

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 1 de 18</b>

# **MANUAL DE COMPLIANCE (MC\_GFI)**

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 2 de 18</b>

**AUTORIZACIONES**

**Alex Navarrete**  
 Oficial de Cumplimiento  
 GFI Brokers Chile Agentes  
 De Valores SpA

DocuSigned by:  
**Alex Navarrete**  
 0378A85A558243A...

Junio 2025

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha

**César Meriño**  
 Gerente General  
 GFI Brokers Chile Agentes  
 de Valores SpA

Junio 2025

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha


<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 3 de 18</b>

**MATRIZ DE CONTROL DE REVISIONES**

<b>REVISIONES:</b>				
<b>Rev.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Preparado / Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Descripción</b>
01	30.03.2022	Alex Navarrete	César Meriño L.	Revisión y aprobación del Manual de Compliance para GFI
02	31.03.2023	Alex Navarrete	César Meriño L.	Revisión y aprobación Manual de Compliance para GFI.
03	17.06.2024	Alex Navarrete	César Meriño L.	Revisión y aprobación Manual de Compliance para GFI.
04	30.12.2024	Alex Navarrete	César Meriño L.	Revisión y aprobación Manual de Compliance para GFI. Se incorpora referencia a Ley de Delitos Económicos (Ley N° 20.393)
05	30.06.2025	Alex Navarrete	César Meriño L.	Revisión y aprobación Manual de Compliance para GFI. Actualización Recurrente.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 4 de 18</b>

## CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVO DEL MANUAL .....	5
2	ALCANCE Y VIGENCIA .....	5
3	GOBIERNO CORPORATIVO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO .....	5
4	ENCARGADO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO .....	6
5	LA ADMINISTRACIÓN .....	6
6	COMPONENTES PARTICULARES DEL PRORAMA DE CUMPLIMIENTO.....	7
6.1	Código de Ética.....	7
6.2	Relación con Autoridades Regulatorias .....	7
6.3	Relación con Clientes .....	8
6.4	Operaciones de Mesa de Dinero .....	8
6.5	Sistemas de Soporte / Infraestructura Tecnológica.....	9
6.6	Información Contable y Financiera.....	9
6.7	Mantención de Registros y Documentación.....	10
6.8	Control Interno y Gestión de Riesgos.....	10
6.9	Prevención de Lavado de Activos y FT .....	11
6.10	Canal de Denuncia .....	11
6.11	Capacitación y Difusión.....	11
7	RELACION CLIENTES .....	12
7.1	Servicios de Brokerage .....	12
7.2	Atención reclamos clientes.....	12
7.3	Procedimiento medición de servicio.....	13
8	SUPERVISION BROKERS .....	13
8.1	Supervisión reforzada.....	13
8.2	Requisitos de supervisión.....	14
	ANEXO 1 .....	15
	ANEXO 2 .....	16
	ANEXO 3 .....	17
	ANEXO 4 .....	18

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 5 de 18</b>

## 1 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene por finalidad documentar y dar contexto a las actividades de Compliance que han sido establecidas y forman parte de la dinámica de negocios en GFI Brokers Chile Agentes de Valores SpA (en adelante GFI).

En este contexto, los siguientes apartados contextualizan los principales componentes del Programa de Cumplimiento de GFI incluyendo para cada uno de ellos su ámbito particular y como estos interactúan con el quehacer de los negocios que GFI gestiona.

El Manual de Compliance responde a la creciente preocupación y requerimiento de los reguladores, tanto locales como internacionales, en cuanto a guiar la forma de actuar en los diferentes ámbitos, sean estos en las actividades comerciales, en la relación con clientes, a nivel operativo, financiero y contable, desde la perspectiva de delitos financieros, entre otros. GFI adhiere su compromiso con el Programa de Cumplimiento y promueve en su día a día para que todos sus empleados lo tengan como referencia recurrente en el día a día de los negocios.

## 2 ALCANCE Y VIGENCIA

El Programa de Cumplimiento es aplicable a todos sus empleados sin distinción. Todas las definiciones contenidas en el documento son de obligado cumplimiento para todo el personal de GFI.


La adhesión al manual es absolutamente fundamental para garantizar que todas las áreas cumplan plenamente la legislación vigente, por lo que se espera el apropiado involucramiento para el cumplimiento de las diferentes actividades.

El Manual de Cumplimiento de GFI entra en vigencia a partir del día de su aprobación y publicación, y/o actualización. Toda nueva versión del documento reemplazará de forma inmediata a las versiones anteriores.

## 3 GOBIERNO CORPORATIVO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

El Programa de Cumplimiento de GFI se enmarca dentro del rol y responsabilidad que lidera y desempeña el Gerente General de la entidad. En este contexto, tiene como principal objetivo promover un ambiente propicio para su desarrollo y cumplimiento, entregar facultades y medios al Oficial de Cumplimiento de GFI, para que pueda llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas con el Programa. Asimismo, el Gerente General revisa y aprueba el Programa de GFI, fomenta su distribución y entrega lineamientos para su cumplimiento en los diferentes ámbitos del negocio.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 6 de 18</b>

#### **4 ENCARGADO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO**

GFI ha definido como responsable de la implementación y seguimiento del Programa de Cumplimiento, a su Oficial de Cumplimiento. Cabe indicar, que, de acuerdo con nuestra legislación local, el Oficial de Cumplimiento es una designación formal ante el regulador local (Comisión para el Mercado Financiero – CMF y la Unidad de Análisis Financiero - UAF). En cuanto a sus principales funciones, estas se resumen en las siguientes:

- Desarrollar y proponer para su aprobación el Programa de Cumplimiento de la empresa.
- Velar por que su cumplimiento, ya sea con medios propios o con apoyo externo.
- Disponer los medios y capacidades para que los empleados de GFI conozcan el Programa.
- Evaluar la adecuación y conformidad con las exigencias legales.
- Promover la definición de estrategias internas para establecer los controles necesarios.
- Presentar informes sobre el Programa de Cumplimiento, al Gerente General según se defina.
- Coordinar las respuestas a requerimientos de los organismos de control e investigación relacionados con el tema y servir de enlace con dichos organismos.
- Velar por la actualización de presente manual, de acuerdo con los cambios normativos y del entorno del negocio, así como sus riesgos asociados.

Como parte clave del proceso, será deber del Oficial de Cumplimiento mantener capacitado al personal de GFI, poniendo énfasis en aspectos legales y regulatorios, así como en los temas claves que el presente manual aborda, en aspectos relacionados con la evolución de los temas que este documento trata alineando éstos, con la realidad contingente para dar contexto práctico. El objetivo principal es contar con personas preparadas para responder con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, frente a eventuales situación de riesgo normativo o legal que pudiesen presentarse.

Cabe indicar que el Oficial de Cumplimiento también cumple el rol de ser el responsable del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley N° 20.393, en tal sentido de acuerdo a como lo establece la ley vigente es el principal Sujeto Responsable y como tal de gestionar los temas relacionados con esta materia en particular en GFI.

#### **5 LA ADMINISTRACIÓN**

La Gerencia General es el órgano de máxima jerarquía dentro de GFI. La administración tiene un rol relevante en la aprobación de los contenidos del presente manual. En cuanto a las principales funciones y responsabilidades, se encuentran el asegurar la autonomía y autoridad del Oficial de Cumplimiento designado y de proveer de los medios necesarios para que este, pueda cumplir su labor.

Como parte del proceso normal de supervisión, y en el contexto del esquema de riesgo de GFI, existirá un reporte regular hacia la Gerencia General, al menos anualmente, con el fin de dar cuenta de las situaciones

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 7 de 18</b>

esenciales que se susciten o de la normalidad del proceso. Esta actividad quedará documentada para fines de revisión por parte de cualquier área independiente.

## **6 COMPONENTES PARTICULARES DEL PRORAMA DE CUMPLIMIENTO**

En GFI el Programa de Cumplimiento (en adelante “Programa”) está compuesto por distintos elementos, los cuales en su conjunto definen y contextualizan los diferentes ámbitos de relevancia para GFI las diversas materias Éticas, Relación con Autoridades, la Relación con Clientes, Operaciones de Mesa de Dinero, Sistema e Infraestructura, Información Contable y Financiera, Mantención de Registros, Riesgos y PLA y FT, Control Interno y Gestión de Riesgos, Canal de Denuncias, Capacitación y Difusión (Ver Anexo 1).

### **6.1 Código de Ética**

En GFI el Comportamiento y Conducta Ética es esencial para una sana administración y cumplimiento con las leyes y normativa vigente. En este contexto y en línea con el Programa de Cumplimiento, así como con nuestro Código de Ética hemos establecido principios rectores que son la base y guía en todo nuestro quehacer diario de negocios. Tales principios se resumen en los siguientes:

- Principio “Respecto a la moral y buenas costumbres”
- Principio “Lealtad, buena fe y colaboración”
- Principio “Relación transparente con autoridades”
- Principio “Representatividad en nombre de GFI”
- Principio “Resguardo de los activos de la empresa”
- Principio “Confidencialidad y reserva de la información”
- Principio “Conflicto de interés”
- Principio “Relación con clientes”
- Principio “Finanzas Personales”
- Principio “Prevención del Lavado de Activos (LA) y del FT”

Cada principio tiene como principal objetivo establecer los principales componentes del comportamiento esperado de los empleados de GFI y cada uno de ellos adhiere con el compromiso a través de la recepción y firma de del correspondiente Código de Ética.

### **6.2 Relación con Autoridades Regulatorias**

En GFI existe un compromiso corporativo por mantener una relación transparente y fluida con las diferentes autoridades fiscalizadoras. En este contexto, el Gerente General como primer responsable es quien lidera esta actividad e irá integrando a los empleados de las áreas que corresponda frente a cualquier proceso de revisión regulatoria.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 8 de 18</b>

GFI pone un énfasis especial en la entrega y preparación de respuestas de consultas de los reguladores, esto conlleva la entrega oportuna e íntegra de la información, a través de un proceso formal de respuesta a los Oficios y para los casos que corresponda vía sistema SEIL de la CMF.

En el contexto de las principales contrapartes y/o instituciones fiscalizadoras se encuentran las siguientes:

- Comisión para el Mercado Financiero (CMF)
- Servicio de Impuestos Internos (SII)
- Unidad de Análisis Financiero (UAF)
- National Futures Association (NFA)

### 6.3 Relación con Clientes

GFI ha establecido criterios en cuanto a la relación con sus clientes. En este contexto, el marco de actuación principal está contenido en el Código de Ética de GFI, en donde se han establecido los principales comportamientos esperados de los empleados, criterios de transparencia con foco en el cuidado y respeto irrestricto de la confidencialidad de la información de los clientes, así como el debido cuidado y resguardo, en todo momento, de la relación comercial con los clientes con el fin de evitar cualquier situación que pudiese ser catalogada como potencial conflicto de interés.

Desde la perspectiva documentaria GFI establece relaciones contractuales con sus clientes, los cuales en su totalidad son Clientes Institucionales (Bancos) en donde se establecen tanto las condiciones generales como particulares de negocio.

### 6.4 Operaciones de Mesa de Dinero

Con respecto a los negocios diarios con clientes, en GFI estos son realizados y liderados por equipo de la Mesa de Dinero. Los brokers respectivos atienden una vez abierto los mercados, las distintas necesidades comerciales.

En términos de proceso, las principales actividades dicen relación con las siguientes:

- Registro de Operaciones en Sistema Negociación (FX Blotter; TC Web)
- Cierre de Negocios y Resolución de Conflictos (Grabaciones de ser necesario)
- Documentación de las Operaciones (Con las diferentes operaciones de negocio y por tipo de mercado)
- Autorizaciones
- Reporting de Cierre de día (Market Share; Brokerage de Revenue)

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 9 de 18</b>

Con respecto al ambiente de control interno cabe señalar que en GFI se ha establecido un concepto de Tres Líneas de Defensa, lo que posibilita un esquema de negociación y operación ad-hoc:

- Brokers como responsables de la relación de negocio directa con los clientes institucionales / bancos, con el fin de identificar las necesidades de negocio, concretar el negocio de intermediación y realizar el cierre comercial
- Back – Office con la responsabilidad de realizar el curso operativo de los negocios, la verificación de los mismos con las contrapartes correspondientes y realizar su cierre final, con todos los respaldos correspondientes.
- Finanzas y Contabilidad, con un foco en apropiado registro financiero de los negocios, su correcta imputación contable a las cuentas respectivas y estados financieros y generar los resultados financieros mensuales.

## 6.5 Sistemas de Soporte / Infraestructura Tecnológica

Sistémicamente GFI cuenta con una infraestructura tecnológica que le permite dar continuidad operativa de manera eficiente y segura a todos sus clientes Institucionales. La disponibilidad de sistemas es un tema prioritario en el negocio.

GFI cuenta con una plataforma de negociación robusta, con sistemas que posibilitan el respaldo de los negocios cerrados durante el día y los realizados a través del tiempo. Asimismo, se cuenta con un proceso back-up.

Desde la perspectiva de riesgo y a nivel normativo, GFI cuenta con un Plan de Contingencia que le permite asegurar la continuidad operacional. Específicamente el plan de Contingencia se puso a prueba y en práctica durante prácticamente todo el período de pandemia, con un estándar de tiempo-respuesta óptimo.

Desde la perspectiva regulatoria la CMF ha puesto un especial énfasis en la continuidad operacional de las entidades. En tal sentido, GFI está alineado de muy buena forma con ello, posibilitando así una atención estable y sin inconveniente hacia sus clientes.

## 6.6 Información Contable y Financiera

El proceso de generación de los Estados Financieros de GFI están supeditados a la regulación impartida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en cuanto a la estructura de la información, los criterios financiero-contables y la entrega de los informes correspondientes a través del Sistema SEIL que la propia CMF pone a disposición de las entidades supervisadas.

En este ámbito de negocio, en GFI, la Gerencia de Administración y Finanzas tiene la responsabilidad de velar por la preparación de la información financiera y contable de la entidad de acuerdo con lo definido por

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 10 de 18</b>

la CMF y la entrega en tiempo y forma trimestralmente. Los estados financieros son validados por la Administración local y por casa matriz previo al envío al regulador (CMF).

A nivel de resumen, los principales informes se refieren a los siguientes:

- FECU de la Compañía; plazo de entrega trimestral; Sistema SEIL  
Nota: FECU auditada al cierre de diciembre de cada año comercial.
- Índices de Liquidez y Solvencia Patrimonial; plazo de entrega diario; Sistema SEIL

(Nota: Ver Anexo 2)

### **6.7 Mantención de Registros y Documentación**

De acuerdo con la normativa vigente impartida por la CMF los registros y documentación deben ser mantenidos por 6 años. En GFI existe la preocupación y disponibilidad de los antecedentes requeridos por el regulador para el período antes indicado.

En tal sentido, en caso de que el regulador solicite algún tipo de información, el área correspondiente en coordinación con el área de Tecnología procederá a su preparación y oportuna entrega.

### **6.8 Control Interno y Gestión de Riesgos (NCG N° 528)**

De acuerdo con lo estipulado en la nueva NCG N° 528 (que reemplaza la Circular N°2054) GFI ha instaurado un esquema de riesgo el cual está alineado con lo requerido por la CMF. Para este proceso se han generado los documentos respectivos y todos ellos son actualizados, así como revisados a través de un proceso de auditoría cada año, durante los meses de junio y noviembre.

Cabe indicar que eventuales situaciones de mejora que se detecten son conversadas y revisadas directamente con el Gerente General y se da solución a ellas a través de planes acción que son seguidos hasta la completa implementación de lo comprometido.

(Nota: Ver Anexo 3)

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 11 de 18</b>

## 6.9 Prevención de Lavado de Activos y FT (C. N°62) y Modelo de Prevención de Delitos

GFI ha definido y establecido una Política de Prevención de Lavado de Activos y FT, en la cual se han establecido los diferentes componentes del proceso y las acciones y/o prácticas legales de cumplimiento que deben ser realizadas. En este contexto, las principales actividades se resumen en las siguientes:

- Preparación de Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE) a la UAF, con una frecuencia trimestral
- Preparación y reporte de Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) a la UAF, cuando existan operaciones a reportar.
- Mantención de información de clientes para fines de su conocimiento
- Revisión y actualización del Manual de PLA y FT con frecuencia bianual como máximo
- Capacitación y Difusión sobre la materia según lo exige la norma vigente.
- Asimismo, a partir de la entrada en vigencia de la nueva ley de delitos económicos se contempla todo aquellas materias relacionadas con la respectiva norma legal (Ley N° 20.393)

(Nota: Ver Anexo 4)

## 6.10 Canal de Denuncia

Desde la perspectiva legal en GFI se ha establecido un canal de comunicación, directo con el Oficial de Cumplimiento y Sujeto Responsable, en el contexto del proceso de Prevención de Lavado de Activos y FT y las actividades propias de la Prevención de Delitos, que posibilita la recepción de cualquier situación de riesgo que pudiese existir en la GFI. Frente a eventuales situaciones reportadas, el Oficial de Cumplimiento es el responsable de reunir los antecedentes, hacer y/o conducir una eventual investigación y concluir. Asimismo, como parte del contexto de gobierno corporativo cualquier eventual situación deberá ser presentada al Gerente General y en esta instancia definirse y tomarse las acciones que ameriten.

## 6.11 Capacitación y Difusión

La capacitación sobre el contexto y obligaciones del Programa de Cumplimiento tienen como fin entregar conocimiento y mantenerlo a través del tiempo. Esto posibilita el fortalecimiento de los principios y valores éticos, mejoramiento de los controles y eventuales prácticas nocivas para GFI.

El Oficial de Cumplimiento coordinará la implementación de un programa anual de capacitación al personal de GFI. Dicha capacitación podrá ser realizada en forma presencial o a través de la entrega de información preparada para este propósito, o ambas. La capacitación al menos contendrá aspectos tales como:

- Propósito del Programa de Cumplimiento;
- Roles y responsabilidades;

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	REF: MC_GFI 01	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 12 de 18</b>

- Principales componentes del Programa de Cumplimiento;
- Revisión de temas éticos que GFI promueve y se compromete a cumplir;  
Nota: GFI mantendrá registro de sus participantes en la capacitación.
- Principales componentes de las actividades de Prevención de Delitos;

## 7 RELACION CLIENTES

### 7.1 Servicios de Brokerage

Establecer un procedimiento definido para la operación de brokerage en GFI. El alcance de esto es para todo el personal de GFI.

Las responsabilidades recaen en la gerencia general, en liderar el cumplimiento, conjuntamente con la verificación y orientación al objetivo de las metas de negocios.

El brokers, es un individuo o casa de bolsa que organiza las transacciones entre un comprador y un vendedor y recibe una comisión cuando la operación es ejecutada.

Los criterios generales en una transacción, son los que se señalan a continuación.

Al efectuarse una transacción existe una contraparte que compra, toma o capta un activo financiero y otra quien vende, pasa o coloca un activo financiero. El broker facilita la transacción y nunca toma una posición propia.

Una vez que el broker logra hacer mercado y permite que dos contrapartes materialicen un negocio, éste se concreta verificando:

- a) Que las fechas de cierre, de compensación y de pago utilizadas por ambas contrapartes sean las mismas.
- b) Que quede claro quién es el comprador y quién es el vendedor.
- c) Confirmar que las contrapartes tengan líneas de crédito vigente o disponible para el tamaño y plazo de la operación.

### 7.2 Atención reclamos clientes.

Los reclamos realizados por los clientes durante la ejecución de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Riesgos.

Reclamo del Cliente: Insatisfacción expresada formalmente por el cliente en relación con incumplimientos relativos al proceso o a la calidad del producto y/o servicio entregado.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

En caso de haber reclamos, el empleado de GFI que recepcione un reclamo de cliente debe comunicarlo inmediatamente al Gerente de Área respectivo. Luego pasa al Gerente de Área en conjunto con el Encargado de Riesgos o la persona que ellos designen, recopila información adicional con el cliente y solicitan la identificación del problema.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 13 de 18</b>

El encargado del reclamo reúne a los empleados afectados del reclamo correspondiente, y en conjunto analizan e investigan las causas del mismo. Luego registra el resultado de la investigación de la causa en la sección II (análisis de causas) del formato “No Conformidad”. Las fuentes analizadas para la investigación de la causa pueden incluir:

- Sistema de brokerage por internet
- Operación Telefónica
- Operación por Bloomberg

### 7.3 Procedimiento medición de servicio.

Establecer el procedimiento para asegurar que la prestación de los servicios brindados por GFI, es realizada en condiciones controladas y sobre la base de mediciones que señalan la satisfacción del cliente. Este procedimiento cubre todas las actividades de GFI.

Las responsabilidades, recaen en las áreas de gerencias de GFI.

La medición de la satisfacción del cliente se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio, generadas por los clientes.

En el caso de no alcanzar el límite de satisfacción (indicadores) establecidos por la Gerencia General, el Encargado de Riesgos será quien se encargue de levantar la correspondiente No Conformidad.

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de evaluación son analizados y clasificados en función de la siguiente tabla.


Excelente	:	6.5 a 7.0
Muy Bueno	:	6.0 a 6.4
Bueno	:	5.5 a 5.9
Suficiente	:	5.0 a 5.4
Insuficiente	:	Bajo 5.0

## 8 SUPERVISION

### 8.1 Supervisión reforzada.

Con el fin de mejorar la protección de nuestros clientes, GFI está desarrollando planes de supervisión reforzada para los corredores, que en los últimos años hayan tenido reclamos o sugerencias de clientes, investigaciones de entes reguladores, despidos o revisiones internas de la empresa tanto local como de la matriz.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 14 de 18</b>

Todos los empleados que no cumplan con los requisitos de idoneidad, o su vez que incumplan con nuestras políticas de GFI, serán inscritos en una base de registros de faltas, los cuales podrán dar lugar a emisión de carta de advertencia formal o a la adopción de medidas disciplinarias, incluso llegando a la desvinculación del empleado de la GFI.

Esta revisión, se llevará a cabo a lo menos una vez al año, esta revisión incluye la situación pública y/o reputacional de los brokers.

- Comprobación de antecedentes de nuevo empleado,
- Proceso de investigación exhaustiva con reguladores, se solicitará certificación de antecedentes para fines generales.
- Gestión de cuentas personales, Dicom comercial.
- Se implemento sistema Telemessage software, en línea con lo que establece el departamento de compliance NY.
- Adicionalmente se efectuará una búsqueda independiente de parte del Oficial de Cumplimiento en fuentes públicas abiertas (Google principalmente) de cada Brokers de GFI con contrato vigente con el fin de verificar que para ninguno de ellos, con contrato vigente, presenta alguna situación pública de riesgo, Para dicho proceso de utilizará el siguiente screen de búsqueda "Nombre del Brokers" más las palabras "Fraude", "Lavado de Activos", "Uso de Información Privilegiada".
- Para la gestión y/ canalización de eventuales reclamos y/o quejas de parte de clientes GFI habilitara un correo especial y/o una casilla en su página web que posibilita que cualquier cliente de la GFI pueda generar y enviar alguno en caso de requerirlo. Sobre el particular, tanto el correo electrónico creado como la casilla a la cual llega cualquier reclamo y/o sugerencia de parte de un cliente, se direcciona al Oficial de Cumplimiento, con lo cual se posibilita una gestión independiente de parte del área Comercial y/o de Mesa de Dinero

## 8.2 Requisitos de supervisión

GFI está obligada a cumplir con la normativa y los requisitos pertinentes de la NFA. La NFA ha emitido la Norma de cumplimiento 2-9, sobre los requisitos de supervisión reforzada, que nos impone la responsabilidad de estar continuamente supervisando diligentemente a nuestros empleados en todo los aspectos a fin de no afectar nuestro objetivo del negocio que es prestar un servicio de calidad.

GFI, evaluará si es necesario adoptar los requisitos de la supervisión mejorada, a fin de estar alineado con la norma de cumplimiento 2-9 de la NFA.

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 15 de 18</b>

**ANEXO 1**

**COMPONENTES DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE GFI CHILE**

- 1. GOBIERNO CORPORATIVO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO**
- 2. ENCARGADO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO**
- 3. LA ADMINISTRACIÓN**
- 4. COMPONENTES PARTICULARES DEL PRORAMA DE CUMPLIMIENTO**

6.1 Comportamiento y Ético	OK
6.2 Relación con Autoridades	OK
6.3 Relación con Cliente	OK
6.4 Operaciones de Mesa de Dinero	OK
6.5 Sistemas e Infraestructura	OK
6.6 Información Contable y Financiera	OK
6.7 Mantención de Registros y Documentación	OK
6.8 Control Interno y Gestión de Riesgos	OK
6.9 Prevención de Lavado de Activos y FT (en línea con Circular N°62 de la UAF – Junio 2025)	OK
6.10 Canal de Denuncias	OK
6.11 Capacitación y Difusión	OK

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 16 de 18</b>

## ANEXO 2

**REF.: ESTABLECE MODELO DE PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DE ACUERDO A IFRS PARA LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES (DEROGA CIRCULAR N°579 DEL 31.12.1985)**



cir\_1992\_2010.pdf

**REF.: ESTABLECE ESTADO DIARIO DE CONDICIONES DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA PATRIMONIAL**



cir\_695\_1987.pdf

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 17 de 18</b>

**ANEXO 3**

**REF.: IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS PARA INTERMEDIARIOS DE VALORES**

**(NORMA DE CARÁCTER GENERAL N° 528\_REEMPLAZA A CIRCULAR 2054)**



NCG\_528.pdf



cir\_2054\_2011.pdf

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------

	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES SpA</b>	
	<b>REF: MC_GFI 01</b>	
<b>Revisión: 05</b>	<b>Manual de Compliance GFI</b>	<b>Pág. 18 de 18</b>

**ANEXO 4**

**Circular 1.809**

**REF.: IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

**(Aplicable a Intermediarios de Valores)**



cir\_1809\_2006.pdf

**REF.: LEY 20.393 – ESTABLECE LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS, EN LOS DELITOS QUE INDICA – (LEY DE DELITOS ECONÓMICOS)**

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1008668>

<b>Versión Junio 2025</b>	<b>GFI BROKERS (CHILE) AGENTES DE VALORES</b>	<b>Información Restringida</b>
---------------------------	---	--------------------------------