



# Código de conducta

---

# Índice

01. Mensaje del CEO de Ualá

02. Código de Conducta

03. Políticas y procedimientos  
de integridad corporativa

04. Anexo Colombia

# 1. Mensaje del CEO de Ualá



Las normativas locales aplicables en las regiones en las cuales operamos, así como la UK Bribery Act y la FCPA proveen políticas y procedimientos tendientes a evitar y prohibir cualquier tipo de soborno, enfocándose principalmente en las relaciones entabladas con funcionarios públicos. En mi carácter de CEO de Ualá y en representación de su Directorio, expreso nuestra voluntad de cumplir con toda la normativa aplicable, sus modificatorias y reglamentaciones, a través de los principios y lineamientos establecidos en este Plan, adecuando los procedimientos internos a las leyes y reglamentaciones vigentes de manera constante y con la regularidad necesaria.

Ualá prohíbe estrictamente toda forma de corrupción, activa o pasiva, con el objeto de concretar operaciones comerciales. Y, en caso de detectarla, será debidamente denunciada a las autoridades competentes, cualquiera sea la persona detrás de tal acción, independientemente de las sanciones laborales o societarias que pudieran corresponder.

Todos los integrantes de Ualá deben cumplir, colaborar y para ello conocer acabadamente estas políticas fundamentales prestando su apoyo con la aplicación, instrumentación y perfeccionamiento del presente Plan. Los estándares de ética e integridad corporativa que se detallan a continuación constituyen pautas de cumplimiento obligatorio para todo el personal y funcionarios de la Empresa, incluyendo directores, accionistas y auditores. Asimismo, serán aplicables a terceros que operen con Ualá.

**Pierpaolo Barbieri**  
CEO de Ualá

## 2. Código de conducta



### 2.1. Introducción

Este Código de Conducta constituye una guía en la aplicación de prácticas legales y éticas para asegurar la integridad, la reputación y los objetivos comerciales de Ualá en el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, integridad y ética en los negocios.

Ualá exige un compromiso personal e indelegable con la legislación, la ética, la lealtad y la transparencia. 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. Ualá espera que el componente de integridad se despliegue en toda la organización y no tolera el logro de resultados a costa de la violación de la ley o de principios éticos. En caso de duda, podrá solicitar asesoramiento al Director de Cumplimiento o al equipo de Integridad.

---

Se espera que el personal de Ualá y demás personas a quienes aplica este Código de Conducta:

1. Aprendan y cumplan con las leyes, las normas, y las políticas y procedimientos que se aplican a su trabajo.
2. Procuren rápidamente asesoramiento y orientación en casos de duda acerca del rumbo a tomar y orienten a otros a seguir la misma conducta.
3. Estén alertas e informen toda cuestión o potencial violación de este Código.
4. Tengan una actitud proactiva frente a posibles violaciones, actuando por iniciativa propia cuando se detecten incidentes en los que no se cumpla con este Código de Conducta.

### 5.

No tomen represalias contra una persona que plantee una cuestión, informe una violación o participe en una investigación.

### 2.2. Objeto

El objeto de este Código es establecer las pautas generales que deben regir la conducta en todas las actividades que se desarrollan directa o indirectamente en nombre, representación, interés o beneficio de Ualá.

### 2.3. Ámbito de aplicación -sujetos alcanzados

El presente Código es aplicable sin excepción alguna a todo el personal de Ualá incluyendo empleados, Gerentes, Directores, y Accionistas, que se desempeñen en cualquier ámbito de la Empresa (en adelante, "Sujeto/s Alcanzado/s"). Este Código de Conducta define los lineamientos y estándares de integridad y transparencia a los que deberán ajustarse.

También se procurará que los proveedores, socios de negocios, asesores y todo otro tercero que actúe en nombre, interés o beneficio de la organización conozcan y compartan los principios éticos de este Código de Conducta.

### 2.4. Acerca de la implementación del Código de Conducta

Todas las gerencias de Ualá asistirán en la implementación de las medidas adecuadas para garantizar que todos los Sujetos Alcanzados conozcan los contenidos del Código de Conducta y comprendan su alcance para aplicarlo en su ambiente de trabajo.





## 2.5. Política de observación irrestricta de las leyes

Es política de Ualá cumplir con las reglamentaciones legales vigentes. Algunas políticas de la Empresa se basan en los requisitos de la legislación vigente y otras simplemente reflejan el buen sentido ético y comercial. Se exige que todos los Sujetos Alcanzados observen normas de ética personal y comercial de alto nivel en el desempeño de sus obligaciones y responsabilidades.

## 2.6. Valores éticos

Todas las actividades desarrolladas por los Sujetos Alcanzados deben fundarse en los valores y principios de Ualá. Los valores éticos corporativos constituyen la referencia que debe inspirar la conducta dirigida a cumplir las obligaciones de su respectivo puesto de trabajo con arreglo a los principios de lealtad a la Empresa y buena fe, integridad, respeto a la legalidad, trato justo, respeto por la dignidad de las personas, honestidad y a los criterios éticos.

**El cumplimiento de la ley, la honestidad e integridad en nuestras actividades con terceros, no deben sacrificarse en nombre de las ganancias económicas o el resultado comercial.**

## 2.7. Cumplimiento del Código de Conducta

Todos los Sujetos Alcanzados deberán aceptar este Código de Conducta y sus políticas de integridad en los apartados que les correspondan. Las pautas del Código prevalecen frente a instrucciones jerárquicas internas. El respeto por las pautas de comportamiento dictadas en este Código es condición de empleo en Ualá. Se espera que cada Sujeto Alcanzado cumpla las pautas del Código de Conducta, denuncie en caso de incumplimiento y colabore con investigaciones internas cuando le sea requerido.

## 2.8. Reporte de violaciones al Código de Conducta

La responsabilidad de los Sujetos Alcanzados por el presente Código no se limita a la propia conducta, también incluye el denunciar cualquier violación al Código de Conducta de la cual se tenga conocimiento. Ualá ha instrumentado una Línea Ética en la web [somosuala.lineaseticas.com](http://somosuala.lineaseticas.com) (que incluye también otras formas de contacto allí indicadas), para recibir consultas, pedidos de orientación y reportes de situaciones o comportamientos que se opongan a los principios de este Código de Conducta y las Políticas de Integridad. La operación de estos canales de comunicación asegura una serie de mecanismos para evitar cualquier medida punitiva hacia quien se contacte con la Línea Ética, garantizando que no se aplique ningún tipo de represalia contra quienes la utilicen de buena fe. Con el fin de garantizar la confidencialidad de la identidad, quien utilice la Línea Ética tendrá derecho a que en todos los registros sobre su reporte se utilice un nombre de fantasía. Asimismo, los Sujetos Alcanzados podrán informar o denunciar situaciones irregulares o violaciones al Código de Conducta en forma presencial, frente al Director de Cumplimiento y/o su equipo.

### Ejemplos de situaciones reportables:

- Presunto fraude, hurto o robo de dinero u otros activos.
- Registros contables irregulares, falsos o poco claros.
- Fondos u otros activos, gastos, ingresos o pasivos que no hayan sido contabilizados.
- Transacciones no autorizadas por las políticas y procedimientos internos.
- Posibles actos de soborno, cohecho o facilitación ilegal de negocios con funcionarios públicos o del sector privado.
- Violaciones a otros principios y derechos mencionados en este Código como por ejemplo situaciones de abuso o discriminación interna.
- Acciones que involucren sobornos o sobrepagos abonados a proveedores.



## 2.9. Situaciones alcanzadas -lista no exhaustiva-

A los fines del Plan de Integridad se consideran las siguientes definiciones:

**Dádivas:** Está prohibido dar regalos a funcionarios públicos en relación con su función o cargo.

**Cohecho (soborno) nacional y transnacional:** Está prohibido ofrecer, prometer o dar, directa o indirectamente, cualquier bien susceptible de valor, beneficio o dádivas, a uno o más funcionarios públicos para que hagan, retarden o dejen de hacer, cualquier acción u omisión relacionada a su cargo o función.

**Tráfico de influencias, nacional y transnacional:** Está prohibido ofrecer, prometer o dar, directa o indirectamente, cualquier bien susceptible de valor, beneficio o dádivas, a cualquier persona para que esta indebidamente influencie a uno o más funcionarios públicos para que hagan, retrasen o dejen de hacer, cualquier cosa relacionada a su cargo o función.

## 2.10. Fraudes

Los Sujetos Alcanzados nunca deberán verse envueltos en un accionar fraudulento u otra conducta deshonesta que involucre los bienes, activos o registros financieros y la contabilidad de Ualá o de un tercero.

### Algunos ejemplos de fraude:

- Malversación de fondos.
- Falsificación o alteración de instrumentos negociables tales como cheques o giros de dinero de la Empresa.
- Apropiación indebida de bienes de la Empresa.
- Conversión para uso personal de dinero en efectivo, insumos u otros bienes de la Empresa.
- Falsificación de los registros o estados financieros por razones personales u otras.
- Uso indebido de información privilegiada.

## 2.11. Cumplimiento de las leyes

Todos los Sujetos Alcanzados deben cumplir con toda la legislación aplicable y acatar en todos los casos las leyes a las que se encuentra sujeta nuestra empresa además de las mencionadas en este Código.

## 2.12. Gestión transparente

La información suministrada o generada internamente en el marco de procesos decisorios debe ser precisa y las decisiones deben ser transparentes. Se define que una decisión es transparente cuando cumple con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Cuenta con aprobación en el nivel adecuado según lo establecido en la política o procedimiento aplicable.
- Se basa en un análisis razonable de administración de riesgos.
- Deja registro de sus fundamentos.
- Privilegia los intereses de Ualá por sobre cualquier tipo de intereses personales o de terceros no fundados.
- Es oportunamente comunicada.

### Línea ética

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

## 2.13. Conflicto de intereses, deber de fidelidad y no concurrencia

Existe un conflicto de intereses, real o potencial, cuando en uno o más asuntos determinados, un Sujeto Alcanzado tenga por cuenta propia o ajena un interés contrario al de Ualá, de modo tal que pudiera afectar los derechos o intereses de la Empresa. Todo conflicto de intereses debe ser comunicado por escrito al supervisor inmediato y a la Gerencia de Recursos Humanos, quienes



deberán comunicarlo al Director de Cumplimiento y/o su equipo. En sus relaciones con clientes, proveedores, intermediarios comerciales, contratistas y competidores, los Sujetos Alcanzados deben privilegiar los intereses de Ualá por sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal real o potencial para sí mismos o para terceros.

Toda conducta relacionada con el ámbito laboral que genere un beneficio personal no autorizado a favor de empleados, sus familiares o sus allegados y que pudiera ocasionar un daño a Ualá o a terceros interesados será considerada como contraria a los principios de este Código. Se debe evitar la realización de transacciones o tomar acciones que puedan ser cuestionadas por involucrar en decisiones de compra, contratación u otras similares en representación de Ualá a familiares directos o amigos íntimos.

## 2.14. Políticas de integridad

Ualá ha establecido una serie de políticas de integridad respecto a temas que podrían implicar riesgos de violación al Código de Conducta.

## 2.15. Uso de activos

Los dispositivos y equipos ubicados en las oficinas e instalaciones de Ualá, como teléfonos, fotocopiadoras, computadoras, software, incluyendo sistemas de e-mail, deben utilizarse únicamente en forma responsable para la actividad de la Empresa y no para uso personal. Se debe asegurar el buen uso de los activos, para los fines adecuados y por las personas autorizadas.

## 2.16. Seguridad de la información

El acceso a la información corporativa está limitado al personal autorizado, y queda prohibida su divulgación indebida. Sólo las personas expresamente autorizadas pueden acceder a la información interna de Ualá, sea que se encuentre en medios físicos, magnéticos, electrónicos u ópticos, para los fines y durante los períodos especificados en la autorización. La contraseña o palabra clave,

que equivale a la firma, sólo debe ser conocida por su titular y no puede divulgarse a terceros. Cada persona es responsable directo de tomar las medidas necesarias para preservar la información de Ualá de los riesgos de daño o pérdida, y asegurar su custodia por el tiempo que establezcan las leyes y las normas internas. El uso de la información corporativa para fines no directamente relacionados con el trabajo está terminantemente prohibido.

## 2.17. Confidencialidad de la información

**Dado que la información de Ualá es uno de sus principales activos deberá preservarse su confidencialidad.** Esta obligación incluye, sin limitación alguna, toda información obtenida por cualquier medio. Ya sea digital, física o en cualquier formato disponible. Deberá existir secreto profesional referido a las contrataciones con terceros o proveedores.

**Como regla general, la información confidencial sólo puede ser puesta a disposición de personas autorizadas y cuando ello sea necesario para llevar a cabo sus funciones.**

En caso de duda, toda información debe presumirse confidencial y debe ser tratada con cuidado. La información confidencial no debe ser usada para beneficiar a terceros, negocios externos o proyectos no patrocinados por Ualá, implicando tal proceder una violación grave al Código. **La política de no divulgación debe ser mantenida hasta que dicha información sea revelada públicamente.**

La obligación de proteger la información confidencial continuará aun después de que el vínculo laboral o comercial haya finalizado. La solicitud de información por parte de una autoridad competente (juzgado, fiscalía, etc.) hará cesar la obligación de confidencialidad siempre que se ajuste a las leyes aplicables, debiendo ser evaluado cada caso por el área de Legales y Compliance.



## 2.18. Uso de información privilegiada

Se prohíbe la divulgación y/o uso de información confidencial o privilegiada fuera de la Empresa o para beneficio personal, ya sea durante la relación laboral o comercial, o luego de finalizada.

## 2.19. Leyes y normas contra el lavado de dinero

En virtud de las normativas aplicables a cada unidad de negocios, Ualá aplica políticas para prevenir, detectar y reportar posibles operaciones sospechosas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Asimismo, se tienen en cuenta normas internacionales que rigen en la materia. Las obligaciones detalladas en los correspondientes manuales sobre Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otras herramientas accesorias tales como el software de monitoreo de operaciones, riesgos y alertas -entre otras- deben ser entendidas como complementarias al presente Plan, a pesar de establecer canales de trabajo diferenciados.

Los Sujetos Alcanzados se comprometen a mantener el deber absoluta reserva de la información relacionada al Sistema de Prevención de ALA/CFT sobre la que hayan tomado conocimiento en el ejercicio de sus funciones, salvo cuando las autoridades expresamente facultadas para ello lo soliciten, no implicando trasgresión a su deber de confidencialidad. La información relacionada al Sistema de Prevención de ALA/CFT cumple con criterios de integridad, disponibilidad, auditabilidad y confidencialidad en materia de conservación y resguardo de información y documentación, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia.

## 2.20. Uso de los recursos tecnológicos

El hardware y software deberá ser utilizado únicamente para los fines establecidos por Ualá, esto es, desarrollo de las tareas correspondientes de

cada Sujeto Alcanzado dependiendo de las responsabilidades asumidas por cada uno de ellos. El uso de software ajeno a los estándares oficiales no está permitido, salvo con autorización escrita de las áreas técnicas respectivas.

Ualá a través de la Gerencia de Sistemas y de un Director especialmente autorizado con clave única, tiene el derecho a monitorear en determinadas circunstancias el uso de sus recursos de información y tecnológicos y, por ende, a acceder, revisar, copiar, o capturar archivos, documentos, registros, bases de datos, mensajes electrónicos, actividad en Internet y cualquier otra información generada a través del uso de los recursos de información tecnológica de la Empresa.

**La información y datos almacenados dentro de las instalaciones de Ualá y los recursos de información tecnológica -incluyendo las computadoras- son propiedad de la Empresa.**

## 2.21. Derechos de propiedad intelectual

Se reservan para Ualá los derechos de propiedad del know-how, marcas, patentes, modelos y/o cualquier tipo de propiedad industrial o intelectual desarrollada en el ámbito de trabajo.

## 2.22. Ambiente de control

Los controles internos son todas aquellas herramientas necesarias o útiles para encarar, administrar y chequear las actividades dentro de la Empresa. Su objetivo consiste en asegurar el respeto a las normas y procedimientos corporativos, proteger los activos de Ualá, administrar las operaciones eficientemente, suministrar información contable precisa y completa, e impedir toda conducta ilícita. Es política de Ualá fomentar, en todos los niveles de su organización, una cultura caracterizada por la conciencia de la existencia de controles, así como una mentalidad orientada a los controles.



## 2.23. Registros e informes precisos

Cada persona, en sus respectivas funciones, es responsable de la creación y mantenimiento de registros inalterados y precisos. Se deben contabilizar, registrar y documentar adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos que reflejen fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y por los auditores. **El ocultamiento, la falsificación, el engaño y todo otro acto deliberado que resulte en la inexactitud de los libros y registros financieros son actos ilícitos y no serán tolerados.**

## 2.24. Empleo y ambiente de trabajo

• La Empresa contrata personal basada estrictamente en su formación y experiencia profesional, y sus referencias laborales.

• **Ningún empleado o solicitante de empleo estará sujeto a discriminación por motivos religiosos, culturales, de género, orientación sexual, edad, nacionalidad, estado civil y/o de ningún otro tipo.**

• En Ualá el ambiente de trabajo es libre de discriminación o acoso.

• Todas las personas cuentan con la oportunidad de incorporarse a Ualá o de aspirar a una nueva posición, sobre la base de los requerimientos de los puestos vacantes con criterios de mérito, sin discriminación arbitraria alguna.

• Todo el personal, en todos los niveles, deberá colaborar para mantener un clima de respeto recíproco frente a diferencias personales.

• El personal debe empeñarse en dar en todo momento un trato justo a las demás personas que trabajan en o para la Empresa, como así también a los clientes, proveedores, competidores, autoridades, funcionarios públicos y al público en general, ajustando su conducta a la ética de las prácticas comerciales.

• Ualá asume el compromiso de atraer y retener el personal mejor calificado y de brindar iguales oportunidades en todos los aspectos -remuneración, beneficios, promoción, desarrollo y demás condiciones de empleo-, como también con relación al ambiente de trabajo.

• El progreso en la carrera depende exclusivamente del desempeño individual, del talento, del grado de compromiso con los valores de la Empresa, de la dedicación y del nivel de involucramiento.

• Los Sujetos Alcanzados no incurrirán en ninguna circunstancia en conductas de acoso, abuso de autoridad, amenazas, presiones, asedio moral, ofensa u otra forma de agresividad y hostilidad que propicien un clima de intimidación -son inadmisibles conductas que constituyan una ofensa, acoso o discriminación-. Ualá no tolera, en ninguna circunstancia, el acoso.

**Quien sienta que su ambiente de trabajo no cumple con los principios mencionados anteriormente debe plantear sus preocupaciones al Director de Cumplimiento y/o a su equipo, o a través de la Línea ética en la web [somosuala.lineaseticas.com](http://somosuala.lineaseticas.com)**

## 2.25. Conducta general

Se deben seguir obligatoriamente las siguientes pautas de conducta:

• No consumir o estar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o narcóticos en el transcurso de la jornada laboral.

• No tener comportamientos violentos, como insultos, gritos o golpes.

• Respetar los derechos de todos los integrantes de la Empresa.

• Proscribir el acoso sexual.

• La portación de drogas o armas en el ambiente de trabajo está totalmente prohibida y se considera infracción grave, sujeta a sanciones laborales y penales.



• No utilizar el cargo en beneficio propio, o de sus familiares, en el ejercicio de sus funciones o en relación con terceros.

• No aceptar obsequios, regalos o atenciones de clientes o proveedores, que puedan interpretarse como condicionantes de sus actuaciones, excediendo los límites de la relación comercial.

• Poner en conocimiento inmediatamente al superior jerárquico sobre cualquier conflicto de interés o situación particular que pudiese afectar el desenvolvimiento de las funciones asignadas.

## 2.26. Relaciones con la comunidad

Ualá es una empresa comprometida con el cuidado del medio ambiente que busca generar un impacto positivo en la sociedad mediante la inclusión financiera como bandera principal. En función de ello, en todo momento se trabajará considerando la sustentabilidad en los nuevos desafíos y proyectos encarados.

## 2.27. Trabajo infantil

Ualá rechaza el trabajo infantil y procura que los proveedores sigan este mismo principio cumpliendo todas las normas aplicables a la materia.

## 2.28. Relaciones con proveedores

Se debe mantener un trato armonioso, respetuoso y cortés con los proveedores.

**La elección y contratación de los proveedores siempre deberá estar fundamentada en base a criterios técnicos, profesionales, éticos, económicos y en las necesidades de la Empresa, debiendo ser conducidas por medio de procesos predeterminados.**

## 2.29. Relaciones con el sector público

Ualá se encuentra comprometida a cumplir con la legislación anticorrupción, queda rigurosamente prohibido a los Sujetos Alcanzados, ofrecer o prometer, directa o indirectamente, cualquier bien o

dáviva a un funcionario o empleado público del país o del exterior, con el propósito de influir en cualquier acto, omisión o decisión.

## 2.30. Presencia en redes sociales

Cuando los Sujetos Alcanzados publiquen información u opiniones sobre Ualá deberán actuar con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que se comparte. No se debe publicar, en ningún caso, información confidencial de Ualá, de sus clientes o empleados. El resto de las opiniones vertidas en redes sociales serán responsabilidad de cada persona y no representarán opinión de la Empresa.

## 2.31. Sanciones

El incumplimiento total o parcial del presente Código y del resto de los apartados del Plan de Integridad dará lugar a sanciones internas graduables con independencia de las sanciones civiles y penales que pudieran corresponder, constituyendo el presente Plan fuente de derechos y obligaciones para los Sujetos Alcanzados.

### Se podrán aplicar sanciones tales como:

- A. Amonestaciones verbales;
- B. Amonestaciones escritas;
- C. Multas económicas;
- D. El derecho de desafectar o rescindir el contrato y retener el pago adeudado y exigir reparaciones acordes;
- E. La realización de la denuncia civil, comercial o penal correspondiente;
- F. 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.
- G. El despido con justa causa conforme la ley de Contrato de Trabajo.



# 3. Políticas y Procedimientos de Integridad Corporativa



## 3.1. Defensa de la competencia

Ualá se compromete a que en el desarrollo de sus actividades prime la competencia justa, honesta y transparente. Ualá se encuentra comprometida a cumplir estrictamente las leyes de defensa de la competencia en sus actividades. Los Sujetos Alcanzados deberán seguir estas reglas:

- 1.** No deben involucrarse en conductas anticompetitivas.
- 2.** Deben abstenerse de hablar con competidores sobre precios, producción, capacidades, ventas, ofertas, beneficios, márgenes de beneficios, costos o cualquier otro parámetro que determine o influya el comportamiento competitivo de Ualá con el propósito de solicitar comportamientos análogos de la competencia.
- 3.** Se prohíbe llegar a acuerdos con la competencia para no competir, para restringir acuerdos con los clientes o proveedores, para presentar ofertas falaces o para repartirse clientes o territorios.
- 4.** El personal no podrá competir con la Empresa ni tampoco tomará ventaja de las oportunidades comerciales que se les presenten durante el transcurso de su relación laboral a raíz de su posición en Ualá.

## 3.2. Regalos corporativos

La promesa, entrega y aceptación de obsequios y/o atenciones o cualquier cosa de valor a funcionarios públicos nacionales o extranjeros o funcionarios públicos de organizaciones internacionales está prohibida. Sin embargo, ningún empleado de Ualá, ni tampoco ninguna persona que preste servicios o en su representación, debe ofrecer, prometer, dar, solicitar, acordar, recibir o aceptar

invitaciones, obsequios, comidas o entretenimientos excesivos o inapropiados que pudieran crear o implicar una influencia indebida o generar una obligación a cualquiera de sus destinatarios. **Se podrán dar y aceptar obsequios de cortesía, comidas o entretenimiento que sean de poco valor, tales como pequeños presentes u obsequios entregados como muestra de hospitalidad, sólo cuando estos no tuvieran como finalidad obtener alguna ventaja comercial.**

**No se podrán realizar o aceptar invitaciones, obsequios, comidas o entretenimiento, de parte de cualquier tercero, que excedan el monto USD\$ 100,00- (CIEN DÓLARES) o su equivalente en moneda local.**

En ninguna circunstancia se podrá dar o aceptar dinero en efectivo o bienes fácilmente convertibles en dinero. Se deberá devolver todo obsequio cuyo valor de mercado supere el límite mencionado. Excepciones: comidas de trabajo o comerciales, invitaciones recibidas para participar en eventos de negocios, conferencias, convenciones, presentaciones comerciales o cursos técnicos.

## 3.3. Contribución a organizaciones y partidos políticos

Ualá prohíbe las contribuciones en dinero o especie en su nombre o a través de terceros a políticos, partidos u organizaciones políticas. Asimismo, se encuentran prohibidas las donaciones a personas y organizaciones con ánimo de lucro, pagadas en cuentas privadas, a organizaciones cuyos objetivos son incompatibles con los principios corporativos de Ualá, o que pudieran dañar su reputación por dedicarse a actividades contrarias a su Misión, Visión, Valores y Objetivos.

No obstante, como parte de sus programas de RSE -Responsabilidad Social Empresaria-, Ualá 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.



### 3.4. Contribución a otro tipo de personas o entidades públicas

Los incentivos comerciales deben adecuarse a la legislación aplicable y a las prácticas de mercado. El personal de Ualá no debe entregar absolutamente nada -por ejemplo, dinero, obsequios, gastos de viajes, atenciones excesivas o cualquier otra ventaja- a nadie si esto fuera o pudiera ser interpretado como (1) un intento para influir la decisión de funcionarios gubernamentales o de representantes políticos o (2) una violación a cualquier ley o regulación aplicable. Si bien la presente prohibición incluye a cualquier tercero, los Sujetos Alcanzados deberán tener especial cuidado en las relaciones con funcionarios públicos, con el fin de no dar lugar a ningún indicio de conducta indecorosa. Se prohíbe en forma terminante el otorgamiento de pagos y beneficios similares realizados a proveedores, clientes, funcionarios públicos, partidos o candidatos políticos.

El personal de Ualá tampoco podrá recibir, directa o indirectamente, nada de valor significativo aparte de sueldos, salarios u otra remuneración en conexión con una transacción celebrada por Ualá.



### 3.5. Compras y contrataciones

**En los procesos de compras y contrataciones se deberán cumplir los siguientes principios y estándares:**

- A. Todas las relaciones comerciales deberán realizarse de manera tal que generen igualdad de oportunidades para todos los proveedores aprobados.
- B. Ualá solo aceptará cotizaciones para participar de licitaciones de compras de aquellos proveedores que suministren información clara y completa.
- C. Ualá protegerá la confidencialidad de los precios cotizados por los proveedores y toda la información relacionada, dando especial atención al uso y archivo de las cotizaciones para evitar que personas no autorizadas accedan a dicha información.
- D. Todos los empleados de Ualá deberán evitar situaciones que puedan influir indebidamente en su relación con proveedores.
- E. Los clientes de la Empresa que participen de licitaciones para convertirse en proveedores no recibirán trato preferencial por su condición de clientes.
- F. Asimismo, los proveedores de la Empresa que sean considerados como potenciales clientes no recibirán trato preferencial por su condición de proveedores.

### 3.6. Licitaciones

Se prohíbe toda práctica de colusión o acuerdos con competidores o futuros competidores, respecto a presentarse en licitaciones o concursos, o posteriores adjudicaciones de contrato.



### 3.7. Subcontratados y proveedores

La elección y contratación de proveedores de Ualá debe fundarse en criterios comerciales, técnicos, financieros, de calidad y seguridad, éticos y de cumplimiento de las normas legales aplicables. **Los proveedores deben, en todos los casos, actuar con integridad, ética e idoneidad, y tener el compromiso absoluto de cumplir las normas legales aplicables.** Ualá solicitará a los terceros y socios de negocios obtener un compromiso formal y escrito del agente o intermediario con el Plan de Integridad en todos los temas en donde su responsabilidad esté vinculada.

El contratista podrá presentar un plan o compromiso de integridad propio al Director de Cumplimiento, quien corroborará que se ajuste al estándar mínimo de Ualá; o bien podrá firmar la aceptación de este Plan de Integridad haciendo la salvedad en aquellos puntos que considere incompatibles con su persona jurídica por razones comerciales y atendibles, las que deberán ser aceptadas por el Director de Cumplimiento o quien este designe.

Cuando Ualá entienda por otros antecedentes y controles de debida diligencia que el proveedor contratado tiene una integridad suficiente, su riesgo e impacto es bajo según la Matriz de Riesgos y una eventual crisis del contratado no conlleva un riesgo de contagio, podrá darse por satisfecho el control de integridad sin necesidad de suscribir un acto formal. Ualá podrá poner fin a la relación con el socio de negocios o terceros en caso de detectar alguna falta grave a este Plan de Integridad. Dicha causal será eximente de responsabilidad contractual y extracontractual. En tal caso, la rescisión operará inmediatamente de conocido el hecho mediante declaración unilateral de Ualá sin perjuicio de efectuar las denuncias y accionar por las vías legales correspondientes.

### 3.8. Contratación de consultores

Consultor es toda asociación, compañía o tercero contratado para brindar un servicio de asesoramiento a Ualá. Los contratos con consultores, agencias o representantes de ventas deberán rea-

lizarse por escrito, detallando exhaustivamente los servicios a ser provistos, tarifa base, montos a pagar por la Empresa y demás términos y condiciones relevantes.

Los pagos que se efectúen a los consultores deberán ser acordes a los servicios recibidos considerando la reputación y experiencia en el mercado de los profesionales contratados.

### 3.9. Cero tolerancia al soborno

Toda persona a la que se le compruebe, por medios documentados, haber actuado de modo ilícito con un proveedor o cliente para obtener un beneficio personal **será desvinculada inmediatamente con justa causa y en caso de corresponder podrá ser denunciada penalmente.**

El pago de sobornos, incitación a recibir sobornos o cualquier otra propuesta o sugerencia de esta clase deberá reportarse inmediatamente ante los miembros del Comité de Integridad, o a través de la Línea Ética [somosuala.lineaseticas.com](https://somosuala.lineaseticas.com).

### 3.10. Registros financieros, contables, societarios y de datos

Todo Sujeto Alcanzado involucrado en el proceso de emisión y/o tratamiento de información relevante deberá:

- A. Familiarizarse con los requerimientos para la emisión de información relevante que se encuentren vigentes para la Empresa, así como con las operaciones comerciales y financieras de esta.
- B. No distorsionar accidentalmente o causar que terceros, internos o externos a la Empresa malinterpreten hechos o datos.
- C. Examinar correctamente y analizar con sentido crítico la información propuesta a ser emitida para que esta sea completa y fidedigna.





### 3.11. Apertura de información a terceros

La Empresa dará un amplio abanico informativo a terceros cuando la información sea solicitada para acreditar su estándar de transparencia y cumplimiento de manera eficiente.

### 3.12. Colaboración con las autoridades competentes

Cuando algún organismo del Estado, sea el Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial, formule un requerimiento de información o cooperación, esto será comunicado inmediatamente al Director de Cumplimiento para que le dé el curso pertinente, evaluará si la solicitud es procedente o no, y reunirá la información correspondiente para responder en legal tiempo y forma. En caso de corresponder deberá hacer partícipe de las diligencias al área de legales de la Empresa.

### 3.13. Contratación de personal que proviene del sector público

La contratación de exfuncionarios públicos no está prohibida, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Se deberá certificar que no se trata de un exfuncionario que se encuentra bajo el período de incompatibilidades y carencias sobrevinientes a la finalización de su cargo, según lo previsto en las normas aplicables a cada unidad de negocios.
2. Que exista una autorización del Comité de integridad a efectos de verificar la inexistencia de la incompatibilidad legal.

### 3.14. Contratación de familiares y allegados

La contratación de familiares de los accionistas, el Directorio, Gerencias y subgerencias hasta el 2° grado de consanguinidad o afinidad no está prohibida siempre y cuando se cumplan las siguientes

condiciones:

1. Se cumpla con la evaluación técnica que valore calificación, experiencia, competencias y demás requisitos para el puesto buscado tal y como se realiza con cualquier otro postulando.
2. No se incorpore a una misma gerencia o esté en relación de jerarquía hacia arriba o hacia abajo con su familiar directo. Cada excepción deberá ser aprobada por la Empresa previa opinión del Director de Cumplimiento quien dejará constancia por escrito de tal situación y podrá solicitar al superior directo del contratado el cumplimiento de las reglas de control extras que considere oportunas implementar.

Estas reglas de control no rigen para el nombramiento de Directores o síndicos, sean estos titulares o suplentes, rentados o ad-honorem.

### 3.15. Gestión interna

Ualá realiza toda la gestión interna y externa utilizando software de desarrollo propio y de terceros, intentando siempre desenvolverse dentro del más alto estándar del mercado en materia de administración, finanzas, logística, comercialización y demás áreas de gestión.

Todos los Sujetos Alcanzados con usuarios habilitados en los sistemas deberán mantener actualizadas sus terminales y su conocimiento en la aplicación de las herramientas provistas.

Ninguna de las políticas establecidas en este Plan debe ser entendida como una excepción al uso del sistema de gestión informático referido. Cuando se detecte una incompatibilidad o problema de aplicación entre el Plan y aquel, deberá informarse tal situación al Gerente de Cumplimiento y al Gerente de Sistemas para que se repare la inconsistencia a través de los canales que crea conveniente.

### 3.16. Principio de mayor rigor

Se espera que los contratistas y proveedores conozcan y apliquen las presentes políticas, y el Código de Conducta en sus relaciones de trabajo y



comerciales con Ualá, que realizará procedimientos de control cuando lo considere necesario para certificar estos objetivos.

Cuando los contratistas y proveedores sean de empresas que tienen políticas de integridad propias aprobadas, se espera que apliquen el principio de mayor rigor entre sus políticas y las de Ualá, cumpliendo de esta manera, con la delegación de responsabilidad que este programa impone.

### 3.17. Protección de datos personales

Ualá cumple con las normas aplicables sobre protección de datos personales, cuyo objeto es la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos. Asimismo, es política de Ualá actuar en estricto cumplimiento de las normas nacionales e internacionales aplicables en materia de protección de datos personales. En virtud de lo expuesto, Ualá contará con políticas y procedimientos relativos a esta temática.





## 4. Anexo Colombia



# Índice

01. **Ámbito de Aplicación**

2. **Complementos al Código de Conducta**

3. **Complemento a las políticas y procedimientos de Integridad Corporativa**

4. **Conflictos de interés**

5. **Código de Ética del SARLAFT**

6. **Instancias de Gobierno interno**



## 1. Introducción

### 1.1. Ámbito de Aplicación

El presente Anexo es un complemento que hace parte integral del Código de Conducta adoptado por Ualá con cubrimiento regional (en adelante, el “Código”) y que se adopta para aplicación exclusiva de Bancar Tecnología Co S.A Compañía de Financiamiento (en adelante, “Ualá Colombia” o la “Compañía”) y de obligatorio cumplimiento a los empleados, gerentes y administradores vinculados a Ualá Colombia (en adelante, los “Destinatarios”). Para efectos del presente Anexo, cuando se mencione expresamente al Código de Conducta, se entenderá que esa expresión incluye tanto al Código como al Anexo.

Ualá Colombia es un establecimiento de crédito, constituido bajo las leyes de la República de Colombia, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante, la “SFC”), quien autorizó su constitución como Compañía de Financiamiento y otorgó el permiso de funcionamiento para desarrollar su objeto social dentro del ámbito de la licencia otorgada.

El Código de Conducta hace parte del Sistema de Control Interno de la Compañía (en adelante, el “SCI”) y deberá interpretarse en armonía con las políticas de control interno y conforme a los principios de buena fe y debido proceso.

**Las normas establecidas en el Código de Conducta son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los Destinatarios de Ualá Colombia, quienes antepondrán los valores y principios acá consagrados a cualquier otra consideración. Ualá Colombia desarrolla su objeto social, dentro del marco de la Ley, la aplicación de las sanas prácticas y la prudencia que deben orientar la cultura de administración de los diferentes riesgos a los que Ualá Colombia está expuesta.**

La conducta de todos los Destinatarios de Ualá Colombia debe atender en todo momento las reglas de honor, dignidad, honradez y franqueza. De esta manera, no deberán aconsejar ni ejecutar actos dolosos, hacer aseveraciones falsas, citas inexactas, incompletas o maliciosas.

El ámbito de la aplicación de este Código de Conducta comprende las conductas privadas y laborales desarrolladas por los Destinatarios, dentro y fuera de la compañía.

### 1.2. Valores de Ualá Colombia

Todos los Destinatarios de Ualá Colombia, en el ejercicio de sus funciones, deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la Ley. Por lo tanto, deberán observar en su actuar los siguientes valores éticos promulgados por la Compañía:

#### 1. Compromiso:

Se deben dedicar los mejores esfuerzos para alcanzar los objetivos misionales y estratégicos de Ualá Colombia, buscando siempre la solución de problemas y salvaguardando a la compañía de cualquier conducta o incidente que pueda afectar su imagen.

#### 2. Satisfacción del cliente:

La calidad constituye uno de los valores fundamentales de la Compañía. Por ello Ualá Colombia sitúa la satisfacción de sus clientes en el centro de su actuación profesional.

#### 3. Integridad:

Se debe actuar dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.

#### 4. Transparencia:

Todas las actuaciones deben ser adelantadas de manera clara, consistente y oportuna.

#### 5. Innovación:

La innovación constituye una indispensable fuente de inspiración en el trabajo de los empleados, gerentes y administradores.

#### 6. Ética:

Todos los Destinatarios del equipo de Ualá Colombia tienen la obligación inexcusable de basar su conducta en la buena fe, la integridad y el sentido común.



#### 7. Trabajo en equipo:

El trabajo debe estar basado en un objetivo común. El espíritu de equipo debe caracterizar las relaciones profesionales.

El trabajo en equipo requiere la colaboración, la aportación de ideas y la aceptación de las opciones finalmente elegidas.

#### 8. Excelencia

En Ualá Colombia se busca hacer las cosas actuando justa y éticamente. La Compañía está comprometida en realizar las actividades de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, tanto en interés de los clientes, y en general de los consumidores financieros, así como en el de la comunidad y en el de todos los que de diversas formas se relacionan directamente con ella.

#### 9. Respeto

Para Ualá Colombia resulta esencial atraer y retener a las personas con los mejores talentos para seguir compitiendo con éxito en nuestro sector. Se prohíbe todo tipo de discriminación, acoso o trato impropio en función del género, color de piel, condición o apariencia física, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, clase social, motivos culturales, estado parental, estado de salud, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los Destinatarios, como a los clientes, actuales o potenciales, y a los proveedores.

#### 10. Alto desempeño

Existe el compromiso de superar continuamente las metas y optimizar el uso de recursos, para crear valor.

#### 11. Actitud positiva

Se fomenta a los empleados las mejores actitudes para disfrutar las labores diarias y se está en la búsqueda permanente de posibilidades.

#### 12. Confianza

Se promueve el manejo responsable de la información, generando credibilidad.

**De forma especial y en la medida en que Ualá Colombia es una entidad financiera, los empleados y administradores, deberán respetar y cumplir los siguientes principios:**

- **Reserva bancaria**

Deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, que conozcan en desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que, por razones comerciales, personales o legales no deben ser de libre acceso al público.

- **Información privilegiada**

Entendiendo como información privilegiada aquella información de carácter concreto, bien sea de Ualá Colombia o de cualquiera de las unidades de negocio o entidades donde Ualá tiene operación, de sus clientes, proveedores, accionistas y administradores, que no ha sido dada a conocer al público y que de serlo, la habría tenido en cuenta una persona medianamente diligente o prudente para tomar una decisión

- **Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT):**

Deberán asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir, detectar, y controlar el riesgo de LA/FT

- **Conflictos de interés**

Los intereses de Ualá Colombia o de cualquiera de las unidades de negocio o entidades donde Ualá tiene operación deben ser primordiales en todas las decisiones empresariales. Los conflictos de interés pueden perjudicar el criterio empresarial, amenazar la reputación de la compañía, exponiéndola a riesgos legales.

- **Confidencialidad**

deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

**Adicionalmente, todos los empleados y administradores están sujetos a los estatutos sociales, códigos establecidos, manuales de administración de**



riesgos, reglamentos de comités y demás reglamentaciones que adopte Ualá Colombia en desarrollo de su actividad empresarial.

## 2. Complementos al código de conducta

Adicional a los lineamientos contenidos en el Código de Conducta, en el presente Capítulo se presentan contenidos complementarios aplicables exclusivamente a Ualá Colombia: 2.18. Uso de Información Privilegiada.

### 2.18. Uso de información privilegiada

Como complemento a lo establecido en el numeral 2.18 del Código de Conducta, se determinan las siguientes conductas de abstención que deberán cumplir los Destinatarios de Ualá Colombia en los casos en los cuales cualquiera de ellos conozca en el ejercicio de sus funciones, o fuera de estos, información privilegiada de Ualá Colombia o de cualquiera de sus unidades de negocio o entidades donde Ualá tenga operación, o de sus clientes, proveedores, accionistas y administradores:

1. Divulgar bajo cualquier medio cualquier información privilegiada de acuerdo con la definición del numeral 1.2 del presente Anexo.
2. Realizar cualquier operación en provecho propio o de terceros, utilizando información privilegiada de Ualá Colombia, de cualquiera de sus unidades de negocio o entidades donde tenga operación, de sus clientes, proveedores, accionistas o administradores, lo cual incluye cualquier operación de compraventa de activos.
3. Suministrar a un tercero, información que éste no tenga derecho o justificación para recibirla.
4. Aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca debido a su cargo.

### 2.32. Reserva Bancaria

Se entiende por reserva bancaria al deber que tienen tanto los Destinatarios de Ualá Colombia, así como la Compañía como establecimiento de crédito, respecto de guardar reserva y discreción sobre los datos financieros de los clientes que se hayan recibido en virtud del desarrollo de la actividad comercial con esta.

La reserva bancaria no será oponible a las solicitudes de información y de documentos realizadas por parte de las autoridades judiciales o administrativas, así como de los organismos de control en el desarrollo de sus funciones y para efectos de las investigaciones dentro de su competencia.

En desarrollo de lo anterior tanto los Destinatarios de Ualá Colombia, como la Compañía, deberán abstenerse de:

1. Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes o usuarios de Ualá Colombia a personas distintas del mismo cliente o usuario, sus beneficiarios o autorizados, representantes o apoderados, y de las autoridades u organismos facultados por la ley, en los términos de esta.
2. Proporcionar información sobre las operaciones de clientes o usuarios a los empleados de la propia compañía, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleados de Ualá Colombia.
3. Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de Ualá Colombia.

### 2.33. Relacionamiento con los Consumidores Financieros

En concordancia con el régimen de protección a los Consumidores Financieros, en Ualá Colombia se propende por el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en aspectos como la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio,



así como de promover el bienestar y satisfacción de los clientes, a través de la adopción de mejores prácticas en procura de la protección de los derechos de sus consumidores.

Es así como en materia de relacionamiento con los Consumidores Financieros, los Destinatarios, según corresponda, deberán:

1. Expresar con claridad las condiciones y medios en las que funcionan los productos y servicios ofrecidos por Ualá Colombia, de tal forma que sea posible para los clientes y usuarios conocerlos a completitud, así como las obligaciones de cada una de las partes generadas durante la vigencia de la relación comercial.
2. Velar porque los productos y servicios ofrecidos a clientes y usuarios sean más personalizados a fin de que verdaderamente atiendan necesidades identificadas de los Consumidores Financieros.
3. Asegurar el acceso a información idónea y oportuna al Consumidor Financiero, lo que permite garantizar el derecho a la libre elección, y a la postre eliminar las posibles barreras de información que impidan al Consumidor Financiero tener acceso a ella.
4. Suministrar información transparente y trato equitativo, proporcionando el acceso equitativo a los productos y servicios que ofrece Ualá Colombia en condiciones de igualdad y respeto.
5. Diseñar programas de formación y capacitación que fomenten una cultura de educación financiera no solo a clientes, si no en general a todos los Consumidores Financieros.
6. Atender las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
7. Asegurar que la prestación del servicio se suministre con alta calidad y compromiso.
8. Abstenerse de prestar asistencia profesional a clientes y/o usuarios, o tomar decisiones, o hacer promesas que no corresponden o superen en las competencias del Destinatario en cuestión.

9. En caso de presentarse un conflicto de intereses entre dos o más Consumidores Financieros ningún Destinatario está autorizado para mediar en la resolución de dichos conflictos.

**En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses de alguno de los Destinatarios se enfrenten con los de algún Consumidor Financiero deberá dar aviso inmediato a su superior jerárquico con el fin que este adopte las decisiones correspondientes teniendo siempre presente que deberá prevalecer el interés superior de los Consumidores Financieros.**

Las políticas y procedimientos encaminadas a la correcta protección de los derechos de los consumidores financieros de Ualá Colombia, estarán contempladas en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor - SAC, el cual tendrá como objetivo propiciar un ambiente debida atención, trato justo, protección, respeto, y servicio a los consumidores financieros contemplado mecanismos que propendan a la observancia de los principios orientadores en materia de protección de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

### 2.34 Conducta en la gestión de riesgos

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de los lineamientos en materia de conducta, cultura de riesgos, promover la responsabilidad en la asunción de los mismos, la generación de reportes sobre cualquier amenaza, vulnerabilidad o eventualidad que pueda incidir o impactar en los procesos internos, todos los empleados de Ualá Colombia, sin excepción alguna, deberán atender las capacitaciones que impartan las áreas especializadas de gestión de riesgos, especialmente dentro del marco referente al Sistema Integral de Administración de Riesgos-SIAR, el cual comprende los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, principalmente.

**Se entiende como cultura de riesgos el conjunto de actitudes, valores, normas, pautas y sanciones para un comportamiento responsable a partir de los cuales los Destinatarios de este documento**



comprenden, asumen, gestionan y debaten los riesgos inherentes de las actividades que desarrolla Ualá Colombia y son responsables de actuar y tomar decisiones dentro del marco de apetito de riesgo y los límites establecidos para la asunción de estos.

El gobierno de riesgos deberá asegurar la adopción de las medidas correctivas y preventivas que eviten la materialización de eventos de riesgo. Así mismo, cada uno de los empleados tiene la responsabilidad de fomentar, sensibilizar y poner en práctica la cultura de riesgos con el fin de asegurar y robustecer los procesos de la Compañía.

Las políticas y procedimientos específicos que adopte Ualá Colombia estarán contemplados en los distintos Manuales de riesgos aprobados por la Junta Directiva.

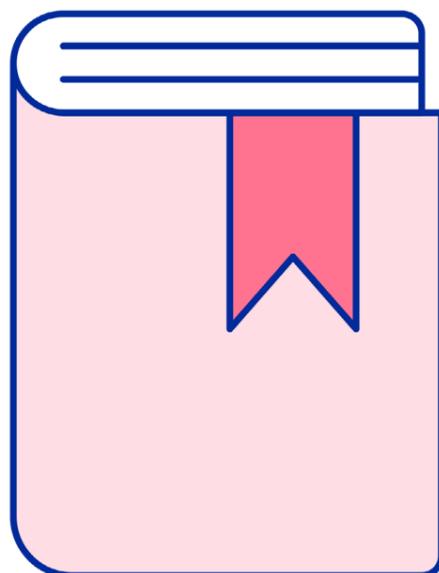
### 3. Complemento a las políticas y procedimientos de integridad corporativa

Como complemento al capítulo 3 del Código de Conducta, se presenta a continuación las políticas y procedimientos del canal de denuncias siguiendo con la normatividad aplicable señalada para el SCI:

#### 3.18. Operatividad Línea Ética

El cumplimiento tanto de la letra como del espíritu del Código de Conducta es una condición para el empleo y el desarrollo de actividades en Ualá Colombia. Toda violación o ignorancia intencionada de las violaciones de otros que no sean denunciadas mediante los canales establecidos, serán tratadas como un asunto grave que podrían tener consecuencias disciplinarias.

Asimismo, en cumplimiento de la normatividad local aplicable, Ualá Colombia adopta las siguientes políticas de gestión del canal de denuncias (en adelante, la “Línea Ética”), el tratamiento de las denuncias y los derechos de las partes involucradas:



#### Definición de Línea Ética

Por Línea Ética se entiende el canal de comunicación a través del cual los Destinatarios y los proveedores y demás partes interesadas (stakeholders) de Ualá Colombia pueden reportar eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Conducta u otros hechos que afecten el adecuado funcionamiento del sistema de control interno por parte de los empleados de Ualá Colombia. La Línea Ética es un canal diferente a los establecidos para la atención de peticiones, quejas y reclamos de los Consumidores Financieros sobre las eventuales fallas en la prestación de los servicios de la Compañía.



La Línea Ética está sustentada con base en los siguientes pilares: (i) El anonimato del denunciante (ii) salvaguardar la confidencialidad de la denuncia y (iii) el principio de no represalias contra quienes denuncien en buena fe. Con el fin de asegurar dichos pilares, se ha establecido que el manejo de la plataforma de la Línea Ética sea operada de manera independiente a través de un tercero.

Los mecanismos de acceso para presentar denuncias están incorporados en los numerales 2.8 y 2.12 del Código de Conducta.

#### Protección al denunciante

**Ualá Colombia se compromete con la protección de los derechos de los denunciantes por lo que existe el compromiso de la Compañía, de no permitir conductas tendientes a degradar, suspender, acosar, discriminar, o tomar represalias de ninguna forma en contra del Destinatario o proveedor por el hecho de haber denunciado, siempre que lo haga legítimamente y de buena fe.**

Las formas de represalia pueden incluir, pero no se limitan a: el traslado injustificado del cargo o de sus funciones, terminación del contrato, amenaza de daño patrimonial o extrapatrimonial contra quien haya realizado una denuncia.

Cualquier acto de represalia se debe informar de inmediato a través de la Línea de Ética mediante los mecanismos establecidos para el efecto. Si en el proceso de investigación se establece que el denunciante ha sido objeto de represalias, el Comité de Integridad de oficio, deberá determinar las oportunas medidas de protección respectivas.

#### Confidencialidad y anonimato

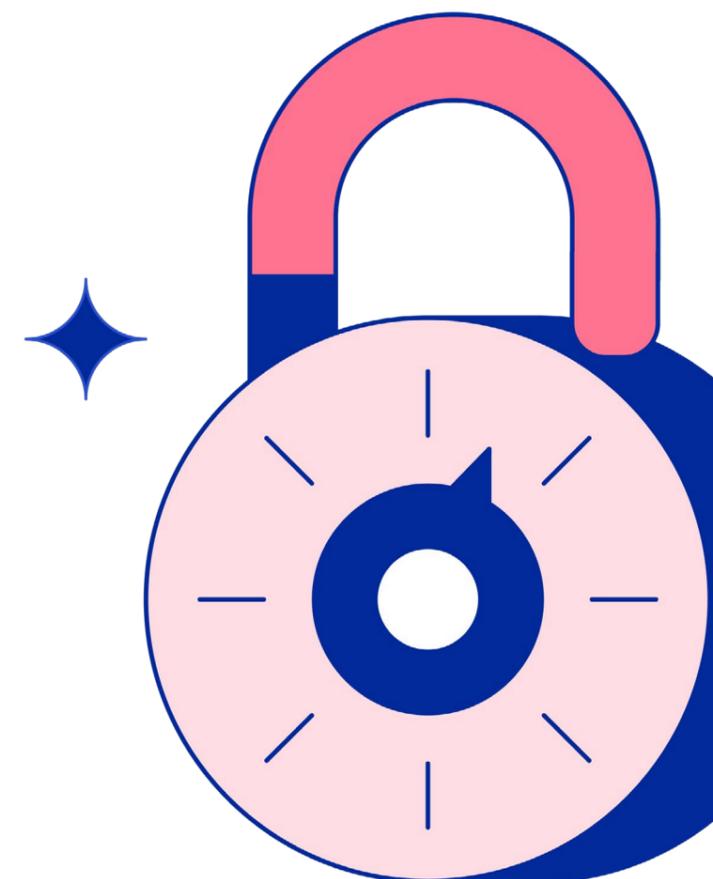
En virtud de las restricciones legales cualquier instancia que conozca el contenido de una denuncia deberá mantenerla bajo estricta confidencialidad, así como las investigaciones, análisis, y discusiones que se susciten al interior de dichas instancias. Los denunciantes a su vez deberán guardar confidencialidad sobre toda la actuación de la cual tuvieran conocimiento hasta la resolución del caso concreto.

#### Divulgación y capacitación

El área de Compliance definirá el contenido de la capacitación que se realizará en esta materia a través de su plan anual de capacitación el cual incluirá la inducción a los nuevos empleados y su correspondiente refuerzo a los empleados vigentes.

La capacitación tendrá como contenidos mínimos: la socialización de las políticas adoptadas, el escalonamiento y las instancias que asumirán el conocimiento de las denuncias, funcionamiento del canal, reglas y principios que rigen la investigación, análisis, tratamiento e información a las autoridades competentes.

Será responsabilidad de todos los Destinatarios, realizar las capacitaciones e inducciones programadas en específico sobre esta materia, mediante las herramientas dispuestas.





## 4. Conflictos de interés

De conformidad con la definición del numeral 2.13 del Código de Conducta, se establece en capítulo separado los aspectos relevantes sobre conflictos de interés aplicable exclusivamente a los Destinatarios vinculados a Ualá Colombia.

**El presente capítulo está construido atendiendo las definiciones y lineamientos consagrados en las instrucciones de la SFC sobre SCI, así como las referencias adoptadas por Ualá Colombia en los Estatutos Sociales, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Junta Directiva.**

### 4.1. Principios orientadores

**Los Destinatarios, sin excepción, deben anteponer los intereses de Ualá Colombia por encima de los propios en todas las decisiones empresariales, obrar con estricta adherencia a la regulación aplicable y valores éticos corporativos, y orientar sus decisiones con sujeción a los siguientes principios:**

- **Principio de abstención:**

En caso que un Destinatario tenga dudas o sospeche que podría estar ante la existencia de un conflicto de interés, o se compruebe que está en presencia del mismo, los Destinatarios involucrados en la situación deberán abstenerse de: (i) adelantar cualquier actuación o tomar cualquier decisión sobre la situación, (ii) influir o intervenir en el debate de las instancias en donde se deba adoptar la decisión, y (iii) abstenerse de suministrar información incompleta o que pueda llevar a error a las instancias de evaluación correspondientes.

El deber de abstención se mantendrá hasta la cesación de la causa que origine el conflicto de interés, o se resuelva por las instancias de gobierno establecidas autorizando la actuación, o resolviendo las dudas presentadas.

- **Principio de información:**

Al identificarse la existencia real o aparente de un conflicto de interés, los Destinatarios involucrados en dicha situación, deben informar de forma inmediata a su superior jerárquico según corresponda aplicando el protocolo de escalamiento definido en el presente capítulo, para darle el trámite corres-

pondiente y gestionarla ante la instancia de gobierno pertinente.

La información deberá ser suministrada de forma suficiente, oportuna, pertinente, clara y completa de manera tal que la instancia encargada de resolver pueda tomar decisiones o generar recomendaciones de una manera equitativa y balanceada acorde con la regulación aplicable.

- **Principio de revelación:**

El cual será aplicable conforme los criterios de materialidad establecidos. Los empleados y administradores deberán realizar una declaración anual sobre sus vinculaciones con personas naturales y jurídicas con el fin de detectar previamente las eventuales situaciones que pueden generar conflictos de interés. La declaración anual, deberá efectuarse a través de las herramientas tecnológicas designadas. Es responsabilidad de los empleados y administradores mantener su declaración actualizada, por lo que en caso de alguna novedad deberán incorporar la información correspondiente dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la ocurrencia.

- **Principio de transparencia:**

Con el propósito de promover decisiones informadas al interior de la Compañía y asegurar un adecuado tratamiento de los conflictos de interés que puedan surgir, los Destinatarios deberán observar en todo momento criterios de transparencia en la información que reporten a las diferentes instancias de gobierno, las cuales se considerarán como insumos para la presentación de informes ante dichas instancias de que deban conocer estas materias.

- **Principio de reserva:**

Los miembros de órganos colegiados afectos a las instancias de gobierno de integridad corporativa y el área de Compliance deberán guardar estricta reserva sobre documentos de trabajo y la información confidencial que se encuentre bajo su cuidado, sin perjuicio de las excepciones legales sobre la materia. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquier área de la Compañía se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para acceder a ella.



## 4.2. Criterios de materialidad para la identificación de conflictos de interés

Con el propósito de facilitar la identificación de situaciones que puedan ser generadoras de potenciales conflictos de interés, los Destinatarios deberán evaluar los siguientes criterios materiales sobre situaciones que pueden generar un potencial conflicto de interés. **La correcta identificación de estos criterios sirve de apoyo para el análisis que corresponderá a los órganos de gobierno interno designados:**

- **Por parentesco:**

Tendrá lugar cuando el Destinatario que pueda tomar una decisión, y/o influir en la celebración de un acto, operación o negocio que pretenda celebrar Ualá Colombia, tenga como contraparte a un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad y primer grado civil, o su cónyuge o compañero permanente.

- **Por la condición de accionista de la contraparte:**

Tendrá lugar cuando el Destinatario que puede tomar la decisión y/o influir la celebración de un acto, operación o negocio que pretenda celebrar Ualá Colombia, sea: (i) accionista mayoritario de la contraparte, o (ii) tenga una relación de parentesco, conforme la definición anterior, o sea cónyuge o compañero permanente de la persona que tenga la condición de accionista mayoritario de la contraparte.

- **Por la calidad de Administrador:**

Tendrá lugar cuando el Destinatario que pueda tomar la decisión y/o influir en la celebración de un acto, operación o negocio que pretenda celebrar Ualá Colombia, tenga a su vez : (i) la condición de representante legal o miembro de Junta Directiva u órgano que haga sus veces de la contraparte, o (ii) tiene una relación de parentesco, de acuerdo con la definición de este mismo acápite, o es cónyuge o compañero permanente de la persona a que se refiere el numeral (i) anterior.

- **Por vinculación laboral o comercial:**

Tendrá lugar cuando el Destinatario que puede tomar la decisión y/o influir en la celebración de un acto, operación o negocio que pretenda celebrar Ualá Colombia, sea simultáneamente: (i) empleado o contratista de la persona natural o jurídica, o tuvo tal condición dentro del año anterior a la fecha prevista de celebración del acto, operación o negocio; o (ii) tenga una relación de parentesco, de acuerdo con la definición de este mismo acápite, o es cónyuge o compañero permanente de un empleado o contratista de la contraparte en el acto, operación o negocio.

## 4.3. Procedimiento para la identificación, administración, gestión y decisión de los conflictos de interés

Ante la presencia de cualquiera de los criterios mencionados anteriormente, los Destinatarios deberán obrar con rectitud, consciencia y diligencia para dar aviso a las instancias correspondientes sobre la situación generadora de conflictos de interés.

No obstante, en caso que el Destinatario decida libremente no participar en la celebración del acto, operación o negocio, ni influir en las discusiones sobre la decisión relativa al acto, operación o negocio en concreto, no será necesario agotar el procedimiento de análisis, evaluación, y toma de decisión por parte de las instancias de gobierno designadas para el efecto. Para este caso, se requerirá que la manifestación del Destinatario quedé documentada en actas o documentos separados. Para todos los efectos se entenderá que el conflicto de interés así tratado ha sido administrado correctamente.

**Dentro de la etapa de administración y gestión y hasta la terminación de la etapa de decisión, los Destinatarios que se encuentren incurso en un conflicto de interés o tengan duda o sospecha de estarlo, deberán:**

1. Abstenerse de adelantar por sí o por interpuesta persona el acto, operación o negocio generador del conflicto, así como también evitar participar en la discusión y decisión final.



2. Informar de manera inmediata la situación ante su superior jerárquico según corresponda aplicando el protocolo de escalamiento definido en el presente capítulo, suministrando toda la información necesaria y conducente. Dicha situación pasará a análisis y posterior evaluación de las instancias de gobierno internas para efectos de tomar una decisión motivada.

3. Participar en el acto, operación o negocio siempre y cuando haya obtenido previamente las autorizaciones requeridas a las que haya lugar.

De acuerdo con el protocolo de escalamiento definido en el presente capítulo, la instancia correspondiente deberá analizar cada situación en particular, decidir sobre la existencia o no del conflicto de interés, y emitir concepto final motivado. Cuando la instancia correspondiente otorgue su autorización para que el Destinatario actúe en el acto, operación o negocio, dicha autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto, operación o negocio no perjudique los intereses de Ualá Colombia.

Las decisiones que adopten las instancias de gobierno interno deberán constar en el acta de la sesión respectiva o en documento separado. La decisión podrá incluir las medidas adicionales para la administración adecuada del conflicto de interés, en caso que sea necesario. Cualquiera que sea la decisión, la misma será notificada al Destinatario involucrado.

#### 4.4. Protocolo de escalamiento de los conflictos de interés

Los Destinatarios que se encuentren inmersos en un conflicto de interés, o tengan alguna duda o sospecha de estarlo, deberán actuar de forma diligente e inmediata acudiendo a las siguientes instancias para informar en detalle sobre la situación generadora de dicho conflicto de interés. En todo caso, ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de conflicto de intereses, el administrador o empleado estará obligado a proceder como si en efecto existiera el conflicto de intereses.

Para la revisión, análisis evaluación y toma de decisión en materia de conflictos de interés, se establece el siguiente protocolo:

- **Miembros de la Junta Directiva:**

Cuando cualquiera de los miembros de Junta Directiva se encuentre inmerso en un conflicto de interés en el ejercicio de sus funciones, deberán informarlo inmediatamente a los demás miembros de Junta Directiva y se abstendrá de participar en las discusiones y decisión sobre la situación correspondiente. En caso que se requiera la participación del mencionado miembro de Junta Directiva se deberá elevar la situación para decisión de la Asamblea General de Accionistas en aplicación de las normas vigentes.

- **Representantes Legales:**

Ante la situación que cualquiera de los representantes legales esté enfrentado en un conflicto de interés, lo informará de inmediato a la Junta Directiva y se abstendrá en todo caso de tomar decisiones del asunto que genera la situación de conflictos de interés, salvo que tenga autorización expresa de la Junta Directiva para el efecto.

- **Empleados de Ualá Colombia:**

Cuando en el ejercicio de sus funciones, los empleados y miembros de alta gerencia, no incluidos dentro de las categorías anteriores se encuentren inmersos en un conflicto de interés, deberán informarlo inmediatamente por escrito a su superior jerárquico, quien llevará el asunto ante la Presidente de la Compañía con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de actuar frente al conflicto existente. En todo caso, si la Presidente considera que la situación debe ser conocida y decidida por la Junta Directiva, remitirá a ésta toda la información sobre el caso en particular, para que sea ésta quien decida la manera de actuar frente al conflicto existente.

#### 4.5. Gestión de conflictos de interés en las operaciones de Ualá Colombia

- **Operaciones realizadas dentro del giro ordinario de los negocios:**

Aquellas operaciones celebradas por los Destinatarios con Ualá Colombia enmarcadas dentro de con-



tratos de adhesión de aplicación masiva con condiciones uniformes que ofrece la Compañía al público en general en desarrollo de su objeto social, están excluidas del tratamiento desarrollado en el presente capítulo.

- **Operaciones de administradores y miembros de alta gerencia:**

En tratándose de operaciones distintas a las señaladas en el acápite anterior, cuando los administradores y miembros de alta gerencia estén inmersos en un potencial conflicto de interés con Ualá Colombia, deberán agotar el protocolo de escalamiento señalado en el presente capítulo cumpliendo con el deber de abstención hasta la obtención de la decisión definitiva por parte de la instancia correspondiente.

Cuando el potencial conflicto de interés de los administradores o miembros de alta gerencia se presente con otra entidad ubicada en otro país donde Ualá tiene operación, deberá acudir ante el comité de integridad o la instancia correspondiente de la jurisdicción que corresponda siguiendo el procedimiento diseñado para administración de sus conflictos de interés. En caso de ser requerido, el área de Compliance podrá guiar al administrador o miembro de alta gerencia sobre los procesos adoptados por cada entidad en esta materia.

- **Operaciones con otras entidades de Ualá:**

Las operaciones que efectúe Ualá Colombia con otras entidades donde Ualá tenga operación deberán cumplir con los límites legales aplicables a dichas operaciones y a los límites que se establezcan en el procedimiento de compras vigente en cada momento.

La aprobación de este tipo de operaciones se realizará por parte de las instancias que según las normas deban intervenir para ese efecto, verificando la no existencia de conflictos de interés o en su defecto administrándolo según el procedimiento señalado en el presente capítulo.

## 5. Código de Ética del SARLAFT

En desarrollo de las instrucciones impartidas por la SFC sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (en adelante, el “SARLAFT”), Ualá Colombia adopta las siguientes políticas y principios, los cuales constituyen los lineamientos de actuación y conducta de obligatoria observancia para todos los Destinatarios vinculados a Ualá Colombia, sobre esta materia.

Lo establecido en este Capítulo deberá ser aplicado, entendido e interpretado junto con los postulados incorporados en el numeral 2.19 del Código de Conducta y en el Manual SARLAFT adoptado y aprobado por la Junta Directiva de Ualá Colombia.

### 5.1. Cultura del SARLAFT

Con el objetivo de impulsar una cultura de prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante, “LAFT/PADM”), Ualá Colombia y los Destinatarios deberán conocer, aplicar y cumplir con los preceptos definidos en el presente Capítulo de Ética sobre el SARLAFT.

Todos los Destinatarios vinculados a Ualá Colombia deben anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del LAFT/PADM.

El área de Compliance coordinará la realización de capacitaciones en el momento de la vinculación de nuevos empleados y de manera anual realizará sesiones, jornadas o programas de e-learning de refuerzo a todos los empleados de la Compañía. Dicha capacitación especial o refuerzo sobre la Ética del SARLAFT podrá ser impartida dentro de la capacitación o refuerzo anual que se realice sobre el SARLAFT.

Es deber de los Destinatarios de Ualá Colombia, mantenerse informados y capacitados en temas relacionados con la administración del riesgo de LAFT/PADM, por lo que deberán asistir o completar



los planes de formación que se impartan en Ualá Colombia.

## 5.2. Principio de observación, vigilancia y control del SARLAFT

Los Administradores, el Oficial de Cumplimiento, la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, deben velar por el eficiente, oportuno y eficaz funcionamiento del SARLAFT de Ualá Colombia, de acuerdo con las funciones asignadas por las normas aplicables, así como aquellas consignadas en el Manual SARLAFT.

## 5.3. Principio de cumplimiento de leyes y políticas internas

Ualá Colombia y los Destinatarios vinculadas a esta, en todo momento deberán cumplir con la regulación colombiana vigente para los establecimientos de crédito vigilados por la SFC y especialmente, con aquellas normas que hacen referencia a la prevención del riesgo LAFT/PADM. También deberán acatar con el mismo ímpetu las políticas internas adoptadas por la Junta Directiva de Ualá Colombia, encaminadas a reglamentar y gestionar el SARLAFT.

## 5.4. Principio de responsabilidad con la Compañía

Los Destinatarios vinculados a Ualá Colombia sólo pueden apoyar actividades legítimas, en donde el origen y destino de los recursos que administra o maneja la Compañía están claramente demostrados y contribuyen al crecimiento del país y al bienestar de sus ciudadanos

Cada empleado y gerente tiene unas atribuciones y responsabilidades en función del cargo que ocupa. Teniendo en cuenta lo anterior, los empleados y gerentes de Ualá Colombia harán su mejor esfuerzo para prevenir que recursos de cualquier actividad ilícita ingresen a la Compañía, así como la realización de labores de prevención y control sobre el destino del dinero movilizado a través de la Compañía y que pueda suponer un riesgo de LAFT/PADM.

Así mismo están en el deber de conocer que existe la posibilidad de que organizaciones delictivas de cualquier orden, delincuencia común u organizada, realicen esfuerzos dirigidos a intentar socavar sus bases morales y encontrar debilidades en los procesos y sistemas internos, de forma tal de atentar contra los legítimos intereses y el patrimonio de la Compañía. Por lo tanto, cada uno ellos deben tener plena conciencia de las responsabilidades que se asumen en el ejercicio de sus funciones y el deber que se tiene de ajustar su acción a la legalidad y a las directrices de los manuales de normas y procedimientos de Ualá Colombia, en especial a las contempladas en el Manual del SARLAFT.

## 5.5. Principio de prevención y control

Ualá Colombia como entidad vigilada por la SFC tiene incorporado en sus procesos medidas enfocadas en la prevención y el control del riesgo de LAFT/PADM. Los empleados, en todo momento y en el cumplimiento de sus funciones, deben acatar y cumplir con dichas medidas y deberán notificar o reportar al área de Compliance - SARLAFT cuando se enteren que otros empleados incumplieron con dichas medidas de manera deliberada.

Igualmente, como parte del SARLAFT, los empleados deben notificar al área de Compliance - SARLAFT cuando identifiquen que existen deficiencias en las medidas instauradas por Ualá Colombia para prevenir y controlar el riesgo de LAFT/PADM. Con respecto a las operaciones, deberán prestar atención a su cuantía, naturaleza, frecuencia o por las características de las personas que las realizan, puedan dar lugar a considerar que se trata de operaciones relacionadas con el LAFT/PADM, así como a cualquier operación compleja, no usual o no convencional.

## 5.6. Principio de colaboración con las autoridades y cumplimiento de las recomendaciones de organismos internacionales

Ualá Colombia y los Destinatarios, deben colaborar en todo momento con las autoridades y con



el área de Compliance - SARLAFT en las investigaciones o averiguaciones que recaigan sobre cualquiera de las contrapartes relacionadas con la Compañía, evidenciando una actitud proactiva y diligente, aportando la información en los términos solicitados, guardando la confidencialidad de la información enviada tanto por la Compañía en las respuestas como por el contenido de los requerimientos de información realizado por dichas autoridades.

Todos los Destinatarios de Ualá Colombia, guardarán reserva sobre los requerimientos, reportes y las inspecciones judiciales realizadas por las autoridades competentes en materia penal, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran sometidas a reserva legal, por tanto, deben ser atendidos de una manera oportuna, clara, precisa y confidencial, sin que pueda comentarse dicha circunstancia con los clientes involucrados o con terceros.

Ualá Colombia y sus empleados deberán incorporar en su actuar y en la ejecución de las diferentes funciones, las recomendaciones de los Organismos Internacionales en materia de prevención del riesgo de LAFT/PADM, especialmente aquellos programas y recomendaciones emitidos por OFAC, ONU, el Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI y su representante regional GAFILAT.

## 5.7. Principio de adecuación de nuevos productos y canales

**Los empleados de Ualá Colombia deben considerar las políticas adoptadas por la Junta Directiva en las decisiones relacionadas con la búsqueda de nuevos negocios, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, nuevos productos y la modificación de los actuales, nuevos canales de distribución o modificación de los actuales.**

Ualá Colombia y los Destinatarios vinculados a está, en el desarrollo de sus actividades, deben atender a cabalidad el objeto social autorizado por las normas locales para Ualá Colombia en lo referente al establecimiento de nuevos productos, canales de atención y/o transaccionales, apertura de actividades en nuevas jurisdicciones o territo-

rios y también en la incorporación de nuevos nichos de mercado o prácticas comerciales, garantizando al mismo tiempo que estas actividades no expongan a la Compañía a niveles de riesgos superiores a los aceptados por los órganos de gobierno corporativo, en cuanto a los términos de los riesgos accionados como legal, reputacional, operativo y de contagio.

Para cualquier nuevo producto o canal, el área de Compliance - SARLAFT de Ualá Colombia deberá asegurar que aquellos se ajusten a las instrucciones de la SFC en materia del SARLAFT, para lo cual se deberá hacer un análisis teniendo en cuenta los factores de riesgo, identificando el segmento al cual pertenecen, su riesgo inherente, diseñar, implementar las medidas de mitigación o controles y determinar el riesgo residual para cada uno de ellos.

## 5.8. Políticas para Clientes

### • Vinculación de clientes:

Bajo los postulados de conocimiento del cliente, las políticas de Ualá Colombia están direccionadas al conocimiento de los clientes actuales y potenciales. Por ello la aplicación de estas normas implican la verificación de los datos que permiten individualizar al cliente potencial, conocer su actividad económica, las características, montos y procedencia de sus ingresos y de sus operaciones.

Toda persona que desee vincularse a Ualá Colombia requiere suministrar la información razonable que permita evaluar la solvencia económica y la legalidad de sus actividades. Ualá Colombia podrá acudir a la información registrada en fuentes externas, siempre y cuando el potencial cliente haya autorizado ese tratamiento de sus datos personales. En caso que de los análisis internos se determine que el potencial cliente puede exponer en mayor grado a la Compañía al riesgo LAFT/PADM, Ualá Colombia ejecutará acciones de debida diligencia ampliada en el procedimiento de conocimiento del cliente. Si existe alguna duda sobre la información reportada por el potencial cliente, se declinará la solicitud de apertura de productos o la continuidad de negocios con la Compañía.



En desarrollo del principio de la autonomía contractual, Ualá Colombia tendrá libertad de no aceptar la vinculación de potenciales clientes que no cumplan con los parámetros establecidos para su ingreso a la Compañía o que, dentro del SARLAFT, se considere que representan un riesgo inaceptable. Solo se entenderá perfeccionado el contrato celebrado con el potencial cliente y por tanto el contrato tendrá efectos para las partes, hasta tanto se haya cumplido adecuadamente con el proceso de vinculación, de acuerdo con lo establecido por Ualá Colombia.

- **Personas Expuestas Políticamente:**

Con el objeto de dar cumplimiento a las normas vigentes y buenas prácticas aplicables, Ualá Colombia cuenta con políticas específicas para sus operaciones con los clientes o potenciales clientes que tengan la calidad de Persona Expuesta Políticamente (en adelante, “PEP”), sus familiares y asociados cercanos. Estas políticas abarcan aspectos relativos a la identificación del PEP, la debida diligencia ampliada en el procedimiento de conocimiento del cliente, la autorización de su vinculación y el monitoreo reforzado de sus transacciones.

- **Políticas sobre análisis de operaciones de clientes y usuarios:**

Los empleados de Ualá Colombia deben verificar que los procedimientos, metodologías y herramientas a su cargo están alineadas a las políticas adoptadas por la Junta Directiva, especialmente a aquellas que desarrollen el SARLAFT, y que las autoevaluaciones de riesgo sobre sus procesos correspondientes se realicen periódicamente. De manera general, los empleados que intervengan en la autorización, ejecución, monitoreo, revisión y análisis de las operaciones deberán cumplir las políticas, procedimientos, herramientas y metodologías establecidas por Ualá Colombia para esos efectos.

Ualá Colombia realizará monitoreo a todas las transacciones de clientes y usuarios, basados en los principios de conocimiento del cliente con el fin de detectar operaciones inusuales y sospechosas. En todo caso, si dentro de los análisis a cargo del área de Compliance - SARLAFT de Ualá Colombia los movimientos de los clientes no son explicados

o justificados por estos, o suponen una tendencia superior de riesgo LAFT/PADM, podrá tomar decisiones de bloqueo o cancelación de los productos, invocando la causal objetiva para ese efecto.

**Cuando cualquier empleado conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente o usuario y/o se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y Ualá Colombia, debe darse aviso inmediato al área de Compliance - SARLAFT con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables para la Compañía, analizar si existe causal objetiva para terminar la relación y enviar los reportes a la autoridad competente, en caso aplicable.**

## 5.9. Políticas para Accionistas

Los Accionistas deberán mantener en todo momento un comportamiento conforme a la Ley, debiéndose emplear sobre ellos las políticas relacionadas con el conocimiento de accionistas descritas en el Manual SARLAFT con el objetivo de prevenir y controlar el riesgo de contagio.

## 5.10. Políticas para Administradores

La Junta Directiva de Ualá Colombia es la instancia responsable y encargada de emitir las políticas del SARLAFT, debido a esto, los miembros de esta deberán aplicar los principios señalados en el Código de Conducta en cada una de las actividades que lleven a cabo.

Los Administradores, en general, deberán desarrollar el objeto social de la Compañía conforme a lo estipulado en la Ley, a los Estatutos Sociales y a las políticas descritas en el presente Anexo y demás documentos complementarios que hayan sido adoptados por la Junta Directiva, cumpliendo con las funciones establecidas a través de las normas que regulan el SARLAFT.

## 5.11. Política para Proveedores

La elección y contratación de proveedores de Ualá Colombia deberá fundamentarse en criterios técnicos, profesionales, éticos, por medio de pro-



cesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, la evaluación de este y la cotización de precios, así como el conocimiento del proveedor de acuerdo con lo establecido en el Manual SARLAFT.

## 5.12. Políticas para operaciones con Corresponsales

**Dado que Ualá Colombia prestará servicios a través de Corresponsales quienes actuarán por cuenta de la Compañía, estos deben atender los siguientes requisitos, de acuerdo con lo definido en la normatividad vigente:**

1. Demostrar su solvencia moral de acuerdo con las instrucciones impartidas por la SFC.
2. Todas las operaciones realizadas a través de Corresponsales deben ser monitoreadas por Ualá Colombia mediante sus sistemas internos.
3. Los Corresponsales deben tener a disposición de Ualá Colombia la documentación necesaria que permita establecer la adecuada administración de los riesgos de LA/FT.
4. Establecer límites para la prestación de los servicios ofrecidos a través de Corresponsales, como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario y tipo de transacción.

## 5.13. Política sobre conflictos de interés

En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses de los destinatarios del presente capítulo se enfrenten con los de Ualá Colombia en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, consumidores financieros, o cualquiera de los stakeholders, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la toma de la decisión, deberá seguirse los lineamientos señalados en el capítulo 4 “Conflictos de Interés” del presente Anexo.

## 5.14. Política sobre reserva de la información reportada

Todos los empleados que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales o de operaciones sospechosas tienen la obligación legal, conforme el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (“EOSF”), deben guardar reserva sobre dicha información y en consecuencia, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales o sospechosas que se ha comunicado al área de Compliance - SARLAFT o a la Unidad de Análisis Financiero UIAF, so pena de incurrir en las sanciones administrativas establecidas en el EOSF o de ser vinculados a procesos penales, al considerar la conducta como colaboradora o de complicidad con el autor según la Ley.

## 5.15. Principio sancionatorio

Las violaciones a las normas aplicables, a las políticas y procedimientos que ha establecido Ualá Colombia en desarrollo del programa de cumplimiento del SARLAFT serán sancionadas de manera administrativa conforme a lo establecido por la Ley, los distintos Códigos y Manuales adoptados internamente y el Reglamento Interno de Trabajo.





## 6. Instancias de Gobierno Interno

Ualá Colombia ha establecido dentro de su Gobierno Interno las siguientes instancias con el propósito de asegurar el seguimiento constante a la definición de estrategias, implementación, y control en materia de Integridad Corporativa. Dichas instancias internas conforme su rol y funciones, apuntarán a garantizar el compromiso de los Destinatarios en el cumplimiento del Código de Conducta.

**Las instancias de Gobierno Interno definidas por Ualá Colombia abarcan desde el máximo nivel jerárquico administrativo a nivel local hasta la participación y colaboración activa de quienes ostentan el rol de empleados, conformes las siguientes responsabilidades y funciones:**

### 6.1. Junta Directiva

Es el máximo órgano de administración de Ualá Colombia, por lo que ostenta el más alto nivel de gobierno interno en la gestión de Integridad Corporativa, siendo la autoridad responsable de supervisar y aprobar el Código de Conducta, así como sus modificaciones. Esta instancia velará por la suficiencia de los recursos tecnológicos, humanos y programas de capacitación del personal que desarrolle las funciones de integridad, ética y conducta.

La Junta Directiva recibirá los informes periódicos del Comité de Auditoría, en especial los informes que presente el área de Compliance en materia de integridad, ética y conducta.

### 6.2. Representante Legal:

**En relación con Integridad Corporativa, corresponde al representante legal las siguientes funciones:**

**A.** Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura ética de la Compañía, dando instrucciones a las distintas áreas e instancias de gobierno, para materializar las políticas y procedimientos del Código de Conducta aprobado por la Junta Directiva, incluyendo los programas de capacitación y

divulgación de normas de integridad, ética y conducta, y canales de comunicación establecidos para este efecto.

**B.** Realizar revisiones periódicas al Código de Conducta, en conjunto con las áreas e instancias de gobierno interno competentes.

**C.** Establecer los mecanismos de operación de la Línea Ética.

### 6.3. Área de compliance

La Función de Cumplimiento (Compliance) ejerce el mandato otorgado por la Junta Directiva de manera independiente y con sujeción a dicho órgano social. El responsable del área de Compliance es el Head of Compliance de Ualá Colombia.

En desarrollo y ejecución del presente Código de Conducta, las funciones del área de Compliance son:

**1.** Identificar los nuevos componentes requeridos a nivel regulatorio local y proponer, en caso necesario, modificaciones al Código de Conducta o la implementación de pautas adicionales en materia de Integridad Corporativa, en documentos complementarios.

**2.** Promover y coordinar estrategias que contribuyan al desarrollo de una cultura ética al interior de Ualá Colombia.

**3.** Definir el plan anual de seguimiento sobre los componentes establecidos en el Código de Conducta, y especialmente en lo que respecta a los conflictos de interés, y reportar los hallazgos y mejoras al Comité de Auditoría.

**4.** Desarrollar los procedimientos internos y aplicar los controles necesarios tendientes a monitorear el cumplimiento de los lineamientos del Código de Conducta, incluyendo lo relacionado con conflictos de interés.

**5.** Elaborar, preparar y presentar los informes periódicos necesarios al Comité de Auditoría de la Junta Directiva y hacer seguimiento al cumplimiento de los requerimientos formulados por



esas instancias. al mencionado Comité.

**6.** Asesorar en las dudas que tengan los Destinatarios vinculados a Ualá Colombia en cuestiones relacionadas con la aplicación del Código de Conducta.

**7.** Definir y ejecutar los planes de capacitación y divulgación para todos los empleados vinculados a Ualá Colombia sobre los contenidos del Código de Conducta, así como la obtención de la declaración de conocimiento, aceptación y cumplimiento del contenido del Código de Conducta por parte de estos.

**8.** Prestar colaboración activa y eficaz en las revisiones periódicas que efectúe la Auditoría Interna en razón al cumplimiento de los postulados implementados en el Código de Conducta. Mismo lineamiento será aplicado para las demás revisiones que tengan el mismo alcance por parte de órganos de control externos.

**9.** Elevar a los órganos regionales de Ualá las propuestas de modificación al Código de Conducta e informar periódicamente sobre la gestión local en materia de Integridad Corporativa.

**Para el ejercicio adecuado de su función, el área de Compliance podrá solicitar a cualquier empleado o área de Ualá Colombia, asistencia, soporte o apoyo, para el correcto ejercicio de las funciones a cargo.**

### 6.4. Alta Gerencia

Es el grupo de gerentes que lideran en alto nivel los distintos procesos de Ualá Colombia sin perjuicio del nombre de los cargos correspondientes. Dicho grupo tendrá la responsabilidad de orientar, dirigir a sus equipos y asegurar un liderazgo ético basado en los lineamientos de Integridad Corporativa de acuerdo con el Código de Conducta y en el cumplimiento de las normas y el contenido de los distintos Códigos y Manuales adoptados por Ualá Colombia.

Los líderes de procesos deberán incorporar metodologías de autorregulación tendientes al mejora-

miento de los procesos a cargo y generar mecanismos de autogestión que permitan coordinar las labores propias con las de otras áreas y procesos con el fin de una mejor ejecución del objeto social de la Compañía.

### 6.5. Empleados

Como parte indispensable y esencial para garantizar el correcto desempeño de las medidas adoptadas por el Código de Conducta, adicional a los demás lineamientos especiales contemplados en dicho Código, los empleados deben conocer y comprender las políticas, procedimientos y procesos internos en relación con la integridad, ética y conducta aplicable a Ualá Colombia, y se comprometen al cumplimiento de las normas obligatorias del Código de Conducta vigente, el cual hace parte del contrato individual de trabajo, así como la obligación de incorporar en sus tareas diarias el principio de autocontrol señalado en las normas sobre el SCI.

Todos los empleados sin importar su cargo o rol, deberán reportar cualquier tipo de infracción al Código de Conducta por medio de los canales establecidos para el efecto.

### 6.6. Comités de Gestión sobre Integridad Corporativa

#### Comité de Auditoría

En aplicación de las normas vigentes, la Junta Directiva cuenta con un Comité de Auditoría, el cual actuará como instancia de Gobierno Corporativo a nivel local con los objetivos de supervisar y evaluar lo concerniente a la integridad, ética y conducta de Ualá Colombia, además de las otras funciones asignadas por normas o por su reglamento de funcionamiento.





#### Concretamente le corresponde a este Comité:

- A.** Recibir el informe periódico que eleve el área de Compliance a través del responsable de esta, y en caso de ser necesario formular requerimientos u observaciones sobre el mismo.
- B.** De acuerdo con el informe anterior o por iniciativa propia, proponer a la Junta Directiva las modificaciones necesarias al Código de Conducta, ajustes a los procedimientos y/o creación de programas y controles tendientes a prevenir, detectar y responder adecuadamente por los eventos de mala conducta de los Destinatarios.
- C.** Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre los aspectos de Integridad Corporativa relevantes que han sido tratados en dicho Comité, mediante informes ejecutivos que serán presentados en aquella instancia.
- D.** Realizar seguimientos y solicitar el estado de cumplimiento de los requerimientos formulados por este Comité o por la Junta Directiva, así como validar y evaluar la efectividad de los procedimientos, programas y controles en materia de integridad, ética y conducta.

#### Comité de Integridad

El Comité de Integridad es un órgano de análisis que intervendrá y emitirá recomendaciones con relación a conflictos de interés, investigaciones internas, faltas a la integridad o ética, así como todo tema referente a las denuncias presentadas mediante la Línea Ética.

El Comité de Integridad estará conformado por miembros de la Alta Gerencia de Ualá Colombia,

quienes dentro de los análisis realizados podrán solicitar ajustes a las políticas y procedimientos adoptados por la Compañía con el fin de impulsar el fortalecimiento de la cultura ética de cumplimiento, asegurando la eficacia de un modelo de control y gestión en todos los niveles de la Compañía.

#### El Comité de Integridad tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir y dar tratamiento a las denuncias recibidas por medio de la Línea Ética de acuerdo con los procedimientos internos correspondientes.
2. Llevar registro de las reuniones y las conclusiones adoptadas en cada una de ellas, elaborando un acta que será firmada por los integrantes del Comité.
3. Si dentro de las recomendaciones adoptadas se determina el inicio de un proceso disciplinario contra un empleado de Ualá Colombia, las acciones serán desarrolladas por el área de Recursos Humanos conforme el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
4. Instruir al Head of Compliance de Ualá Colombia para incluir en su informe al Comité de Auditoría las propuestas de ajustes a las políticas y procedimientos en materia de integridad, ética y conducta y la gestión desarrollada por el Comité de Integridad.
5. En caso de considerarlo conveniente, solicitar a través del área de Compliance a los órganos regionales de Ualá evaluar modificaciones al Código de Conducta adoptado para todas las unidades en las que Ualá tiene operación.



V	Fecha	Cambio
1	21/02/2022	Versión original
2	25/10/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se adapta e incorpora el Código de Conducta de Ualá con alcance regional.</li> <li>● Se incluye el anexo aplicable a la operación de Ualá Colombia.</li> </ul>