa, para cualquier fin, sea el de ocultar pérdidas financieras, reducir las ganancias o afectar los resultados de la empresa.

5.6. Conflicto de Intereses

El Grupo LATAM reconoce y respeta el derecho de los empleados y colaboradores a participar en negocios y otras actividades financieras fuera de su trabajo en la medida que se encuentre permitido por las legislaciones de cada localidad. Sin embargo, estas actividades deberán ser lícitas y libres de conflicto con sus responsabilidades como empleados/colaboradores del Grupo LATAM. Los empleados y colaboradores no deberán utilizar indebidamente los recursos o la influencia del Grupo LATAM en beneficio propio, ni perjudicar la reputación o el buen nombre de la empresa. Por lo tanto, se deben evitar relaciones o actividades que puedan estar en conflicto, o que potencialmente puedan entrar en conflicto con las responsabilidades profesionales o con los intereses del Grupo LATAM.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Revelar nuestras actividades externas, intereses financieros o relaciones personales que puedan presentar eventual conflicto de interés o que potencialmente puedan entrar en conflicto con nuestras responsabilidades en el Grupo LATAM. Hacer declaraciones por escrito a su jefe a través del formulario “Declaración de Conflicto de Intereses” que es un anexo de la Política de Movilidad y Selección Interna del Grupo LATAM, así como al jefe del departamento de Compliance (Compliance Officer) y a la red del área de Recursos Humanos de su Unidad de Negocios/área corporativa.
- b. Evitar acciones o relaciones que puedan estar en conflicto, o que potencialmente puedan entrar en conflicto, con las responsabilidades profesionales o con los intereses del Grupo LATAM e informarlos a través del formulario “Declaración de Conflicto de Intereses” a su jefe, así como al jefe del departamento de Compliance de la empresa (Compliance Officer) y al departamento de RRHH de su área.
- c. No hacer uso indebido de recursos, propiedad intelectual y material, tiempo e instalaciones, incluso equipos de oficina, e-mails y software de la empresa. De esa forma, no está permitida la comercialización de mercaderías, alimentos, bienes de consumo y de servicios en el ambiente de trabajo (oficinas, bases de operación, hangares, estacionamientos, etc.).
- d. Comunicar al superior inmediato antes de aceptar cualquier cargo de administración o consultoría en un negocio externo.
- e. Comunicar a su superior antes de aceptar cargos de consultoría de instituciones sin fines de lucro, siempre que haya relación comercial con el Grupo LATAM, o expectativa de apoyo financiero o de otra naturaleza por parte del Grupo LATAM.
- f. El Grupo LATAM establece, a través de la Vicepresidencia de Personas, reglas específicas para la “Contratación de familiares”, sus criterios y la formalización necesaria a las restricciones para contratación de nuevos empleados/colaboradores, que posean parientes en las empresas del Grupo LATAM o su controladas y sucursales, o para los casos de promoción o cambio de cargo que anteriormente no eran impactadas por relaciones familiares. En caso que se verifique un conflicto de intereses en la contratación de un nuevo empleado/colaborador o en la movimiento interno de personal, el área de Recursos Humanos (Gestión de Personas) deberá comunicarlo al jefe del departamento de Compliance (Compliance Officer) para que analicen el caso y le den el debido consejo para la toma de decisiones.

5.6.1. Situaciones de riesgo

- a. Tener participación financiera en alguna empresa con la cual usted podría afectar los negocios del Grupo LATAM.
- b. Aceptar un trabajo en régimen de dedicación parcial, que implique que usted ocupe para ello tiempo de su jornada de trabajo en el Grupo LATAM, o que utilice equipos o materiales del Grupo LATAM.
- c. Desde que exista vínculo laboral con el Grupo LATAM, ningún empleado o colaborador puede actuar en una empresa competidora o actuar en actividades de la competencia, perjudicar el desempeño de su función en el Grupo LATAM, arriesgar la seguridad operacional o del propio empleado/colaborador, o bien que sus actuaciones impliquen el incumplimiento de legislación local. El empleado o colaborador podrá ejercer una actividad secundaria. Se comprende por actividad secundaria todo trabajo de carácter constante (no eventual) desarrollado adicionalmente a las actividades ya desempeñadas en el Grupo LATAM. Actividades como conferencista y otras semejantes, que sean desempeñadas de forma eventual, no son consideradas actividades secundarias.
- d. Recibir regalos de Proveedores, clientes o competidores mientras usted esté en posición de influenciar decisiones del Grupo LATAM que podrían afectar o parezcan afectar la empresa externamente.
- e. Recibir descuentos y beneficios personales de Proveedores, Prestadores de Servicios, clientes u órganos gubernamentales que no están disponibles al público en general o a empleados/colaboradores del Grupo LATAM en condiciones análogas.
- f. Desviar negocios/servicios internos hacia un proveedor, principalmente en el caso que usted sea su propietario o sus administradores sean sus parientes o amigos próximos.
- g. Utilización indebida de recursos del Grupo LATAM, de la posición que usted ocupa o de la influencia que usted pueda tener, para promover o auxiliar otra empresa o actividad sin fines de lucro.



- h. Tomar una decisión de contratación o de promoción en favor de un cónyuge, pariente o amigo próximo.
- i. Asumir cargos interdepartamentales o de subordinación directa con pariente que pueden ejercer alguna influencia directa o indirecta en sus actividades o en los intereses finales de la empresa, principalmente cuando la aptitud y la imparcialidad en la toma de decisión pueden ser cuestionadas.
- j. Relación amorosa o personal que pueda generar conflicto de intereses relevantes con las responsabilidades del empleado/colaborador del Grupo LATAM o comprometer los intereses relevantes de la empresa.
- k. Ningún Empleado/colaborador del Grupo LATAM puede ofrecer ni aceptar regalos (o cortesías de negocios) sin una evaluación en conjunto con su jefe inmediato o con el jefe del departamento de Compliance (Compliance Officer), según nuestra política interna. Son considerados excepciones, que pueden ser aceptados por cualquier empleado/colaborador, artículos promocionales sin valor comercial, como por ejemplo: bolígrafos, agendas o similares, y en la medida que se mantengan dentro de los parámetros habituales para el área de actuación, sean apropiados y nunca tengan la apariencia de poder influenciar las decisiones o comprometer a quien les recibe, sea para un empleado/colaborador del Grupo LATAM o alguno de nuestros clientes, prestadores de servicios o autoridades gubernamentales. Se entiende también que los artículos promocionales o regalos con cualesquiera marcas del Grupo LATAM fueron desarrollados para ser entregados a nuestros clientes y aliados de negocios y no para el uso por parte de los empleados o colaboradores de la empresa, a menos que hayan sido comprados para ese fin. La forma adecuada de

reportar de manera transparente el envío/ofrecimiento o recibimiento de estos artículos está definida en la Política específica de Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad/ Viajes.

- l. No existen situaciones que justifiquen que un empleado o colaborador acepte u ofrezca regalos en dinero efectivo, artículos que tengan valor nominal excesivo o fuera de lo habitual para el área de actuación. Por lo tanto, para evitar riesgos comerciales y de imagen para el Grupo LATAM, nunca ofrezca ni acepte regalos que puedan dar la impresión, o que tengan por objetivo facilitar o acelerar trámites administrativos o la obtención de certificados, aprobaciones legales, regulatorias y documentos contractuales u oficiales. Tampoco se debe aceptar u ofrecer regalos a empleados del gobierno o autoridades que sean responsables de la regulación de la operación de las empresas del Grupo LATAM.

5.7. Relación con Clientes y Entidades Gubernamentales

El Grupo LATAM tiene el compromiso de tratar a sus clientes y pasajeros de forma cordial y respetuosa. Nuestros clientes merecen lo mejor de todos nosotros en todo momento y en todo lugar. Nunca será aceptado o tolerado que un cliente o pasajero sea objeto de conductas discriminatorias, sea por cuestiones de género, raza, religión, país de origen, ciudadanía, ancestro, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, membresía en un sindicato, así como o cualquier otra clase protegida según la ley local aplicable o condición que tenga el efecto de alterar o anular la igualdad de tratamiento que todos deben recibir.

Parte importante de nuestros negocios acontecen con órganos gubernamentales, ministerios y autoridades públicas. Por lo tanto, el Grupo LATAM tiene el compromiso de conducir sus actividades con todos los Representantes Gubernamentales dentro de las más altas calidades éticas y en conformidad con las leyes y regulaciones aplicables en cada país. De esa forma, está prohibido el cobro de valores incorrectos y no autorizados en contratos públicos, violar los reglamentos gubernamentales nacionales e internacionales definidos por los órganos públicos reguladores de las operaciones de aviación comercial y turismo nacional, regional o internacional, hacer pagos indebidos a empleados extranjeros con el propósito de lograr, mantener negocios o que puedan dar la impresión o tener la apariencia de algún interés indebido.



Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Tener siempre un tratamiento respetuoso y cordial con cada uno de nuestros clientes, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad. Si la situación queda fuera de nuestro control o alcance de resolución, deberemos dar todo el soporte posible de forma amable para ayudar a nuestros clientes a resolver su problema o encontrar una respuesta al mismo.
- b. Nunca será aceptado o tolerado que un cliente o pasajero sea objeto de conducta discriminatoria, sea por cuestiones de género, raza, religión, país de origen, ciudadanía, ancestro, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, membresía en un sindicato, así como cualquiera otra clase protegida según la ley local aplicable o condición que tenga el efecto de alterar o anular la igualdad de tratamiento que todos deben recibir.
- c. Tener un comportamiento ejemplar en todas nuestras actividades, independiente de nuestros clientes/pasajeros estén de vacaciones o en servicio o en cualquiera otra situación. Nunca debemos olvidarnos que cada uno de nosotros debe respetar y tratar de forma cordial a todos nuestros clientes.

- d. Manifiestar nuestro respeto ante nuestros clientes, manteniendo una actitud de atención y preocupación activa por ellos.
- e. Contestar y resolver de forma satisfactoria todas las preguntas de nuestros clientes y dar atención a sus problemas.
- f. Cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables, con énfasis especial en los requisitos asociados con transacciones y contratos gubernamentales.
- g. Ser honesto y transparente durante las negociaciones con autoridades y agencias gubernamentales.
- h. Adoptar procesos eficaces para asegurar que los informes, certificados, declaraciones y propuestas sean actuales, exactas y completas; las exigencias contractuales deben ser debidamente identificadas y comunicadas al área responsable por la ejecución del contrato.
- i. No hacer ninguna modificación a los servicios contratados ni dejar de seguir las obligaciones pactadas en los contratos sin la aprobación escrita de la autoridad gubernamental autorizada.

Atención: el Grupo LATAM posee una Política específica sobre Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad (Viajes y Comidas) donde son definidas las reglas para ofrecer y recibir tales beneficios, tanto para empleados/colaboradores como para clientes y aliados de negocios. Por lo tanto, todos tienen el deber de conocer y respetar estas directrices y comunicar al superior inmediato en caso que reciban algún regalo o invitación para algún evento específico, para que la situación sea debidamente analizada y sean tomadas las providencias admisibles junto a el jefe del departamento de Compliance

(Compliance Officer), que es responsable de aclarar dudas sobre el recibimiento y oferta de los mismos.

5.7.1. Situaciones de riesgo

- a. Cobro de valores incorrectos y no autorizados en contratos públicos.
- b. Violación de los reglamentos gubernamentales nacionales, internacionales, regionales o locales.
- c. Solicitudes a Proveedores de pagos en su cuenta particular, o en cuentas en el exterior, que no estén debidamente definidas y aprobadas por contrato.
- d. Aceptar informaciones relativas a la competencia o a un proveedor, a menos que la autoridad contratante o el responsable por el órgano público tenga expresa y legalmente autorizada la divulgación de estas informaciones.
- e. Sujeto a las leyes aplicables de anticorrupción de cada país en el cual cada empresa del Grupo LATAM opera, está prohibido ofrecer gratificación o hacer pagos indebidos, directa o indirectamente a empleados, Representantes Gubernamentales o autoridades públicas (tanto oficiales/empleados, como empleados del gobierno, y para quienquiera que actúe en cargo oficial) con el propósito de lograr mantener negocios o que puedan dar la impresión o aparentar tener algún interés indebido.

5.8. Relación con Proveedores (Terceros)

La relación del Grupo LATAM con sus Proveedores se basa en prácticas legales, éticas y justas. Esperamos que nuestros Proveedores atiendan a las exigencias legales aplicables a sus negocios. La calidad de la relación con nuestros Proveedores tiene un reflejo directo en la calidad de servicio a nuestros clientes, así como la calidad de los productos y servicios de nuestros Proveedores afectan la calidad de nuestros servicios también.

Solamente serán firmados contratos con prestadores de servicios y Proveedores que cumplan totalmente con la legislación local aplicable, especialmente con relación a la legislación laboral, como también con las disposiciones del Grupo LATAM con relación a la salud ocupacional, seguridad en el trabajo, respeto al medio ambiente y a nuestros empleados y colaboradores.

La relación con los Proveedores del Grupo LATAM está basada en el sentido de cooperación, de modo que sea posible la búsqueda de soluciones para cuestiones de sustentabilidad en la cadena de negocios, promoviendo la mejoría continua del nivel de excelencia en productos y servicios. De esa forma, pedimos a nuestros aliados de negocios que se comprometan también con ese Código, firmando el “Acuerdo de Compromiso”, anexo a este código, junto con nuestros contratos comerciales.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Proporcionar oportunidad de competitividad entre los Proveedores, haciendo su selección en base a criterios legales y transparentes.
- b. Trabajar con Proveedores que ayuden el Grupo LATAM a crear valor en su cadena de negocios, de forma consistente con relación a la calidad, costo de los servicios y al tratamiento de aspectos de sustentabilidad propuestos por la compañía.
- c. Realizar negocios con Proveedores que cumplan los requisitos legales aplicables a las relaciones laborales (justas y libres de cualquier tipo de discriminación), a la salud y seguridad, al medio ambiente, a la ética y transparencia y, en general, que cumplan con las exigencias legales aplicables a sus negocios.
- d. Dirigir al departamento de Compliance, a través de sus canales de denuncia, situaciones de riesgo observadas en la relación con Proveedores, supervisando la correcta aplicación de los procedimientos y sanciones cuando corresponda.
- e. Contar con la participación y asesoría del Departamento Jurídico cuando realice negociaciones o esté en condiciones de firmar contratos de cualquier naturaleza con personas/empresas terceras (externos) y siempre en concordancia con la Política de Procurement LATAM.

5.8.1. Situaciones de riesgo

- a. Selección de Proveedores de una manera distinta a la prevista en la Política de Procurement/Compras Corporativas.
- b. Selección de un proveedor con potenciales conflictos de interés, como: propietario o administrador con alguna relación de parentesco o amistad con el contratante del negocio o que tenga como práctica el ofrecimiento de regalos u otros beneficios de valor excesivo.

- c. Falta de seguridad en las dependencias y procesos relacionados a la actividad del giro ordinario de los negocios de los Proveedores.
- d. Mantener trabajadores que sean menores de edad o que estén en situación de trabajo forzado o bajo coerción en su cadena de negocios.
- e. Cualquier contrato o aporte financiero que sea hecho en nombre del Grupo LATAM para campañas benéficas, obras sociales o contribuciones políticas deberá lograr autorización expresa del Comité Ejecutivo de la empresa y seguir las respectivas políticas y normas internas sobre el tema. En el caso de empleados/colaboradores que hagan, a título personal, aportes de esa naturaleza, el Grupo LATAM no reembolsará estos gastos y no será responsable por las obligaciones contratadas por el empleado/colaborador individualmente.

5.9. Leyes de Defensa de la Competencia (Anti-trust)

El Grupo LATAM observa y defiende las leyes y reglamentos de la libre competencia establecidos en todos los países donde opera. Dependiendo del país donde trabajamos, es posible que existan leyes de libre competencia distintas. Por lo tanto, debemos siempre garantizar que esas leyes y reglamentaciones aplicables en cada localidad sean respetadas.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Cumplir todas las leyes, procedimientos y reglas que regulan la defensa de la libre competencia, como asimismo las decisiones judiciales, actos administrativos y determinaciones gubernamentales que afecten al Grupo LATAM y a sus empleados y colaboradores.
- b. No proponer o asumir contratos o acuerdos de cualquier naturaleza con cualquier competidor sin antes verificar que dicha acción no infrinja la libre competencia.
- c. Cualquier acuerdo con Terceros debe ser siempre consultado previamente con el Departamento Legal de cada empresa.
- d. No se deben practicar acciones predatorias o de competencia desleal, con el fin de lograr, mantener o incrementar una posición dominante en el mercado de actuación.
- e. No se deben menoscabar los productos y servicios de los competidores, aun cuando sea posible por las reglas de mercado realizar campañas publicitarias comparativas,

pero es prohibido realizar publicidad comparativa cuando ésta desprestigie o menoscabe los productos o servicios de nuestros competidores.

- f. Se entiende que es necesario analizar las acciones de nuestros competidores para mantener el éxito en los negocios. Sin embargo, solamente será permitido trabajar con esas informaciones si son obtenidas de forma lícita.
- g. Debido a la complejidad de las leyes anti monopolio aplicable a los negocios de la empresa, antes de ser tomadas acciones con los competidores siempre deberá ser consultada con el Departamento Legal de cada empresa.
- h. No está permitido bajo ninguna condición obtener informaciones sobre la competencia de forma indebida o fraudulenta. Si son datos obtenidos en circunstancias cuestionables, deberán ser rechazados y el Departamento Jurídico correspondiente deberá ser notificado inmediatamente.

5.9.1. Situaciones de riesgo

- a. Discusiones o acuerdos con competidores referentes a: precios; términos o condiciones de ventas; costos, ganancias o márgenes de ganancias; oferta de servicios; división de territorio, entre otros.
- b. Cualquier contacto que pueda crear la apariencia de acuerdos o entendimientos impropios, sea que el contacto se haya establecido personalmente, por escrito, por teléfono, por e-mail, o por cualquier otro medio de comunicación.



5.10. Responsabilidad Financiera - Prevención contra Lavado de Dinero y pagos indebidos

La responsabilidad financiera del Grupo LATAM se compone de la obediencia a las leyes societarias, contables y fiscales aplicables, procesos profesionales rigurosos e integridad en la divulgación de las informaciones financieras.

Los empleados y colaboradores del Grupo LATAM no deberán suministrar u ofrecer cualquier artículo de valor buscando cualquier ventaja impropia para la venta de bienes o servicios, realización de operaciones financieras o en la representación de los intereses del Grupo LATAM ante Autoridades Gubernamentales. Personas involucradas en actividades criminales pueden intentar “lavar” las ganancias de los crímenes, con el fin de ocultar la existencia de los mismos o hacer que estas ganancias parezcan legítimas. Por lo tanto, debemos cumplir con todas las leyes aplicables que prohíban lavado de dinero y que exijan que transacciones en dinero o transacciones sospechosas sean comunicadas a los órganos competentes.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Nunca dar, ofrecer o autorizar que se ofrezca ya sea directa o indirectamente, cualquier artículo de valor a un cliente, aliado de negocio, proveedor, entidad privada o autoridad pública con el objeto de lograr cualquier ventaja indebida. Una cortesía comercial como un regalo, contribución, beneficio entretenimiento no deberá jamás ser ofrecido en circunstancias que puedan dar la impresión de actitud impropia o intenten influenciar a quien lo reciba.
- b. Cumplir con la Política de Anti-corrupción del Grupo LATAM.
- c. De acuerdo con las Leyes Anti Corrupción internacionales está prohibida la promesa, autorización, concesión, ofrecimiento de gratificación o pago de cualquier cosa de valor ya sea a un Representante Gubernamental o a un ente privado, con el objetivo de corromperlo o influenciarlo, de forma de lograr o mantener cualquier negocio o cualquiera otra ventaja indebida. Los empleados y colaboradores siempre deberán cumplir con la Política Global de Compliance sobre Anticorrupción del Grupo LATAM.
- d. Cumplir con todas las leyes aplicables que prohíban lavado de dinero y que exijan que transacciones en dinero o transacciones sospechosas sean comunicadas a los órganos competentes.
- e. Aprender a identificar los tipos de pagos que están asociados a la actividad de lavado de dinero, órdenes de pagos múltiples, cheques de viaje, altas cantidades en dinero, cheques en nombre de un cliente emitido por Terceros desconocidos, etc.

- f. Observar los procedimientos contables y los principios de contabilidad generalmente aceptados en cada país de actuación del Grupo LATAM, las normas, las leyes y los reglamentos para registrar transacciones y emitir informes financieros, estimativas y previsiones.
- g. Mantener registros y contabilidad completos, precisos y emitidos en tiempo correcto para reflejar todas las transacciones comerciales ocurridas.
- h. Proteger todos los activos físicos, financieros, informativos y demás activos de la empresa conforme la política de Seguridad de la Información.
- i. Tomar decisiones comerciales que no impliquen riesgos para la compañía.
- j. Presentar provisiones y evaluaciones justas y en tiempo hábil a la administración.
- k. Mantener procesos y controles consistentes.
- d. Ofrecimiento de beneficios o regalos de valor comercial a cualquier funcionario público o gubernamental.
- e. Pagos efectuados por intermedio de operaciones financieras que no estén relacionadas con las actividades comerciales del cliente, que parezcan no tener conexión identificable con el cliente o que hayan sido identificados como mecanismos de lavado de dinero.
- f. Solicitud de un cliente o agente para hacer pago en efectivo.
- g. Liquidación anticipada de préstamo realizada en dinero o en títulos de alta liquidez.
- h. Pedidos de adquisición que sean infrecuentes o inconsistentes con las actividades del cliente.
- i. Estructuras de operaciones y formas de pago que no reflejen finalidad comercial verídica o que reflejen condiciones de pago excepcionalmente favorables.

5.10.1. Situaciones de riesgo

- a. Persona o empresa representando el Grupo LATAM o siendo considerada para representarla que haya sido acusada de prácticas comerciales indebidas o que tenga mala reputación.
- b. Cualquier solicitud pagando una comisión o efectuando cualquier pago en otro país en nombre de otro.
- c. Comisión que parezca excepcionalmente alta con relación a los servicios prestados.
- j. Transferencia de fondos infrecuentes de o para países extranjeros no relacionados con la transacción comercial realizada.
- k. Transacciones que envuelvan localidades que hayan sido identificados como paraísos fiscales o áreas de conocida actividad de lavado de dinero.
- l. Estructura de transacciones financieras con la finalidad de evitar el suministro de datos o informes, como por ejemplo, transacciones múltiples abajo del límite mínimo para el suministro de informaciones.

- m. Transferencias electrónicas que no sean conducentes con las actividades comerciales del cliente, o que tengan origen o destino no relacionados con la operación.
- n. Solicitudes para transferencia de dinero o de devolución de valores a terceros o para una cuenta bancaria desconocida o no reconocida.
- o. Resultados financieros que parezcan incompatibles con el desempeño subyacente o registros financieros borrosos.
- p. Adaptación de rutinas y controles en los negocios recién adquiridos en localidades distantes y con equipos pequeños.

5.11. Comercio Internacional

El Grupo LATAM se compromete a mantener relaciones comerciales con países extranjeros no infringiendo reglamentos acordados entre estos países, incluyendo entre Chile, Brasil y otros países en donde opera la empresa o alguna filial. Estos reglamentos pueden ser sobre importaciones, exportaciones y transacciones financieras.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Seguir todos los aspectos relevantes de los reglamentos de control del comercio internacional, incluso los relativos a licencia, documentación de embarque, documentación de importación, informes y archivos de los registros de los países en los cuales tenemos negocios, entre otros.
 - b. Asegurar que todas las operaciones de comercio internacional sean analizadas en conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.
- c. Definir cuál de las partes, en una transacción de importación, tiene la responsabilidad legal por la exactitud de la documentación de importación. Cuando la responsabilidad sea del Grupo LATAM, establecer procedimientos para verificar la exactitud de las informaciones presentadas a las autoridades gubernamentales por el Grupo LATAM y sus agentes.

5.11.1. Situaciones de riesgo

- a. Precio facturado que no refleje el valor total de los productos importados.
- b. Cualquier pago al exportador o en beneficio del exportador que no esté incluido en el precio facturado o no haya sido repuesto a las autoridades aduaneras.
- c. Transferencia de valores entre Aliados Comerciales que dejen de cubrir todos los costos y ganancias.
- d. Descripción borrosa o incompleta en la factura de los productos importados.
- e. Identificación borrosa del país de origen de los productos importados.
- f. Uso de clasificación de tarifa aduanera que no parezca corresponder fielmente a los productos importados.

5.12. Seguridad de la Información

Las informaciones y recursos del Grupo LATAM deben ser protegidos correctamente y cada empleado/colaborador debe velar por la protección de los datos corporativos bajo su responsabilidad.

Todas las directrices de seguridad de la información que ayuden la protección de información se encuentran detalladas en la Política de Seguridad de la Información, en sus políticas de Privacidad y Protección de Datos y en el Guía de Privacidad y Protección de Datos.

Por lo tanto, en la práctica debemos:

- a. Pedir formalmente los accesos necesarios para el desempeño de nuestras funciones.
- b. No divulgar informaciones confidenciales a Terceros.
- c. No divulgar ni dejar escrito en papel su contraseña de acceso a la computadora.
- d. Instalar software o aplicaciones, solamente, por medio del área de Service Desk.
- e. Utilizar la estación de trabajo solamente para fines profesionales a los cuales fuimos contratados para realizar en nombre del Grupo LATAM.
- f. Utilizar el correo electrónico del Grupo LATAM solamente para desempeñar las funciones para las cuales tenemos una relación laboral con la empresa.
- g. Acceder a Internet solamente con finalidades relacionadas a los intereses y asuntos profesionales del Grupo LATAM.

- h. Comunicar inmediatamente al área de Seguridad de la Información, sobre cualquier incidente de seguridad para que sean tomadas las providencias admisibles.
- i. Conocer y actuar de acuerdo con las directrices de Redes Sociales publicadas internamente, tomando todo el cuidado necesario con su imagen y con las informaciones o ilustraciones que se publican en Redes Sociales.

5.12.1. Situaciones de riesgo

- a. Controles de seguridad y monitoreo de los recursos corporativos inadecuados.
- b. Divulgación de informaciones privilegiadas a Terceros.
- c. Compartir o divulgar la contraseña y dejar la computadora desbloqueada cuando el usuario no esté cerca.
- d. No recoger documentos confidenciales de máquinas de fax o impresoras, inmediatamente después de su impresión.
- e. Utilizar incorrectamente el correo electrónico e Internet, como todos los sistemas corporativos.
- f. Envío o entrega accidental de e-mails o documentos impresos a personas indebidas.



6. Escalamiento

Es importante que cada empleado, colaborador y Tercero tome conciencia de la importancia de comunicar una duda sobre una conducta ética inadecuada o sobre las evidencias que posea con relación al incumplimiento de las políticas del Grupo LATAM, en especial, a las directrices definidas en este Código. Esta comunicación puede no ser una decisión fácil, pues puede incluir a colegas de trabajo y quien comunica cualquier infracción a la conducta ética puede ser visto como un delator. Sin embargo, es importante recordar que una falta de comunicación inmediata de una posible infracción a la conducta ética, o el incumplimiento de leyes aplicables a la operación del Grupo LATAM, puede resultar en:

- Daños graves a la seguridad, salud y bienestar del individuo, de colegas de trabajo, de clientes y/o de la comunidad en la que el Grupo LATAM actúa;
- Pérdida de confianza en el Grupo LATAM por los clientes, accionistas, entidades gubernamentales y/o la comunidad en general (nuestros Stakeholders);
- Multas, indemnizaciones y otras penalidades financieras contra el Grupo LATAM;
- Multas o presidio para empleados, en los casos más graves y en conformidad con la legislación local aplicable.

De esa forma, el Grupo LATAM pide que sus empleados, colaboradores y terceros no callen cuando tengan alguna duda relativa a la Ética. El motivo principal de comunicar una duda no es perjudicar a un colega, sino de resguardar la aptitud y la imagen de la empresa.

Esta comunicación puede ser identificada o anónima, y hecha a través de las herramientas de denuncias disponibles según lo descrito en el apartado 4. (Responsabilidades) de esa política y en concordancia con la legislación aplicable en cada país de actuación.

7. Sanciones

Los empleados, colaboradores o Terceros que violen el Código o su espíritu, otras políticas, normas, procedimientos y demás documentos de la empresa, quedarán sujetos a la aplicación de medidas disciplinarias que podrán llegar hasta el término de su respectiva relación laboral con la empresa e incluso el ejercicio de acciones legales.

El Grupo LATAM entiende por violación:

- Actuar en desacuerdo con el Código o demás políticas de la empresa;
- Pedir a otras personas que violen dicho código y/o políticas;
- Tener conocimiento de actos que violen el Código y no reportarlos a los canales competentes;
- Tomar represalias contra quien haya reportado una duda con la conducta ética o incumplimiento de leyes;
- Entre otras acciones.



8. Definiciones

Agentes de viaje: son personas jurídicas, constituidas bajo la forma de agencias de viajes, que mantienen contratos con las empresas del Grupo LATAM e sus filiales, visando a la comercialización de los servicios de transporte aéreo de pasajeros y cargas.

Aprendiz: es todo estudiante, que mantenga una relación de aprendizaje o asignación con cualquiera de las empresas que compone el Grupo LATAM, conforme a la ley local que corresponda en cada país.

Colaborador: son los alumnos en práctica, pasantes o aprendices del Grupo LATAM, conforme a la ley local que corresponda en cada país.

Directorio: grupo de ejecutivos que representan los accionistas del Grupo LATAM.

Compliance: significa en inglés “cumplir”, “satisfacer”, “ejecutar”. En líneas generales significa el compromiso corporativo en el sentido de obedecer y cumplir preceptos éticos, leyes (locales o internacionales), políticas y normas en general (internas o externas) a lo largo de toda la cadena de negocios de la empresa y ante todos sus públicos.

Consultores: son personas naturales o jurídicas que poseen conocimientos específicos necesarios para asesorar las empresas en la creación o desarrollo de determinados proyectos, análisis de asuntos estratégicos y en la elaboración de parecer y opiniones que sustentarán las decisiones a ser tomadas por los gestores del Grupo LATAM.

Empleado del Grupo LATAM: será considerado todo empleado con una relación laboral con una de las empresas o filiales del Grupo LATAM de cualquier cargo u ocupación.

Franquiciados: son todos los Aliados Comerciales que adquirieron una Franquicia TAM Viajes de la TP Franchising Ltda., empresa perteneciente al Grupo LATAM, para comercialización de productos y servicios relacionados al turismo, etc.

Información interna: todo dato, informe, presentación, resumen, correo electrónico (email), lista o análogo, que no haya sido revisada ni autorizada expresamente para su publicación o divulgación. Cualquier tipo de “información interna” es, por lo tanto, confidencial y no se puede divulgar ni interna o externamente sin autorización previa del área competente.

Información privilegiada: es cualquier información que no es de dominio público y que un inversionista podría considerar importante al tomar una decisión de inversión. Cualquier información que no sea de dominio público sobre una empresa que pueda influenciar su propia decisión de compra o venta de acciones o títulos mobiliarios de esta empresa probablemente también es una información privilegiada.



Oficiales del Gobierno, o Autoridad Gubernamental: abarca quienquiera que trabaje para una entidad gubernamental, o que sea tratada como autoridad gubernamental de acuerdo con las leyes locales de cada país. Para efectos de las políticas y directrices del Grupo LATAM, de acuerdo con las leyes de cada país, pueden también ser consideradas autoridades gubernamentales los candidatos a cargos políticos o alguien asociado a partidos políticos. Una entidad gubernamental incluye no solo gobiernos o departamentos nacionales, estatales o municipales, sino que también:

- Empresas comerciales pertenecientes o controladas por el gobierno (tales como una petrolífera estatal, un hospital público o un aeropuerto);
- Órganos o agencias reguladoras controladas o dirigidas por el gobierno (ie. DGAC, ANAC, Infraero, etc.);
- Organizaciones públicas internacionales (que posean dos o más gobiernos miembros).

Parientes próximos serán considerados: Padres; padrastros/madrastas; hermanos; hijos, hijastros y pupilos; cónyuge o compañero/a; tíos; cuñados y sobrinos, sean éstos de vínculo sanguíneo o de relación exclusivamente jurídica (por afinidad), y aún, novios o familiares que vivan bajo la dependencia legal del empleado.

Pasante o Alumno en práctica: es todo estudiante que mantiene una relación laboral o asignación con cualquiera de las empresas que forma parte del Grupo LATAM o con Terceros, conforme a la ley que corresponda en cada país.

Proveedores: son personas naturales o jurídicas contratadas para suministrar productos, objetos móviles o materiales para el Grupo LATAM, en los términos de los pedidos de compra o contratos pactados entre las partes.



Prestadores de Servicios: son personas naturales o jurídicas contratadas por cualquiera de las empresas que componen el Grupo LATAM para la ejecución de determinadas actividades lícitas, materiales o incorpóreas, mediante remuneración.

Representante: es toda persona natural que actúa en nombre de Terceros, que no sea empleado, pasante, alumno en práctica o aprendiz.

Representante comercial: es la persona jurídica contratada para actuar como representante comercial del Grupo LATAM a través de contrato de representación comercial que establece las obligaciones y responsabilidades de las partes, plazo de vigencia, sus objetivos y remuneración.

Representante gubernamental: es quienquiera que trabaje o actúe en nombre de un gobierno o entidad gubernamental, independiente de nivel jerárquico, o cualquier ejecutivo, director o empleado de una organización pública internacional o aún quienquiera que trabaje o actúe en nombre de una empresa estatal o concesionaria de servicios públicos.

Stakeholders: son todos los que se relacionan con el Grupo LATAM, como los clientes, los accionistas, los empleados, los colaboradores, los Proveedores, los Aliados de Negocios, entre otros.

Terceros: son las personas naturales o jurídicas que mantienen o no relación comercial con el Grupo LATAM, tales como Franquiciados TAM Viajes, Proveedores y Prestadores de Servicios, Consultores, agentes de viaje y representantes comerciales (si hay).



9. Histórico

Esta política reemplaza y deja sin efecto el Código de Conducta LAN y el Código y Directrices Éticas TAM.

10. Referencias y Correlaciones

No se aplica.



11. Registros

Nombre do Registro	Código	Meio F/E	Almacenaje	Recuperación de Acceso	Tiempo de Retención	Descarte	Responsable
Acuerdo de Compromiso Personal para Empleados y Colaboradores	Anexo 1	F	File del empleado o colaborador	N/A	Indeterminado	N/A	RRHH de la localidad

12. Anexos

Acuerdo de Compromiso Personal para Empleados y Colaboradores (Anexo 1).

13. Plazo de Vigencia

Este documento tiene la eficacia por plazo indefinido desde su publicación en la Intranet corporativa del Grupo LATAM (“Portal”), pudiendo ser alterado en cualquier tiempo y criterio.

PO.00.01.0001 – Versión 1.0 - Fecha de creación: Julio/2014



LAN  TAM

— GRUPO LATAM AIRLINES —

