



**FACTORING NICARAGUENSE, S.A.**

**CODIGO DE CONDUCTA**



**APROBADO POR EL COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## INDICE

<b>I.</b>		<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
	1.1	Finalidad	3
	1.2	Alcance y aplicación	3
	1.3	Base normativa	4
	1.4	Aprobación, actualización y distribución	4
<b>II.</b>		<b>PRINCIPIOS, VALORES Y POLITICAS GENERALES</b>	<b>5</b>
	2.1	Principios profesionales	5
	2.2	Valores corporativos	6
	2.3	Normas de conducta	6
	2.4	Deberes de los colaboradores	7
	2.5	Deberes de la Sociedad	8
<b>III.</b>		<b>INTEGRIDAD PERSONAL</b>	<b>9</b>
	3.1	Conflicto de interés personales	9
	3.2	Aceptación de regalos y compensaciones	10
	3.3	Colaboración con supervisores y organismos oficiales	10
	3.4	Desarrollo de otras actividades profesionales	10
	3.5	Protección y uso apropiado de los activos	11
	3.6	Cese de la relación laboral con la Sociedad	11
<b>IV.</b>		<b>INTEGRIDAD EMPRESARIAL</b>	<b>12</b>
	4.1	Confidencialidad y manejo de la información externa	12
	4.2	Información y transparencia	12
	4.3	Información privilegiada	13
	4.4	Transparencia contractual	13
<b>V.</b>		<b>INTEGRIDAD RELACIONAL</b>	<b>14</b>
	5.1	Relación con clientes y pagadores	14
	5.2	Relación con proveedores	15
	5.3	Relación con los accionistas	15
	5.4	Relación con órganos reguladores	15
	5.5	Relación entre funcionarios y la empresa	15
<b>VI.</b>		<b>SEGUIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS</b>	<b>17</b>
	6.1	Cumplimiento de políticas	17
	6.2	Procedimiento disciplinario	17
<b>VII.</b>		<b>DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>18</b>
	7.1	Modificaciones	18
	7.2	Consultas y sugerencias	18

# FACTORING NICARAGUENSE, S.A.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Finalidad

La formulación del Código de Conducta de Factoring Nicaragüense, S.A. (en adelante, el **Código**) tiene por finalidad establecer y observar los principios y normas de comportamiento con los relacionados con la Sociedad, en particular con los clientes, el mercado, los empleados, proveedores, accionistas y demás grupos de interés.

El presente **Código** es un documento especialmente ideado para ayudar a los miembros de la Sociedad a saber qué se espera que hagan en una situación determinada. Es también un documento oficial y formal de FACTORING, S.A., mediante el cual se declara la posición de la Sociedad frente a una serie de temas importantes. Ésta es una herramienta muy valiosa para ayudar a poner en práctica los valores corporativos.

Las normas contenidas en el **Código** tienen carácter complementario respecto de las regulaciones legales vigentes, de los preceptos de los Estatutos, de los Reglamentos de la Sociedad y de las normas y procedimientos internos de la compañía que les resulte de aplicación.

Cualquier duda sobre la interpretación del contenido del **Código** o que haga referencia a la forma de resolver situaciones no descritas específicamente en el, deberá ser aclarada con el correspondiente superior jerárquico o, en su caso, con el Comité de Gobierno Corporativo.

Sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad a que pudiera dar lugar, el incumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el **Código** pueden motivar a la adopción de las sanciones disciplinarias que resulten de aplicación conforme a lo previsto en la correspondiente legislación laboral.

### 1.2 Alcance y aplicación

El alcance del **Código** comprende a toda la estructura organizativa y funcional de FACTORING, S.A., es decir, a sus directores, gerentes, colaboradores y toda persona que preste servicios eventuales o no y desarrollen sus actividades en cada uno de los niveles organizativos de la Sociedad, bajo cualquier modalidad contractual.

La aplicación del contenido del **Código**, en ningún caso, podrá dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables. De ser apreciada tal circunstancia, los contenidos del **Código** deberán ajustarse a lo previsto en dichas disposiciones legales.

### 1.3 Base Normativa

El presente Código tiene su base normativa en las siguientes reglamentaciones y disposiciones:

#### Leyes y normas:

- a) Resolución CD-SIBOIF-488-1-JUL-2000 Norma sobre Negociación de Valores en Mercado Secundario (Artículos 10, 11, 12 y 13).
- b) Resolución CD-SIBOIF-524-1-MAR5-2008 Normas para la Prevención del Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo.
- c) Resolución CD – SIBOIF 536-1-JUN4-2008 Norma sobre el contenido mínimo del Código de Conducta para Directores, Gerentes, Auditores Externos y Empleados.
- d) Resolución CD–SIBOIF-538-1-JUN18-2008 Norma sobre Auditoría Externa.
- e) Resolución CD-SIBOIF–559–2-NOV5-2008 Norma sobre Gobierno Corporativo de los Emisores de Valores de Oferta Pública.
- a) Norma de Oferta Pública de Valores en Mercado Primario (Artículo 27).
- b) Ley #561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Publicada en La Gaceta, Diario Oficial #232 del 30 de noviembre de 2005.
- c) Ley #587 Ley de Mercado de Capitales (LMC) publicada en La Gaceta, Diario Oficial #222 del 15 de noviembre de 2006 en sus artículos #4 y #6, literal c.
- d) Ley #740, Ley de Factoraje, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial #234 del 07 de diciembre de 2010.

#### Pacto Social y Estatutos:

- a) Escritura Pública #16 Constitución Social y Estatutos, autorizada en la ciudad de Managua a las cuatro y quince minutos de la tarde del día tres de julio de mil novecientos noventa y ocho, ante los Oficios del Doctor Rodrigo Reyes Portocarrero.
- b) Escritura Pública #7 Protocolización de Reformas al Pacto Social y Estatutos de FACTORING, S.A., autorizada en la ciudad de Managua a las tres y cinco minutos de la tarde del día dos de Julio del año dos mil tres, ante los oficios notariales del Doctor Rodrigo Reyes Portocarrero.
- c) Escritura Pública #5 Protocolización de Reformas a cláusulas quinta y sexta de Escritura de Constitución Social, au autorizada en la ciudad de Managua a las nueve y diez minutos de la mañana del día veintinueve de Abril del año dos mil ocho, ante los oficios notariales del Doctor Rodrigo Reyes Portocarrero.

### 1.4 Aprobación, actualización y distribución

El **Código** tiene un nivel de aprobación correspondiente al Comité de Gobierno Corporativo compuesto por el Presidente Ejecutivo, Secretario de Junta Directiva, Gerente General y Contador General.

El **Código** será revisado al menos una vez por año; mientras que las actualizaciones estarán sujetas a los mismos niveles de aprobación y autorización descritos anteriormente.

Este documento constituye una guía de comportamiento, basada en leyes, normas y disposiciones aplicables a la Sociedad, por consiguiente sus ejemplares deberán ser considerados como propiedad de la Sociedad.

## II. PRINCIPIOS, VALORES Y POLITICAS GENERALES

El Comité de Gobierno Corporativo establecerá las políticas y acciones más adecuadas que permitan el conocimiento, implementación y cumplimiento permanente de las disposiciones establecidas en el presente **Código**.

Para la correcta elaboración del presente **Código**, la Sociedad basada en los deberes para con los clientes, el mercado, los colaboradores, proveedores, accionistas y demás grupos de interés, señala como sus principios profesionales y valores corporativos los siguientes:

### 2.1 Principios profesionales

- a) **Competencia, Profesionalismo y Laboriosidad.**- La Sociedad contará con los recursos necesarios y procedimientos adecuados para realizar eficientemente sus actividades financieras.
- b) **Cuidado, Diligencia y Austeridad.**- La Sociedad actuará con responsabilidad, cuidado, diligencia y austeridad. Respetará fielmente las instrucciones de los clientes e inversionistas, o en su defecto, en su mejor beneficio y el de la integridad del mercado. Asimismo, establecerá las medidas preventivas y de supervisión que sean necesarias para que todos los funcionarios de la Sociedad y los terceros contratados, no realicen actividades que supongan delitos y/o infracciones a la normatividad vigente.
- c) **Honestidad e Imparcialidad.**- La Sociedad actuará honesta e imparcialmente, sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes e inversionistas, en beneficio de estos y del buen funcionamiento del mercado.
- d) **Transparencia.**- La Sociedad actuará de manera transparente en el mercado, en todos los aspectos relacionados con el ejercicio de sus actividades, lo cual entre otros, comprende a las actividades en que intervenga, los vinculados que se entablen o mantengan, y la prohibición de intervenir en actos simulados o contrarios con este principio.
- e) **Conflicto de Interés.**- La Sociedad prevendrá y evitará los conflictos de interés con sus clientes e inversionistas y entre ellos, y si estos no se pueden impedir, mantendrá neutralidad sin conceder privilegios a alguno de ellos.
- f) **Información de sus Clientes.**- La Sociedad obtendrá de sus clientes información, sobre su situación financiera, competitiva y sus objetivos de financiamiento, que sea relevante para los servicios que les brindará, al respecto dicha información será manejado bajo los más altos controles de confidencialidad.
- g) **Información para sus Clientes.**- La Sociedad ofrecerá a sus clientes o inversionista toda la información de que disponga, cuando pueda ser relevante para la adopción de decisiones de inversión o financiamiento por parte de ellos. Esta información será clara, correcta, precisa, suficiente y oportuna para evitar su incorrecta interpretación y enfatizará los riesgos que cada operación conlleva. De acuerdo con las características de la operación que ordene un cliente o inversionista, se revelará de manera oportuna, la vinculación de

cualquier tipo que exista entre la Sociedad y las personas que podrían actuar como contraparte en dicha operación.

- h) **Reserva.-** La Sociedad observará como deber el abstenerse de revelar o emplear aquella información considerada como confidencial o personal.
- i) **Observancia y Adecuación a la Ley, el Código de Conducta y los Manuales Internos.-** La Sociedad dará cumplimiento a las normas que regulan el ejercicio de sus actividades, promoverá los mejores intereses de sus clientes, inversionistas y la integridad del mercado. La Sociedad no participará en operaciones con intermediarios no autorizados, así en como cualquier otra operación en la que tenga conocimiento de infracción de las normas que les son aplicables.

## 2.2 Valores corporativos

La actuación de las personas sometidas a este **Código** está ligada con la confianza pública y se rigen por los siguientes valores corporativos:

- a) **Calidad:** Buscamos continuamente la calidad en todo lo que hacemos y ofrecemos soluciones integrales a nuestros clientes.
- b) **Integridad:** Nos comprometemos a mantener una conducta que refleje los más altos niveles de integridad, honestidad y transparencia.
- c) **Responsabilidad:** Somos personalmente responsable por cumplir con nuestros compromisos con nuestros clientes y acreedores.
- d) **Accesibilidad:** Ofrecemos productos accesibles y ajustados a las necesidades del mercado.
- e) **Seguridad:** Nos preocupamos por realizar transacciones seguras y rentables, con un riesgo crediticio mínimo para tener una cartera de crédito sana.
- f) **Respeto:** Estamos comprometidos al respeto de la dignidad de las personas y a los derechos que le son inherentes, damos trato con igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad tanto de los actores internos como externos.

FACTORING, S.A. considera que la generalización a todo tipo de prácticas empresariales de los principios y valores antes citados y de aquellos otros implícitos en el contenido del **Código**, ha de contribuir, eficazmente, al desarrollo de la sociedad en la que opera.

## 2.3 Normas de Conducta

La política de la empresa a través del presente **Código** exige que sus directores, funcionarios y colaboradores en general observen normas de ética personal y comercial de alto nivel de desempeño de sus obligaciones y responsabilidades. Los directores y funcionarios deben de practicar el trato justo, honestidad e integridad de cada aspecto de sus relaciones con otros colaboradores de la empresa, accionistas, clientes, proveedores, competidores y autoridades gubernamentales.

Cuando actúan en nombre de la empresa, los directores, funcionarios y colaboradores en general no deben beneficiarse por medio de manipulación, ocultación, mal uso de información privilegiada, inexactitud de hechos materiales u otras prácticas de negocios injustas.

La política de la empresa prohíbe la discriminación ilícita contra colaboradores, accionistas, directores, clientes o proveedores por razones de raza, color, edad, sexo, orientación sexual, religión o nacionalidad. Todas las personas deben de ser tratadas con dignidad y respeto y no deben ser sometidas a interferencias arbitrarias en el desempeño de sus obligaciones y responsabilidades.

Ningún funcionario o colaborador en general podrá dejarse guiar por un sentido de lealtad a la empresa o un deseo de ganancias que lo haga desobedecer las leyes vigentes o el presente **Código**. La infracción de la política de la empresa dará lugar a medidas disciplinarias, que incluyen, cuando corresponda, la terminación del contrato laboral.

#### **2.4 Deberes de los colaboradores**

Todos los directores, funcionarios y colaboradores de la Sociedad:

- a) Aportarán la mayor dedicación en el cumplimiento de todas las promesas, acuerdos y responsabilidades que les son asignadas, así como todas las obligaciones implícitas y explícitas ante todos los grupos de interés.
- b) Se abstendrán de participar en negocios particulares que vayan en dirección contraria a los intereses de la Sociedad y que obstruyan el cumplimiento parcial o total de sus deberes. En ese sentido, estarán impedidos de realizar operaciones o actividades prohibidas por las leyes y reglamentos o ajenas al objeto social de la Sociedad.
- c) Mantendrán el bienestar económico de la Sociedad, salvaguardaran los recursos de la Sociedad y garantizaran su uso prudente y eficaz.
- d) Evitaran favorecer a terceros por las actividades bajo su competencia u obstruir negociaciones que se encuentren dentro del giro ordinario de los negocios por causa de la enemistad.
- e) Por ningún motivo utilizaran el nombre de la compañía para obtener beneficios o concesiones personales.
- f) La conducción de los negocios se hará bajo los preceptos de lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad, y cumplimiento, en el mejor interés de los clientes, los inversionistas, la integridad del mercado y la rentabilidad de la compañía.
- g) Evitaran en todo momento las situaciones que pueden representar un conflicto de intereses asegurando un tratamiento equitativo a todos los clientes. Se abstendrán de realizar operaciones, directamente o por otra persona en beneficio propio o de terceros, utilizando información privilegiada.

- h) Evitarán que las transacciones y operaciones realizadas dentro y fuera de los mecanismos centralizados de negociación, atenten contra la integridad y transparencia de las operaciones.
- i) Toda publicidad sobre los servicios y operaciones que la Sociedad y cualquier otra actividad que realice en el mercado, no debe inducir a confusión o error al inversionista, cliente y mercado.
- j) Se abstendrán de celebrar acuerdos con otras empresas o sus representantes con el objetivo de fijar comisiones uniformes o establecer otras prácticas restrictivas a la libre competencia.

## **2.5 Deberes de la sociedad**

Serán deberes de la Sociedad:

- a) La continua capacitación de sus gerentes, funcionarios y en general de todos los colaboradores de la Sociedad.
- b) La observancia de la debida diligencia en la recepción y ejecución de las operaciones diarias.
- c) El cumplimiento del deber de obtener y suministrar toda la información relevante de sus clientes de manera veraz, clara, suficiente y oportuna, para la realización de las transacciones; así como también, suministrar la documentación de los negocios realizados.

Factoring  
libera tu dinero



### **III. INTEGRIDAD PERSONAL**

#### **3.1 Conflictos de interés personales**

Para efectos de este **Código** se entiende por conflicto de interés la situación específica en la que el interés particular y personal de un funcionario de la empresa, entran en conflicto con la posición e intereses de la propia empresa o con la de sus clientes. FACTORING, S.A., con la finalidad de proteger su reputación velará para que los procedimientos empleados en el manejo de los conflictos de interés garanticen la equidad de trato, respeto de los clientes y la confidencialidad de la información a la que hayan tenido acceso sus funcionarios.

Con el fin de prevenir y evitar en todo momento la ocurrencia de conflicto de interés, la Sociedad tendrá en cuenta los siguientes principios orientadores:

Los directores, funcionarios y colaboradores deben abstenerse de realizar todo tipo de transacciones financieras o comercial que les implique un beneficio personal para sí o para un tercero a partir de información que hayan conocido con motivo de sus funciones o que impliquen una violación de los deberes de confidencialidad y de reserva a que la empresa este obligada, sea por ley, normativa de mercados financieros y estatutos sociales.

Los funcionarios y colaboradores en general de la Sociedad, tienen la obligación de comunicar de inmediato la existencia de cualquier conflicto de interés real o aparente mediante carta escrita dirigida al departamento de Recursos Humanos y Comité de Auditoría. El hecho de no informar oportunamente este tipo de situaciones se considerará una falta grave.

Los directores, gerentes y funcionarios deberán abstenerse de participar en la toma de decisiones, en el análisis o en la formación de juicio respecto de situaciones en las que ellos mismos tengan un conflicto de interés.

En general, los colaboradores de FACTORING, S.A. deben evitar situaciones en las que puedan surgir conflictos de intereses entre sus deberes y responsabilidades como empleados de la Sociedad y sus relaciones personales.

La Sociedad se basará en el principio de la buena fe, que es aquella regla general a ser aplicada en todas sus actuaciones; esto quiere decir que toda persona relacionada laboralmente con la Sociedad, debe actuar de buena fe y en forma transparente. Como consecuencia, además de cumplir con las leyes establecidas para el normal desarrollo de los negocios deberá tenerse en cuenta las siguientes normas:

- a) En todas las relaciones primará la absoluta transparencia, el estricto cumplimiento de la ley y el principio de la buena fe.
- b) Existirá el principio de delegación de funciones y respectivas responsabilidades.

- c) Los funcionarios tienen como meta cumplir fiel y lealmente sus funciones, guardando el conducto regular.
- d) Está prohibido divulgar información de la actividad interna y de los negocios de la Sociedad, así como efectuar actos o negocios que pongan en peligro la estabilidad de la compañía.

### **3.2 Aceptación de regalos y compensaciones**

Los colaboradores no admitirán beneficios personales o compensaciones económicas de ningún cliente o proveedor de la Sociedad, ni de ninguna otra persona física o jurídica que intente hacer negocios con FACTORING, S.A. A los efectos del **Código**, no tendrán la consideración de beneficio personal la asistencia a actos sociales, seminarios y otro tipo de actividades formativas que hayan sido debidamente autorizadas conforme a los procedimientos establecidos, así como las invitaciones a almuerzos profesionales.

Con carácter general, únicamente podrán ser aceptados regalos de carácter promocional o detalles de cortesía.

FACTORING, S.A. y sus empleados han de asegurar la oportuna difusión de este criterio entre sus clientes y proveedores.

### **3.3 Colaboración con supervisores y organismos oficiales**

Los empleados están obligados a colaborar con los órganos y áreas de supervisión y control de la Sociedad, con los auditores externos y con los organismos oficiales que actúen en el ejercicio de sus funciones, así como con cualquier tercero que FACTORING, S.A. hubiese destinado para actividades específicas que exijan o suponga dicha colaboración. El incumplimiento de esta obligación, las falsas manifestaciones, aquellas otras que pretendan conducir a conclusiones erróneas o la simple ocultación de información, pueden dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, así como a otro tipo de acciones de carácter civil o penal en las que tanto FACTORING, S.A. como el correspondiente colaborador podrían verse involucrado.

### **3.4 Desarrollo de otras actividades profesionales**

En el supuesto de que la realización de actividades profesionales distinta a la prestación de servicios a la Sociedad esté permitida por las condiciones laborales de los colaboradores, estos podrían desempeñarlas cuando:

- a) No supongan merma en la eficacia esperada en el desempeño de las funciones desarrolladas en FACTORING, S.A.
- b) No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida a determinadas funciones en FACTORING, S.A.
- c) No supongan el desarrollo de funciones o la prestación de servicios, de cualquier índole, para competidores de FACTORING, S.A.

En cualquier caso, el desarrollo de cualquier actividad profesional ajena a la Sociedad, deberá ser formalmente comunicado a la Gerencia General y/o Recursos Humanos.

### **3.5 Protección y uso apropiado de los activos**

Todos los colaboradores de FACTORING, S.A. deben utilizar los recursos de la empresa de forma eficiente y apropiada, y únicamente para el desempeño de su actividad profesional. Así mismo deben proteger los recursos y preservarlos de aquellos usos inadecuados de los que pudieran derivarse perjuicios económicos o deterioro de la reputación de la Sociedad.

El hurto, descuido y el derroche de los mismos pueden afectar directamente la rentabilidad, el buen nombre y éxito de la compañía. Los activos de la Sociedad deben ser utilizados para legítimos propósitos comerciales, y es estrictamente prohibido el uso personal o fuera de las instalaciones de la compañía de tales recursos sin autorización de la Junta Directiva o Gerencia General.

### **3.6 Cese de relación laboral con la Sociedad**

Toda persona que cese en la relación laboral con FACTORING, S.A. se abstendrá de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación con la Sociedad, incluidas listas y relaciones de clientes.

Los colaboradores asumen que el trabajo desarrollado en la Sociedad, tenga o no la consideración de propiedad intelectual, pertenece exclusivamente y en su integridad a FACTORING, S.A. Informes, propuestas, estudios, programas y cualquier otro producto derivado de la actividad profesional en la Sociedad, quedaran en posesión de FACTORING, S.A. sin que la persona saliente pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de FACTORING, S.A.

Los colaboradores se comprometen a devolver el material propiedad de la Sociedad que tengan en su poder al momento de cesar en su actividad con la Sociedad.

#### **IV. INTEGRIDAD EMPRESARIAL**

##### **4.1 Confidencialidad y manejo de la información externa**

La Sociedad manejará la información recibida de los clientes con la más estricta confidencialidad, haciendo toda clase de esfuerzos para evitar revelaciones, intencionadas o no, sin el consentimiento expreso y por escrito de los clientes. Como mínimo todos los colaboradores de la Sociedad deberán:

- a) Asegurarse que los documentos relacionados con los clientes e inversionistas estén guardados de un modo seguro.
- b) Mantener la información de sus computadores personales bajo un estricto control, con claves de acceso a la información contenida en los discos duros y en la red de la Sociedad.
- c) Velar por la seguridad y privacidad en las áreas de negociación.
- d) Controlar el acceso a las zonas de oficinas que contengan información confidencial.
- e) Controlar en todo momento la entrada a las salas de archivos.

La información confidencial relativa a los clientes de la Sociedad solamente podrá ser revelada a terceros como consecuencia de la existencia de alguno de los supuestos de excepción al deber de reserva establecidos en la Ley y sus modificatorias. De igual manera, la información, confidencial o no, propiedad de la Sociedad será guardada con la debida confidencialidad por sus directores, funcionarios, representantes legales, y de todos los demás colaboradores.

##### **4.2 Información y transparencia**

La divulgación transparente, exacta y oportuna de la información es un proceso clave en la estrategia de Gobernabilidad de FACTORING, S.A., dicha información se relaciona con resultados anuales, situación financiera, comercial y hechos relevantes de la empresa. Sin perjuicio de lo anterior, se vela por la protección de la información confidencial de propiedad de la Sociedad. Dicha información podrá ser divulgada solamente en conformidad con las políticas de la compañía o en virtud de exigencias legales.

Los destinatarios de la información son los accionistas, junta directiva, funcionarios, puestos de bolsa, bolsa de valores, superintendencias, firmas calificadoras, firma de auditoría externa, tenedores de títulos y público interesado.

FACTORING, S.A. considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes e inversionistas lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

### **4.3 Información privilegiada**

Toda la información privilegiada relacionada con las acciones y valores emitidos por FACTORING, S.A. es estrictamente confidencial y está prohibida su difusión salvo a aquellas personas que por su posición deban conocerla.

Los funcionarios que en razón de su cargo, posición, actividad o relación pudieran tener acceso a información privilegiada de la empresa y grupos de interés, deberán mantener dicha información en la más absoluta reserva y confidencialidad, y no podrá ser divulgada, en todo o en parte, por ningún medio sin el consentimiento previo y por escrito de la Junta Directiva y/o el Gerente General. Dicha información no podrá ser utilizada para ningún propósito distinto de aquellos relacionados con la operación a que se refiere.

### **4.4 Transparencia contractual**

Las condiciones en que se contratan los productos deben ser explicados por parte de los funcionarios de FACTORING, S.A. a los clientes con la máxima claridad y transparencia. Ello incluye que el funcionario debe de informarles de manera sencilla de todos los aspectos relacionados con la contratación y que puedan tener implicaciones en la relación del cliente con la compañía como son: costos del servicio, vencimientos, formas de pagos, plazos y monto de eventuales penalizaciones en las que se pueda incurrir al incumplir el contrato, etc.

En el caso de los costos del producto o servicio, es imperativo que el funcionario le explique al cliente de manera rigurosa y exacta; aunque se debe poner en especial cuidado en no incurrir en explicaciones complejas o tecnicismos que dificulten la comprensión.

Para facilitar la transparencia, FACTORING, S.A. tiene como política la redacción clara de las cláusulas en sus contratos y de no tener cláusulas que contengan condiciones carentes de equidad o que incluyan cobros aleatorios. Así mismo, se debe de entregar al cliente antes de formalizar la relación una carta oferta donde se detallen todas las condiciones que va a regir la relación financiera entre la Sociedad y el cliente.

## **V. INTEGRIDAD RELACIONAL**

En las relaciones que FACTORING, S.A. establezca con sus clientes, pagadores, proveedores, accionistas, inversionistas, colaboradores y con la comunidad en la que desarrolle sus negocios y actividades, aplicará los valores corporativos y principios profesionales contenidos en el presente **Código**.

### **5.1 Relación con Clientes y Pagadores**

FACTORING, S.A. sitúa a los clientes y pagadores como centro de su actividad, al objeto de establecer relaciones duraderas con ellos basado en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza.

FACTORING, S.A. velará porque se brinde un trato equitativo a cada uno de sus clientes y pagadores, actuales y futuros, así como un acceso transparente a la información disponible y pública de la empresa. Así mismo pondrá a disposición de sus clientes la información necesaria para la toma de decisiones de una forma clara y transparente, la cual incluye la revelación de tarifas, comisiones y costos aplicables a los productos y servicios y de todas las transacciones que haya realizado.

Los negocios y asuntos privados de los clientes y pagadores serán tratados con estricta confidencialidad. Ningún tipo de información entregada a la empresa deberá ser revelada a otros clientes o terceros, sin que medie la autorización expresa del cliente o pagador, salvo cuando sea requerido por autoridad competente o en cumplimiento de las obligaciones que establece cualquier normativa reguladora. Para el seguimiento de lo anterior, FACTORING, S.A. ejecutará las acciones necesarias para asegurar la reserva y confidencialidad de la información sobre sus clientes, pagadores, inversionistas y accionistas.

Nuestro propósito de servicio al cliente es demostrar el compromiso de la empresa con la excelencia en el servicio y la negociación honesta y justa con nuestros clientes y pagadores. Para esto, todos los funcionarios de la empresa tratarán efectiva y rápidamente las solicitudes, consultas y reclamos recibidos de los clientes y pagadores.

En el negocio de factoraje, con frecuencia se trata de solventar necesidades financieras urgentes de los clientes. Por ello, FACTORING, S.A. presta especial atención a los tiempos de respuesta y cumplimiento de los mismos, ya que son elementos claves en la calidad del servicio. La empresa cuenta con políticas de crédito donde se establece claramente el procedimiento para atender las solicitudes de los clientes para su aprobación o denegación oportuna. Así mismo, la empresa se compromete a la revisión continua de sus procesos organizativos para mejorar la atención y el servicio a sus clientes y pagadores.

## 5.2 Relación con Proveedores

FACTORING, S.A. considera que la eficaz articulación de los procesos de adquisición de bienes y servicios, constituye una fuente relevante de creación de valor.

FACTORING, S.A. podrá contratar productos y servicios que considere pertinentes a través de proveedores externos que posean amplia experiencia y/o especialidad en la materia tomando en cuenta los factores de calidad, precio y servicio. Dicha contratación no debe dañar la reputación de la empresa ni afectar en alguna forma la atención del servicio al cliente.

Para la selección de proveedores deberán obtenerse al menos dos ofertas de proveedores diferentes, salvo en aquellos casos donde haya condiciones especiales que lo imposibiliten o hayan circunstancias que así lo justifiquen. Cada oferta de un proveedor deberá contener su respectiva cotización y las referencias que correspondan por parte de sus clientes, si así lo requiera.

## 5.3 Relación con los Accionistas

Todos los accionistas de una misma clase tienen el derecho a un tratamiento equitativo y proporcional a su participación. La empresa velará por la observancia de los derechos de los accionistas establecidos en la legislación vigente y en los estatutos sociales. Así mismo, los accionistas podrán ejercer derecho de voto a través de un representante con las formalidades de ley.

Los accionistas tienen derecho a ser convocados a las asambleas conforme a la ley y a los estatutos sociales de la empresa. La agenda señalará la fecha y lugar de celebración de la asamblea, así como la indicación de los puntos a tratar.

Los accionistas tienen el derecho de recibir y solicitar toda la información necesaria para la toma de decisiones, cuando se vaya a ejercer el derecho al voto.

## 5.4 Relación con órganos reguladores

Todos los funcionarios a quienes se aplica el **Código** deberán relacionarse con cualquier órgano regulador en forma transparente y colaboradora, y deberán proveer en forma apropiada cualquier información que este pueda requerir o esperar que le sea facilitado aun sin haberla requerido.

## 5.5 Relación entre funcionarios y la empresa

El departamento de Recursos Humanos de la empresa debe establecer las políticas y procedimientos necesarios que permitan que la empresa cuente con el personal adecuado para la consecución de sus objetivos y fines estratégicos.

La administración de los recursos humanos se regirá por las siguientes políticas generales:

- a) FACTORING, S.A. no discriminará a ningún candidato a un puesto por su sexo, religión o raza, sino que basará su decisión de contratación teniendo en cuenta criterios de experiencia, capacidad y solvencia, que garanticen el óptimo desempeño en las funciones encomendadas.
- b) La relación entre los funcionarios se basará siempre en el respeto y en el espíritu de cooperación con el fin de lograr alcanzar los objetivos de la empresa.
- c) La compensación de los funcionarios se basará siempre en las condiciones generales de mercado y en una remuneración justa por las labores asignadas para atraer y retener el talento humano. En los casos en que exista un componente variable en la remuneración, éste estará ligado al cumplimiento de metas.
- d) Se implementará las políticas de capacitación e inducción para sus funcionarios, necesarias para garantizar las soluciones de aprendizaje y desarrollo, con el fin de construir las capacidades y habilidades que se requieren para lograr las metas inmediatas de la empresa y el desarrollo profesional de sus funcionarios.
- e) Con el fin de evitar conflictos de interés, FACTORING, S.A. no contratará personal administrativo que esté relacionado entre sí por lazos de afinidad o consanguinidad hasta el segundo grado inclusive.
- f) Se garantizará un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas internacionales en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales.

Es política de la empresa proveer un entorno de trabajo que esté libre de actos de acoso. El término acoso incluye toda forma de acoso: sexual, físico, racial, étnico y acoso basado en la discapacidad.

FACTORING, S.A. fomenta el trabajo en equipo como artífice de la generación de valor, promoviendo un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto y el respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento crítico en la integración de sus funcionarios.



## **VI. SEGUIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS**

### **6.1 Cumplimiento de políticas**

Los directores, funcionarios y todos los colaboradores de la Sociedad estarán sujetos a lo establecido en este apartado y por tanto deberán ajustar y mantener su conducta hacia su cabal cumplimiento. Todos y cada uno de los colaboradores cumplirán debidamente con todas las normas que reglamentan el desarrollo de los negocios y procesos; para lo cual cada uno deberá familiarizarse con todas las disposiciones relacionadas con su cargo.

En la contratación de proveedores, servicios de terceros y aceptación de nuevos socios se considerará aquellas prácticas de empleo que respeten los derechos humanos y la dignidad de las personas.

La Sociedad será responsable por las actuaciones, de sus funcionarios y empleados; en virtud de lo cual empleará los medios necesarios para cerciorarse que toda persona, representante o no, que comprometa a la Sociedad en un negocio determinado, tenga las facultades necesarias para hacerlo.

### **6.2 Procedimiento disciplinario**

Cuando un funcionario de la Sociedad detecte cualquier incumplimiento por parte de otro funcionario de las disposiciones del presente Código de Conducta, deberá informar de tal hecho a su jefe inmediato por escrito, argumentando las razones que lo llevan a considerar que existe dicho incumplimiento.

El jefe inmediato del funcionario reportante procederá a informar de tal hecho a la persona responsable de evaluar la trasgresión al Código de Conducta de la Sociedad.

El Gerente General de FACTORING, S.A. como representante del Comité de Gobierno Corporativo tendrá la responsabilidad de determinar si una situación constituye o no un incumplimiento del presente Código así como aplicar las sanciones del caso, excepto cuando él mismo o uno de los miembros de la Junta Directiva se encuentre involucrado en la situación. En estos casos la determinación debe ser tomada por la Asamblea General de Accionistas.

## **VII. DISPOSICIONES FINALES**

### **7.1 Modificaciones**

El presente Código será revisado al menos una vez al año y cualesquiera cambios o modificaciones al mismo deberán ser aprobados por la Junta Directiva previa presentación del Comité de Gobierno Corporativo, y entrarán a regir en la fecha y en la forma que así se determine.

### **7.2 Consultas y sugerencias**

Los funcionarios que tenga dudas y quieran realizar una consulta o sugerencia sobre el contenido del presente Código deberán dirigirse en primera instancia a su jefe inmediato, quien a su vez la hará llegar a la Gerencia General.

