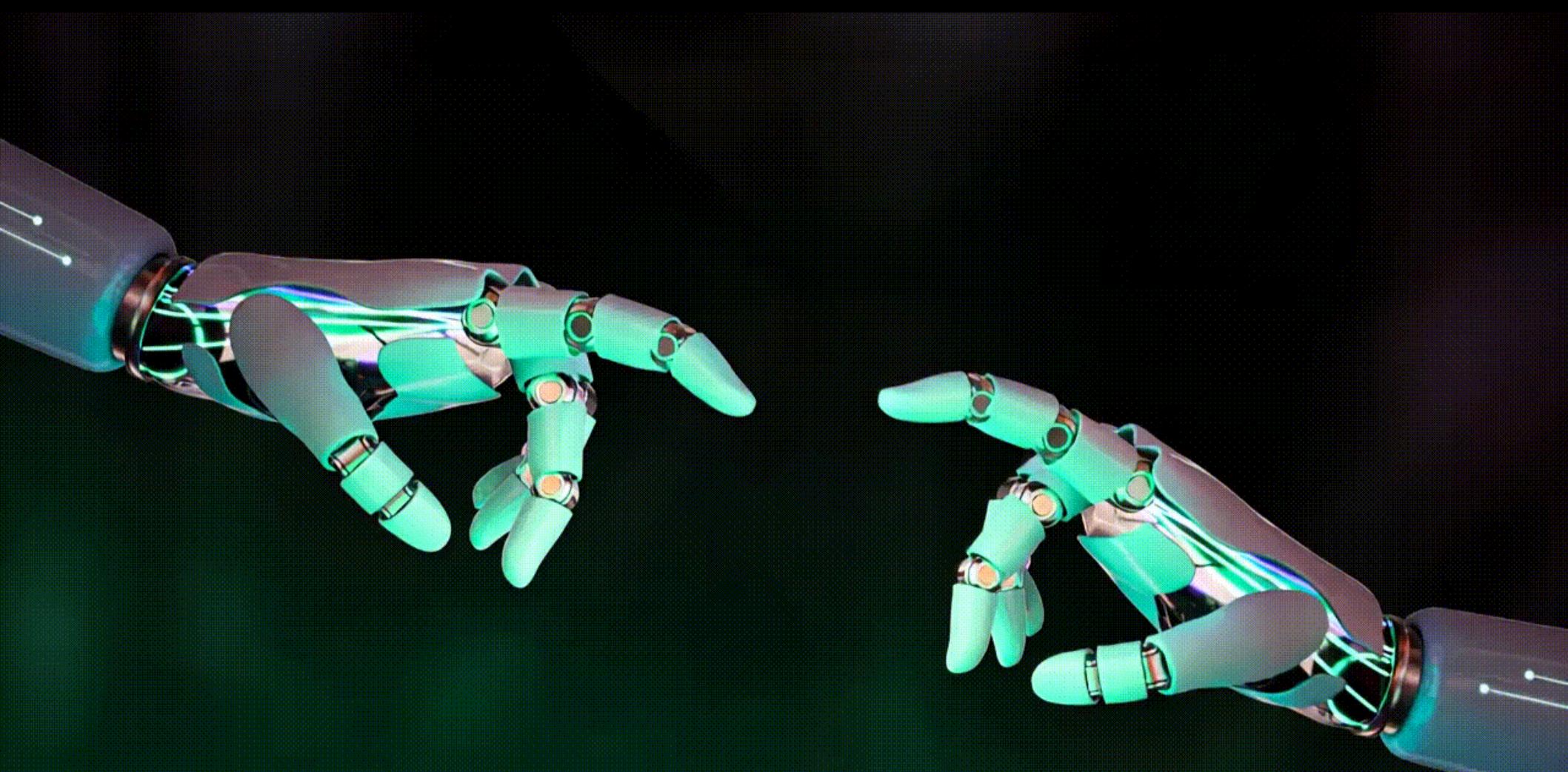


# POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO PARA PROVEEDORES

Liquity



# **ESTIMADO PROVEEDOR**

En Liquity entendemos el compromiso que asumimos frente a nuestros clientes, aliados y a la sociedad en general. Por eso, creemos que una gestión ética y responsable no solo implica cumplir con las normas, sino también adoptar una forma transparente y coherente de relacionarnos con quienes forman parte de nuestra cadena de valor.

Bajo esta convicción, hemos desarrollado distintas iniciativas orientadas a fortalecer una cultura de integridad y buenas prácticas junto a nuestros proveedores y socios estratégicos.

Esta guía práctica presenta los principios y lineamientos que orientan nuestra conducta corporativa, así como las expectativas de comportamiento que esperamos de nuestros proveedores en el desarrollo de nuestra relación comercial.



## 1 | INTEGRIDAD CORPORATIVA

En Liquity actuamos bajo un estándar ético sólido, respaldado por nuestras políticas corporativas. Estos documentos nos orientan a desarrollar nuestras operaciones con respeto hacia las personas, promoviendo una competencia justa en el mercado, gestionando con transparencia cualquier posible conflicto de interés y evitando cualquier práctica que pueda interpretarse como corrupción. Te invitamos a conocer nuestras políticas ubicadas en el pie de página de nuestro sitio web oficial.

Asimismo, ponemos a tu alcance nuestra **Línea Ética**, un espacio mediante el cual puedes realizar consultas, o reportar malas prácticas o conductas inadecuadas que identifiques en tu relación con Liquity. Puedes hacerlo de manera anónima si así lo prefieres, garantizando un proceso confidencial y libre de represalias.

Toda la información recibida a través de la Línea Ética será manejada con total reserva. Protegeremos la identidad de quien presenta la consulta o el reporte, así como la de terceros involucrados, durante todo el proceso y en eventuales investigaciones, incluyendo el tratamiento de antecedentes relacionados con el caso.

## NUESTRO MISIÓN Y PROPÓSITO

### Nuestra Misión

Brindar una gestión de deuda integral, con tecnología, capacidad operativa y agilidad, asegurando procesos claros, eficientes y un trato responsable en cada etapa de la gestión.

### Nuestro Propósito

Impulsar una forma distinta de gestionar deudas, donde la ética, la estrategia y la innovación se traduzcan en relaciones más claras, responsables y sostenibles.



## CANALES DE INTEGRIDAD

Contáctate con nosotros en:



1

Por correo electrónico remitido a  
[lineaetica@liquitty.com](mailto:lineaetica@liquitty.com)



2

Por teléfono al número  
**800 041 3648**



3

O en nuestro portal web  
[www.liquitty.com/linea-etica](http://www.liquitty.com/linea-etica)



## 2 | PREVENCIÓN DE DELITOS

Como proveedor, es indispensable que implementes todas las medidas necesarias para garantizar que tus colaboradores, contratistas y terceros vinculados no incurran en acciones que puedan generar implicancias legales o responsabilidades penales para tu organización o la nuestra.

Por esta razón, exigimos que todos nuestros proveedores cuenten con mecanismos o modelos orientados a prevenir delitos, o al menos con una estructura interna que permita gestionar y evitar conductas que puedan derivar en actos ilícitos.

De igual manera, si nos representas en alguna instancia o actividad, deberás cumplir con los controles y lineamientos que hemos establecido para asegurar la prevención de conductas indebidas.

### Situación:

Estás participando en un proceso para convertirte en proveedor de Liquity. Durante la ejecución del servicio, uno de tus colaboradores propone omitir ciertos controles internos para agilizar un trámite y cumplir plazos comprometidos, aun cuando ello implique actuar fuera de los procedimientos establecidos. ¿Puedes autorizarlo?

### Respuesta:

No. Omitir controles o procedimientos para obtener ventajas operativas puede derivar en conductas indebidas o incluso ilícitas. Como proveedor, debes asegurar que tus colaboradores actúen conforme a la ley y a los lineamientos definidos, implementando medidas de prevención que eviten riesgos legales o penales para tu organización y para Liquity.



## 3 | ANTICORRUPCIÓN

En Liquity mantenemos una política estricta contra cualquier forma de corrupción. Por ello, solicitamos a nuestros proveedores que garanticen que su personal, socios o subcontratistas no participe en prácticas que impliquen ofrecer o recibir ventajas indebidas.

Esto incluye pagos, beneficios, descuentos, incentivos, comisiones u otros aportes —directos o indirectos— dirigidos a funcionarios públicos o particulares con el fin de influir en decisiones o gestiones relacionadas con nuestro trabajo conjunto.



Si en algún caso necesitas reunirte con un funcionario en representación de Liquity, la reunión —virtual o presencial— debe contar con autorización previa y deberás asistir acompañado por un representante designado por nosotros.

### Para ello ten presente lo siguiente:

- 1** Si en algún caso necesitas reunirte con un funcionario en representación de Liquity, la reunión —virtual o presencial— debe contar con autorización previa y deberás asistir acompañado por un representante designado por nosotros.
- 2** Despues de la reunión, deberás enviar un resumen con los puntos conversados a tu contraparte en Liquity y al correo oficial de cumplimiento correspondiente, dejando constancia de los temas abordados.
- 3** Si la reunión se gestiona mediante una plataforma oficial de coordinación pública o institucional, utiliza exclusivamente dicho canal. Evita gestionar por vías personales o informales.
- 4** Si la reunión se gestiona mediante una plataforma oficial de coordinación pública o institucional, utiliza exclusivamente dicho canal. Evita gestionar por vías personales o informales.
- 5** Recuerda que cualquier encuentro con un funcionario público debe realizarse en instalaciones institucionales o espacios permitidos por la normativa vigente. No se realizarán reuniones en lugares no oficiales o informales.



## 4 | LIBRE COMPETENCIA

En Liquity rechazamos cualquier práctica que afecte la libre competencia o distorsione el mercado. Cumplimos de manera estricta con la normativa vigente y promovemos relaciones comerciales basadas en transparencia, equidad e integridad. El intercambio de información sensible entre empresas que compiten puede interpretarse como una señal de colusión o coordinación indebida.

**1**

Comparte únicamente la información necesaria para la ejecución de tus servicios con Liquity. A su vez, solo proporcionaremos los datos indispensables para tu labor como proveedor.

**2**

No solicitaremos ni aceptaremos información estratégica, confidencial o sensible perteneciente a tus competidores y bajo ninguna circunstancia revelaremos a terceros información comercial reservada vinculada con otros proveedores o aliados.

**3**

Toda comunicación debe realizarse por canales institucionales autorizados. No se deben utilizar correos personales ni aplicaciones de mensajería informal para información comercial.

**4**

Valoramos la libre competencia como base de un mercado sano y exigimos el mismo compromiso en nuestras relaciones comerciales. Información informal para información comercial.

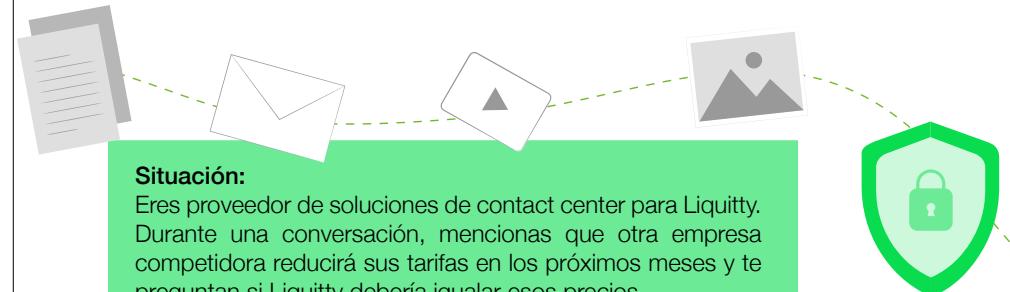
**5**

Si accidentalmente recibes información que no corresponde o sensible, notifícalo de inmediato al área correspondiente para asegurar su adecuada gestión y evitar futuros riesgos.

### ¿Qué entendemos por información comercial sensible?

Es cualquier dato estratégico que no esté disponible públicamente y que, si fuera conocido por un competidor, podría influir en decisiones del mercado. Ejemplos de ello pueden ser:

- Propuestas para licitaciones o términos de concursos.
- Listas de clientes, proveedores o segmentos.
- Estrategias de precios o expansión.



#### Situación:

Eres proveedor de soluciones de contact center para Liquity. Durante una conversación, mencionas que otra empresa competidora reducirá sus tarifas en los próximos meses y te preguntan si Liquity debería igualar esos precios.

#### Respuesta:

No. La información sobre precios, estrategias de oferta o proyecciones de un competidor constituye información sensible. Divulgarla o usarla para influir en decisiones comerciales puede estar prohibido legalmente y vulnera nuestros principios de competencia justa.

Si recibes este tipo de datos accidentalmente, deberás reportarlo y abstenerte de compartirlo o utilizarlo.

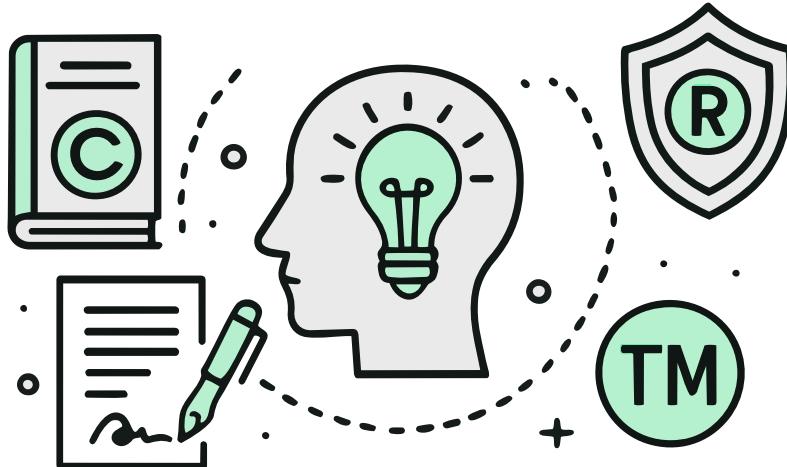


## 5 | PROPIEDAD INTELECTUAL

En Liquity valoramos la innovación, el desarrollo tecnológico y la creatividad. Por ello, protegemos y respetamos los derechos de propiedad intelectual e industrial, tanto propios como de terceros.

Contamos con protocolos internos que buscan garantizar la autenticidad de los productos, servicios o desarrollos con los que trabajamos, así como resguardar la titularidad legal de diseños, software, marcas y otras creaciones. Del mismo modo, solicitamos a nuestros proveedores y aliados que respeten los derechos de autor y de propiedad intelectual vinculados a nuestras soluciones y procesos.

Por lo tanto, no aceptamos la comercialización o entrega de productos, plataformas o desarrollos que sean imitaciones o copias de soluciones existentes protegidas por terceros, ni el uso indebido de marcas registradas sin autorización. Si necesitas aclarar dudas o reportar un posible incumplimiento relacionado con propiedad intelectual, puedes comunicarte con el área designada.



## 6 | CONFLICTO DE INTERESES

Existe un conflicto de interés cuando los intereses personales —o los de personas con quienes se guarda vínculo cercano— pueden influir o percibirse como influyentes en las decisiones de Liquity. La existencia de estos casos no implica necesariamente una conducta inapropiada, siempre y cuando se gestionen con transparencia y se mantenga independencia en la toma de decisiones.

Por esta razón, hemos implementado controles para detectar y gestionar situaciones que puedan afectar la objetividad en procesos comerciales, evaluaciones o adjudicaciones. Si durante cualquier proceso en el que participes identificas una situación que pueda interpretarse como conflicto de interés, te pedimos que lo informes a través de los canales establecidos y te abstengas de avanzar en el proceso hasta que sea evaluado y tratado.

### Situación:

Una empresa compite para convertirse en proveedor de servicios de mensajería digital para Liquity. Durante el proceso, uno de los integrantes del comité evaluador descubre que el gerente comercial del proveedor es su cuñado.

### Respuesta:

Tanto el proveedor como el colaborador de Liquity deben declarar la situación inmediatamente para que se evalúe el posible conflicto. Mientras tanto, el evaluador deberá abstenerse de participar en la decisión. De este modo se evita cualquier influencia, directa o percibida, que pueda afectar la transparencia del proceso.

# ¿Qué circunstancias pueden dar origen a un conflicto de intereses?



## Vínculos familiares

Puede existir un conflicto cuando la persona que participa en una negociación mantiene una relación de parentesco con alguien que interviene o influye en la toma de decisiones dentro del proceso.



## Relaciones personales

Los vínculos de amistad entre personas que representan a un proveedor y quienes participan en evaluaciones o decisiones pueden afectar, o percibirse como que afectan, la objetividad del proceso.



## Intereses patrimoniales

Se presenta cuando una persona involucrada en el proceso —o alguien de su entorno cercano— tiene participación económica, directa o indirecta, en una empresa proveedora actual o potencial.



## Antecedentes laborales

Existe riesgo de conflicto cuando una de las partes mantuvo una relación laboral previa con la otra en un período reciente, de modo que pueda comprometer su independencia o imparcialidad.



## Participación en la gestión

Puede generarse un conflicto si una persona vinculada al proceso forma parte de la administración, dirección o control de un proveedor con el que existe o se busca establecer una relación comercial.



## Otras circunstancias

No es posible enumerar todos los escenarios en los que podría surgir un conflicto de intereses. Por ello, debe considerarse cualquier situación que pueda influir —o aparentar influir— en la objetividad de una decisión o proceso.



## 7 | REGALOS E INVITACIONES

En las relaciones comerciales es habitual el intercambio de regalos o invitaciones como gesto de cortesía o cercanía. Sin embargo, en determinados contextos, estos pueden interpretarse como intentos de influir en decisiones o generar situaciones que comprometan la objetividad, algo que buscamos evitar.

Por este motivo, no está permitido ofrecer, aceptar o comprometer regalos, atenciones, invitaciones u otros beneficios que puedan afectar —o aparentar afectar— la independencia en la toma de decisiones comerciales.

Como principio general, se promueve la cordialidad sin compromisos. Solo se permiten obsequios de carácter simbólico y valor mínimo, como artículos promocionales de uso común, siempre que no generen expectativas ni obligaciones.



## 8 | DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La responsabilidad en nuestra operación no se limita al cumplimiento interno, sino que también se refleja en la forma en que nos relacionamos con quienes reciben nuestros productos o servicios.

Cada interacción comunica quiénes somos y cómo generamos valor. Por ello, se espera que los productos y servicios cumplan con la normativa aplicable, cuenten con certificaciones y etiquetado correspondientes, y respondan fielmente a las características y condiciones informadas.

Asimismo, es fundamental comunicar de manera oportuna cualquier situación que pueda afectar la seguridad, calidad o desempeño de un producto o servicio, incluyendo alertas, reclamos o eventuales retiros. Ser parte de esta cadena implica asumir los mismos estándares de responsabilidad y cumplimiento que exigimos en cada uno de nuestros procesos.





## 9 | MEDIO AMBIENTE

Contamos con una política orientada a la protección de los derechos de quienes acceden a nuestros productos y servicios, la cual se sustenta en los siguientes principios:

- 1** Respeto estricto de las leyes y disposiciones que regulan las relaciones de consumo y garantizan la protección jurídica de los derechos del cliente.
- 2** Protección de la seguridad del cliente a lo largo de toda su experiencia, tanto en el uso del producto o servicio como en aspectos vinculados a la salud, el entorno y el resguardo de sus datos personales.
- 3** Trato respetuoso en todo momento, evitando conductas que puedan resultar ofensivas, discriminatorias, estigmatizantes o despectivas.
- 4** Prohibición de cualquier forma de trato arbitrario o discriminatorio hacia los clientes.
- 5** Acatar instrucciones, requerimientos y disposiciones legítimamente emitidas por las autoridades competentes.
- 6** Responder solicitudes, consultas y reclamos de manera clara, adecuada y en plazos razonables.
- 7** Comunicar de forma veraz y conforme a la ley, evitando mensajes que puedan inducir a error o afectar la reputación de terceros.

Asumimos un compromiso activo con la protección del medio ambiente y el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable a nuestras operaciones. En coherencia con ello, esperamos que proveedores, colaboradores, contratistas y subcontratistas adopten las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones ambientales que les correspondan.

No se permite realizar, facilitar o encubrir acciones que contravengan la normativa ambiental vigente o que puedan constituir una infracción o delito en esta materia. Ante cualquier incumplimiento, riesgo identificado o duda relacionada con estas obligaciones, es fundamental informar de manera inmediata a través de los canales establecidos, a fin de permitir una gestión oportuna y responsable.





## 10 | PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Cumplimos rigurosamente con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y resguardo de la información confidencial. En ese sentido, quienes prestan servicios o mantienen una relación comercial con nosotros deben aplicar los mismos estándares de protección respecto de los datos personales a los que tengan acceso, ya sea de clientes, terceros o personas vinculadas a la operación.

Los datos personales constituyen un activo sensible y su protección es un derecho fundamental. Por ello, bajo ninguna circunstancia podrán ser divulgados, utilizados o tratados para fines distintos a aquellos estrictamente vinculados con la prestación del servicio o el cumplimiento de la relación contractual. Quienes intervengan en su tratamiento deberán aplicar medidas que aseguren su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Cuando un proveedor almacene, procese o gestione datos personales en infraestructuras propias o de terceros, deberá implementar controles de seguridad adecuados para prevenir accesos no autorizados, pérdidas de información o incidentes de seguridad.

Asimismo, ante la detección de una amenaza, vulneración o incidente que pueda comprometer datos personales, se deberá informar de inmediato, adoptar las medidas de contención y mitigación correspondientes, y colaborar con la entrega de la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

### Situación:

Estás participando en un proceso para convertirte en proveedor de Liquity. Durante la ejecución del servicio, uno de tus colaboradores propone omitir ciertos controles internos para agilizar un trámite y cumplir plazos comprometidos, aun cuando ello implique actuar fuera de los procedimientos establecidos.

¿Puedes autorizarlo?

### Respuesta:

Debieron implementarse controles técnicos y organizativos suficientes para limitar el acceso a la información, restringir su uso exclusivamente al propósito autorizado y asegurar su eliminación o anonimización una vez concluido el servicio. Asimismo, era necesario capacitar al personal involucrado y aplicar mecanismos que impidieran el uso indebido de los datos.



## 11 | DERECHOS HUMANOS

Existe un compromiso permanente con la protección y el respeto de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional. Este compromiso se refleja en la prevención de cualquier acción que pueda generar impactos negativos sobre estos derechos, así como en el rechazo absoluto al trabajo forzoso, al trabajo infantil y a cualquier forma de vulneración de la dignidad humana.

Las actividades deben desarrollarse siempre bajo principios de integridad y responsabilidad, alineadas con los lineamientos éticos establecidos y con estricto apego a los marcos normativos aplicables.

En ese sentido, se espera que los proveedores actúen en coherencia con los tratados, convenios y declaraciones internacionales que promueven y protegen los Derechos Humanos, tales como los principios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo en materia de derechos fundamentales en el trabajo.

Los proveedores deben cumplir con la normativa nacional e internacional relativa a la prohibición del trabajo forzoso, el tráfico ilícito de personas y cualquier forma de explotación laboral. Asimismo, deben asegurar que su personal cuente con la documentación requerida para el desempeño de sus funciones.





## 12 | DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Creemos que una sociedad diversa e inclusiva fortalece la participación de todas las personas en los ámbitos económico, social y cultural, permitiendo que cada una contribuya desde sus capacidades y talentos.

Bajo este enfoque, se ha definido una política orientada a promover la diversidad y la inclusión, basada en el respeto a la dignidad humana, la igualdad de oportunidades y la prohibición de cualquier forma de discriminación arbitraria. Se valora la diversidad como un factor que enriquece los entornos de trabajo, reconociendo y respetando distintas perspectivas, orígenes, experiencias, creencias, formaciones y capacidades, asegurando que todos los puntos de vista sean escuchados y considerados.

En las relaciones comerciales con proveedores, se espera que adopten medidas concretas para prevenir conductas discriminatorias y promover ambientes laborales respetuosos, resguardando la dignidad de sus trabajadores y de las personas con las que se vinculan, en coherencia con estos principios.



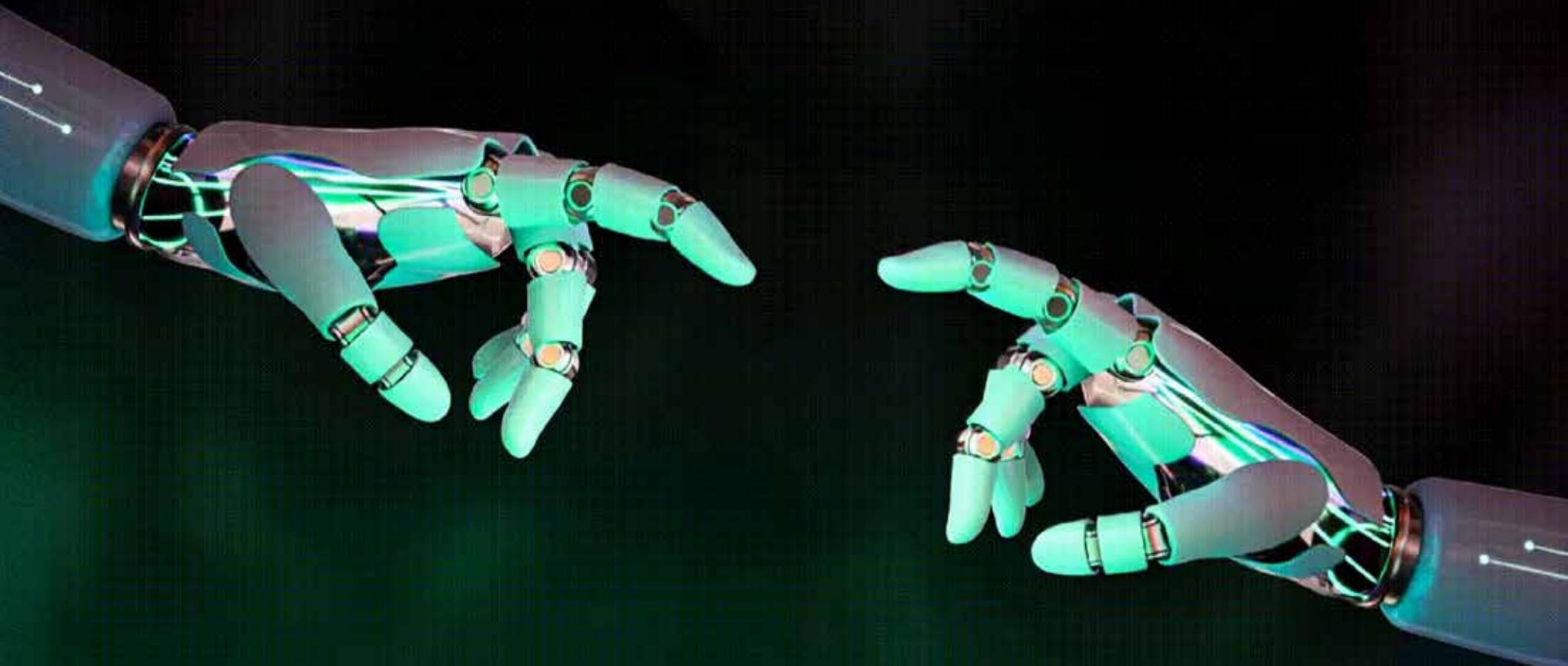
## 13 | CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LABORAL



Las actividades se desarrollan con estricto cumplimiento de la legislación laboral vigente, reconociendo los derechos individuales y colectivos de las personas que forman parte de la organización.

En este sentido, se requiere que los proveedores cumplan íntegramente con las obligaciones establecidas por la normativa laboral y de seguridad social, así como con aquellas derivadas de los contratos de trabajo celebrados con su personal.

Asimismo, los proveedores deben respetar los estándares aplicables en materia de salud y seguridad en el trabajo, la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, las disposiciones sobre jornada laboral y el pago correspondiente de horas extraordinarias, conforme a la normativa que resulte aplicable.



® Liquitty. Todos los derechos reservados.

Cualquier consulta relacionada al documento, **escríbenos a:** [gruporicse@liquitty.com](mailto:gruporicse@liquitty.com)