

## **Código de Conducta**

### **Telefónica Factoring Colombia**

Estimado/a amigo/a:

En Telefónica Factoring Colombia estamos comprometidos con aportar soluciones a la medida de las necesidades de nuestros clientes, convirtiendo sus facturas en oportunidades de negocio, en el menor tiempo y a los más bajos costos posibles, de la manera más sencilla, flexible y en las mejores condiciones de mercado.

Para todas aquellas personas que estamos vinculadas directa o indirectamente con Telefónica Factoring Colombia, es un orgullo trabajar para ofrecer soluciones basadas en la honestidad, transparencia, eficiencia de nuestros procesos y apoyo con compromiso, a favor de nuestros clientes.

A continuación, verán reflejado el Código de Conducta de Telefónica Factoring Colombia S.A., el cual ha sido aprobado por la Junta Directiva. Este documento define las pautas de comportamiento que van en línea con los principios anteriormente definidos, permitiéndonos reconocer nuestras obligaciones de manera clara y concisa.

Reiteramos nuestro compromiso con el cumplimiento de la ley, y extendemos la invitación a una aplicación estricta y detallada de las pautas que nos detalla, para facilitar el cumplimiento diario de nuestra labor.

Un cordial saludo.

**Adriana Naranjo**  
Gerente General

**Zamir Suz Ruiz**  
Gerente Administrativo y Financiero

## Contenido

<b>1.</b>	<b><i>Generalidades.....</i></b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><i>¿A quién aplica?.....</i></b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b><i>¿Cuáles son tus obligaciones?.....</i></b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b><i>¿Qué más debes hacer?.....</i></b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b><i>Gestión responsable.....</i></b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b><i>Compromiso con los clientes.....</i></b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b><i>Compromiso con los empleados y/o compañeros.....</i></b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b><i>Compromiso con la empresa .....</i></b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b><i>Compromiso con la sociedad .....</i></b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b><i>Compromiso con el Medio ambiente.....</i></b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b><i>Compromiso con otros grupos de interés .....</i></b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b><i>Políticas de igualdad .....</i></b>	<b>9</b>
<b>13.</b>	<b><i>Tratamiento de lo conflictos de interés .....</i></b>	<b>9</b>
<b>14.</b>	<b><i>Aceptación de regalos, invitaciones o beneficios personales.....</i></b>	<b>10</b>
<b>15.</b>	<b><i>Política de Privacidad y Confidencialidad .....</i></b>	<b>10</b>
<b>16.</b>	<b><i>Seguridad de la información .....</i></b>	<b>11</b>
<b>17.</b>	<b><i>Prevención delitos .....</i></b>	<b>11</b>

## 1. Generalidades

Este **Código de Conducta**, en adelante el **Código**, contiene las pautas de comportamiento y las reglas de actuación que deben seguir los administradores, funcionarios y colaboradores de **Telefónica Factoring Colombia S.A.**, en adelante **TFCo o la Empresa**, en el desarrollo y cumplimiento de nuestras funciones. Dispone la forma en la que queremos actuar para dar confianza a las personas con las cuales nos interrelacionamos.

Las actividades y comportamientos las realizaremos no solo en el cumplimiento de las leyes y normas, sino también siguiendo los principios de **integridad, transparencia y profesionalidad**.

En caso de que existan situaciones no reguladas en este **Código**, los administradores, funcionarios, colaboradores y terceros que obran en nombre de la Empresa deben aplicar su buen criterio de acuerdo con los principios que inspiran el Código. En caso de duda, consultar a los superiores jerárquicos.

Este documento estará disponible en el siguiente link [www.telefonicafactoring.com/es/Colombia.html](http://www.telefonicafactoring.com/es/Colombia.html)

## 2. ¿A quién aplica?

Este Código es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, colaboradores y administradores de la Empresa, así como para los terceros que obren en nombre de la Empresa, quienes deberán observar y respetar las reglas y principios acá establecidos.

## 3. ¿Cuáles son tus obligaciones?

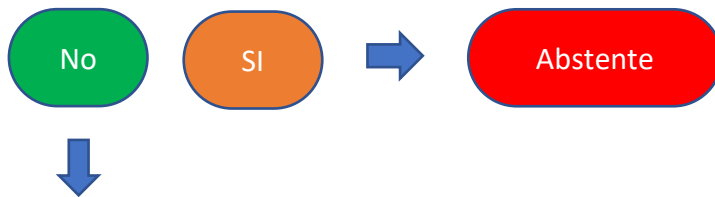
En el desarrollo o ejercicio de tus funciones y actividades deberás:

- a. Cumplir la regulación local aplicable.
- b. Seguir las reglas y principios establecidos en este Código.
- c. Actuar en un marco de legalidad, no se podrán llevar a cabo conductas deshonestas o ilícitas.
- d. Promover los intereses de la compañía y no obtener beneficios personales a cambio de otorgar ventajas o prerrogativas.
- e. Mantener y cuidar todos los activos de la empresa. Así como, conservar nuestra información bajo principios de seguridad y confidencialidad, en especial cuando se trate de información estratégica.

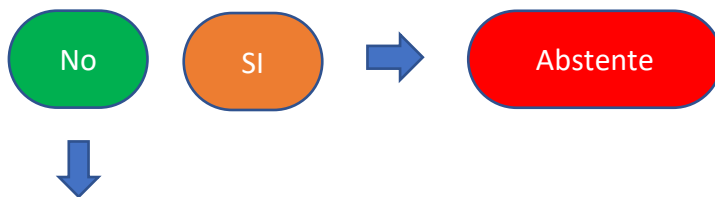
Recuerda que este Código no comprende todas las posibles situaciones que puedan ocurrir en el desarrollo de las actividades de la empresa o en el ejercicio de tus funciones, por lo cual, en caso de duda, deberás consultar a tu superior.

**Cuando debas tomar una decisión, pregúntate lo siguiente:**

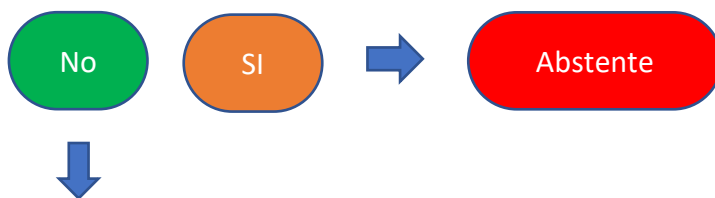
¿Vulnera alguna ley o regulación?



¿Es contrario a los valores, principios o políticas de TFCo?



¿Generaría un problema para la compañía en caso de ser público o me sentiría avergonzado?



## Continúa con tu decisión

### 4. ¿Qué más debes hacer?

Para el adecuado cumplimiento, además deberás:

- a. **Conocer.** Conocer e informarte sobre las pautas de comportamiento establecidas en el presente **Código**.

- b. **Cumplir.** Seguir y aplicar las pautas de comportamiento establecidas en este **Código** y los procedimientos que lo desarrollen.
- c. **Consultar.** En caso de duda en la aplicación del presente Código consultar con tu superior o dirigirla al buzón de denuncias que detallamos en el siguiente link: <http://www.telefonicafactoring.com/es/Colombia.html>
- d. **No tolerar y reportar.** En caso de conocer alguna situación o conducta que pueda ser contraria a la ley o las reglas establecidas en este **Código** comunícala de acuerdo con los siguiente:
  - Buzón de denuncias ubicado en el siguiente link:  
[denuncias.co@telefonicafactoring.com](mailto:denuncias.co@telefonicafactoring.com)



En caso de conflicto de las disposiciones de este **Código** frente a normas de carácter legal, prevalecerán esta últimas. El incumplimiento de lo previsto en este código y/o en los manuales de funciones podrá dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral y al Reglamento Interno de Trabajo y/o a la adopción de las acciones legales por parte de la Empresa.

## **5. Gestión responsable**

Las actuaciones de los obligados, la gestión de los negocios y los procesos de innovación y desarrollo se realizarán de manera responsable y con profesionalismo.

Las relaciones de la Empresa con sus aliados y proveedores deberán ser equilibradas y provechosas, orientadas a ofrecer productos y servicios que atiendan las necesidades de los clientes.

El comportamiento de los proveedores debe estar alineado con lo establecido en este Código.

## 6. Compromiso con los clientes

Los clientes son parte fundamental del negocio de Factoring, por lo cual se promoverá la construcción de relaciones basadas en el buen servicio y el respeto; consciente de ello **TFCo** se compromete a:

- a. Brindar el mejor trato y sin discriminaciones.
- b. Atender de manera oportuna las consultas y requerimientos.
- c. Ofrecer los productos y servicios de manera clara y responsable, con el fin de que el cliente entienda sus derechos y obligaciones.
- d. Cumplir con los demás deberes establecidos en el **Código de Buen Gobierno Empresarial**.

## 7. Compromiso con los empleados y/o compañeros

**Telefónica Factoring Colombia S.A.** reconoce la importancia del desarrollo profesional de su talento humano e impulsa un buen clima laboral fundado en la confianza, respeto y profesionalismo. Para la observancia de este compromiso se deberá tener en cuenta que:

- a. Los procesos de selección, formación, evaluación del equipo y compensación se realizan con base en el mérito, desempeño, responsabilidades a cargo y otros criterios objetivos.
- b. No habrá lugar a discriminación por razones de sexo, raza, religión, origen o inclinación política o cualquier otra que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo. Tampoco se permitirá ni tolerará el acoso (sexual, laboral o personal) o cualquier tipo de intimidación.
- c. No se presentarán ofertas de trabajo a funcionarios públicos que tengan o hayan tenido incidencia directa en asuntos de la Empresa.
- d. En el entorno laboral se deberá cumplir con las normas de seguridad. No se podrá trabajar bajo efectos del alcohol o drogas ilegales. Tampoco se permitirá su tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales o sustancias psicotrópicas.
- e. Toma decisiones en el ámbito de tus responsabilidades, respetando las normas y procedimientos aplicables a los valores de Telefónica Factoring Colombia. Si es tu responsabilidad decidir, decide

## 8. Compromiso con la empresa

Todas nuestras conductas deberán estar regidas por un marco de integridad y diligencia, a saber:

- a. La utilización de las herramientas asignadas por la empresa se debe realizar con diligencia y cuidado para el desarrollo de sus funciones; su uso para actividades personales solo se hará de manera ocasional y siempre que no sea perjudicial para la **Empresa**.
- b. El correo electrónico, las herramientas informáticas, el logo, nombre e imagen de la **Empresa** deben ser utilizados para el desarrollo de las funciones laborales.
- c. Se deberá atender las solicitudes de las áreas de control de la **Empresa** con oportunidad y dando respuesta a los temas solicitados.
- d. Las operaciones, ingresos y gastos deben ser registrados de acuerdo con la realidad del negocio con los soportes correspondientes.
- e. Los proveedores se seleccionarán mediante procesos objetivos.
- f. No utilices el nombre de **Telefónica Factoring Colombia S.A.** ni invoques tu condición de integrante de la **Empresa** para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privadas.
- g. **Telefónica Factoring Colombia S.A.** reconoce que la utilización de las redes sociales por parte de los colaboradores o empleados hace parte de su vida personal y de su desarrollo como forma de expresión propia. Sin embargo, cuando se utilicen las redes sociales en relación directa o indirecta con la **Empresa** sugerimos utilizar su buen criterio personal y profesional. No se podrá publicar información personal o confidencial de la empresa, clientes, proveedores o empleados.
- h. **Las herramientas informáticas y el correo electrónico son instrumentos que deben ser utilizados para desarrollo adecuado de las funciones laborales asignadas.**
- i. Todo el material propiedad de TFCo debe ser devuelto a la empresa cuando sea requerida su devolución, cuando ya no sea necesario para el desarrollo de la actividad profesional y, en todo caso, al cesar en la relación laboral o profesional.
- j. El resultado del desempeño profesional de quienes trabajan en TFCo pertenece a la empresa y, por tanto, los inventos, descubrimientos, desarrollos, conceptos, ideas o trabajos relacionados con el negocio que sean consecuencia de nuestro trabajo en TFCo son propiedad de TFCo
- k. Respeta también la propiedad intelectual e industrial de los productos y servicios de terceros.
- l. Los funcionarios y/o colaboradores deberán abstenerse de realizar declaraciones a medios de comunicación en nombre de la **TFCo** sin autorización de la Administración (Gerencia General y la Gerencia Administrativa).

A continuación, se establecen algunas pautas de conducta frente al desarrollo de otras actividades profesionales:

- No se podrán desarrollar actividades profesionales que puedan suponer una merma en el desempeño de tu trabajo, limiten la disponibilidad o flexibilidad de tu horario y dedicación, o puedan concurrir o competir con las de la **Empresa**.
- Antes de iniciar el desempeño de cualquier actividad profesional distinta a tu trabajo en la **Empresa**, comunícalo formalmente a tu superior.
- Si la actividad supone la prestación de cualquier servicio profesional o el desempeño de responsabilidades para personas o entidades que sean clientes o proveedores de bienes y servicios a la Empresa, su realización tiene que ser autorizada expresamente por los superiores.
- La participación como ponente en cursos o seminarios externos deberá ser ocasional. Cuando se participe en condición de empleado y se perciba una remuneración, esta deberá ser autorizada por el superior.
- Las personas que realizan funciones de dirección no podrán desarrollar actividades profesionales distintas a su trabajo en la Empresa, salvo autorización de su superior.

## 9. Compromiso con la sociedad

- a. Aplica los procedimientos para dar cumplimiento a las sanciones y embargos económicos impuestos por la comunidad internacional y por algunas legislaciones para limitar la actividad con determinados países, entidades y personas. No llesves a cabo ninguna transacción que contravenga esas regulaciones o las políticas de TFCo para aplicarlas. En caso de duda, pon los hechos en conocimiento.
- b. Nuestra actividad debe buscar aportar al progreso de la sociedad para lograr un desarrollo sostenible. En la medida de nuestras capacidades colaboraremos con organizaciones o actividades orientadas a solucionar algunos problemas de la sociedad. Todo patrocinio o donación deberá ser autorizado por la Junta Directiva.
- c. **TFCo** facilita la participación en actividades de voluntariado, respetando la libre decisión de sus colaboradores. No se podrá utilizar el nombre o recursos de **TFCo** para el desarrollo de estas actividades, salvo autorización previa de la Junta Directiva.
- d. Neutralidad Política. **TFCo** respeta el pluralismo político y se mantiene neutral sin tomar posición a favor o en contra de ningún partido político. **TFCo** no realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.
- e. Debemos desarrollar nuestra actividad para cumplir oportuna y adecuadamente las obligaciones tributarias y evitar la ilícita elusión en el pago de tributos.



## **10. Compromiso con el Medio ambiente**

La protección del medio ambiente es esencial para un desarrollo sostenible; **TFCo** está comprometida con este objetivo, por lo cual y en la medida de sus capacidades busca que reduzca su impacto negativo en el desarrollo de su actividad. Buscamos promover un comportamiento responsable en lo ambiental y, en particular, un adecuado y reducido uso de papel.

En tu conducta profesional, mantén un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente. Sigue las recomendaciones y procedimientos para reducir el impacto medio ambiental de tu actividad y conseguir los objetivos de sostenibilidad de **TFCo**.

## **11. Compromiso con otros grupos de interés**

En las relaciones con nuestros accionistas se garantizará no privilegiar a un accionista en detrimento de otro. Además, se respetarán las demás obligaciones establecidas en el Código de Buen Gobierno Empresarial de **TFCo**.

Así mismo, se deberán seguir las reglas establecidas en el **Código de Buen Gobierno Empresarial**.

## **12. Políticas de igualdad**

**TFCo** promueve el desarrollo de equipos diversos, garantizando la inclusión y la igualdad de derechos y de oportunidades. Esto significa que se promoverá una igualdad de trato, evitando subjetivismos o discriminaciones injustificadas.

## **13. Tratamiento de lo conflictos de interés**

Los administradores y colaboradores de la Empresa pueden verse inmersos en un conflicto de interés por situaciones de familiaridad, de amistad, o cualquier otra circunstancia externa que pueda afectar su integridad o juicio y el deber de actuar en el mejor interés de la Empresa.

Se debe evitar llegar a situaciones que generen conflictos de intereses; en caso de presentarse se deberán comunicar al superior y su gestión se atenderá conforme a lo establecido en el **Código de Buen Gobierno Empresarial** de la **Empresa**.

No se podrá condicionar la concesión de productos y servicios al cliente a la obtención de un beneficio o ventaja personal.

#### **14. Aceptación de regalos, invitaciones o beneficios personales<sup>1</sup>.**

- a. Está prohibido solicitar o aceptar cualquier pago, gratificación o regalo o elemento de valor si puede ser interpretado o percibido que la motivación de estos regalos es el deseo de influir acciones o decisiones de **TFCo**.
- b. Los regalos entregados a familiares o a terceros por indicación tuya se entenderán regalos propios.
- c. Ningún empleado, colaborador o funcionario se podrá beneficiar, en las compras que se realicen a proveedores o aliados comerciales de descuentos o condiciones ventajosas que excedan las condiciones generales que se apliquen con carácter general a cualquier colaborador o funcionario de **TFCo**.
- d. Tampoco se podrán recibir obsequios que por razones de coincidencia temporal u otras puedan percibirse que se realizan con el ánimo de influir en decisiones.
- e. No aceptes regalos que en caso de ser públicos te avergüencen o tengan un reproche social.

Se podrán recibir obsequios de carácter promocional o de cortesía siempre y cuando:

- Sean proporcionados, ocasionales y no superen los 150 Euros. Este valor incluirá todos los obsequios que se reciban en un periodo de 6 meses.
- Ser proporcionados a las circunstancias y aceptados socialmente.
- Consistentes con los intereses de la compañía, las prácticas habituales del negocio, sin espera de reciprocidad y sin la finalidad de influir en las decisiones.
- No hayan sido solicitados.
- Deben ser registrados en documentación precisa, apropiada y razonable.

En cuanto al ofrecimiento de regalos, invitaciones o beneficios se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno Empresarial de **TFCo**.

#### **15. Política de Privacidad y Confidencialidad**

- a. Se deberá guardar confidencialidad y reserva sobre la información de los clientes, proveedores, empleados y cualquier otra persona natural o jurídica sobre la cual la **Empresa** tenga conocimiento. Esta obligación persiste aún después de terminada la relación laboral o contractual.

---

<sup>1</sup> Regalos, bienes, servicios, entradas para espectáculos o eventos deportivos, viajes, trato preferencial, descuentos especiales, dinero o tarjetas regalo, o cualquier otra cosa de valor. La asistencia a seminarios y actividades de formación, así como los almuerzos profesionales no tienen consideración de beneficios personales, salvo que, por sus costos, el lugar, el contexto, o por las prestaciones accesorias, resulten desproporcionados para su finalidad.

- b. La información que recolecte **TFCo** será utilizada para el desarrollo de su objeto social y se tratará conforme a las finalidades autorizadas por la ley y sus titulares en el marco de la Política de Tratamiento adoptada por la Empresa. (Ver Política de Tratamiento de Datos Personales.)
- c. En el manejo de los datos personales se garantizarán los derechos de acceso, actualización y rectificación a los titulares de la información.

## **16. Seguridad de la información**

**TFCo** está comprometida con la adopción de medidas de seguridad para la protección y custodia de la información.

**TFCo** cuenta con medidas administrativas y técnicas necesarias y proporcionales a su actividad para cumplir con el principio de seguridad de la información. En todo caso, en el desarrollo de tu actuar deberás velar por el cumplimiento de este principio.

En caso de que se presente algún incidente de seguridad deberás comunicarlo inmediatamente a tu superior para poder actuar con rapidez y responsabilidad.

## **17. Prevención delitos**

**TFCo** está comprometida con el respeto integral de la ley y no tolera ningún acto delictual. En este sentido, todos los obligados bajo el presente Código deberán cumplir con la regulación vigente y con las normas internas establecidas por la compañía, en especial, en materia de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y las prácticas anticorrupción. (Lo que estaba dispuesto en este capítulo se trasladó y compiló en el Código de Buen Gobierno Empresarial)