



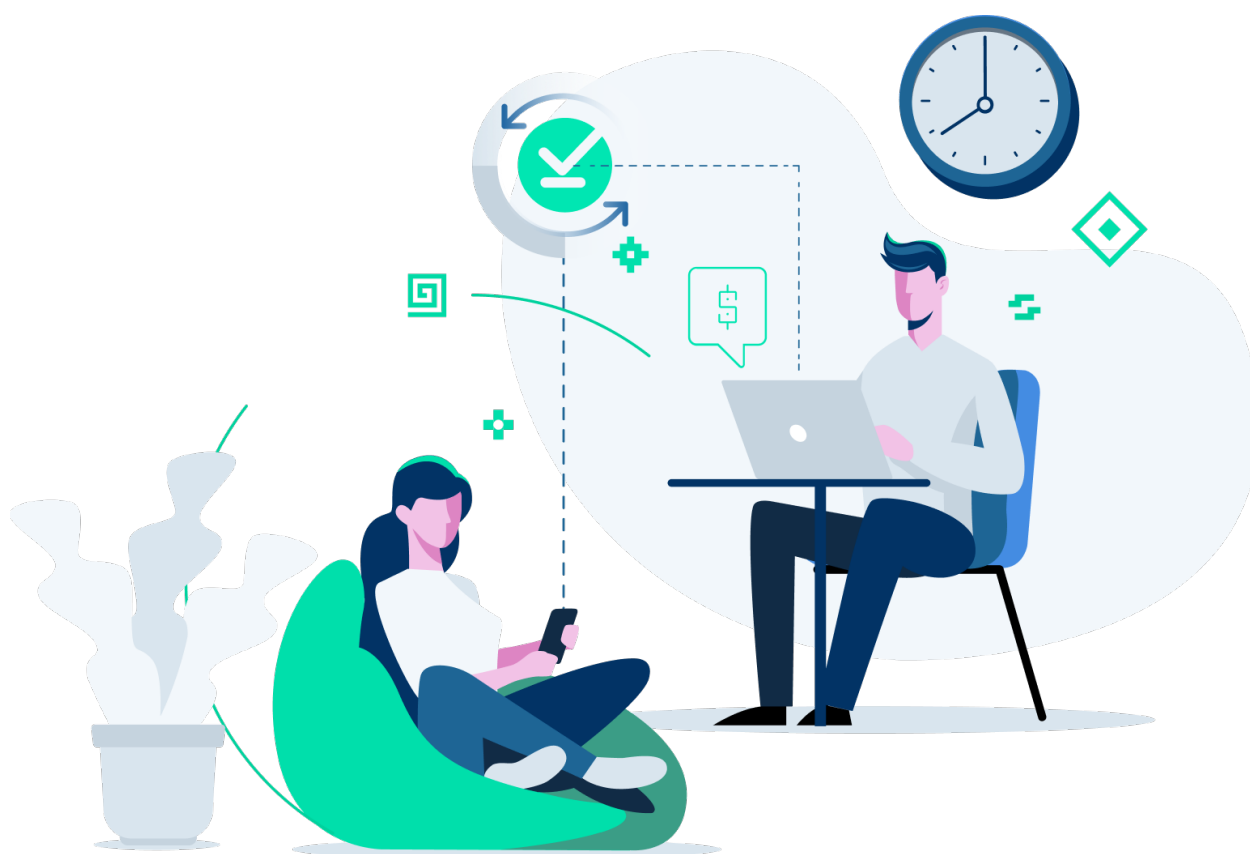
**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA  
LATAM**

**Código**

**GRH-CO-0101-KU**

**Versión 5**

**Febrero 2024**



**CONTENIDO**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>NUESTRA MISIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>NUESTRA VISIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>NUESTROS VALORES CORPORATIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
	5.1 Controles legales y de políticas .....	4
	5.2 Expectativas de cumplimiento.....	4
	5.3 Líderes de equipo .....	4
	5.4 Ausencia de represalias.....	4
	5.5 Fundamentos .....	4
<b>6</b>	<b>CONDUCTAS ESPERADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>CONDUCTAS PROHIBIDAS .....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>MARCO DE TOMA DE DECISIONES ÉTICAS .....</b>	<b>9</b>
	8.1 Política de la compañía.....	9
	8.2 Valores .....	9
	8.3 Escrutinio .....	9
<b>9</b>	<b>COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA.....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>SANCIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>11</b>
	<b>ANEXO A - CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA.....</b>	<b>12</b>

**Figuras**

Figura 10.1	Canal de denuncias.....	10
-------------	-------------------------	----

**Anexos**

Anexo A - Conformación del Comité de ética y conducta
---

## **1 INTRODUCCIÓN**

El presente Código de ética y conducta de Kushki (en adelante, el “Código”) y todas sus subsidiarias (en adelante, la “Compañía”, “Kushki” o la “Sociedad”)<sup>1</sup> se configura como un marco de actuación que se ajusta a los valores y principios que rigen todas las actuaciones y conducción de los negocios de la Compañía y que provee los parámetros sobre el comportamiento que Kushki espera de todos sus accionistas, inversionistas, administradores, directivos, empleados, proveedores, contratistas y, en general, a todos aquellos con quienes de manera directa o indirecta se establezca una relación comercial (en adelante, los “Miembros”).

Tomar decisiones de acuerdo con los compromisos expuestos en este Código nos obliga a realizar todas nuestras actividades de la manera adecuada. Por ello, cada uno de los Miembros es responsable de leer y seguir las directrices marcadas por este Código, así como las políticas y procedimientos asociados al mismo. Cada decisión que tomemos y cada una de nuestras acciones deben demostrar nuestro compromiso inquebrantable con la conducta ética en el trabajo, en caso de alguna duda se puede poner en contacto con la VP. de Recursos Humanos o el área de Compliance.

Este código de ética se aplica a través de nuestra Integridad, principios, compromiso, equidad, cumplimiento de leyes, políticas y procedimientos, es como operamos en la institución con total transparencia en todo lo que hacemos dentro y fuera de la organización. - “Si ves algo, di algo”

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una completa plataforma que permite a tiendas digitales y físicas cobrar a través de todos los medios de pago, incluida la tarjeta presente y centralizar la información en un solo lugar. Nuestras funcionalidades le entregan a los comercios herramientas que se adaptan a diferentes industrias y modelos de negocio.

Existimos para cerrar la brecha en los métodos de pago, queremos ayudar a la rápida transformación digital y crecimiento de Latinoamérica y permitirle sacar el enorme potencial que posee.

Buscamos, igualmente, mejorar la vida de los usuarios, facilitándoles opciones y control sobre los medios de pago. Trabajamos duro para crear mayor seguridad, conveniencia y transparencia en esta industria. Nuestra misión es conectar a América Latina a través de los pagos.

## **2 NUESTRA MISIÓN**

Conectar Latinoamérica con pagos.

## **3 NUESTRA VISIÓN**

Ser la Empresa de Pagos más grande de la Región.

---

<sup>1</sup> Kushki Colombia S.A.S.; Kushki S.A.; Kushki S. de R.L. de C.V.; Kushki Chile SpA; Kushki Perú S.R.L.- Kushki operadora S.A. (Kushki) POCKET DE LATINOAMERICA SA I DE CV (Billpocket)

## 4 **NUESTROS VALORES CORPORATIVOS**

Cada colaborador es responsable de aplicar los criterios definidos en esta política y ajustar sus actuaciones de acuerdo con los valores corporativos y lineamientos establecidos en el presente Código de ética y conducta:

1. La **transparencia** en la comunicación nos hace eficientes.  
En Kushki nos comunicamos de forma clara, directa y honesta, invitando al diálogo respetuoso, escuchando con humildad, compartiendo nuestras ideas para movernos ágilmente hacia el crecimiento del negocio.
2. El éxito de nuestros clientes es nuestro **deleite**.  
En Kushki vivimos para deleitar a nuestros clientes comprendiendo la realidad de cada mercado y siendo empáticos con sus necesidades, actuando con eficiencia y flexibilidad para alcanzar el éxito colectivo.
3. Somos un hábitat para el **alto rendimiento**.  
En Kushki, creemos en las personas, las desarrollamos profesionalmente creando entornos que inviten al ownership y la colaboración, para promover una cultura de bienestar y alto desempeño.
4. El futuro de los pagos lo escribimos con **innovación**.  
En Kushki, nos mantenemos enfocados en nuestro propósito a largo plazo, a la vanguardia de la tecnología siendo curiosos, disruptivos, diseñando y mejorando nuestros productos sistemáticamente para seguir potenciando los negocios de nuestra región.

## 5 **OBJETO Y ALCANCE**

Este Código ha sido diseñado para ayudarnos a alinear nuestras acciones y decisiones con nuestros valores y principios básicos, y con los requisitos de cumplimiento normativo y legal en donde operamos, mientras buscamos cumplir la misión de Kushki. La intención de este Código es ayudarnos a reconocer los conflictos de interés y cumplimiento antes de que surjan, a tratarlos adecuadamente y actuar dando cumplimiento a la ética empresarial.

El presente código aplica para todas las sociedades y subsidiarias que integran Kushki, dentro de los límites previstos por la normativa aplicable en cada país de operación.

El presente Código será aplicable a todos los Miembros de Kushki, (accionistas, inversionistas, administradores, directivos, colaboradores, proveedores, contratistas y en general a todos aquellos con quienes de manera directa o indirecta se establezca una relación comercial) quienes además de los principios y valores éticos adoptados en el presente documento, deberán actuar de conformidad con y dando cumplimiento a la Constitución Política, las Leyes, Decretos, Resoluciones y demás normas de los países donde opera Kushki.

Todos los Miembros de la Compañía debemos comprometernos con la implementación y cumplimiento de este Código.

De igual manera, las disposiciones aquí contenidas serán extensivas, en lo que resulte aplicable, a los clientes y proveedores de Kushki.

Para dar cumplimiento a lo previsto en este Código, todos los Miembros de Kushki debemos conocer los siguientes supuestos sobre los cuales se fundamenta:

### **5.1 Controles legales y de políticas**

Como empresa internacional, operamos en varios países y, por lo tanto, desarrollamos nuestras actividades comerciales y operacionales en cumplimiento con nuestro Código, las políticas, manuales y los procedimientos propios de Kushki, además de las leyes y reglamentaciones de los países en los que desarrollamos nuestro negocio. Nuestro Código ha sido diseñado para satisfacer o exceder los requisitos legales y de cumplimiento actualmente vigentes. En todo caso en el evento de que adherirse a nuestro Código o a nuestros requisitos de cumplimiento sea contrario a las leyes y las reglamentaciones locales, éstos serán revisados y actualizados como corresponda para alinearse con la normativa legal local, en lo que sea aplicable.

### **5.2 Expectativas de cumplimiento**

Este Código establece las expectativas de la compañía respecto de nuestra conducta. Por ello, debemos ser conscientes que todos los miembros tenemos la responsabilidad de cumplir las normas éticas de conducta y principios que acá se establecen. No respetar nuestros valores y nuestras normas de cumplimiento podría dar lugar a medidas disciplinarias o legales, incluido el despido por faltas graves o causa justa.

### **5.3 Líderes de equipo**

Los líderes de Kushki tienen una obligación especial de fomentar una cultura de integridad y cumplimiento, y se espera que sirvan de ejemplo de las normas más altas de conducta ética. Esto significa que los líderes deben ayudar a sus subordinados directos para que comprendan los requisitos de la Compañía y leyes aplicables, así como cultivar un entorno en el que los miembros nos sintamos cómodos para plantear dudas e inquietudes sin miedo a las represalias. Cuando se les planteen inquietudes éticas, los líderes tienen la obligación de responder a tales inquietudes de una forma oportuna y profesional, así como de informar de los asuntos al Comité de Ética según se requiere en este Código.

### **5.4 Ausencia de represalias**

Todas las consultas y reportes de casos de ética que se presenten en Kushki se tratarán de manera confidencial y bajo un proceso de círculo cerrado se asegura que la persona que presentó la denuncia sea informada de los resultados del proceso de investigación, en tanto sea posible. Denunciar supuestos incumplimientos de nuestras políticas, de este Código u otros procesos beneficia a la Compañía y eleva la conducta esperada de todos los Miembros. No se tolerará ninguna forma de represalia contra algún miembro por denunciar o participar en la investigación de un supuesto incumplimiento de nuestras políticas, normas éticas o regulaciones aplicables.

### **5.5 Fundamentos**

Este Código busca asegurar que a través de conducta ética y ajustada a nuestras políticas y la regulación podamos:

- Satisfacer a nuestros clientes
- Proveer calidad y excelencia en nuestros servicios y operaciones

- Lograr el máximo retorno sobre nuestras ventas
- Incrementar presencia y capacidad en el mercado
- Valorar a nuestros trabajadores, y
- Cumplir con nuestras obligaciones como ciudadanos corporativos

## **6 CONDUCTAS ESPERADAS**

Los Miembros de la compañía deben:

1. Desempeñar nuestros servicios fiel, honesta, cuidadosa, diligente, profesional, puntual y lealmente, debiendo desplegar sus mejores esfuerzos en el cumplimiento de su cargo y en favor de los mejores intereses de la compañía.
2. Conocer y observar las diferentes políticas y procedimientos establecidos y divulgados por Kushki a través de sus diferentes canales.
3. Actuar de conformidad con y dando cumplimiento a los términos de servicio ofrecidos por la compañía a sus clientes.
4. Comunicar oportunamente todo hecho o irregularidad propia o por parte de otro miembro del que tenga conocimiento, que afecte o pueda lesionar los intereses de la sociedad, a otro miembro o que resulte violatorio del presente Código. –“Si ves algo, di algo”.
5. Dar buen uso a las instalaciones, sistemas de información y demás elementos de trabajo asignados y evitar todo daño o pérdida que cause perjuicios a su propietario.
6. Esforzarse en minimizar el impacto ambiental derivado de las actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición y contribuir a la consecución de los objetivos ambientales de la empresa.
7. Observar un trato respetuoso frente a los miembros, respetando sus criterios y privacidad, absteniéndose de realizar cualquier tipo de conducta discriminatoria por motivos raciales, sexuales, religiosos y/o político de estos.
8. Guardar estricta reserva y confidencialidad de todo lo que llegue a su conocimiento por razón de su oficio y cuya comunicación pudiera causar perjuicio a la compañía.
9. Actuar bajo el marco de la legalidad, bajo una filosofía de cero tolerancia al fraude, a las prácticas corruptas y al soborno, que puedan influenciar en la toma de decisiones y privilegien intereses particulares.
10. Proteger el actuar y el buen nombre de Kushki evitando relaciones comerciales que puedan involucrar el lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos asociados.
11. Respetar y proteger la confidencialidad y privacidad de los datos y la seguridad de la información que nuestros clientes nos entregan, incluida la información confidencial, la información personal, la información de propiedad exclusiva de la empresa y los secretos comerciales.
12. Establecer, proteger, mantener y defender los derechos de Kushki sobre toda la propiedad intelectual desde el punto de vista comercial y las obras originales (incluidos, entre otros, códigos, productos, documentación técnica y bases de datos), al igual que de usar esos derechos con responsabilidad y en beneficio de la compañía.

13. Informar a la compañía sobre ofrecimientos de terceros que puedan ir en contra de los lineamientos señalados en este Código, cualquier otro documento de gobierno corporativo de Kushki y/o la ley aplicable.
14. Abstenerse de participar directa o indirectamente, actuar como socio, accionista o inversionista o de cualquier manera participar de negocios en actividades que puedan afectar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades en Kushki, sean contrarios a los intereses de la sociedad o que desarrollen actividades ilícitas o en contravención de los principios éticos y legales que rigen a la compañía.
15. Los miembros que intervengan en transacciones tomarán las medidas de control que defina la compañía, tanto en su política de Prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo como en los procedimientos internos para la adecuada y diligente identificación de terceros, en el marco de sus funciones.
16. Los miembros tomarán todas las medidas a su alcance y denunciarán tan pronto tengan conocimiento respecto de las conductas sospechosas de tener elementos de corrupción, tanto pública como privada, local y transnacional.
17. Ningún miembro podrá dar a conocer a terceros información sobre procedimientos o controles en lavado de activos y financiación del terrorismo, así como los informes que sobre el tema se envíen a las autoridades competentes, salvo en el correcto cumplimiento de sus funciones, o de las definiciones que haya tomado la Compañía para dar cumplimiento a la ley aplicable.
18. Todos los colaboradores deben leer, entender y dar cumplimiento a las normas establecidas en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. Cualquier incumplimiento de lo indicado conlleva a las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento interno de trabajo o la ley de cada país en donde Kushki tiene presencia, que pueden derivar incluso en la terminación del contrato laboral, sin perjuicio de procesos legales a los que se puede enfrentar.
19. Las actuaciones de los colaboradores que intervienen en el proceso de las operaciones de tesorería deberán enmarcarse dentro los principios de buena fe, lealtad, honestidad, imparcialidad e integridad que garantice la transparencia y seguridad de las operaciones de tesorería.
20. Se negociará con empresas o personas que sean de confianza y que tengan un proceder conforme a los cánones de ética y seriedad con que actúa Kushki.
21. En la relación con proveedores o prestadores de servicio se actuará dentro de un ámbito ético, otorgando un trato justo, y formalizando los compromisos de compra todo lo anterior conforme a lo establecido en el “Manual de Políticas para Selección y Vinculación de Proveedores”.
22. Las decisiones de compra o contratos se basarán en factores de precio, términos de pago, tiempo de entrega, presencia regional o local. Los procedimientos de selección deben ser transparentes, establecidos con anterioridad y demostrables ante instancias superiores, ajenos a toda parcialidad o favoritismo, asegurando la participación justa y equitativa de los proveedores.
23. Quienes, por función, tengan la responsabilidad de negociar la compra o contratación de bienes y servicios, deberán ofrecer y exigir a los proveedores un trato profesional y honesto, cautelando siempre los intereses de la Compañía, dentro del marco de la ley.

24. La relación con los terceros debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo a los intereses de la Compañía. Esto significa no asumir ningún tipo de compromiso, ni parcialidad con respecto a un proveedor, prestador de servicios, cliente o asesor.
25. Todo colaborador involucrado directa o indirectamente en las actividades de compra o negociación con clientes será responsable de resguardar en todo momento la imagen de Kushki, estableciendo y preservando relaciones adecuadas y garantizando el uso de prácticas permitidas por la ley.
26. Las interacciones o respuestas a requerimientos de información por parte de autoridades, funcionarios públicos o reguladores deben ser en un plano de formalidad y transparencia, siguiendo los lineamientos establecidos en las políticas internas de Kushki.
27. Cumplir con todas las capacitaciones organizacionales relacionadas con Ética, Seguridad de la Información, PLA, ABAC, Protección de Datos y cualquier otra que la empresa solicite por temas de cumplimiento para procesos de inducción y actualización anual dentro del tiempo indicado por la empresa.

## **7 CONDUCTAS PROHIBIDAS**

A continuación, se listan a manera de referencia una serie de conductas que se consideran prohibidas o contrarias a los principios éticos y de conducta de la compañía:

1. La ejecución de las labores remuneradas al servicio de terceros distintos a Kushki y BillPocket sin autorización de la compañía.
2. Llevar a cabo cualquier acción u omisión por fuera del giro ordinario de nuestro negocio que pudiera suponer algún riesgo para el patrimonio o para la reputación de la sociedad.
3. Violar la reserva de información confidencial puesta bajo la responsabilidad del miembro o conocida por éste debido a su cargo o por ser parte del equipo de Kushki.
4. Utilizar o compartir información privilegiada conocida en ejecución o con ocasión de sus responsabilidades, para la obtención de un provecho para sí o para un tercero.
5. Mantener relaciones con entidades regulatorias o administrativas por fuera del marco de la ley y/o en contra de lo establecido en el presente Código.
6. Que el miembro, debido a sus funciones o vinculación a la Compañía, para cumplir o incumplir las labores asignadas, ofrezca, reciba, solicite o exija, para sí mismo o para terceros, por cualquier medio, dinero, regalo, dádiva o favor, distinto de la remuneración salarial o de las prestaciones a las que tiene derecho legalmente según la naturaleza de su cargo.
7. Que los colaboradores soliciten u otorguen préstamos de dinero entre ellos mismos o proveedores o clientes.
8. Usar la marca de Kushki para beneficio personal o de terceros.
9. Que los miembros en forma directa o indirecta, ofrezcan, prometan, hagan o reciban pagos o beneficios impropios u otro tipo de favor indebido con el fin de obtener o conseguir un negocio u otra ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado. Los miembros deben abstenerse de ejercer cualquier actividad o conducta que pueda dar lugar a la sospecha de dicha conducta como corrupta o contraria a la ley aplicable.



10. Los miembros únicamente podrán ofrecer o aceptar regalos simbólicos que sean apropiados en virtud de las circunstancias, y no aceptarán u ofrecerán regalos, comidas o promoverán eventos de entretenimiento si dicho comportamiento puede crear la impresión de que constituye una influencia inadecuada respecto de la correspondiente relación comercial o que hagan que el destinatario se sienta obligado a devolver el favor con operaciones comerciales con la persona que entregó el obsequio. En todo caso, Kushki se reserva el derecho de definir en cada país los topes específicos y la frecuencia aceptable en cada jurisdicción.
11. Hacer afirmaciones falsas y graves sobre la compañía y otros miembros.
12. Hacer uso ilegal (incluidas la posesión, distribución, entrega, fabricación o transferencia) de sustancias controladas y alcohol dentro de las instalaciones de la Compañía, o asistir a trabajar bajo los efectos de alguna de estas sustancias.
13. Ocultar o actuar bajo la existencia de un conflicto de interés<sup>2</sup> en el que se encuentre el miembro.
14. La apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o uso de Kushki para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
15. Preparar informes o reportes alejados de la verdad o falsos, para distorsionar la realidad sobre el desempeño propio o de terceros.
16. Alteración de datos, reportes o informes financieros.
17. Realizar actos que entorpezcan o incidan negativamente en el normal desarrollo de las actividades de la sociedad o en perjuicio de terceros.
18. Solicitar u obtener, de los miembros bajo su mando, concesiones o beneficios valiéndose de su posición.
19. Realizar acciones de manera directa o indirecta con competidores u otros agentes del mercado que no sean leales y dentro del marco de la sana competencia de acuerdo con las normas aplicables en cada país en donde opera Kushki.
20. Promover la prestación de servicios por parte de la Sociedad a clientes involucrados con los negocios prohibidos, de acuerdo con los términos de servicio de la compañía.
21. Incumplir cualquier lineamiento señalado en este Código, en las demás políticas, procedimientos, reglamentos, términos de servicio, manuales, otro documento de gobierno corporativo de la sociedad y/o la ley aplicable.
22. Promover o realizar conductas que puedan configurar situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza, generando desmotivación en el trabajo o induciendo a la renuncia del mismo.
23. Promover o realizar conductas de hostigamiento y acoso sexual que menoscaben la dignidad de las personas, actos de discriminación, intimidación, distinción entre hombres y mujeres que afecte el acceso a las mismas oportunidades.

---

<sup>2</sup> Por conflicto de intereses se entienden aquellas situaciones en donde existen intereses contrapuestos entre un miembro y los intereses de Kushki, que pueden llevar al miembro a adoptar o querer adoptar decisiones o a ejecutar acciones en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la sociedad o situaciones que pueden restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de cualquier miembro de Kushki, y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la compañía.

24. Realizar alguna discriminación basada en características personales, tales como raza, origen étnico, sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, entre otros. De igual manera, no toleramos dichos actos o actitudes en nuestra presencia.
25. Realizar actividades políticas dentro de la organización.

En todo caso, se aclara que pueden presentarse acciones u omisiones distintas a las listadas anteriormente, que configuren un incumplimiento de nuestros compromisos como Miembros del equipo de Kushki de acuerdo con lo previsto en este Código y la ley aplicable.

## **8 MARCO DE TOMA DE DECISIONES ÉTICAS**

Para facilitar la aplicación de los principios y las obligaciones previstas en este Código, invitamos a los Miembros a evaluar los siguientes criterios para determinar si una conducta o actividad específica es adecuada o no:

### **8.1 Política de la compañía**

Preguntarse si la acción cumple con las políticas de Kushki y/o las leyes locales.

### **8.2 Valores**

Evaluar si la conducta está en línea con los valores de la compañía.

### **8.3 Escrutinio**

Hacer un examen de escrutinio público. Es decir, validar si le gustaría o no leer sobre su acción en la portada de su periódico local: si no le gustaría, no la haga.

En todo caso, es de vital importancia que siempre que exista información de una conducta indebida, una sospecha fundamentada o la simple duda sobre el potencial incumplimiento del presente Código, es nuestro deber elevar el caso a las instancias aquí previstas.

## **9 COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

La compañía ha implementado un Comité de Ética y Conducta (en adelante, el “Comité”) que verificará los asuntos referentes al cumplimiento del presente Código. El Comité estará conformado por seis (6) miembros y podrá contar con el apoyo y asesoría de otros Miembros o asesores externos independientes de la compañía.

Como parte de sus responsabilidades, el Comité (i) conocerá los asuntos referentes a la implementación y cumplimiento de este Código, (ii) analizará los eventos de posible violación del presente Código y establecerá si se ha incurrido en conductas violatorias del mismo, (iii) hará las recomendaciones que considere necesarias para adecuar este Código a los negocios de Kushki con base en las experiencias que se tengan, (iv) dictará las medidas necesarias para corregir las conductas violatorias del presente Código, y (v) decidirá acerca de las sanciones aplicables a los Miembros que hubieren desarrollado conductas en contravención de éste, de acuerdo con la ley aplicable, los contratos y/o los términos de servicio.

En el momento en que los posibles casos de violación del presente Código llegaren a involucrar a uno o más de sus miembros, el Comité se conformará por aquellos miembros que no hicieren

parte de las circunstancias objeto de estudio. Si no fuere posible, los accionistas deberán tomar las medidas aplicables, para que dicho Comité se forme por miembros independientes, para que analicen el caso concreto y garanticen la objetividad en la toma de decisiones.

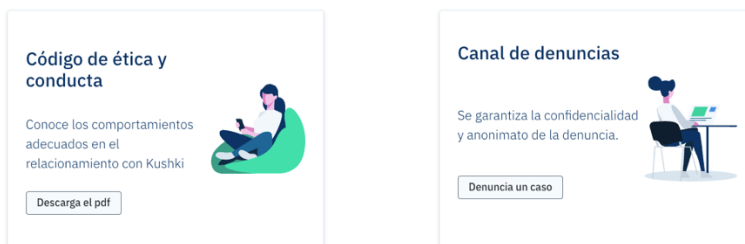
## 10 DENUNCIAS Y PROCEDIMIENTO

- Toda denuncia se debe presentar de manera inmediata, con buena fe y con suficiente detalle para permitir al Comité realizar una verificación y dar una respuesta efectiva. La denuncia puede presentarse a través de los siguientes medios de reporte:
- Supervisor inmediato, Gerente de Área o Gerente General
- VP de Recursos Humanos
- Canal de denuncias que se encuentra en la página web <https://kushkipagos.com/complaintschannel> o al correo [lineaetica@kushkipagos.com](mailto:lineaetica@kushkipagos.com)

### Figura 10.1 Canal de denuncias

#### Gobierno Corporativo

En Kushki es importante alinear nuestras acciones y valores con los requisitos de cumplimiento normativo legal en donde operamos, mientras buscamos cumplir con nuestra misión principal. Por eso ponemos a tu disposición nuestro código de ética y canal de denuncias.



Kushki respalda a los miembros y terceros que de buena fe hagan las denuncias.

Una vez presentada una denuncia, el Comité procederá a evaluar el mérito de la información. Para el efecto, podrá solicitar información o cualquier tipo de elemento de juicio que permita confirmar la existencia de la conducta. Dentro del plazo que se estime en función de la complejidad del caso, el Comité convocará al miembro implicado para que rinda sus explicaciones, solicite o aporte pruebas que sustenten su defensa y contradiga los elementos o pruebas existentes. Una vez se hayan valorado las explicaciones del miembro implicado y los elementos de juicio aportados y recaudados, el Comité evaluará el mérito de la actuación.

Las investigaciones se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso, y todas las personas serán tratadas de manera justa y consistente con los principios rectores de conducta de la compañía. Todos los miembros deben cooperar con las investigaciones, y asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas. Es importante tener en cuenta que los miembros no deberán adelantar investigaciones por su cuenta, salvo autorización expresa del Comité.

En caso de que exista mérito que demuestre la existencia de cualquiera de las conductas contrarias a la ética, el Comité tomará las medidas para aplicar las sanciones correspondientes. Por el contrario, en caso de que los elementos de juicio no lleven a la convicción razonable de que se ha incurrido en alguna de las conductas contrarias a la ética, se procederá a cerrar la denuncia.

El resultado de la investigación que realice el Comité será trasladado a las instancias internas que sea pertinente, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea del caso. Así mismo, se tomarán las medidas aplicables bajo la ley aplicable para caso para lograr la recuperación de los daños y perjuicios que se hayan causado a través de los procesos legales, así como la eventual retención del valor de las prestaciones y beneficios a su favor de ser legalmente viable.

Kushki apoyará a las autoridades correspondientes de cada país en su lucha contra los actos ilegales.

## 11 **SANCIONES**

Sin perjuicio de los recursos civiles y penales que pudieren llegar a ser aplicables, el incumplimiento total o parcial del presente Código, dará lugar a la aplicación de sanciones laborales, que podrán incluir la terminación unilateral del contrato con justa causa, sin perjuicio del inicio de los procesos legales que se pudieran derivar.

## 12 **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados
V2	26/02/2021	4. Se actualizan los mandamientos corporativos. 6. Se agregan las conductas esperadas del numeral 18 al 25. 7. Se agregan las conductas prohibidas del numeral 22 y 23. 10. Se actualiza la página web del canal de denuncias. Anexo A: Se actualiza el listado de los integrantes del Comité de ética y conducta.
V3	30/05/2023	1. Se actualiza la introducción con la inclusión de Billpocket a Kushki y la aplicabilidad del código. 2. Se especifica el motivo y la misión de Kushki. 3. Se actualizan los valores corporativos. 4. Se especifica el alcance y a los miembros a los que se aplica el código. 6. Se agregan las conductas prohibidas del numeral 24 y 25. Anexo A: Se actualiza el listado de los integrantes del Comité de ética y conducta.
V4	06/06/2023	6. Se agrega la conducta esperada numeral 6 y 27. 7. Se actualiza el numeral 1 de conductas prohibidas. 10. Se actualiza el link del canal de denuncias y se agrega la Figura 10.1. Anexo A: se actualiza la lista de personas que conforman el Comité de ética y conducta.

## ***ANEXO A - CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA***

El Comité de ética y conducta de la compañía está conformado por las siguientes personas:

- Chief Executive Officer
- Presidente y Representante Legal
- Vicepresidenta de Cumplimiento (Quién preside el Comité)
- Director de Cumplimiento normativo de cada País de operación (Quién ejercen como secretarios del comité)
- Vicepresidenta de Recursos Humanos
- Country manager (aplica por País, según necesidad)