

## Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales

Políticas y Procedimientos que garantizan los deberes de los  
Administradores

## Sistema de Negociación Electrónico

Versión: 03

Fecha: 01 Octubre 2022

## Alcance

El presente documento que contiene las Políticas de Ética y Buenas Prácticas Empresariales de **LIQUITECH SAS.**, (en adelante la “Política”), es un complemento al Código de Buen Gobierno Corporativo de **LIQUITECH SAS.**, así como resulta pertinente en atención la Resolución 042 de 2020 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, representando la guía o marco de referencia obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los directores y todo el personal de la empresa. Sus disposiciones rigen para todos los directores, funcionarios y personal (en adelante “colaboradores” o en forma individual “colaborador”) que presten sus servicios en **LIQUITECH SAS.**, (en adelante “la empresa”); quienes deberán leerlo, adherirse a sus pautas y comprometerse a cumplir con los principios contenidos en él. No se tolerará ningún tipo de comportamiento que viole o sea contrario al Manual de Buen Gobierno Corporativo o a cualquier otra política o reglamento sobre la materia. La empresa espera de sus colaboradores la pronta notificación interna de violaciones al Código y la Política, al jefe inmediato superior, a través del sistema Alerta **LIQUITECH SAS.**

### 1. Consideraciones generales.

- a) En caso la legislación local considere mayores restricciones que la Política, se debe aplicar la más exigente en esa jurisdicción.
- b) El contenido de la Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales prevalecerá sobre las normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.
- c) En caso de que una gerencia disponga mayores restricciones en su unidad que las disposiciones de la presente política, prevalecerá la más exigente.
- d) La empresa puede realizar adiciones a la política, para hacer frente a las leyes locales que pueden ser relevantes en determinadas jurisdicciones.

e) En lo relativo a la constitución de la sociedad como Sistema Electrónico de Negociación se podrán establecer documentos complementarios específicos a la Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales (lineamientos, procedimientos, etc.), así como régimen especial para el manejo de conflicto de intereses. El desarrollo de la actividad de factoring lo podrá desarrollar directamente LIQUITECH SAS en su calidad de factor o a través de su APP.LIQUITECH.CO en el rol de Sistema de Negociación Electrónico.

f) Por el término “Represalia” se debe entender lo siguiente: Consecuencia negativa sufrida por un colaborador de la empresa por informar o participar en la investigación de una violación o una presunta violación de las políticas corporativas, lo que incluye infringir la ley o alguna política de la empresa.

## 2. Responsabilidades

Los directores, las gerencias, las jefaturas, los colaboradores, y el Oficial de Cumplimiento Corporativo de la empresa (así como sus representantes), tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Los directores (o en capacidad similar), deben realizar esfuerzos razonables para que el Directorio u otro órgano similar de la empresa adopte todas las medidas necesarias para asegurar que se cumpla con la normativa aquí señalada.
- b) La gerencia en la empresa debe tomar las medidas necesarias para asegurar que a los colaboradores a su cargo que hayan incurrido en una falta relacionada a los lineamientos establecidos en la presente Política se le aplique, de corresponder, una medida disciplinaria efectiva.
- c) La empresa tiene la obligación de asegurarse que su personal conozca y aplique esta Política, así como:
  - Poner a disposición de los Usuarios el uso de la Plataforma y garantizar su correcto funcionamiento.
  - Contar con manual del usuario y reglamento de funcionamiento de la Plataforma.

- Proveer los mecanismos de seguridad necesarios para proteger el paso de la información de las transacciones de factoring electrónico a través de la Plataforma.
- Corregir cualquier defecto o error que se pueda presentar en la Plataforma, siempre y cuando corresponda a fallas en el desarrollo y programación de ésta, excepto fallas presentadas por cambios en la funcionalidad, de los sistemas de información, plataforma o actualización de versiones de software correspondientes al Usuario.
- Garantizar el correcto funcionamiento y flujo de la información de la Plataforma que permita un funcionamiento eficiente de la misma de cara a los Usuarios.
- Brindar el soporte vía telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico para resolver los posibles inconvenientes en circunstancias donde no se presente un correcto funcionamiento de la Plataforma en los términos del Contrato de Prestación de Servicios y/o de Factoring y/o Mandato.
- Agilizar los tiempos de respuesta a solicitudes informadas por los Usuarios a través de solicitudes de servicio o correo electrónico de soporte, los cuales están sujetos a la solicitud y entrega formal por parte del Usuario, mediante esta vía de los requerimientos y la información necesaria para dar gestión a su solución con un tiempo de respuesta inicial de acuerdo con los niveles de prioridad para las actividades de soporte establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios y/o de Factoring y/o Mandato. En caso de no poder darse solución efectiva y pronta al problema, se informará a través de la solicitud de servicio y/o se enviará un correo informando los pormenores que implican la solución y tiempo aproximado de respuesta y solución.
- Brindar la solución inmediata de inconvenientes de tipo técnico que se presenten en el funcionamiento de la Plataforma de acuerdo con los niveles de gravedad en la funcionalidad de la misma, según los niveles de prioridad para las actividades de soporte establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios.
- Realizar seguimiento periódico al funcionamiento de la Plataforma por vía telefónica, e-mail e internet.

- Realizar las actualizaciones a la Plataforma cuando requieran realizarse por nuevas versiones de la misma o por la aparición de parches de seguridad. Informar previamente a cambios de la Plataforma y asegurarse que los esquemas de modificación no impliquen vulneración de los derechos de contraparte.
  - En caso de fallas, alteraciones en el uso de la plataforma que conlleve a la dificultad o imposibilidad de desarrollar o concretar la finalización de operaciones, advertir a los involucrados y de acuerdo con su origen o causa solventar y proceder a los registros de eventos que fueren del caso.
- Ser diligente y llevar a cabo sus mejores esfuerzos para mantener la seguridad y control en el almacenamiento, uso, tenencia, responsabilidad y manejo de los datos personales de los Usuarios.
  - Garantizar en todo momento la continuidad y regularidad del servicio, la conservación de la información y asegurar la trazabilidad de las actividades de intermediación entre los tenedores legítimos y los potenciales compradores de facturas electrónicas de venta título valor.
  - Contar con planes de contingencia y respaldo que mitiguen las fallas tecnológicas.
  - En caso de fallas tecnológicas se generará un aviso advirtiendo como podrán desarrollarse las operaciones; sirviendo como mecanismo alternativo al endoso electrónico, las cesiones de derechos económicos.
  - APP.LIQUITECH.CO se obliga en caso de fallas de interoperabilidad con el RADIAN, a registrar los eventos asociados durante las 48 horas siguientes al restablecimiento del sistema o la conectividad. De tratarse de una situación prolongada, APP.LIQUITECH.CO contará con 15 días a partir de la nueva configuración para efectuar las adecuaciones a las que hubiera lugar y registrar a partir de ese momento los eventos que fueren del caso.
  - Incluir reglas de transparencia de las operaciones y garantizar la disseminación de la información y trato equitativo de los participantes.

- Fijar políticas de tarifas de los servicios de forma previa, transparente y acorde a las operaciones e intensidad de las actividades desplegadas.
- Contar con adecuadas políticas y procedimientos de control interno, administración y gestión de riesgos.
- Contar con una adecuada política de conflictos de interés.
- Contar con esquemas de manejo y autocontrol de los riesgos integrales de lavado de activos fijos, financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- Manejar adecuadamente la política de tratamiento de datos personales y habeas data.
- Contar con mecanismos de pago basados en entidades del sistema financiero.
- Contar con procedimientos contables, control interno y de riesgos.
- Mantener actualizada la política y procedimientos para garantizar los deberes de los administradores.
- Adoptar las medidas pertinentes en cada momento para la debida guarda documental y eliminación de información.
- APP.LIQUITECH.co se compromete a cumplir los requisitos de información y que sea conservada electrónicamente bajo la forma de mensaje de datos, de tal forma que permita determinar su origen y destino. El usuario podrá en cualquier momento solicitar copia de los mensajes de datos, de las facturas de venta y documentos soporte, de los rastros de los eventos registrados, así como Certificaciones que fueren del caso para los efectos legales, lo que será garantizado por la empresa.

d) El Oficial de Cumplimiento Corporativo deberá:

- Velar por el cumplimiento de esta Política y Obligaciones señaladas.
- Informar al Comité de Ética sobre cualquier tema de interés relacionado a la aplicación de las medidas disciplinarias.

Constituirá especial mecanismo de garantía de la Política, la continuidad de la Norma ISO Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 27.001.



e) Las gerencias de Gestión y Desarrollo Humano o Administrativa, en coordinación con las jefaturas involucradas, son los responsables de comunicar y explicar la conducta esperada en un colaborador de la empresa en el proceso de inducción y capacitación de trabajadores; conducta detallada en la presente Política, en el Código de Ética y Buenas Prácticas Empresariales, especialmente en lo relativo a la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno.

f) En caso sea requerido, los colaboradores de la empresa deben participar y/o colaborar con el proceso de investigación.

g) Todo colaborador de la empresa que tenga conocimiento de una represalia tiene la obligación de informar esta situación a su jefatura o al Oficial de Cumplimiento de la empresa o al Oficial de Cumplimiento Corporativo, vía los canales de comunicación brindados por las unidades de Cumplimiento (como son los buzones de consulta de los equipos de cumplimiento de la empresa o mediante el sistema Alerta que sea implementado).

### 3. Excepciones.

a) Las solicitudes de excepción a cualquier punto de la Política deberán ser debidamente sustentadas y enviadas para su evaluación y aprobación al Oficial de Cumplimiento Corporativo.

b) El Oficial de Cumplimiento Corporativo decidirá, de ser necesario, elevar el requerimiento al Directorio o Comité pertinente para su aprobación.

c) Para casos particulares, el Oficial de Cumplimiento Corporativo podrá delegar la aprobación de las excepciones en alguna otra gerencia.

d) No son aplicables excepciones a los Lineamientos Anti-Represalias establecidos en el Numeral 8 de la presente Política.

### 4. Políticas de conducta ética personal.

#### 4.1 Prácticas laborales y de conducta en el centro de trabajo

El colaborador de la empresa desarrollará una conducta profesional recta, objetiva, imparcial, independiente y honesta. Asimismo, demostrará siempre integridad, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, debiendo actuar sin anteponer los intereses

propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado en el cual participa la empresa.

La empresa tiene el compromiso de dar un trato justo y equitativo a sus clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, competidores, colaboradores y autoridades, debiendo el colaborador conocer y respetar las obligaciones que tiene la Empresa para con ellos. Ninguna persona podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento, uso indebido de información confidencial, declaración falsa sobre hechos relevantes u otras prácticas de trato injusto.

La empresa espera que sus colaboradores propicien un ambiente laboral donde prime el respeto, el profesionalismo y la dignidad humana. La empresa rechaza todo elemento que posea un carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una o un grupo de personas.

Es por este motivo que se consideran indispensables las siguientes disposiciones para todos los colaboradores de la empresa:

#### **4.1.1 Condiciones generales de trabajo**

a) Se considera indispensable que el colaborador de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, cumpla con las leyes y la regulación aplicables a la empresa donde presta sus servicios, así como con la normativa interna de ella. Todo colaborador de la empresa tiene la obligación de mantener actualizado su conocimiento respecto a la normativa legal que le resulte aplicable, incluyendo además la normativa interna de la empresa.

b) El colaborador de la empresa:

- Deberá cumplir con la totalidad de las disposiciones pertinentes en cuanto a salud y seguridad en el trabajo.
- No deberá propiciar ni participar en rumores, críticas destructivas, tratamientos despectivos o humillantes hacia los demás.
- No otorgará, ni recibirá consideraciones especiales con respecto a las condiciones de trabajo de otro colaborador, sobre la base de relaciones familiares o personales. Todas las decisiones referentes al colaborador deben estar basadas en prácticas transparentes de gestión y no estar sujetas a vinculaciones familiares o de carácter amical.



c) Las recomendaciones que personas vinculadas a la empresa, ya sea por propiedad, gestión o negocios, realicen para la contratación de personal, deben seguir el conducto regular y solo serán consideradas como una referencia de trabajo, sin que ello implique que dichas personas tengan alguna preferencia especial en su ingreso, en las condiciones de su contratación o reciban tratamiento distinto al que corresponda en el ejercicio del cargo.

#### 4.1.2 No discriminación y no acoso

a) El colaborador de la empresa deberá conducir sus relaciones con los clientes, actuales o potenciales, proveedores, intermediarios, solicitantes de empleo y otros colaboradores de la empresa, sin llevar a cabo prácticas discriminatorias con respecto a la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil u orientación sexual.

b) No se permitirán las actitudes de acoso e intimidación, tanto de carácter sexual como de cualquier otro tipo, ya sea por parte o en contra de un inmediato superior jerárquico o gerente, compañero de trabajo, cliente, proveedor o visitante.

#### 4.1.3 Abuso de sustancias

a) Ningún colaborador podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo encontrándose bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas ilícitas.

b) Está prohibida la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas en las instalaciones de la empresa o fuera de ella.

c) Se prohíbe el consumo de alcohol en las dependencias de la empresa, con excepción de su consumo moderado con ocasión de actividades institucionales, festividades o reuniones de camaradería autorizadas por la gerencia respectiva.

d) Si la empresa considera conveniente solicitar al colaborador que se realice cualquier examen toxicológico, este se encuentra en la obligación de realizarlo.

#### 4.1.4 Uso de capacidad técnica y profesional

El colaborador de la empresa empleará su capacidad técnica y profesional, así como la diligencia debida, prudencia y el cuidado adecuado en el desempeño de sus actividades laborales, debiendo preocuparse permanentemente en alcanzar y conservar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones, pudiendo complementariamente contar con el apoyo de la empresa de acuerdo a los planes y presupuestos de capacitación aprobados.



## 4.2 Límites de autoridad

a) La autoridad de cada colaborador, para actuar en representación de la empresa, está limitada por ley, regulaciones, estatutos, actas de directorio, las políticas y procedimientos internos, así como por las facultades que se les pueda haber otorgado. Es responsabilidad de cada uno conocer sus límites de autoridad y no tomar acción alguna que pudiera exceder los mismos.

b) Los colaboradores no podrán firmar documento alguno en nombre de la empresa, ni podrán en forma alguna representar o ejercer autoridad en nombre de la empresa, a no ser que estén específicamente autorizados para ello.

## 4.3 Activos de la empresa.

Con la finalidad de salvaguardar los activos, bienes tangibles e intangibles de la Empresa, entre los que se incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios; así como los bienes de aquellos clientes y proveedores que estén bajo el control de la Empresa, el colaborador de la empresa deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Utilizar los activos de la empresa de forma correcta y apropiada para el desempeño de sus funciones, y en los casos excepcionales debidamente autorizados.

b) No retirar mobiliario, equipo y suministros fuera de las instalaciones de la empresa, a menos que esté autorizado expresamente por la gerencia responsable de su administración.

c) El colaborador de la empresa acepta incondicionalmente ceder en exclusividad a la empresa todos sus derechos relacionados con los inventos, conceptos, ideas, procesos o trabajos producidos dentro de la relación laboral.

d) Los productos y servicios de la empresa son de su propiedad, asimismo, las contribuciones que los colaboradores prestan para su desarrollo, implementación y optimización mientras formen parte de su personal, también es propiedad de la empresa.

e) No se debe comprometer la integridad de los programas, datos de sistemas y documentos que constituyen los activos de información de la empresa. Se debe tener el mayor cuidado en protegerlos contra todo intento de utilización, modificación o beneficio para fines particulares.

f) Se debe utilizar únicamente los programas u otros elementos informáticos que estén permitidos por las políticas de seguridad de información.



g) Todo software que provee la empresa es adquirido legalmente, respetando las normas que regulan los derechos de autor. La duplicación sin licencia o uso de cualquier software no autorizado es ilegal y es considerado como un delito contra la propiedad intelectual.

h) Ningún sistema de la empresa podrá ser utilizado para transmitir o recibir textos o imágenes electrónicas de contenido sexual o que atente contra la moral y las buenas costumbres, o que contengan cualquier material de carácter ofensivo, discriminatorio u hostil.

i) Los sistemas de teléfono y correo electrónico de la empresa son para fines de negocios y las funciones asignadas a cada colaborador. Las actividades de comunicación para fines personales o privados, a través de estos sistemas, deben evitarse en lo posible. Su uso personal y privado debe ser razonable.

j) Únicamente con fines de control de calidad del servicio y/o control del cumplimiento de la normativa legal e interna de la empresa, incluyendo la presente política, la empresa podrá reservarse el derecho de grabar las comunicaciones vía telefónica, correo electrónico o mensajería instantánea, efectuadas por los equipos que la empresa le ha asignado para el desempeño de sus funciones, así como de auditar el contenido de dichas grabaciones.

k) La venta de activos de la empresa deberá formularse de manera tal que los colaboradores que intervienen en ella se encuentren libres de conflictos de interés y actúen, por tanto, con el único objetivo de maximizar los intereses de la empresa.

l) No está permitido difundir por cualquier medio (internet, diarios, etc.) imágenes o videos, que pudieran generar algún perjuicio (reputacional, económico, etc.) a la empresa, que contengan o se refieran a:

- Nombres o signos distintivos de la empresa en actividades o agasajos de carácter particular.
- Las instalaciones internas de las oficinas.
- Actividades propias de la empresa, como son: los procesos operativos, contenidos de capacitación.

#### 4.4 Utilización del nombre o signos distintivos de la empresa

Los colaboradores no deberán utilizar los nombres o los signos distintivos de la empresa para trabajos externos u otras actividades de beneficio personal, o que beneficien a un tercero no autorizado. Solo podrá hacer uso en los casos excepcionales con autorización previa de la Gerencia de la empresa, siempre que tal uso se limite a propósitos de identificación o de



información, y no induzca al público a error sobre la procedencia de los productos y/o servicios de la empresa.

Por “signo distintivo” debe entenderse a:

- a) Palabras reales o la combinación de las mismas, lemas comerciales o frases que sirven para identificar a la empresa.
- b) Imágenes, figuras, símbolos, gráficos, logotipos y sonidos que sirven para identificar a la empresa.
- c) Las letras, números y combinación de colores, que diferencien en el mercado los productos y/o servicios de la empresa.

## 4.5 Uso adecuado de información confidencial y de información privilegiada

### 4.5.1 Criterios generales sobre el uso de información confidencial

- a) Se considera información confidencial a toda aquella información de la cual tiene conocimiento el colaborador en el cumplimiento de sus funciones en la empresa, pudiendo referirse la misma a información sobre la marcha de la propia empresa y/o información sobre su personal, los clientes actuales o futuros, proveedores y accionistas.
- b) Se considera como información pública a aquella que haya sido anunciada públicamente por medios de comunicación de amplia cobertura de una manera que sea disponible para los inversionistas y público en general o que se encuentre consignada en algún registro que sea de acceso público.
- c) La confidencialidad es el elemento primordial para sustentar la confianza de los clientes y la sociedad en general, por ello el colaborador debe observar absoluta discreción y reserva de la información confidencial que posee.
- d) La empresa considera como información confidencial aquella información de carácter no público, entre otras, la referida a lo siguiente:
  - Información personal: que puede incluir información acerca de la identidad de un individuo, tal como: expedientes médicos, información laboral, domicilio, número del seguro social, número de registro tributario; números de documentos de identidad o del pasaporte; información financiera personal; planes de negocios o asuntos de salud y de familia, composición de su grupo familiar, etc.



- Información de negocios y de gestión: puede incluir información relacionada con los planes comerciales, transacciones, contratos e información financiera de clientes comerciales, asociados de negocios y otras terceras partes, productos y servicios, resultados, políticas y procedimientos internos, bases de datos y programas de procesamiento de datos, las investigaciones emprendidas o en curso, etc.

e) El carácter confidencial de la información se mantiene para toda forma de comunicación que la soporta, sea verbal, escrita, telefónica, electrónica, etc.

De esta manera y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 40 de la Resolución 000015 de 2021, la Empresa se compromete a mantener la más estricta confidencialidad de sobre la información generada, validada, entregada, registrada y/o consultada en la Plataforma Liquitech, en relación con los Eventos asociados a las Facturas Electrónicas de Venta, en consecuencia, la Empresa no queda facultada para divulgar, publicar, ceder, vender, ni de otra forma, ya sea directa o indirectamente, poner a disposición de terceros, ni total ni parcialmente la información de los Eventos.

#### 4.5.2 Conducta referente al uso de información confidencial

El colaborador de la empresa deberá considerar en sus acciones las siguientes disposiciones:

a) No se deberá divulgar información confidencial a terceros no autorizados a menos de que sea parte de las funciones de su trabajo y se cuente con autorización explícita y previa para ello. La autorización podría requerir un acuerdo privado de confidencialidad, por lo que se deberá consultar previamente con el área legal.

b) Previamente a compartir información confidencial con otras personas en la empresa, asegurarse de que sea necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa. Asimismo, debe asegurarse que está permitido de acuerdo con leyes y regulaciones vigentes y se cuente con autorización para ello.

c) Como principio general, la información de clientes no deberá ser revelada a ninguna persona que no pertenezca a la empresa excepto (i) según sea permitido por la legislación y de manera consistente con una conducción adecuada del negocio, (ii) según sea requerido por mandato legal, o (iii) según sea determinado como apropiado por el área legal.

d) Específicamente, todo requerimiento de información realizado por entidades regulatorias, supervisoras o gubernamentales que no sea considerado habitual (es decir que no sea un requerimiento frecuente o el pedido sea de una información distinta), deberá ser referido



previamente para su aprobación al área legal de la empresa. Sólo podrá procederse con la entrega de la información solicitada una vez que se cuente con la autorización respectiva.

e) Si el colaborador de la empresa está autorizado a compartir información confidencial, deberá aplicar el buen criterio para limitar la cantidad de información y el período por el cual será compartida; y divulgar la misma en función a la necesidad de conocimiento. Se deberá cerciorar, asimismo, de que el destinatario:

- Conoce que la información es confidencial,
- Ha sido instruido sobre las restricciones respecto a su posterior uso y revelación y
- Conoce los procedimientos, así como las responsabilidades adicionales a las que se obliga por tener acceso a dicha información.

f) El colaborador de la empresa es responsable de la adecuada custodia de la documentación e información que administre en el desempeño de sus funciones, aplicando para ello las políticas y normas de seguridad y protección de información definidas por la empresa, tales como: escritorios limpios, pantallas bloqueadas y custodia de las contraseñas con las cuales obtiene acceso a información.

g) La empresa no podrá adquirir información de terceros (por ejemplo, de potenciales clientes) cuyo origen no sea lícito o sea fraudulento.

h) El colaborador de la empresa debe garantizar que la información confidencial se emita, se copie, se envíe por fax o correo electrónico, se archive, se almacene y se deseche según los procedimientos establecidos para minimizar el riesgo que personas no autorizadas puedan tener acceso a dicha información.

i) El colaborador de la empresa no deberá comentar asuntos de carácter delicado o confidencial en reuniones sociales ni lugares públicos, tales como ascensores, pasillos, restaurantes, baños y transporte público. El personal deberá tener extremo cuidado al discutir dicha información confidencial por canales de comunicación que expongan la información de manera pública (por ejemplo, utilizar celulares con altavoz).

#### 4.5.3 Criterios generales sobre el uso de información privilegiada

a) Se considera información privilegiada cualquier información relevante y no pública que proviene y/o se refiere a una entidad, a un negocio, a una actividad o a valores emitidos o

garantizados y cuyo conocimiento público, por su naturaleza, puede ser capaz de influir en la liquidez y el valor de una inversión.

b) Cuando un colaborador de la empresa disponga de información privilegiada sobre alguna compañía, dicho colaborador está prohibido de:

- Realizar transacciones con títulos o derivados de dicha compañía.
- Comunicar dicha información a terceros, salvo en el ejercicio normal de su trabajo, profesión o cargo.
- Recomendar a un tercero que adquiera o venda valores o que haga que otros los adquiera o venda basándose en la información privilegiada que disponga o le ha sido proporcionada.

c) Esta prohibición se aplica tanto a las transacciones realizadas por cuenta de la empresa, por cuenta de un cliente o por cuenta personal. Las cuentas personales incluyen cuentas de cónyuges o convivientes, hijos y padres (en caso dependan económicamente), así como cuentas de personas y/o empresas dependientes del trabajador o sobre las que el colaborador tiene la libertad de realizar inversiones. Incluyen también las sociedades en fideicomiso en las cuales las personas sujetas participen en el directorio, gerencia o capital social con participación directa o indirecta superior al 5%.

#### **4.5.4 Información sobre empleadores anteriores**

No se deberá revelar a la empresa, o usar durante su estadía laboral en la misma, cualquier tipo de información confidencial o privilegiada de algún empleador anterior, a menos que dicha información ya sea pública a través de otros medios.

#### **4.5.5 Políticas específicas de la Empresa**

El colaborador de la empresa debe actuar de conformidad con todas las regulaciones vigentes, así como las políticas internas que la empresa tenga establecidas con respecto a la seguridad y protección de la información personal y los datos de negocios, así como las políticas para compartir o para efectuar transferencias transfronterizas de información personal y de datos de negocios relativos a clientes y asociados de negocios de la empresa.

#### **4.5.6 Separación de áreas**

a) La separación de áreas está diseñada con el objeto de que las funciones dentro de cada sector de actividad se ejerzan de forma autónoma, evitando así el uso de información confidencial y/o información privilegiada que puede estar en posesión del personal a cargo de

las actividades comerciales de la empresa en el desarrollo de sus actividades diarias a través del acceso sistemático a información confidencial sobre los clientes, de la realización de transacciones con títulos sobre la base de información de carácter público o de la participación en actividades de administración de inversiones.

b) Esta separación de áreas también permite a la empresa evitar los conflictos de interés, tanto reales como potenciales, entre las distintas actividades comerciales de carácter privado y público.

c) El personal que participa en ciertas actividades de carácter privado se deberá asegurar que la información confidencial y/o información privilegiada que posee no sea compartida con personas que no estén autorizadas a conocer dicha información. El personal es responsable de conocer las normas sobre separación de áreas que les sean aplicables, así como de cumplir con las mismas.

#### **4.5.7 Barreras de Información**

Son barreras de información las medidas, normas de actuación y procedimientos organizativos que se toman con el fin de garantizar la confidencialidad de la información y de controlar el correcto flujo de información confidencial y/o privilegiada entre cada una de las áreas separadas, evitando su transmisión o difusión sin control.

Con el fin de hacer efectiva las barreras de información, deberá establecerse, en los casos en que sean necesarias las siguientes medidas:

a) Mantener una adecuada separación física entre las áreas que mantengan información confidencial y/o privilegiada.

b) Establecer mecanismos apropiados de controles técnicos y/o procedimentales para colaboradores, que, debido a la naturaleza regular de sus funciones, cuentan con acceso a información privilegiada.

c) Establecer mecanismos que restrinjan el acceso a oficinas de las personas no incluidas dentro del área separada.

d) Restringir la presencia y participación en reuniones y comités únicamente a aquellas personas autorizadas para ello.

e) Procurar la protección de los documentos, actas, estudios, informes y archivos. Todos los documentos y archivos confidenciales deben salvaguardarse con un adecuado sistema de



seguridad. Todo documento o archivos confidenciales que dejen de ser necesarios se deberán destruir.

f) No mencionar o realizar comentario alguno con terceros sobre los nombres de los clientes, o de las personas con que se mantienen contacto para realizar transacciones, ni cualquier otra información que sea o pueda ser confidencial, a no ser que sea necesario o recomendable para realizar alguna corrección en la ejecución del trabajo de la persona que reciba o da la información.

g) No realizar comentario alguno sobre los asuntos de un cliente que implique información confidencial y/o privilegiada de un área separada con personal de otra área, salvo que esté expresamente autorizado a realizarla.

h) Procurar la protección mediante contraseñas de ficheros o base de datos, programas informáticos y otros que contengan información confidencial y/o privilegiada referidos a la actividad de su área separada, así como mantener el monitoreo a través de un registro de eventos (log) en los sistemas.

i) Utilizar códigos de trabajo o nombres en clave para los proyectos que se realicen dentro de su área separada y que tengan un grado de sensibilidad alto, con el fin de proteger el interés del cliente y las operaciones que se pudieran estar analizando o ejecutando.

j) Procurar que cuando se utilicen comunicaciones vía correo electrónico se respete el concepto de división de áreas separadas, con el fin de excluir a personas que no deban tener acceso a la información que se transmite a través de esta herramienta de comunicación. Del mismo modo, utilizar los mecanismos tecnológicos a disposición para evitar el filtro de información a áreas separadas.

k) Prestar especial atención en las comunicaciones telefónicas y mediante fax; las comunicaciones o documentos a remitir se deben realizar a través de los números oportunamente proporcionados.

l) El colaborador de la empresa que labore en puestos en los que se utilizan teléfonos grabados, están prohibidos de utilizar otros teléfonos incluidos los móviles para informar, acordar, dar o recibir cualquier tipo de instrucciones u órdenes de ejecución de operaciones que deban ser realizados en los teléfonos debidamente asignados para tal fin, salvo autorización expresa del gerente responsable de su área.

## 4.6 Registro y archivo de la información



- a) Los registros de negocios de la empresa deben ser preparados siempre con exactitud y confiabilidad.
- b) Las transacciones deben estar debidamente autorizadas y oportunamente registradas para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados y la adecuada presentación de reportes de información a las entidades reguladoras.
- c) Todo gasto deberá registrarse con la autorización respectiva y contar con los documentos de respaldo de ser el caso.
- d) La empresa está comprometida con la exactitud de todo registro relacionado con los impuestos que la afectan; por lo que todas las declaraciones juradas de impuestos deberán presentarse y los impuestos deberán pagarse puntualmente.
- e) Está prohibido adulterar, modificar o falsificar cualquier dato, registro, reporte o informe relacionado con las actividades de la empresa, sus clientes o proveedores, que tienda a producir una distorsión de los registros contables, de los sistemas de control de gestión, de los parámetros de cumplimiento de metas y/o de los demás archivos de la empresa.
- f) Queda prohibido destruir cualquier registro, documento o información, sin respetar las políticas y procedimientos que la empresa haya establecido sobre esta materia. Debe resguardarse especialmente aquel documento o información que sea o pueda ser importante en la investigación de una infracción o un litigio que involucre a la empresa.

#### **4.7 Reglas para el colaborador que cese o se desvincule de la empresa.**

- a) El colaborador de la empresa asume que los documentos (informes, propuestas, estudios, programas, etc.) generados con su trabajo desarrollado para la empresa, son de propiedad exclusiva de la empresa. El colaborador saliente no podrá copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de la empresa.
- b) El colaborador de la empresa se compromete a devolver el material propiedad de la empresa, que tenga en su poder en el momento de su desvinculación laboral.

#### **4.8 Finanzas personales**

- a) Se espera que todo colaborador de la empresa mantenga un buen historial crediticio y condiciones financieras personales sólidas.



b) En términos generales, no deberían participar en transacciones financieras personales y préstamos con otro colaborador de la empresa, clientes o proveedores. El personal colaborador de la empresa no debe registrar protestos o mora comercial de cualquier naturaleza.

c) Las limitaciones mencionadas previamente no son aplicables en caso de:

- Endeudarse o prestar a familiares.
- Endeudarse con clientes o proveedores, siempre y cuando estos desarrollen sus actividades en los servicios financieros y las condiciones del financiamiento no sean preferenciales.

d) El área responsable de la Gestión y Desarrollo Humano, podrá establecer los mecanismos de monitoreo, y evaluará el apoyo y/o la asesoría a los colaboradores que presenten algún tipo de problemas económicos o financieros.

#### 4.9 Inversiones Personales

a) El colaborador de la empresa tiene libertad de comprar y vender títulos / valores y hacer otras inversiones según desee, siempre que observe un riguroso cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos que le afecten. Sin embargo, la empresa recomienda que dichas transacciones se realicen con criterios de inversión de mediano plazo y nunca de especulación. En particular, recomienda no realizar operaciones con ánimo de lucro inmediato, con carácter recurrente o repetitivo o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en la empresa.

b) No existe inconveniente en que el colaborador de la empresa participe en negocios y proyectos de inversión con cualquier persona que no sea cliente, ni usuario, ni proveedor de la empresa y siempre que no interfiera con su actividad profesional en la empresa. El colaborador de la empresa deberá informar la denominación social de las sociedades y demás personas jurídicas que se constituyan para estos efectos a su jefatura inmediata, así como, informada a la unidad de Cumplimiento de la empresa mediante los canales correspondientes. De igual manera, las inversiones compartidas con clientes, usuarios o proveedores deberán ser aprobadas por su jefatura inmediata, así como, informada a la unidad de Cumplimiento de la empresa mediante los canales correspondientes, con el objeto de determinar si de ello podrían resultar relaciones laborales negativas o conflictos de interés.

e) Adicionalmente el Comité de Auditoría podrá establecer períodos restringidos para la compra y/o venta de títulos / valores de la empresa.



f) Las actividades de inversión personal deberán guardar correspondencia con los medios financieros personales.

g) Se debe obtener la aprobación de su jefatura inmediata mediante los canales señalados por la unidad de Cumplimiento correspondiente en el caso que el colaborador de la empresa mantenga relación con una compañía externa como accionista con una participación de al menos 5% en las acciones con derecho a voto. No se requerirá, sin embargo, aprobación previa en el caso de que la designación haya sido efectuada por la empresa.

#### 4.10 Conducta en la vida privada

a) La empresa espera de todos los colaboradores una defensa constante de los valores más trascendentales del ser humano, debido a que su vulneración puede producir daño y afectar la imagen de la empresa y se exige una conducta honesta y mesurada en el ámbito de su vida privada. Son conductas prohibidas para el colaborador de la empresa el otorgamiento habitual de préstamos personales a terceros, involucrarse en negocios ilícitos, inmorales, degradantes u otros que pongan en duda su solvencia moral.

b) Cada colaborador debe ser consciente que su condición de tal no se interrumpe al concluir su jornada de trabajo; sino que se proyecta y extiende hacia su vida social y privada.

c) El colaborador de la empresa deberá tener una posición moderada en la eventual ingestión de bebidas alcohólicas y en la práctica de juegos de azar, con el propósito de prevenir situaciones desagradables, como, por ejemplo: faltar al trabajo, desempeño insatisfactorio de las funciones, comprometer su presupuesto familiar o críticas de sus colegas.

#### 4.11 Conflictos de intereses

a) Si bien puede no existir algún conflicto real, el solo hecho que se aparente la existencia de un conflicto entre el beneficio personal de un colaborador y los intereses de la empresa causa daño a la confianza y la seguridad en que se basa el prestigio de la empresa, por lo que tales situaciones deben evitarse y prevenirse.

b) Todo colaborador de la empresa debe evaluar conscientemente las situaciones que pueden de alguna manera configurar o aparentar un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa, de los clientes y de otro tipo de público.

c) Todo colaborador de la empresa se abstendrá de participar en funciones de representación de la empresa, o en la toma de decisiones o votación dentro de la misma, en aquellas



situaciones que estén vinculadas o relacionadas de alguna forma con sus intereses particulares o familiares.

d) El colaborador de la empresa tiene el deber de velar por los intereses comerciales legítimos de la empresa cada vez que se presente la oportunidad de hacerlo. Ningún colaborador de la empresa podrá tomar para sí mismo (o dirigirla hacia una tercera parte) una oportunidad de negocios descubierta mediante el uso de propiedades, informaciones o posiciones corporativas, a no ser que la oportunidad ya haya sido ofrecida a, y rechazada por la empresa.

e) Las transacciones que involucren a una empresa y a un miembro de la familia del colaborador (hasta segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad), o a un individuo que tenga una relación personal cercana con el colaborador de una empresa y aquellas en las que el colaborador mantenga una participación directa en el proceso transaccional o desee incidir en el proceso, deben ser aprobadas por el jefe inmediato del colaborador mediante los canales de comunicación implementados por la unidad de Cumplimiento correspondiente, para determinar si la transacción presenta un conflicto de intereses percibido, potencial o real.

f) El otorgamiento de financiamiento, préstamos y, en general, los vínculos comerciales con empresas o clientes en que el trabajador y/o cónyuge tengan participación directa, deberán ser previamente autorizados por la Gerencia donde labora el colaborador mediante los canales de comunicación implementados por la unidad de Cumplimiento correspondiente. En el caso, que dicha participación sea de personas de hasta segundo grado de consanguinidad o primer grado de afinidad del colaborador el colaborador deberá comunicarlo a su Gerencia mediante los canales de comunicación implementados por la unidad de Cumplimiento correspondiente.

g) Cuando el colaborador de cualquier empresa mantenga productos en esta empresa como cliente, sus transacciones personales deben cumplir sin distinción con los procesos de lo que debería realizarse con cualquier cliente.

h) Todo colaborador de la empresa se encuentra prohibido de utilizar o crear la percepción de utilizar su posición o sus decisiones en la empresa para obtener beneficios personales o de sus relacionados.

i) Bajo ningún concepto el colaborador de la empresa podrá autorizar, incrementar o renovar una facilidad en beneficio propio, o de un miembro de su familia, o relacionados. Tampoco podrá exonerar comisiones, revertir cargos, u otorgar beneficios o precios no estándares con respecto a sus propios productos o a las de sus familiares o relacionados sin la supervisión y conformidad de su jefatura inmediata.



j) La ocupación fuera del horario de trabajo en empresas no está permitido, salvo previas excepciones previamente determinadas por la Gerencia, previo surtir los canales institucionales para el efecto, y siempre que no ocasione conflicto de intereses, ni perjudique de modo alguno el desempeño satisfactorio de sus funciones laborales en la empresa. Además, deberá cumplir con las siguientes reglas:

- No iniciar ningún negocio ni aceptar ningún empleo adicional u ocupación que compita con la empresa, ni tampoco realizar actividades que puedan comprometer la posición o reputación de la empresa.
- No llevar a cabo actividades externas durante su horario de trabajo en la empresa. Lo señalado incluye solicitar a otros colaboradores de la empresa que participen en dichas actividades.
- No aprovecharse en beneficio propio de oportunidades de negocios que identifique en el transcurso de su relación laboral con alguna empresa, o mediante la utilización de bienes o información de la empresa o el desempeño de su cargo en el mismo.
- El colaborador de la empresa, así como sus familiares o relacionados, no deben tener un interés financiero en un proveedor, agente o tercero de alguna empresa o alguna otra entidad que tenga una relación comercial estrecha con alguna empresa si ello le genera un conflicto de intereses.
- Antes de emprender o continuar una actividad comercial externa, establecer o mantener una participación financiera con un cliente, proveedor, agente o tercero de la empresa o en alguna otra entidad que mantenga una relación comercial estrecha con la empresa, o comprometerse con un trabajo fuera de su horario laboral en la empresa, el colaborador deberá solicitar la aprobación de su jefatura inmediata mediante los canales de comunicación implementados por la unidad de Cumplimiento correspondiente para asegurarse de que estas actividades no generan ningún conflicto.
- El colaborador de la empresa no puede ser de manera simultánea proveedor de algún producto o servicio de una empresa. En el caso de que algún familiar o relacionado se encuentre registrado o se encuentra en negociación para integrar la lista de proveedores de la empresa, se deberá revisar el subcapítulo 5.4 de la presente política corporativa.

k) Cuando la empresa considere que, en la prestación de un determinado servicio y a pesar de haber adoptado todas las medidas razonables necesarias para identificar y prevenir un conflicto de interés, no puede garantizar la eliminación completa del riesgo de vulneración de los



intereses del cliente, proporcionará la información relevante al mismo para que éste pueda adoptar la mejor decisión que convenga a sus intereses relativa al servicio u operación concreta; o bien, a la vista de los riesgos asociados, renunciará a proporcionar ese servicio al cliente o clientes.

## 4.12 Conducta en las redes sociales

Las políticas de conducta que se detallarán a continuación aplican para medios o redes sociales, como, por ejemplo:

Blogging, Microblogging (Twitter, Yammer), Wikis (Wikipedia), Foros de discusión, Networking (Facebook, Instagram, LinkedIn) y File Sharing (YouTube, TikTok, SlideShare, Vimeo, Flickr).

El colaborador de la empresa deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Reconocer la importancia de las redes sociales como medios que facilitan tanto el logro de diversos objetivos comerciales y/o de negocio como el manejo óptimo de nuestra imagen y reputación online.
- b) No hacer uso personal de los elementos distintivos de la empresa (logotipo).
- c) No crear páginas o publicaciones diversas que contengan el logotipo de la empresa y/o las marcas registradas, sin contar con el permiso explícito y por escrito del equipo responsable de la Gerencia de la empresa.
- d) Utilizar un lenguaje adecuado y buenos modales en las comunicaciones en medios o redes sociales relacionadas a la empresa.
- e) El colaborador debe responsabilizarse por sus actos y opiniones en los medios sociales relacionadas a la empresa, así como mostrar calidad en todos sus actos. La empresa no se responsabilizará sobre las opiniones vertidas por personal que no haya sido designado por la empresa para tal fin. Los colaboradores que realicen comentarios y/o publicaciones en redes sociales que no estén autorizados formalmente por la empresa deberán incluir una aclaratoria en dicha publicación donde exprese claramente que se trata de una opinión y que no necesariamente refleja la opinión de la empresa.
- f) Los colaboradores que estén autorizados, por la empresa a dar declaraciones o publicar comentarios en nombre de la empresa deben especificar el cargo que ocupan en cada una de las declaraciones brindadas.



- g) Brindar información adecuada, verdadera y transparente sobre la empresa y los diferentes servicios que brinda al cliente.
- h) Respetar los actos y opiniones ajenas en medios sociales como señal de tolerancia y educación para con los demás. Cuando el colaborador de la empresa esté en desacuerdo con alguien o alguna marca, no deberá insultar, agredir o criticar desmedidamente. Opinar de forma respetuosa e inteligente y nunca en nombre de la empresa. Existen canales oficiales para tratar estos temas.
- i) Evitar actuar por cuenta propia suscitando debates en redes sociales alrededor de la marca de la empresa. Evitar comentar sobre temas controversiales.
- j) No fabricar comentarios falsos o difamatorios hacia marcas competidoras.
- k) Evitar la publicación de fotos, videos y/o links que muestren información negativa de la empresa; así como crear o unirse a comunidades que afecten la imagen de la empresa al hablar negativamente de ésta.
- l) No publicar información que pueda originar conflicto de intereses. En caso de duda, se deberá consultar con las unidades responsables de la empresa
- m) Cualquier publicación relacionada a información confidencial de otros colaboradores, proveedores y clientes está estrictamente prohibida.

#### 4.13 Fusión y /o Adquisición.

Antes del envío de una oferta vinculante en el marco de un proceso de fusión y/o adquisición:

- a) La Gerencia General, o la unidad que ésta delegue, deberá comunicar a la División Cumplimiento Corporativo, con la finalidad de que ésta emita opinión sobre la aplicación de una adecuada debida diligencia.
- b) La unidad designada a gestionar la fusión y/o adquisición deberá coordinar con la División Cumplimiento Corporativo para que ésta lleve a cabo o participe de la debida diligencia en la empresa que se desea adquirir (empresa objetivo) al investigar y determinar si existe alguna alerta que sugiera la posibilidad de que la empresa o cualquiera de sus representantes incumplen con la Política Corporativa de Ética y Buenas Prácticas Empresariales.
- c) ) La unidad designada a gestionar la fusión y/o adquisición debe incluir en los documentos de la transacción las cláusulas y garantías sugeridas y/o coordinadas con la División Cumplimiento Corporativo necesarias para efectos que la empresa objetivo haya cumplido en



todo lo concerniente a la Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales, así deslindar responsabilidades sobre hechos ocurridos con anterioridad a la adquisición y/o fusión demostrando un comportamiento diligente por parte de la empresa.

## 5. Conducta ética en las relaciones externas.

### 5.1 Actividades externas del colaborador de la empresa.

a) Las actividades externas del colaborador de la empresa no deberán reflejarse negativamente en la empresa u originar un conflicto de interés con sus obligaciones en la misma, pudiendo ser requeridos para suspender tales actividades en caso de percibirse dichos efectos. Los colaboradores declaran conocer el Manual de Conflictos de Interés.

b) El empleo en la Empresa deberá ser considerado como la actividad laboral prioritaria, por lo que las actividades personales no deberán interferir con su desempeño en el trabajo.

#### 5.1.1 Actividades con fines de lucro

a) El colaborador de la empresa debe obtener la aprobación por escrito de su jefe inmediato, mediante los canales de comunicación implementados por la unidad de Cumplimiento correspondiente antes de aceptar ocupaciones externas o de participar como socio o consultor de una organización con ánimo de lucro, o ejercer dichas funciones como actividad independiente, sin importar si se recibe o no compensación de cualquier naturaleza.

b) La actividad de docencia en horarios que no interfieran con sus labores en la empresa debe ser informada por el colaborador a su jefe inmediato.

#### 5.1.2 Actividades sin fines de lucro

El colaborador de la empresa que desee desempeñarse como director, fideicomisario, directivo, propietario o socio de una organización sin ánimo de lucro como voluntario y sin compensación (por ejemplo, en la junta de una escuela, hospital, cooperativa u organización social) no necesita aprobación previa si no existen conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos. Si llegase a surgir un conflicto de intereses real, potencial o percibido, el colaborador de la empresa debe dejar de realizar esta actividad. Todos los conflictos de intereses (reales, potenciales o percibidos) deben ser informados por el colaborador a su jefe inmediato y a la unidad de Cumplimiento correspondiente.

#### 5.1.3 Honorarios por actividades externas del colaborador de la empresa.



El colaborador de la empresa a quien en razón de su cargo en la empresa se le solicite escribir un artículo para una revista, dictar una conferencia o ser instructor, profesor o consultor; en cuyas actividades de preparación o desarrollo se utiliza el tiempo o las instalaciones de la empresa para eventos patrocinados por organizaciones externas, asociaciones gremiales o industriales, escuelas, universidades, entre otros, no deberá recibir el pago de honorarios por esa participación, debiendo informar a su jefe inmediato, quien a su vez debe informarlo al área designada a fin de resolver la procedencia de su participación y los términos en que ella tendrá lugar.

## 5.2 Actividades políticas del colaborador de la empresa.

- a) El colaborador de la empresa tiene completa libertad de participar en asuntos comunitarios y de respaldar al partido político o al candidato de su elección.
- b) Todo colaborador de la empresa que desee postular a un cargo político o aceptar un nombramiento político debe obtener aprobación previa y por escrito de la Gerencia General de la empresa e informar a la unidad de Cumplimiento.
- c) Ningún colaborador podrá usar ni el nombre ni los recursos de la empresa en conexión con ninguna campaña política, con la excepción que pueden decir que son colaboradores. Asimismo, se deberá asegurar que sus actividades políticas no sean percibidas en conexión con la posición que ocupa en la empresa.

## 5.3 Regalos, invitaciones y otros beneficios gratuitos

- a) La empresa, considera que los colaboradores, en sus relaciones externas, deben abstenerse de recibir regalos o participar en agasajos de personas que denoten la intención de influir en el colaborador o compensarlo por algún negocio o transacción que se realice con la empresa, evitándose todo aquello que pueda ocasionar algún descrédito para el beneficio propio o para la Empresa.
- b) Aún si la intención de la persona no es la señalada el punto anterior, y no sea posible rechazar el regalo o atención este no podrá ser mayor a un monto equivalente a medio (1/2) salario mínimo mensual vigente en Colombia (en moneda nacional).
- c) Sobre el este tema se deberá considerar las disposiciones señaladas en la Política contra la Corrupción y Soborno que en cada momento adopte la empresa.

## 5.4 Relaciones con los proveedores



La empresa aspira a mantener una gestión transparente y ética en su relación con los proveedores; libre de favoritismos e influencias que dañen su reputación y resten valor a la organización y por ello considera que la integridad y honestidad de sus colaboradores serán la principal garantía para ello. En todas sus interacciones con empresas e individuos que sean proveedores, la empresa busca cumplir los más altos estándares de responsabilidad social, buen gobierno corporativo, respeto por la Ley y por las buenas prácticas empresariales. Para la presente política, se considera como cargos de influencia a Directores, Gerencias Generales y Directores de Departamento de la empresa. Ningún colaborador puede ser proveedor indirecto de los bienes o servicios que la empresa requiera.

**Se deberán de considerar los siguientes principios como buenas prácticas empresariales, sin perjuicio de los señalados en el Código de Buen Gobierno Corporativo:**

- a) Ningún colaborador puede ser proveedor de la empresa o ser socio de una empresa proveedora de bienes y servicios a la empresa.
- b) El colaborador de la empresa deberá contratar con proveedores la adquisición de bienes o servicios, privilegiando el precio, la calidad, la disponibilidad, los términos y el servicio, con la finalidad de hacer el mejor uso posible de sus recursos entre otros. Siempre que sea posible se evitará relaciones de exclusividad.
- c) Todas las decisiones comerciales deberán hacerse teniendo en cuenta los intereses de largo plazo de la empresa y no las preferencias, conveniencias o intereses de una persona o grupo de personas en particular.
- d) Ningún colaborador de la empresa podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento, uso indebido de información confidencial, declaración falsa sobre hechos relevantes u otras prácticas de trato injusto, que entre otras cosas pudieran afectar las políticas de precio o de comercialización establecidas por la empresa.
- e) Toda compra o acuerdo con proveedores debe estar previamente autorizada por la instancia con las facultades o atribuciones de compra necesarias, así como, deben cumplir con los procedimientos internos para la selección y contratación de proveedores de servicios críticos exigido por la entidad reguladora.
- f) La empresa podrá establecer montos mínimos a partir de los cuales los proveedores de bienes y servicios están obligados a llenar una declaración jurada indicando las relaciones familiares (primer, segundo y tercer grado de consanguinidad y afinidad), de cónyuge o conviviente, de sus principales ejecutivos con gerentes y/o colaboradores que tengan

capacidad de decisión o influencia. La empresa será responsable de establecer el formato de la declaración jurada y de mantener el registro y archivo de esta.

Más allá de lo requerido puntualmente por la declaración jurada, los proveedores deberán reportar cualquier circunstancia, vínculo o condición que, a su juicio, pudiera afectar o influir en las decisiones comerciales de la empresa hacia dicho proveedor. Esta disposición alcanza a las empresas y personas en condición de proveedores.

g) No está permitido que familiares (hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad), cónyuge o conviviente, puedan ser proveedores de bienes o servicios respecto de la adquisición de los cuales el gerente o persona de grado superior tenga alguna capacidad de decisión o influencia.

h) Todo gerente y/o colaborador que tenga capacidad de decidir o influenciar respecto a la contratación de un proveedor de bienes o servicios, está obligado a reportar a la unidad de Cumplimiento correspondiente cualquier circunstancia, vínculo o condición que, a su juicio, pudiera afectar o influir en las decisiones comerciales de la empresa con dicho proveedor.

i) Los equipos y servicios que sean ofrecidos como prueba por un proveedor deberán utilizarse únicamente como tales y devueltos al finalizar el plazo de prueba, y si esto no fuera posible, deberán ponerse a disposición al Director del área responsable o Gerente General.

j) No deberá mantenerse como permanente o para uso personal un bien o servicio que el proveedor haya entregado como obsequio o como prueba sin costo para la empresa.

k) Como política general, no se aceptarán atenciones de ningún tipo (almuerzos, cenas, y similares) o viajes que sean pagados por el proveedor como parte del proceso de ofrecimiento de bienes o servicios o como parte de la relación comercial.

l) Todo gerente y/o colaborador que tenga capacidad de decidir o influenciar respecto a la contratación de un proveedor de bienes o servicios, deberá evitar utilizar a dicho proveedor para la contratación de bienes o servicios para su uso o consumo personal y, si ello no fuera posible, deberá contratarlo en los términos usuales en los que dicho proveedor atendería a un cliente distinto a la empresa.

m) Ningún colaborador de la empresa está obligado a participar en una gestión comercial con proveedores que considere exista discrepancia con las leyes o los Lineamientos de la empresa. De darse esta situación, se deberá hacer uso de los canales oficiales establecidos para reportar esos hechos, como por ejemplo el sistema de Alerta a través del canal corporativo que para el efecto se implemente.



n) Las recomendaciones que personas vinculadas a la empresa, ya sea por propiedad, gestión o negocios, realicen para la contratación de proveedores, agentes o terceros, deben seguir el conducto regular y solo serán consideradas como una referencia comercial, sin que ello implique que dichas recomendaciones tengan alguna preferencia especial en su relación comercial, en las condiciones de su contratación o reciban tratamiento distinto al que corresponda con cualquier otra alternativa. Asimismo, es necesario mantener el sustento necesario que evidencia que dicha opción es la más conveniente para la empresa.

## 5.5 Relaciones con los clientes

a) Los clientes representan nuestra razón de ser y para conservarlos, tenemos como misión tratarlos cortésmente y con eficiencia, además de brindarles información correcta, oportuna y compatible con sus demandas y sus derechos.

b) Las normas y procedimientos establecidos para la realización de cualquier operación comercial entre la empresa y sus clientes deben ser aplicados por el colaborador de la empresa de acuerdo con las facultades otorgadas para tal fin, con criterios de equidad e igualdad material y respeto por las condiciones e instrucciones recibidas. Dichos colaboradores son quienes asumen los riesgos de negocio en representación de la empresa y no podrán eludir su responsabilidad amparándose en el argumento que los solicitantes fueron recomendados por alguna persona vinculada a la empresa.

c) La empresa no mantendrá relaciones comerciales con clientes que se aparten a las normas éticas o que participen en negocios ilícitos.

## 5.6 Relaciones con los accionistas e inversionistas

a) Los accionistas son grupo de interés importante para la empresa y como tal compartimos el principio de trato equitativo hacia todos ellos, incluidos los minoritarios.

b) Dentro del marco del buen gobierno corporativo, los principios de transparencia y comunicación han sido incorporados en la empresa por lo cual se asigna alta prioridad a la comunicación con los accionistas e inversionistas ofreciendo información oportuna, veraz, completa y clara.

c) La empresa alienta la participación y votación por parte de los accionistas en la Asamblea General donde se presentan los resultados comerciales y financieros de la gestión de cada año.



## 5.7 Relaciones con los funcionarios públicos, auditores independientes, asesores externos, reguladores, clasificadoras de riesgos y analistas de mercado

Una total transparencia es un aspecto esencial en las relaciones con los diversos estamentos al exterior de la empresa, especialmente con el sector público, los auditores independientes, los asesores externos, los reguladores y analistas de mercado de la empresa.

Los colaboradores de la empresa deberán de tener en cuenta los siguientes principios en sus relaciones con las instituciones antes indicadas:

- a) Toda solicitud de información referente a la empresa deberá ser derivada al área responsable designada para tal efecto, a fin de facilitar y coordinar una pronta respuesta dentro de los plazos permitidos.
- b) La información a entregar deberá ajustarse al alcance de las funciones de quien la solicita y a lo permitido por la legislación vigente.
- c) Las solicitudes de información deben ser respondidas con información completa, veraz, oportuna y exacta.
- d) Durante una inspección o examen, el colaborador de la empresa debe prestar su total cooperación. No debe ocultar, destruir o alterar ningún documento, mentir o hacer declaraciones engañosas, ni provocar que otra persona lo haga.
- e) En caso se decida brindar algunas atenciones adicionales a los representantes de las instituciones señaladas, éstas nunca deberán ser de índole o alcance tal que pueda dar la impresión de comprometer la integridad o la reputación ya sea del representante, su representada o de la empresa.

## 5.8 Pagos, retribuciones y donaciones

- a) La empresa sólo realizará los pagos estipulados a las instituciones, de acuerdo con lo señalado en las normas vigentes o a lo establecido mediante contrato.
- b) En ningún caso se ofrecerán o realizarán pagos, retribuciones o incentivos a los representantes de las instituciones.
- c) Está estrictamente prohibido ofrecer o pagar cualquier retribución o compensación de esta especie a funcionarios públicos nacionales o extranjeros en nombre o representación de la empresa.



d) Las donaciones que realice la empresa, deberán enmarcarse en las políticas que establezca sobre esta materia y ser realizadas únicamente, o en su defecto con su conformidad, por la Gerencia General de la empresa. En ningún caso se podrán realizar donaciones que parezcan o tengan el propósito de influir sobre el buen juicio de las instituciones referidas en el presente acápite, ni de sus representantes o funcionarios.

## 5.9 Relaciones con la comunidad

a) La empresa valora la confianza depositada en ella por la comunidad y se encuentra comprometida con su desarrollo, brindándole productos y servicios que contribuyen a alcanzar mejores niveles de bienestar.

b) Como miembros responsables de la comunidad, la empresa apoya iniciativas o desarrolla programas que buscan el bien de la sociedad.

c) La empresa está comprometida en llevar a cabo sus operaciones de una forma responsable con respecto al medio ambiente, para proteger la salud humana y los recursos naturales.

d) Como parte de este compromiso, el colaborador de la empresa deberá cumplir con las políticas que ésta defina para el cuidado del medio ambiente.

## 5.10 Conducta contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva

a) El colaborador de la empresa se encuentra comprometido en desarrollar sus actividades en un marco de seguridad, legalidad, garantía y transparencia de manera que impida el ingreso de dinero ilegal con fines de legitimación.

b) La Empresa cuenta con políticas institucionales: de conocimiento del Cliente, del Mercado”, del Empleado e Inversionistas; las mismas que son de cumplimiento obligatorio de todos los colaboradores.

c) El colaborador de la empresa debe considerar como obligatorios los procedimientos que integran el Sistema de Prevención de Riesgos de Lavado de Activos, del Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

## 5.11 Conducta con la competencia

a) La empresa está sujeta a normas complejas conocidas como normas "antimonopolio" o de defensa de la libre competencia, diseñadas para fomentar la competencia entre las empresas,



así como para proteger a los clientes y consumidores de prácticas y arreglos comerciales injustos. Se espera que todos los colaboradores cumplan en todo momento con estas normas.

b) Muchas situaciones califican como conductas monopólicas, por lo que el colaborador de la empresa deberá evitar situaciones que incluyen, entre otras:

- Propuestas de competidores para compartir datos referentes a precios u otra información sobre el mercado, o bien para dividirse mercados o grupos de consumidores.
- Intentos por parte de clientes o de posibles clientes para evitar que una empresa haga negocios o celebre contratos con otro cliente.
- Reuniones de asociaciones de comerciantes donde se discutan asuntos delicados desde el punto de vista competitivo, tales como precios, políticas de asignación de precios, costos y estrategias de mercado.

c) Si un competidor o cliente intenta discutir con el colaborador de la empresa temas que provoquen inquietudes acerca de la posibilidad de una conducta anticompetitiva, éste deberá negarse a hacerlo y solicitarle a dicha persona que deje ese tema de inmediato.

d) La empresa se esfuerza por desarrollar campañas publicitarias que afirmen su imagen institucional y la calidad de sus productos, sin acudir a elementos que denigren a la competencia o en general, dañen la imagen de ella o de alguno de sus miembros.

e) En las relaciones con sus clientes, las empresas no usarán mecanismos, insinuaciones o afirmaciones que, en forma directa o indirecta, atenten contra la imagen de su competencia; por el contrario, la empresa enfocará su publicidad para afirmar sus fortalezas y valores, sin recurrir al descrédito o al maltrato de la competencia o de los clientes de ésta.

## 5.12 Relaciones con los medios de comunicación

a) Los diversos medios de comunicación masiva cumplen un rol muy importante en la consolidación de la democracia de un país, difundiendo noticias y análisis vitales en defensa de la ciudadanía y de los intereses públicos, labor que la empresa reconoce ampliamente.

b) La empresa en consideración a nuestros clientes y a la sociedad en general, mantiene una relación con los medios de comunicación basado en un diálogo permanente, en el que prevalezca tanto la imparcialidad como la veracidad.

c) En vista del efecto que puede causar cualquier declaración a nombre de la empresa, el colaborador de la empresa deberá abstenerse de dar información pública.



d) No se deberá brindar declaraciones a nombre de o acerca de la empresa, a menos que sea parte del trabajo o que haya sido específicamente autorizado para ello. En esos casos, las declaraciones oficiales de brindar información a los medios, corresponderá al área autorizada. Asimismo, en caso de recibir cualquier consulta de parte de medios de comunicación, la misma deberá ser remitida al área autorizada, siempre bajo supervisión del Gerente General.

e) El colaborador de la empresa deberá respetar las políticas de desarrollo y difusión de material publicitario que ésta establezca, a fin de no comprometer su imagen.

## **6. Administración y actualización de la Política Corporativa de Ética y Conducta.**

a) La administración y actualización de la Política Corporativa de Ética, Conducta y Buenas Prácticas Empresariales, es responsabilidad de las unidades de Cumplimiento de la empresa.

b) Las unidades de Cumplimiento son las encargadas de interpretar las disposiciones de la Política Corporativa de Ética y de precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas secciones.

c) El Oficial de Cumplimiento Corporativo será el responsable de:

- Incluir dentro de la cultura de cumplimiento en la empresa las políticas conductuales en todos sus frentes.
- Coordinar el monitoreo e investigación del fiel cumplimiento de estas políticas.
- Coordinar las sanciones por el incumplimiento de estas políticas.

d) Las unidades responsables de la Gestión y Desarrollo Humano serán las encargadas de almacenar las adhesiones en el expediente de cada colaborador.

e) La Política, así como sus modificaciones, deberá ser aprobados por el Directorio de la empresa.

## **7. Denuncias y medidas disciplinarias por infracciones a la Política Corporativa de Ética y Buenas Prácticas Empresariales**

a) El colaborador de la empresa deberá informar sobre cualquier hecho o sospecha razonable que signifique una supuesta infracción a la Política Corporativa de Ética y Buenas Prácticas Empresariales o a sus normas complementarias. Asimismo, dicha información podrá provenir como resultado de las diferentes acciones de monitoreo que pueda realizar cualquiera de las distintas unidades de control de la empresa.



- b) El colaborador de la empresa podrá dirigir estos informes o denuncias a las unidades de Cumplimiento de la empresa, a su jefe inmediato superior, al Comité de Auditoría o anónimamente a través del sistema de Alerta que llegare a implementarse o a la Gerencia General. Las jefaturas que reciben las denuncias de sus colaboradores, deberán redirigirlas hacia la unidad de Cumplimiento de la empresa.
- c) La empresa respetará la decisión de aquellas personas que deseen mantener la confidencialidad de la información proporcionada en relación a reportes de potenciales infracciones a la Política o a las normas legales aplicables, sujeto a su obligación de investigar y/o notificar a terceros (tales como autoridades regulatorias o judiciales). Para ello estará disponible el sistema de Alarma que llegare a implementarse.
- d) La coordinación de las investigaciones por las denuncias directamente recibidas referidas a infracciones a la Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales serán evaluadas por el Área Cumplimiento de la empresa. De acuerdo con la naturaleza del caso, la investigación y/o análisis estará a cargo de las Gerencias responsables de Prevención e Investigación de Fraudes o de Gestión de Desarrollo Humano de la empresa quienes elaboraran sus respectivos informes. Se mantienen los procedimientos establecidos para la investigación de fraudes por la unidad especializada.
- e) Las medidas disciplinarias a tomar serán coordinadas entre el Área Cumplimiento de la empresa y las unidades responsables de Gestión de Desarrollo Humano.
- f) La empresa prohíbe tomar medidas de represalia contra cualquier colaborador por presentar estos informes o denuncias. La empresa cuenta con lineamientos específicos cuyo objetivo es corregir comportamientos laborales impropios y establecer el procedimiento interno a seguir en caso se identifiquen acciones de represalias de cualquier tipo contra los colaboradores del grupo económico que realicen denuncias de comportamientos que no se encuentren alineados con las políticas conductuales corporativas de la empresa.
- g) La empresa se compromete a mantener en reserva la identidad del colaborador que informe o denuncie sobre infracciones a la Política.
- h) Las unidades de Cumplimiento decidirán, de acuerdo con la magnitud del caso, elevar los resultados al Comité de Ética que corresponda. Asimismo, presentarán periódicamente un informe respecto al seguimiento y control de la aplicación de la Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales.



i) La empresa sancionará a los colaboradores de esta en los casos de las siguientes infracciones:

- Cuando incumplan las disposiciones de la presente Política.
- Cuando teniendo la información sobre hechos que sean contrarios a los Política de Ética y Buenas Prácticas Empresariales, se abstengan de informar a la empresa acerca de su existencia.
- Cuando luego de las investigaciones, se compruebe que reportó informes o denuncias de mala fe.

j) Las infracciones a la Política de Ética y Buenas Prácticas Corporativas podrán dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, según la gravedad del caso y el análisis concreto del mismo, que pueden llegar hasta el cese de la relación o vínculo laboral (despido) del colaborador, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

## 8. Lineamientos Anti-Represalias

a) La empresa prohíbe las represalias contra cualquiera que, de buena fe, informe o participe en la investigación de una violación o una presunta violación a las políticas corporativas.

b) La empresa investigará cualquier percepción de represalia.

c) Los empleados que lleven a cabo algún tipo de represalia, quedarán sujetos a medidas disciplinarias señalados en el capítulo No 7 de la presente política.

d) La empresa tiene una política de tolerancia cero frente a las represalias.

e) La empresa protegerá a los informantes contando siempre con su permiso y efectuando un seguimiento regular para identificar y responder ante situaciones que puedan ser consideradas razonablemente como represalias.

f) La empresa considera que crear un ambiente seguro de comunicación es vital para mantener su cultura y reputación ética. Por ello creará Sistema de alertas que estará dispuesta en la página web inicial que permita a los colaboradores y proveedores de la empresa registrar sus denuncias, pudiendo hacerlo en forma anónima si así lo desea.

g) Si una gerencia o jefatura recibe una consulta y/o informe directamente de la División Cumplimiento Corporativo, deberá respetar la confidencialidad, o cualquier otra Unidad que realice la investigación por encargo de Cumplimiento.

h) Asimismo, tanto los colaboradores de la División Cumplimiento Corporativo, así como colaboradores de otras unidades que son involucrados en el proceso de investigación de una potencial represalia deberán mantener la discreción correspondiente y - asegurar su imparcialidad; y en cualquier investigación se limitará a contactar únicamente con aquellos colaboradores estrictamente necesarios para resolver—la situación de represalia.

i) Es importante que las jefaturas continúen tratando del mismo modo a los colaboradores antes y después de saber que han realizado una denuncia. En el supuesto que algún colaborador alegue estar sufriendo represalias por una denuncia realizada, pero su jefatura directa tenga sustentos objetivos de su bajo rendimiento, su jefatura puede continuar planteando oportunidades de mejora, tomando las decisiones que estime pertinentes.

j) Si el colaborador denunciante se encuentra involucrado directamente en cualquier acto irregular, informarlo no se le eximirá de sus responsabilidades. Pero se considerará su cooperación en la investigación cuando se determinen las acciones disciplinarias.

### Medidas disciplinarias

Las infracciones al presente lineamiento o la falta de cooperación con una investigación interna podrán dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, según la gravedad del caso, que pueden llegar hasta la separación del colaborador de una empresa de sus funciones, en concordancia con la legislación laboral; sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

### CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

Versión del Documento	Fecha de modificación	Descripción del cambio
01	30 Julio 2021	Creación del documento
02	13 mayo 2022	Se incluye nomenclatura al documento para control documental
03	01 octubre 2022	cambio de diseño según nueva identidad de la marca (logo y membrete)

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre: Tulio Sarabia	Nombre: Tulio Sarabia	Nombre: Alexandra Mendoza
Cargo: Asesor Juridico	Cargo: Asesor Juridico	Cargo: Gerente General