

Código de Conducta



Firmado por los miembros de la junta y actualizado por última vez en enero de 2023.

ÍNDICE

1.Introducción y objetivos	2
2.Ámbito de aplicación y usuarios	3
3.Términos y definiciones	3
4.Diretrizes	5
4.1 Temas específicos.....	5
4.2 Ámbito de aplicación.....	5
4.3 Ambiente de trabajo	5
4.4 Conflicto de intereses	6
4.5 Protección de la información.....	7
4.6 Clientes y proveedores	8
4.7 Prevención del fraude, el soborno y la corrupción.....	9
4.8 Prevención del blanqueo de capitales.....	9
4.9 Regalos y hospitalidad.....	10
4.10 Donaciones y patrocinios	11
4.11 Imagen y reputación	11
4.12 Violación de este Código	12
4.13 Comité de Conducta	12
4.14 ¿A quién pedir orientación?	13
4.15 Canal de denuncias de FacilitaPay	13
5.Publicação.....	13

1.Introducción y objetivos

FacilitaPay fue fundada en 2017 por tres socios con el objetivo de revolucionar el mercado de pagos en Brasil. Actualmente concentra la mayoría de sus empleados en su matriz en Nova Lima / MG, pero tiene sucursales repartidas por toda América Latina y los Estados Unidos de América, y varios empleados en régimen de trabajo remoto.

La innovación y la integración total con los clientes, combinadas con los principios de ética y transparencia llevaron a la empresa a expandir sus actividades a 4 países más (Estados Unidos, México, Colombia y Chile) en aproximadamente 3 años de operación.

Actualmente, con más de 500 clientes repartidos en los 5 continentes, FacilitaPay sigue su plan de crecimiento sin renunciar a los valores y principios acordados en 2017.

Los servicios que la compañía facilita para pagar llegan a decenas de millones de usuarios, en todos los países en los que opera actualmente.

• Conocimiento

FacilitaPay valora todo el conocimiento científico y técnico, adquirido por sus empleados, que puede ser revertido en la actividad del mercado de pagos.

•Compromiso

FacilitaPay cree que sin dedicación y compromiso, nuestros objetivos de revolucionar el mercado de pagos no se lograrían. Los empleados de FacilitaPay trabajan con unidad, integridad y solidaridad para que nuestros objetivos nunca estén solo en el campo de los sueños.

• Orientación a resultados

Este Código de Conducta es una guía de conducta ética y profesional para que todos nuestros empleados conozcan las reglas que nos guían en la búsqueda de nuestros resultados.

El crecimiento exponencial es algo buscado insistentemente en nuestra rutina de trabajo siempre y cuando no atente a nuestras premisas de conducta que nos han garantizado alcanzar la solidez de nuestros días.

2.Ámbito de aplicación y usuarios

Este Código se aplica a todos los empleados de FacilitaPay, independientemente del país que estén alquilando. Los empleados son:

- *Socios y accionistas*
- *Directores*
- *Colaboradores*
- *Empleados temporales*
- *Internos*
- *Aprendices menores*
- *Clientes y/o personas físicas/jurídicas que se relacionen comercialmente con FacilitaPay.*

3.Términos y definiciones

El siguiente es un glosario con términos y definiciones de los temas y objetos de las actividades de FacilitaPay, relevantes para todas las partes del alcance antes mencionado, con el fin de resolver cualquier duda.

Usuario/Usuario final: Las personas físicas y/o jurídicas que utilizan los servicios y/o plataforma(s) del Cliente.
Cliente: La entidad legal que contrata los servicios de FacilitaPay, generalmente con sede fuera de la jurisdicción brasileña.
Proveedor de servicios: FacilitaPay como proveedor del servicio de facilitación de pagos.
Comerciante: Denominación de un cliente dentro del mercado financiero o el cliente de un agregador Ag.
NDA (Acuerdo de No Divulgación): Acuerdo de Confidencialidad realizado entre el Cliente y el Proveedor de Servicios.
Formulario KYB/KYC (Conozca su negocio/Conozca a su cliente): Documentación necesaria para verificar clientes y usuarios.
Acuerdo: Acuerdo de Servicios Tecnológicos celebrado entre un Cliente y el Proveedor de Servicios cuando el primero desea contratar los servicios ofrecidos por este último.

Período de confidencialidad: La duración del NDA o el Acuerdo, durante el cual la información determinada como confidencial no puede ser compartida con terceros, excepto por las advertencias contenidas en estos instrumentos.
Ley / Jurisdicción aplicable: El foro elegido por las partes para la decisión de disputas relacionadas con cualquier término del NDA o el Acuerdo. En el caso del contrato final de los servicios de FacilitaPay, la jurisdicción competente es la del lugar de prestación del servicio.
Bancos liquidadores: Los bancos responsables de procesar los pagos entre los Usuarios, el Proveedor de Servicios y el Cliente, a través de la Cuenta Maestra.
Cuenta Maestra: La cuenta bancaria creada exclusivamente por FacilitaPay a nombre del cliente, que concentra el cobro del pago de los Usuarios, y desde donde se remite el dinero al Cliente.
Formulario de Due Diligence: Formulario responsable de recopilar información para investigación, estudio, análisis y evaluación de riesgos de un Cliente.
API (interfaz de programación de aplicaciones): un conjunto de reglas que definen cómo las aplicaciones o dispositivos pueden conectarse y comunicarse entre sí.
Integración: Conexión creada entre dos o más software o plataformas diferentes que realizan diferentes actividades dentro de la plataforma de pago del Proveedor de Servicios.
Formulario de consentimiento del comerciante: Formulario requerido en los contratos de agregación para garantizar que los comerciantes referidos estén de acuerdo con esta indicación, entre otros detalles.
UBOs: Personas físicas que poseen más del 25% del capital de una empresa.
Directores: Aquellos nombrados oficialmente responsables de la gestión de una empresa.
Métodos de pago: Formas en que la plataforma del Proveedor de servicios acepta recibir pagos de los Usuarios en la Cuenta Maestra.
Monedero: El código por el cual es posible depositar pagos criptográficos a una empresa. Funciona de manera similar a un número de cuenta bancaria.
Criptomoneda: Moneda que utiliza la tecnología blockchain y la criptografía para asegurar la validez de las transacciones y la creación de nuevas unidades de las mismas.
Onboarding: Proceso de conocimiento y primeros pasos de la entrada del cliente en la infraestructura de FacilitaPay.
Tarifa de diferencial de FX: Tarifa cobrada por el proveedor de servicios por sus servicios.
Agregador/Agregador: Empresa que representa a un grupo de otras empresas a la hora de contratar al Prestador de Servicios.
Remesas: Envío de dinero de un lugar a otro. También describe las empresas que realizan este servicio, como el proveedor de servicios.
Intercambio: Cambio de dinero fiduciario, de una moneda a otra.
Gateway: Una puerta entre dos redes financieras que media los intercambios entre ellas.
Juegos de azar: Empresas que trabajan con juegos de todo tipo.
Inversión: Empresas que trabajan ofreciendo plataformas o acceso a entornos en los que hay inversión en otras empresas o fondos.
Referencia/Representante. Término utilizado para un representante comercial que recibe comisión por la indicación y efectividad de contratos cerrados con clientes que indica.
SaaS (Software as a Service): Empresas que proporcionan aplicaciones a través de internet para prestar servicios, de forma remota.
LP: Proveedor de líquidos: significa cada banco u otra institución financiera que proporciona soporte de liquidez a cualquier comprador de conductos de conformidad con los términos de un Acuerdo de liquidez.
RFI e RFP: Acrónimos de Request for Information y Request for Proposal, respectivamente.

Adquirente/Adquirentes: En nuestro mercado se habla de las banderas o compañías de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, Amex, JCB, Cielo, etc.)
ISV: Acrónimo de Independent Software Vendor.
AML (Anti-Money Laundering): Acciones para prevenir el lavado de dinero.
Estatuto: Estatutos o Estatutos de la Sociedad

4. Diretrizes

4.1 Temas específicos

Algunos de los temas tratados en este Código requieren más detalles. Para ello, existen Políticas específicas que lo complementan y que también deben ser seguidas por todos nuestros empleados. Estas mismas Políticas se incorporarán al Programa de Cumplimiento de FacilitaPay siempre que un tema requiera que se apliquen especificaciones adicionales:

- *Política de prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;*
- *Política antisoborno y anticorrupción;*
- *Política de Seguridad de la Información;*
- *Política de privacidad;*
- *Política de viajes;*
- *Política de regalos, regalos y hospitalidades;*
- *Política de Medidas Disciplinarias.*

4.2 Âmbito de aplicação

La lectura y comprensión de este documento es responsabilidad de cada empleado y otras personas que participan en las actividades de la empresa. FacilitaPay se compromete a presentar este material a todos los que este código es aplicable y a informarles sobre la importancia de la adhesión a los valores y reglas establecidos en este documento, así como sobre los cambios y / o actualizaciones de este material.

Este contenido será publicado en el sitio web de FacilitaPay, para el libre acceso y consulta de todas las partes relevantes, quienes, al leerlo, expresan su conocimiento irrevocable del contenido aquí proporcionado.

4.3 Ambiente de trabalho

La convivencia entre los empleados se basa en el respeto, la transparencia y el espíritu de equipo. Por lo tanto, es compromiso de todos:

- Trabajar para que, en la búsqueda de resultados, predomine el respeto y la conciencia de la colaboración interpersonal;
- Respetar los derechos humanos y las relaciones laborales;
- Reconocer la diversidad, respetando las diferencias y nunca discriminando por religión, color, etnia, nacionalidad, edad, orientación sexual, posición política o fomentando cualquier forma de prejuicio o discurso de odio;
- Combatir y denunciar cualquier tipo de intimidación que pueda caracterizarse como acoso sexual o acoso moral;
- Preservar la integridad del cargo, sin utilizar la función o información que resulte de la actividad profesional para influir en decisiones que puedan favorecer intereses particulares y/o terceros;
- Respetar la propiedad intelectual, reconociendo el valor y la autoría de proyectos, ideas, propuestas e iniciativas;
- Mantener siempre la debida seguridad y confidencialidad de los procesos y documentos internos de FacilitaPay;
- Utilizar los medios internos de comunicación sólo para asuntos pertinentes al trabajo y de manera constructiva;
- Utilizar los materiales puestos a disposición por FacilitaPay de manera responsable y adecuada, exclusivamente en actividades relacionadas con el trabajo, garantizando la seguridad y preservación del equipo;
- Contribuir al cumplimiento del presente Código de Conducta, así como a resolver dudas sobre su aplicación.

4.4 Conflicto de intereses

El conflicto de intereses es la situación generada por la confrontación entre un interés personal y un interés de FacilitaPay. Puede influir o parecer influir en los comportamientos y decisiones de las personas.

Es importante que **evitemos que las personas se encuentren en situaciones de conflicto de intereses.**

Algunos ejemplos de situaciones que no están permitidas:

- Relación de subordinación entre miembros de la familia (cónyuge, pareja o parientes, consanguíneos o similares, en línea recta o colateral, hasta el cuarto grado, por ejemplo: padre, madre, hijos, abuelos, nietos, sobrinos, primos, tíos, suegros y cuñados);

El empleado debe informar a su superior inmediato si sabe que algún familiar suyo o con el que tenga relaciones íntimas está participando en un proceso de selección de la empresa o si tiene este tipo de relación con alguien que trabaja en alguna empresa del grupo.

- Uso de las funciones de FacilitaPay, como instalaciones, equipos, cuentas de correo electrónico, software, etc., para fines privados;
- La práctica de actividades externas que impliquen compartir información o conocimiento de FacilitaPay que sea confidencial;
- Favorecer a clientes, proveedores, competidores o socios por interés personal.

Esta lista no se agota a las situaciones de conflicto de intereses que deben evitarse. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nuestro equipo de Compliance.

4.5 Protección de la información

FacilitaPay trata en todo momento con información confidencial de sus clientes y usuarios. Cuidar esta información confidencial es esencial.

Se entiende por información confidencial cualquier información cuyo acceso no autorizado pueda causar daños irreparables al negocio y/o reputación de la organización, ya sea que se identifique explícitamente como "confidencial" o no, además de la expresamente descrita como confidencial mediante la firma de un acuerdo de confidencialidad (NDA).

Los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios se consideran información restringida. Los datos personales son cualquier forma de datos que se puede utilizar para identificar a un individuo. FacilitaPay protege estos datos para proteger la privacidad de las personas y sus derechos fundamentales.

Por lo tanto, debemos mantener y preservar en absoluto secreto toda la información sobre FacilitaPay y sobre nuestros clientes / usuarios puesta a nuestra disposición, evitando hablar de ello en espacios públicos o compartirlo en las redes sociales.

También debemos tener precaución dentro de las propias instalaciones de FacilitaPay o al hablar con otros empleados, ya que no todos necesitan tener acceso a toda la información al mismo tiempo. Además, debemos abstenernos de nombrar a terceros (entidades o no) públicamente, ya que FacilitaPay puede estar obligado por Acuerdos de confidencialidad con estas partes.

El empleado es el único responsable de sus contraseñas (telefonía, medios y sistemas electrónicos) para la realización de accesos, que son personales e intransferibles. Nunca divulgue sus contraseñas a sus compañeros de trabajo o a las personas más cercanas a usted. De esta manera, usted garantiza la seguridad de la información y los datos de FacilitaPay.

4.6 Clientes y proveedores

FacilitaPay está comprometido con la integridad y llevará a cabo sus relaciones comerciales de manera transparente y justa. Queremos trabajar con clientes y proveedores que compartan nuestros valores, que los respeten y que actúen de acuerdo con las normas contenidas en este Código.

En la relación con clientes y proveedores, es deber de todos los empleados:

- Actuar con transparencia e imparcialidad;
- Cumplir contratos firmados con terceros;
- Asumir una actitud abierta e interesada hacia las críticas, sugerencias y solicitudes;
- Asegurar que el cliente/proveedor reciba una respuesta clara, precisa y satisfactoria a sus preguntas y solicitudes;
- Reconocer y comunicar cualquier error cometido por el proveedor / cliente;

- Respetar la privacidad, asegurando que la información sobre el cliente / proveedor sea tratada con confidencialidad y utilizada solo con su conocimiento;
- Basar la decisión de compra y venta de productos, así como la contratación o prestación de servicios, exclusivamente en criterios técnicos y profesionales.

Cada empleado debe garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por FacilitaPay y nuestros proveedores. Cualquier violación de este Código debe ser reportada a través de la dirección hello@facilipay.com, o en caso de queja, por el canal oficial de denuncias disponible en nuestro sitio web, que contiene el paso a paso para hacerlo incluso de forma anónima.

4.7 Prevención del fraude, el soborno y la corrupción

Los empleados deben valorar la ética y la integridad en todas sus relaciones comerciales, nunca prometiendo, ofreciendo o aceptando pagos que no sean estrictamente los relacionados con la actividad desarrollada dentro de los parámetros contractuales realizados entre las partes. FacilitaPay tiene tolerancia cero para las actitudes que son o se asemejan al soborno, corrupción o fraude.

El soborno son cantidades pagadas a agentes del gobierno para acelerar o facilitar un proceso. La corrupción es el fenómeno por el cual los agentes públicos o privados abusan del poder que se les confía para que, a cambio de beneficios ilegítimos, dar preferencia a los intereses particulares de los corruptores. Estas prácticas deben evitarse, incluso si están permitidas por la ley local o aceptadas por la sociedad.

En nuestras relaciones comerciales con terceros, proveedores o clientes, FacilitaPay rechaza cualquier incentivo que pueda distorsionar el alcance de la relación comercial establecida, desaprobando también cualquier conducta con el fin de ofrecer algún beneficio para el inicio o mantenimiento de sus relaciones comerciales.

4.8 Prevención del blanqueo de capitales

Existe la posibilidad de que terceros (Comerciantes, Usuarios Finales, Proveedores de Servicios y otras personas o empresas que puedan establecer vínculos con FacilitaPay) intenten utilizar los servicios de FacilitaPay para el “lavado de dinero”, es decir, para

tratar de ocultar el origen ilícito de ciertos activos financieros para que parezcan ser de origen lícito. FacilitaPay condena estas prácticas y en caso de sospecha de mal uso de los servicios de FacilitaPay, todos los empleados deben:

- Recopilar tanta información como sea posible sobre el tercero siguiendo las políticas y procedimientos internos pertinentes;
- No permitir la integración de terceros que puedan utilizar los servicios de FacilitaPay para lavar sus activos;
- Informar inmediatamente al área de Compliance si existe una sospecha razonable de actividad ilegal de un tercero ya integrado en el sistema FacilitaPay, señalando todos los indicios que sustenten esta sospecha.

Si aún hay dudas, el área de Compliance está disponible para consulta y aclaraciones adicionales.

4.9 Regalos y hospitalidad

El intercambio de regalos y hospitalidad es una forma aceptable de establecer relaciones comerciales y mostrar consideración en el entorno empresarial. A la hora de dar o recibir regalos y hospitalidad, es muy importante que utilicemos el sentido común, siguiendo unos pasos:

- cumplir con los criterios legales;
- solo ofrecer o aceptar regalos y hospitalidad si el artículo y su valor son proporcionales a la relación comercial establecida;
- no influir o parecer influir en nuestras decisiones o en las decisiones de aquellos con quienes tenemos relaciones comerciales;
- no favorece ni parece favorecer a un socio comercial específico;

Los favores o beneficios que tengan valor comercial, ofrecidos por clientes, proveedores, socios, terceros, agentes públicos u otras entidades públicas o privadas, deben ser rechazados.

Está prohibido aceptar u ofrecer entretenimiento que pueda avergonzar a terceros, empleados o FacilitaPay, como aquellos que tienen una naturaleza sexual.

4.10 Donaciones y patrocinios

Las donaciones y patrocinios son acciones comunes en las relaciones comerciales y permiten la participación con la comunidad, siempre y cuando ocurran de acuerdo con la ley. FacilitaPay valora las donaciones y patrocinios que tengan carácter filantrópico, basado en intereses sociales y apoyo a instituciones culturales, educativas y deportivas, siempre que no representen o parezcan representar favoritismo o beneficio para FacilitaPay o cualquiera de sus empleados.

No se permiten donaciones de persona jurídica a partidos políticos, candidatos a cargos públicos o campañas políticas. Tampoco se permiten donaciones a estas entidades por parte de personas que sean socios, accionistas o miembros de la junta directiva de FacilitaPay.

Cualquier contribución caritativa, apoyo o patrocinio que tenga como objetivo influir en las decisiones comerciales o obtener beneficios personales, directos o indirectos están prohibidos. Tampoco se permiten donaciones con fines religiosos, donaciones a individuos o donaciones a través de efectivo.

FacilitaPay no permite que se realice donación o patrocinio a una entidad vinculada a agentes públicos, sus asesores o familiares.

Todas las transacciones relacionadas con donaciones y patrocinios deben ser debidamente contabilizadas y reportadas al área de Compliance.

4.11 Imagen y reputación

Los empleados son el rostro de FacilitaPay. Siempre que nos encontremos en la condición de representante de FacilitaPay, en situaciones profesionales o sociales, debemos seguir los valores corporativos y principios de integridad expresados en este Código, no

adoptando posturas o actitudes que comprometan la imagen, reputación e intereses de FacilitaPay.

Por lo tanto, como colaborador, sus actitudes personales pueden reflejarse en la reputación de FacilitaPay, ya sea que se demuestren en persona o a través de las redes sociales.

FacilitaPay valora la diversidad y respeta las diferencias y, como todos los empleados con acceso a los canales de comunicación oficiales de FacilitaPay, no debe expresarse públicamente, a través de estos canales, sobre temas como política, religión, creencias o deportes. En sus canales personales, los empleados deben evitar hacer cualquier mención de FacilitaPay (uso de hashtags oficiales, por ejemplo) al hablar sobre estos temas.

4.12 Violación de este Código

El incumplimiento de lo establecido en el presente Código de Conducta, por parte de un empleado o de cualquier persona que forme parte de la relación comercial y laboral con FacilitaPay, será rigurosamente investigado de acuerdo con los procedimientos del Comité de Conducta, garantizando el anonimato de los involucrados. Todos los empleados tienen el deber de cooperar con los procesos de investigación en curso.

4.13 Comité de Conducta

Es el órgano colegiado encargado de evaluar las infracciones:

- Valores de FacilitaPay;
- este Código de Conducta;
- las Políticas que se derivan o que se derivarán de ella;
- legislación pertinente.

También es el único responsable de definir las medidas disciplinarias y/o legales que deben tomarse.

El Comité de Conducta también es responsable de:

- evaluar y remitir casos no previstos en estos documentos;
- presentar al nivel C una propuesta para cualquier cambio en este Código o sus Políticas;
- deliberar sobre la forma, el contenido y el nivel de divulgación de los casos de infracción después de su cierre.

4.14 ¿A quién pedir orientación?

Cuando tenga preguntas y/o sugerencias sobre qué hacer o la aplicación de este Código, comuníquese con nuestro equipo de Compliance.

Sus preguntas y sugerencias dirigidas a hello@facilitapay.com también serán respondidas.

4.15 Canal de denuncias de FacilitaPay

Las violaciones de esta Política, así como los casos de conducta ilegal o irregular u otros problemas que puedan causar daños a FacilitaPay, deben ser reportados por empleados o terceros, a través del canal de denuncia / comunicación de FacilitaPay.

- Acceso a la información en: www.FacilitaPay.com

FacilitaPay garantiza la confidencialidad y seguridad del Canal, para que sea utilizado de forma anónima o no, sin que las personas que lo utilicen sufran ningún tipo de represalia.

El canal para sugerir mejoras al Programa de Cumplimiento y preguntas sobre este Programa y sus documentos es el correo electrónico hello@facilitapay.com.

5.Publicação

Cualquier documento nuevo o modificación de un documento existente debe ponerse a disposición de todas las partes interesadas.

Stephano Maciel, Director Ejecutivo

Ricardo Reis, CLO

Daniel Alves, Director de Operaciones