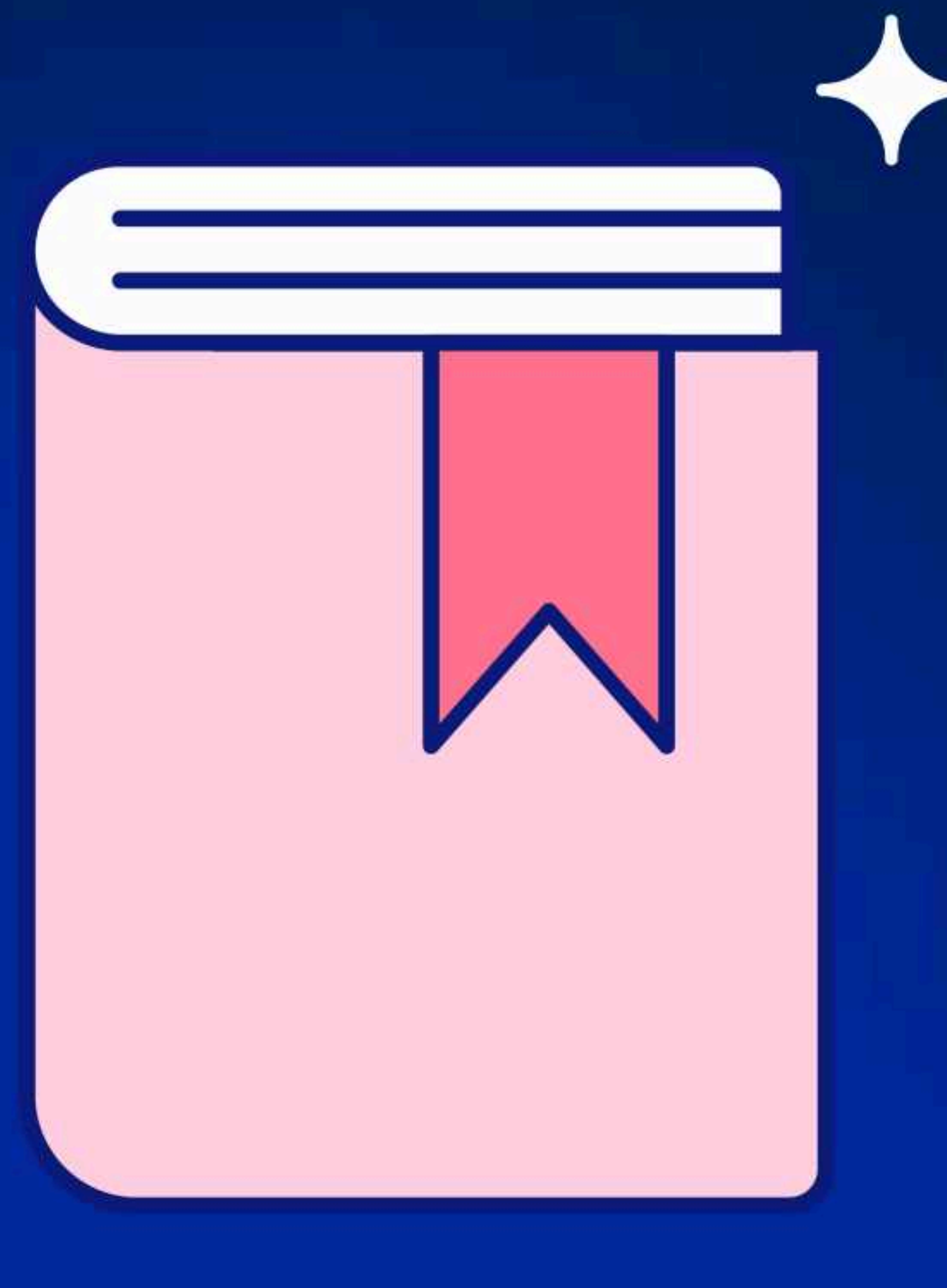




# Código de Conducta





## Código de Conducta

Ualá nació con la misión de llevar los servicios financieros de América Latina al siglo XXI y todo nuestro ecosistema está diseñado con ese propósito en mente. Todos los días desarrollamos productos que facilitan la vida de las personas y nos comprometemos a hacerlo en forma transparente y ética, cumpliendo con todas las normativas aplicables. Empezando por mí, todo nuestro equipo está comprometido con la integridad en cada una de las acciones que llevamos adelante. Nuestro Código de Conducta representa una guía fundamental para que todos los que formamos parte del ecosistema Ualá, nos aseguremos de trabajar de manera alineada con nuestros principios y valores.

---

**Pierpaolo Barbieri**  
CEO de Ualá



## Mensaje del Consejo de Administración del Banco

Considerando que el Banco en México forma parte del ecosistema Ualá, nos comprometemos a cumplir con todas las normativas aplicables y reconocemos que la integridad de los negocios es fundamental para alcanzar nuestros objetivos comerciales.

En el Banco consideramos que es nuestra responsabilidad cumplir con las normativas locales e internacionales aplicables que prohíben corrupción, soborno y prácticas comerciales deshonestas.

Por esta razón, consideramos que las disposiciones de este Código de conducta son indispensables para establecer relaciones comerciales sólidas y sostenibles a largo plazo.

---

**Consejo de Administración**

# ¿Para qué sirve nuestro Código de conducta?

Nuestro Código de Conducta (en adelante, el “Código”) es una guía para asegurar la integridad, reputación y objetivos comerciales del Banco actuando siempre con transparencia, integridad y ética en los negocios.

La ética es una parte integral de todas las actividades que se llevan adelante día a día, siendo importante no sólo los resultados que se obtengan, sino también cómo se obtienen.

## ¿A quién aplica?

Este Código aplica a todos nuestros empleados, directores y accionistas (en adelante, “Colaboradores”).

También aplica a proveedores, socios de negocios y terceros que actúen en nombre, interés o beneficio del Banco (en adelante, “Proveedores”).





## Nuestros principios

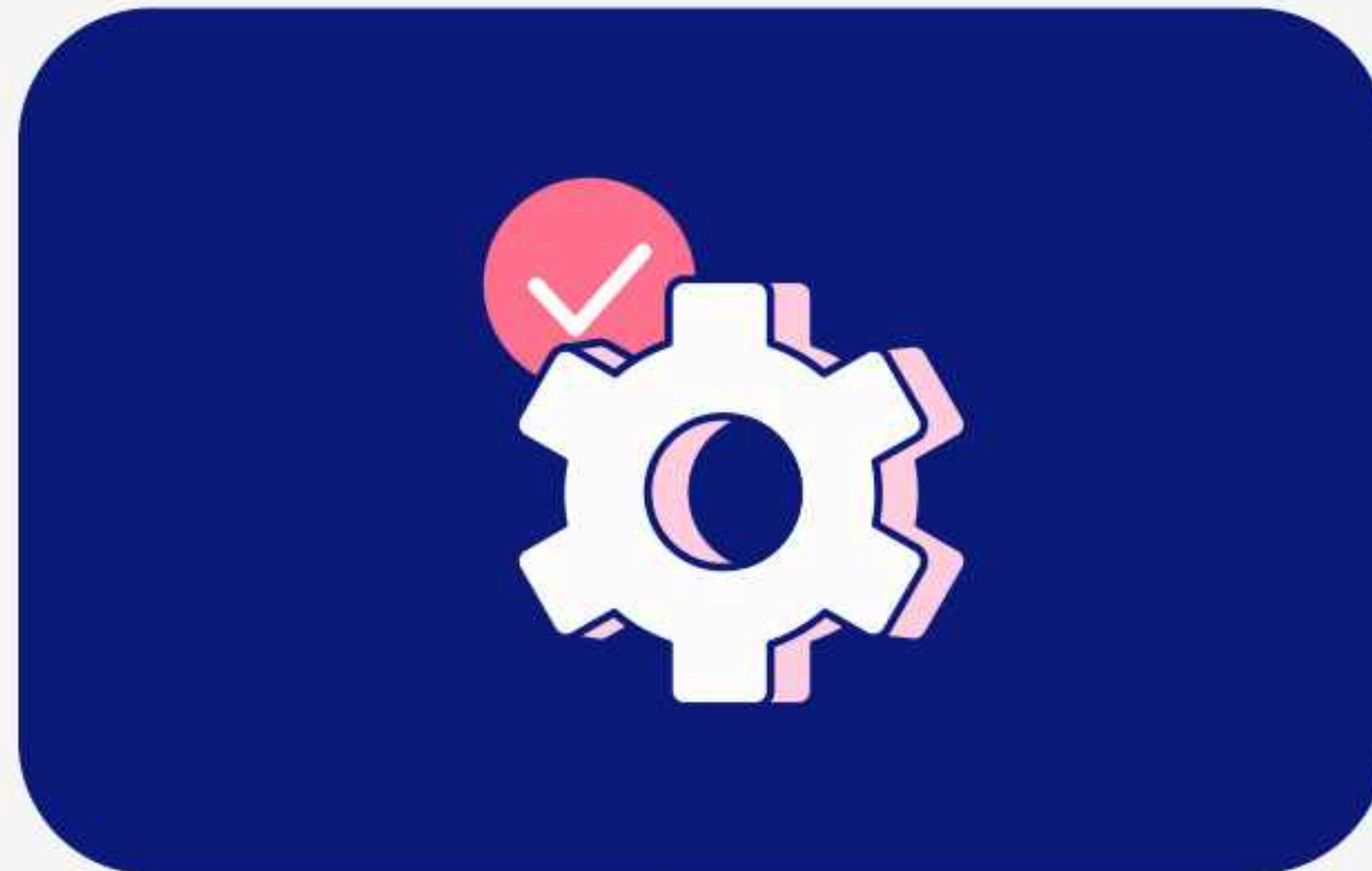
### El equipo nos inspira:

Creemos que el éxito se alcanza trabajando en equipos diversos. Nos comunicamos de forma honesta, directa, y sin letra chica. Somos cercanos aún en la distancia.



### Construimos con impacto:

Creemos con libertad para ofrecer la mejor experiencia. Escuchamos a nuestros usuarios y lo hacemos simple. Lideramos la industria con foco en nuestro propósito.



### Buscamos la excelencia siempre:

Somos audaces para tomar decisiones estratégicas. Nos basamos en datos con una mirada de crecimiento regional sostenible. Lo mejor siempre está por venir.





## Nuestro ambiente de trabajo

Nos comprometemos a fomentar un clima armonioso basado en el respeto mutuo y la valoración de nuestras diferencias, garantizando la igualdad de oportunidades para cada integrante del Banco.

Bajo una política de tolerancia cero, prohibimos estrictamente cualquier situación de acoso, discriminación, maltrato o intimidación, así como el uso de armas o sustancias ilícitas, con el fin de asegurar un entorno seguro y profesional.

Este compromiso garantiza el respeto de los derechos de nuestros Colaboradores y Proveedores, reafirmando que la ética y la transparencia son la base de todas nuestras relaciones.



## Compromiso con la diversidad:

Creemos en un equipo diverso y en un ambiente de trabajo inclusivo. Nuestro compromiso es mantener un ambiente libre de discriminación y acoso.

Para el desarrollo profesional de los Colaboradores se considera la formación y experiencia, sin importar la religión, cultura, género, orientación sexual, edad, nacionalidad o estado civil, valorando la habilidad y compromiso por encima de cualquier otro criterio. Queremos reflejar internamente la misma diversidad que encontramos afuera.

Ante cualquier duda, puedes consultar al equipo de People.



## Compromiso con la comunidad:

Nos comprometemos a cuidar el medio ambiente y generar un impacto positivo en la sociedad a través de la inclusión financiera. Consideramos la sustentabilidad en todos nuestros desafíos y proyectos.

Rechazamos el trabajo infantil y exigimos a nuestros Proveedores seguir este principio, cumpliendo con todas las normas aplicables.



## → Representando al Banco

En diversas situaciones, los Colaboradores participarán en actividades de intercambio y difusión. Es fundamental que actúen de manera responsable al realizar comentarios o publicaciones en medios públicos y redes sociales relacionados al Banco. En ningún caso deben divulgar información confidencial.

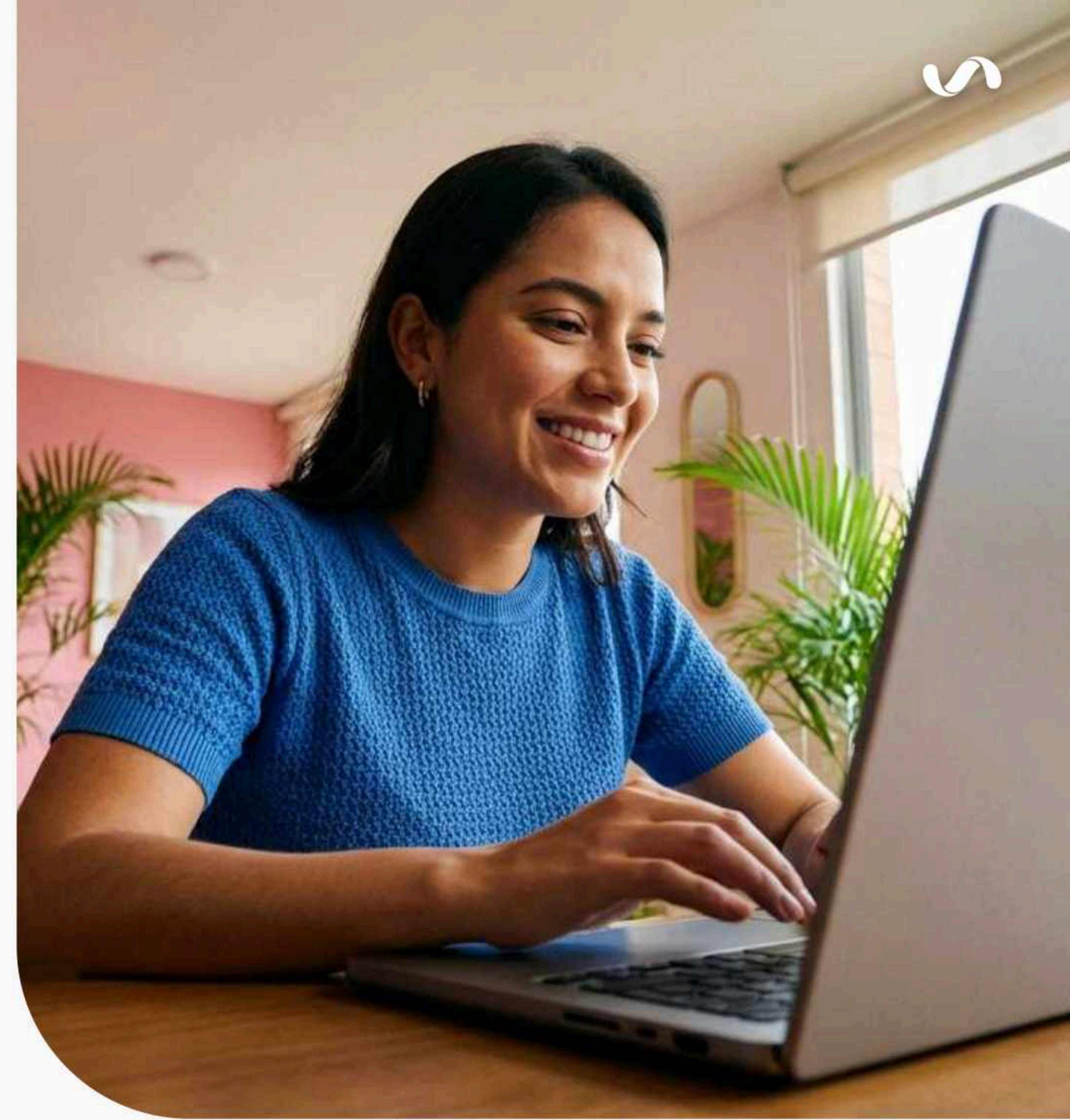
Los Colaboradores son responsables de las opiniones personales que comparten en redes sociales. El Banco cuenta con representantes oficiales autorizados para expresarse y presentarse públicamente en medios de comunicación o eventos.

## → Relaciones con el sector público

El Banco cuenta con una política de gestión de interacciones con el sector público, donde se establecen principios de actuación que deben cumplir los Colaboradores al momento de interactuar, cuya finalidad principal es mitigar riesgos de corrupción. El Banco no tolera la corrupción y por lo tanto:

- Cumple con la legislación anticorrupción.
- Prohíbe a sus Colaboradores ofrecer, realizar o prometer pagos indebidos.
- Se compromete a colaborar y cooperar aportando información necesaria en caso de recibir un requerimiento por parte de un organismo estatal.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de Public Affairs**.





## Tomando decisiones de forma clara y transparente:

Nuestras decisiones deben ser claras y transparentes, siguiendo los siguientes principios:

Se toman con claridad y honestidad.

Cuentan con las aprobaciones necesarias.

Se basan en un análisis de riesgos.

Registran los motivos por los cuales fueron tomadas.

Siempre priorizan los intereses del Banco.

Se comunican a tiempo.



## Conflictos de interés

El Banco cuenta con una política de conflictos de interés, donde se establece que se entiende por conflictos y cómo actuar en diferentes situaciones.

Existe un conflicto de interés cuando en un asunto determinado nuestros intereses personales se contraponen a los del Banco. Cuando tratamos con clientes o Proveedores, debemos privilegiar los intereses de la compañía, evitando cualquier situación que pueda ser interpretada como un beneficio personal.

Para más detalles, consulta nuestra **política de conflictos de interés**.



## Fraudes

Los Colaboradores y Proveedores no deberán verse involucrados en ninguna conducta o comportamiento fraudulento, o que vaya en contra del Banco o sus clientes con el fin de obtener un beneficio para sí u otra persona.

### Algunos ejemplos de fraude:

- Suplantar o usurpar la identidad de clientes o del Banco.
- Robar datos personales e información financiera de los clientes.
- Uso indebido de información privilegiada.
- Usurpación de los sistemas para alterar las operaciones monetarias.
- Falsificación o alteración de instrumentos negociables.



## Contratación de familiares, allegados y colaboradores que provienen del sector público

El Banco permite la contratación de Colaboradores que provienen del sector público, familiares y allegados, cumpliendo con algunos requisitos. Estas reglas de control no rigen para el nombramiento de directores o síndicos.

En el caso de Colaboradores que provienen del sector público debemos asegurarnos de que no existan incompatibilidades luego de finalizar su función.

En aquellos casos de contratación de familiares o allegados deben cumplirse las evaluaciones y procesos de selección y no deben incorporarse a una misma gerencia o en relación jerárquica directa con su familiar.





## Uso responsable de recursos

Los recursos brindados por el Banco a los Colaboradores deben ser utilizados en forma responsable utilizándose únicamente los programas autorizados. La totalidad de la información almacenada en los sistemas y recursos tecnológicos del Banco son propiedad exclusiva de la compañía.

El Banco tiene la facultad de, en determinadas situaciones, monitorear, supervisar, acceder a toda información generada a través de sus recursos tecnológicos.



## Seguridad de la información

El acceso a la información del Banco está limitado a Colaboradores autorizados, y queda prohibida su divulgación indebida.

Cada Colaborador es responsable de tomar las medidas necesarias para preservar la información del Banco y asegurar su custodia por el tiempo que establezcan las leyes y las normas internas. El uso de información para fines no directamente relacionados con el trabajo está terminantemente prohibido.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de Information Security**.



## Confidencialidad de la información

La información del Banco es uno de sus principales activos y por eso debemos cuidar su seguridad y confidencialidad. Como regla general, la información sólo puede ser puesta a disposición de personas autorizadas y cuando sea necesario.

En caso de duda, toda información debe presumirse confidencial y debe ser tratada con cuidado. La obligación de proteger la información continuará aun después de que el vínculo laboral o comercial haya finalizado.

El Banco colaborará en caso de recibir una solicitud de información de una autoridad competente, siempre que dicho pedido se ajuste a las leyes aplicables.



## Derechos de propiedad intelectual

En el Banco valoramos y respetamos los derechos de propiedad intelectual. Nuestras marcas, tecnología, software, y todo lo que creamos, son activos importantes protegidos por la ley. Toda innovación que surja del trabajo de los Colaboradores en el ámbito laboral pertenece al Banco.

Cumplimos con la protección y respeto de la propiedad intelectual en todo momento. Es parte de nuestro compromiso con la innovación y el respeto por el trabajo creativo.



## Prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (PLAFT)

El Banco aplica políticas para prevenir, detectar y reportar posibles operaciones sospechosas de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Las obligaciones detalladas en el manual de PLD/FT deben ser entendidas como complementarias a este Código.

Los Colaboradores se comprometen a mantener absoluta reserva de la información relacionada al sistema de PLD/FT sobre la que hayan tomado conocimiento en el ejercicio de sus funciones, salvo cuando las autoridades expresamente facultadas para ello lo soliciten, no implicando transgresión a su deber de confidencialidad. La información relacionada al sistema de PLD/FT cumple con criterios de integridad,

disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad en materia de conservación y resguardo de información y documentación.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de PLD**.



## Registros contables y financieros

Los Colaboradores son responsables de contabilizar, registrar y documentar adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, para que puedan ser verificadas por el equipo de control y auditores. Se consideran incumplimientos al Código y no serán tolerados el ocultamiento o falsificación de registros.

La integridad de nuestros registros financieros y contables es fundamental para asegurar la transparencia en el desarrollo de los negocios, es por ellos que nos aseguramos de que las transacciones se realicen por medios trazables, corroboramos que los registros sean completos

y confiables, respetamos la normativa aplicable a la generación y tratamiento de datos, y realizamos controles internos para reforzar el cumplimiento de nuestras políticas de registros.



## Comercialización y venta de productos financieros

Los Colaboradores pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades, y en que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costos, teniendo en cuenta los siguientes principios generales:

- A Se deberá actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalismo, así como un trato justo al cliente a lo largo de las diferentes fases del proceso.



**B** Se deberán presentar productos y servicios con un adecuado equilibrio entre los riesgos y costos y la utilidad o expectativa de beneficio que el producto presenta para el cliente, lo que implica que los precios aplicados son competitivos, razonables y transparentes.

**C** La documentación y explicaciones facilitadas a clientes deberán ser imparciales, claras y no engañosas, así como apropiadas para cada producto/servicio, público objetivo y tratamiento, asegurando la transparencia.

**D** Aplicar a cada producto/servicio el tratamiento comercial adecuado en función de sus características y teniendo en cuenta el grado de protección aplicable a cada tipo de cliente, de forma que se obtenga el oportuno grado de conocimiento previo del cliente.

**E** Mitigar o gestionar eficazmente los conflictos de interés generados en el proceso de comercialización comunicándose, cuando proceda, a los clientes de forma adecuada antes de la contratación, de forma que puedan decidir debidamente informados.

**F** No se podrá dar ningún tipo de asesoramiento legal o planificación fiscal a los clientes que exceda de la información sobre consecuencias jurídicas por incumplimiento de los servicios bancarios contratos o el posible tratamiento fiscal del producto de cuya contratación se trate advirtiendo de que consiste en una simple información, sin carácter de asesoramiento fiscal o legal y de que a él corresponde la responsabilidad por el debido cumplimiento de sus obligaciones tributarias o legales, lo que incluye el recabar por su cuenta de forma ajena al Banco el asesoramiento profesional necesario sobre los productos y servicios contratados. En las presentaciones de productos, servicios y contratos se incluirán advertencias explícitas o revelar en qué consiste.

**G** En relación con los productos y servicios contratados, la información fiscal entregada a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias antes del inicio del período de declaración o cuando así le convenga al cliente, correspondiente deberá ser veraz y facilitada con mayor antelación posible, tratando de evitar la existencia de incidencias con la Administración tributaria.



## Protección de datos personales

La seguridad de los datos personales es una responsabilidad y, al mismo tiempo, una oportunidad para construir confianza y valor en nuestras relaciones. Tanto Colaboradores, Proveedores y usuarios de nuestros servicios confían en nosotros al proporcionar datos personales para llevar a cabo nuestras tareas.

En el Banco valoramos esa confianza protegiendo esa información con altos estándares de privacidad y seguridad. Recopilamos, utilizamos y accedemos a la información de acuerdo con nuestras políticas y leyes de protección de datos correspondientes.





## Defensa de la competencia

La competencia justa es fundamental para el Banco. Cumplimos las leyes de defensa de la competencia, teniendo en cuenta las siguientes prácticas:

- 1 No involucrarse en conductas anticompetitivas.
- 2 No fijar precios ni condiciones comerciales a nuestros competidores.
- 3 No acordar con competidores el reparto de clientes, territorios, participación en licitaciones, etc.
- 4 Los Colaboradores no deben buscar beneficios personales aprovechando oportunidades de negocios que surjan debido a su posición en el Banco.



## Compras y contrataciones

Consideramos que cada uno de nuestros Proveedores tiene un rol clave para el avance y desarrollo sostenible de nuestro ecosistema.

Consideramos que cada uno de nuestros Proveedores tiene un rol clave para el avance y desarrollo sostenible de nuestro ecosistema. En el Banco fomentamos que todos mantengan altos estándares éticos. Contamos con procesos y realizamos controles internos con el propósito de que nuestras relaciones comerciales se lleven a cabo con integridad, respetando nuestra Política de compras.

En el proceso de compras y contrataciones se deberá asegurar la igualdad de oportunidades, proteger la confidencialidad de la información, documentar las gestiones realizadas y solicitar a los Proveedores que se comprometan a cumplir con nuestro Código, o bien que presenten uno propio.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de Procurement**.



## Regalos y atenciones

El Banco cuenta con una política de regalos y atenciones, donde se establecen principios a tener en cuenta:

- Se pueden recibir regalos o atenciones hasta el monto de USD 150 (CIENTO CINCUENTA DÓLARES) o su equivalente en moneda local.
- No deben tener como objetivo obtener ventajas comerciales.
- No debemos dar o recibir dinero ni bienes fácilmente convertibles en dinero.
- Está prohibido dar o recibir regalos de funcionarios públicos.
- No debe violar ninguna ley ni regulación aplicable.
- Se prohíbe hacer donaciones en efectivo o en especie a organizaciones y partidos políticos, ya sea directamente o a través de terceros.

Se considerarán excepciones a revisar por el equipo de integridad aquellas comidas de trabajo o comerciales, invitaciones recibidas para participar en eventos de negocios, conferencias, convenciones, presentaciones comerciales o cursos técnicos.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de Compliance**.



## Contribución a organizaciones políticas y otras entidades

El Banco prohíbe las contribuciones en dinero o especie en su nombre o a través de terceros a políticos o funcionarios públicos, partidos u organizaciones políticas. Asimismo, se encuentran prohibidas las donaciones a personas y organizaciones con ánimo de lucro, pagadas en cuentas privadas, y a organizaciones cuyos objetivos son incompatibles con los principios del Banco.

No obstante, el Banco puede realizar donaciones destinadas a educación y ciencia, arte y cultura, y proyectos de interés social y humanitario. Dichas donaciones deberán realizarse siempre por medios trazables, bajo entrega de comprobantes al beneficiario y material documental que dé cuenta del uso de esos fondos para los objetivos propuestos.



## Cero tolerancias al soborno

Se entiende por soborno la oferta, promesa, aceptación o solicitud, en forma directa o indirecta, de una ventaja indebida de cualquier valor en violación de la ley aplicable como un incentivo o recompensa para una persona que actúa o se abstiene de actuar en relación con el desempeño de sus deberes.

En el Banco no toleramos la corrupción en ninguna de sus formas.

El pago de sobornos, incitación a recibir sobornos o cualquier otra propuesta o sugerencia de esta clase está totalmente prohibida y deberá reportarse inmediatamente.



## Línea ética de denuncias

En el Banco, mantenemos una política de puertas abiertas, lo que significa que cada Colaborador puede conversar con su líder o con el equipo de integridad.

Además, contamos con una línea ética de denuncias en la pueden denunciar cualquier incumplimiento a nuestro Código, de manera anónima, sin proporcionar sus datos, o de manera confidencial para asegurar que su identidad sea resguardada. Dicha línea es administrada por KPMG, lo que garantiza mayor transparencia.



Las denuncias recibidas por la línea o internamente serán tratadas por el comité de integridad correspondiente, siguiendo lo indicado en el protocolo de gestión de denuncias e investigaciones internas y reglamento del comité.

Ante cualquier duda, puedes consultar al **equipo de Compliance**.

Para acceder a la línea ética de denuncias, podrán ingresar a la web:

[somosuala.lineaseticas.com](https://somosuala.lineaseticas.com)

-  Argentina 0800-122-0871
-  Colombia 0180-0752-2260
-  México 0180-0123-3284



## Política de no represalias

Las represalias son acciones directas o indirectas tomadas contra quien informa honestamente una irregularidad. Pueden incluir la terminación injustificada del contrato, la denegación de promociones, cambios en la asignación de roles y otras formas de discriminación.

En el Banco, no toleramos las represalias contra quienes informan de buena fe conductas indebidas. Garantizamos la continuidad laboral y la confidencialidad de quienes usan nuestra línea ética de denuncias y protegemos contra acciones adversas como amenazas, intimidación y discriminación. Por eso, no se aplicarán represalias cuando se utilice nuestra línea ética de buena fe.

En el Banco, fomentamos la transparencia y la seguridad, alentando a todos a usar los canales para mantener un entorno ético y de confianza.



## Incumplimientos al Código de conducta

Todos los Colaboradores estarán sujetos a las normas y políticas internas. Cualquier incumplimiento a nuestro Código dará lugar a sanciones internas graduables, tales como:

- A** Amonestaciones verbales o escritas
- B** El derecho de desafectar o rescindir el contrato y retener el pago adeudado y exigir reparaciones acordadas
- C** La realización de la denuncia civil
- D** Comercial o penal correspondiente
- E** La comunicación que corresponda al respectivo Colegio Profesional, Cámara o Asociación que realice la actividad de superintendencia, supervisión, o similar del correcto desempeño ético de sus miembros
- F** El despido con justa causa conforme la ley de contrato de trabajo.



## Cero tolerancia al fraude

Las conductas observables son aquellos comportamientos o conjunto de acciones realizadas por un colaborador o proveedor en contra del público usuario o Ualá con la finalidad de obtener un lucro indebido para sí o para tercera persona.

### ¿Cuáles son conductas observables?

- Suplantar o usurpar la identidad del Usuario
- Robar datos personales e información financiera del Usuario
- Suplantar la identidad de la propia institución
- Usar información privilegiada de los Usuarios
- Comprometer los Medios Electrónicos empleados por el Usuario con el objetivo de instalar un código malicioso capaz de alterar la realización de Operaciones Monetarias.
- Alterar cheques y emitir cheques falsos o falsificación de documentos internos para beneficio propio.



## Sanciones

Cualquier indicio de fraude, debe ser reportado de inmediato a la Línea Ética.

En caso de detectar y confirmar que algún colaborador lleva a cabo alguna de las conductas observables, o alguna acción que pudiera implicar involucramiento en un fraude interno, serán aplicables con todo rigor, las sanciones señaladas en el Reglamento Interior de Trabajo, las cuales dependiendo de la naturaleza del caso podrán determinadas por Recursos Humanos o la Junta de Integridad y Ética.





Código de Conducta

