



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL



|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 1/18   |

## I. INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética y de Conducta Empresarial de TOBE-ANSWER COMPANY C.A. (en adelante “La Empresa”), proporciona directrices para garantizar que nuestro comportamiento sea ético, transparente, alineado hacer lo correcto y en cumplimiento al ordenamiento jurídico nacional e internacional.

La reputación de la Empresa, la calidad del entorno de trabajo y el valor que creamos para nuestros clientes internos y externos dependen de la forma en que realizamos nuestras actividades. Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial (en adelante el “Código” o “Código de Ética”) refleja como expectativa básica que actuemos siempre con honestidad e integridad en nuestras tareas diarias.

Nuestros líderes supervisan la aplicación del Código y promueven siempre hacer lo correcto, mediante actividades de capacitación, supervisión y líneas de comunicación abiertas.

La Empresa, está comprometida con el respeto por nuestros clientes, compañeros, proveedores y comunidades, nos hacemos responsables por nuestro comportamiento, aportamos con nuestra opinión, escuchamos a los demás, somos receptivos y aplicamos acciones de mejora continuas.

- **¿A quién aplica?**

El Código de Ética aplica a todos: accionistas, directores, altas gerencias, empleados TOBE-ANSWER COMPANY C.A., proveedores de servicios, socios, aliados estratégicos, clientes y todas aquellas personas que estén relacionadas directa o indirectamente, en todo momento y cuando realicemos actividades comerciales en nombre de la Empresa.

- **¿Cómo es su uso?**

Debemos cumplir con el ordenamiento jurídico nacional e internacional, las regulaciones emitidas que establece el Código de Ética. Este Código permitirá guiar sus acciones y decisiones.

- **¿A quién puedo dirigirme si tengo dudas sobre la aplicación del Código de Ética y Conducta Empresarial?**

En caso de tener dudas sobre la aplicación de este Código, puede recurrir a su jefe inmediato o en su defecto al Oficial de Cumplimiento.

|                                                                                   |                      |                                                                             |                |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
|  |                      | <b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b> |                |               |
| <b>CÓDIGO</b>                                                                     | <b>FECHA EMISIÓN</b> | <b>FECHA MODIFICACIÓN</b>                                                   | <b>VERSIÓN</b> | <b>PÁGINA</b> |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021           |                                                                             | 1.0.           | 2/18          |

- **¿Qué sucede si no se cumple el Código de Ética y Conducta Empresarial?**

Las infracciones del Código pueden causar sanciones e inclusive hasta la pérdida del empleo según lo establecido en el Reglamento Interno del Trabajo. Ciertas infracciones pueden producir sanciones penales, civiles y administrativas para los empleados, jefes y/o la Empresa.

- **¿Cómo informar de conductas indebidas y cómo obtener asesoramiento?**

Tenemos la responsabilidad de informar si vemos o sospechamos una conducta indebida. El TOBE-ANSWER COMPANY C.A. proporciona un canal [denuncias@tobe.company](mailto:denuncias@tobe.company) para informar conductas indebidas o solicitar asesoramiento. Ver sección VIII. Información sobre sanciones, infracciones del Código.

En todos los casos el Oficial de Cumplimiento revisará las denuncias rigurosamente y de la forma más confidencial posible, TOBE-ANSWER COMPANY C.A. tomará de inmediato las medidas adecuadas para tratar la conducta indebida.

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. no tolera ningún tipo de represalia; podemos tener la seguridad de saber que no seremos discriminados, sancionados, amenazados o acosados de ninguna manera por plantear una pregunta o una duda de buena fe.

- **¿Cuáles son las principales responsabilidades de la alta gerencia?**

La alta gerencia marca el ritmo de sus equipos y de la Organización, su conducta es un modelo para seguir para sus empleados, por lo cual la Empresa espera de ellos, principalmente:

- Asegurar de que todos los empleados que les reportan hayan leído y comprendido el Código y promover discusiones regulares sobre esos temas.
- Establecer marcos éticos para la toma de decisiones.
- Demostrar conductas éticas en el desarrollo de sus actividades diarias y comerciales.
- Asegurar que los empleados de sus equipos participen activamente en las capacitaciones de cumplimiento en forma oportuna y responsable.
- Detectar aquellas conductas que podrían ser consideradas como indebidas.
- Notificar a su jefe inmediato y al Oficial de Cumplimiento sobre las dudas y situaciones que requieran investigación.
- Promover que los empleados se sientan motivados a plantear preguntas e inquietudes sin miedo a sufrir represalias.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 3/18   |

## II. Conflicto de Interés

Un conflicto de interés surge cuando una actividad o interés personal interfiere con nuestra responsabilidad o lealtad hacia la Empresa.

Existen varias categorías de conflictos de intereses:

- Utilizar en forma indebida los activos de la Empresa o nuestra relación para obtener un beneficio personal.
- Entregar o aceptar regalos e invitaciones de cortesía inadecuados.
- Realizar trabajos externos o participar en otras actividades que compitan con nuestra actividad comercial, beneficien a un competidor o interfieran con los intereses de la Empresa.

- **La utilización indebida de los recursos de la Empresa**

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. pone a disposición de todos sus colaboradores recursos; instalaciones, equipos, transporte y tecnología para que se utilicen en su trabajo. Dentro de estos se incluyen: computadores, software, dispositivos móviles, inmuebles, equipos de oficina, equipos de transporte y suministros. Por lo tanto:

- No se debe utilizar los recursos de la Empresa por razones no relacionadas con la Empresa en forma indebida para lograr un beneficio personal.
- Es importante proteger las instalaciones, los sistemas, los equipos. La información y las ideas que impulsan nuestra actividad comercial. El robo, el derroche y el uso indebido nos perjudican a todos.

Entre los recursos del TOBE-ANSWER COMPANY C.A. se encuentran:

- El horario de trabajo.
- El producto de trabajo.
- Información e ideas.
- Propiedad intelectual, como nombres comerciales, patentes, marcas registradas y derechos de autor.
- Activos financieros, como dinero en efectivo, tarjetas de crédito corporativas, fondos y cuentas.
- Activos físicos, como equipos, edificio y oficinas.
- Computadoras, software y otros tipos de tecnología.
- Información y sistemas de comunicación.
- Afiliaciones comerciales, contactos y asociaciones.
- Oportunidades comerciales.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 4/18   |

- **Entregar y recibir regalos e invitaciones de cortesía**

Nunca debemos intentar utilizar nuestra posición en TOBE-ANSWER COMPANY C.A. o nuestras relaciones comerciales con la Empresa para lograr beneficios personales. Por ejemplo, no debemos intentar obtener favores personales de nuestros aliados comerciales ni aceptar regalos u otros beneficios que puedan resultar inadecuados.

Los regalos y las invitaciones de cortesía empresariales pueden ser actos de amabilidad que fomenten una buena relación corporativa entre la Empresa y las personas con las que hacemos negocios. Se produce un conflicto de interés cuando esas muestras de amabilidad se usan o parecen usarse para influenciar una decisión comercial o para otorgar un beneficio personal inadecuado a la persona que las recibe.

Es por ello que el TOBE-ANSWER COMPANY C.A. no permite que sus empleados ni sus familiares directos puedan aceptar ni ofrecer regalos del mismo aliado comercial, proveedor o cliente actual o potencial ni de cualquier otra persona con quién el TOBE-ANSWER COMPANY C.A. haga o pueda hacer negocios ("Terceros") que en total superen el veinte por ciento del salario mínimo vigente sin la previa autorización del Oficial de Cumplimiento.

No ofrecemos ni aceptamos regalos ni invitaciones de cortesía, salvo que:

- Parezcan razonables y habituales en circunstancias concretas.
- Tengan valor simbólico.
- No sean frecuentes.
- No generen la apariencia de una influencia indebida (como un regalo de un proveedor con el que usted está negociando).

Además, no ofrecemos ni aceptamos regalos en efectivo ni equivalentes de efectivo, como tarjetas de crédito de obsequio genéricas.

No aceptamos invitaciones de cortesía, salvo que tengan un objetivo comercial válido, de darse el caso se deberá solicitar la respectiva autorización al Oficial de Cumplimiento.

Si se le ofrece un regalo o una invitación de cortesía que no cumplan con estas pautas, comuníquese con su jefe inmediato y/o el Oficial de Cumplimiento antes de aceptarlos.

Es importante, tomar en cuenta que ningún colaborador o sus familiares directos pueden aceptar préstamos de cualquier valor ni favores de un Tercero. Recibir tales artículos o favores podría comprometer o dar la impresión de comprometer su capacidad para tomar decisiones objetivas, imparciales y justas.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 5/18   |

Además, existen reglas estrictas que rigen los regalos a funcionarios gubernamentales, para obtener más información, consulte directamente con su jefe inmediato o el Oficial de Cumplimiento.

- **Trabajo o actividades externas que interfieren con los intereses de la Empresa**

Valoramos y alentamos la participación de nuestros empleados en actividades comunitarias, cívicas o caritativas fuera del trabajo, pero nuestra lealtad hacia la Empresa está en primer lugar.

Para evitar un conflicto de interés no debemos:

- Participar en trabajos externos para otra Empresa o persona e incluso para nosotros mismos, que puedan competir con cualquier negocio de TOBE-ANSWER COMPANY C.A. o beneficiar a un competidor.
- Participar en actividades externas que interfieran con el desempeño de nuestro trabajo como la membresía en juntas de accionistas, directorios o consejos de administración externos.

- **Relaciones personales con personas externas**

Podemos encontrar que, nuestras relaciones pueden crear o parecer crear un conflicto de interés. Por lo que, para evitar incluso la apariencia de un conflicto de interés, no debemos:

- Realizar transacciones comerciales en representación de la Empresa con familiares o relaciones personales cercanas sin aprobación previa.
- Ofrecer o vender productos en las instalaciones de la Empresa en nombre de compañías, firmas u organizaciones sociales externas sin fines de lucro, que no estén patrocinadas u autorizadas por TOBE-ANSWER COMPANY C.A.

- **La obligación de informar conflictos**

Decidir qué hacer cuándo nos encontramos ante un posible conflicto de interés puede ser difícil. Por eso le pedimos que informe todos los posibles conflictos de interés. Al hacerlo, evita para usted y la Empresa una eventual contingencia. Formato de preguntas de conflictos de interés (actualización anual).

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 6/18   |

- **Divulgación y certificación para Accionistas, Directores, alta gerencia y empleados**

La Empresa exige a sus accionistas, directores, alta gerencia y empleados que certifiquen anualmente que han divulgado conflictos de intereses. Dicha certificación se puede actualizar cada vez que se produzca un cambio de circunstancias de acuerdo con el formulario que se diseñe para ello. Formato de preguntas de conflictos de interés (actualización anual)

Solicitamos que se comunique con su jefe inmediato y el Oficial de Cumplimiento para obtener una Declaración de divulgación y certificación.

### III. ¿Cómo manejar la información?

- **Protegemos la información no pública**

Trabajamos con diferentes tipos de información no pública, incluso información relacionada con nuestros clientes y proveedores de la Empresa y nuestras prácticas comerciales.

Es importante evitar la divulgación no autorizada de la información no pública. Estamos también obligados por la ley a manejar y proteger de forma correcta la información personal no pública que nos confían nuestros clientes y otras partes interesadas.

Clases de información que dispone TOBE-ANSWER COMPANY C.A.:

- **Información pública-** es información que la Empresa ha puesto a disposición del público en general, como los datos que figuran en nuestro sitio de internet público. La información pública se puede distribuir libremente, interna o externamente.
- **Información interna-** es información diseñada exclusivamente para uso interno de la Empresa, como las políticas corporativas, el Reglamento Interno del Trabajo y las presentaciones de departamentos, entre otros. Este tipo de información es propiedad de la Empresa. Los empleados y socios comerciales no están autorizados a divulgar dicha información interna que les fuese compartida por la Empresa, salvo que cuenten con autorización explícita para hacerlo.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 7/18   |

- **Información confidencial-** solo se puede difundir entre empleados y personal externo siempre que cuenten con autorización. Por ejemplo se incluye: la información personal no pública de clientes, proveedores o empleados, cómo números de cédula, información bancaria o documentos con la etiqueta “Propiedad de la Empresa-Uso Confidencial”, entre otros.
- **Información restringida-** sólo se puede divulgar en caso de necesidad y con autorización. Por ejemplo se incluye: documentos con protección jurídica, contraseñas de computadoras o aplicaciones, registros personales e información comercial altamente confidencial.
- **Cuáles son los pasos para seguir para proteger la información**

Se debe tomar medidas para proteger la información fuera del trabajo, nunca debemos difundir información confidencial o restringida y no se debe divulgar información no pública en redes sociales.

Pasos que se deben seguir para proteger la información:

- Asumir que la información laboral es confidencial a menos que se defina lo contrario.
- • No compartir información con clientes, asociados o proveedores a menos que esté autorizado a hacerlo.
- No entregar información confidencial a un empleado si no existe la necesidad que lo justifique.
- No acceder al sistema de la Empresa para obtener información interna o confidencial salvo que sea autorizado.
- Si se sospecha que alguien ha tenido acceso a su contraseña, cámbiela e informe al jefe inmediato o al personal de IT, para que se tomen las medidas necesarias.
- Evitar acceder a información o datos confidenciales y restringidos en lugares no autorizados.
- Antes de divulgar información no pública, confidencial o restringida con asociados comerciales externos, consulte a su jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento si corresponde firmar un acuerdo de no divulgación.
- Evitar utilizar computadoras o conexiones de internet públicas para acceder a información de su trabajo.
- Utilizar su cuenta personal de correo electrónico para enviar o recibir mensajes relacionados únicamente con el trabajo.
- Cumpla con la política de protección de la información, como pantallas de privacidad, seguridad de archivos y dispositivos de almacenamiento y bloqueo de su estación de trabajo.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 8/18   |

- **Protegemos la información de propiedad de la Empresa**

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. respeta las leyes de propiedad intelectual y utiliza de forma correcta el software de acuerdo con los requisitos y restricciones de las licencias que se adquieren de nuestros proveedores.

- No utilizamos artículos patentados ni copiamos elementos protegidos por derecho de autor sin el permiso del titular, ni usamos o copiamos software de formas no permitidas por la licencia
- No utilizamos la marca registrada de la Empresa sin permiso.
- Comunicar a su jefe inmediato o con el Oficial de Cumplimiento si tiene preguntas sobre el uso de materiales o elementos patentados o protegidos por derecho de autor.

- **Utilizamos materiales protegidos por derechos de autor con permiso**

Solo debe usar en su trabajo, materiales protegidos por derecho de autor con la autorización adecuada.

- **Propiedad de invenciones y cesión**

Todas las invenciones, mejoras, creaciones, ideas o descubrimientos que se pueda patentar, someter a derecho de autor o registrar como marca y/o cualquier secreto comercial, serán propiedad exclusiva de la Empresa, salvo que la ley establezca expresamente lo contrario.

- **Protegemos los secretos comerciales**

Un secreto comercial es información privilegiada que genera una ventaja competitiva a quien la conoce dentro de la industria. Nuestras prácticas e ideas comerciales innovadoras son valiosas y contribuyen en forma directa a nuestra rentabilidad. En este sentido, protegemos los secretos y derechos comerciales de la Empresa, clientes y socios comerciales. Si se revela un secreto comercial a otros, usted y la Empresa podrían ser considerados responsables por las pérdidas financieras resultantes.

- **Cumplimos las políticas de mantenimiento de registros**

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. documenta los registros comerciales de las obligaciones legales de la Empresa o las actividades y transacciones comerciales principales, dicha información física y electrónica se debe conservar de acuerdo con la legislación vigente

|                                                                                   |                                                                                                          |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 9/18   |

#### IV. EL MARCO REGULATORIO Y LA LEY

- **La integridad de datos, controles financieros y los informes públicos**

Toda la información que ingresa en los sistemas y registros de nuestra Empresa, debe ser precisa y cumplir con todos los requisitos legales y comerciales. Es esencial mantener la precisión y la integridad de nuestra contabilidad financiera y de nuestros informes. Todos los libros, registros y estados financieros de la Empresa se deben mantener con detalle, reflejar con precisión nuestras transacciones y cumplir con los requisitos legales y con nuestros sistemas y controles financieros.

Los accionistas, directores, alta gerencia y empleados de la Empresa que tienen responsabilidad contable-financiera, auditoría y de presentación de informes deben asegurarse de conocer, cumplir todos los controles y procedimientos financieros aplicables, así como las normas jurídicas vigentes.

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. y nuestros socios comerciales se comprometen a revelar con exactitud y transparencia la información que sea solicitada por los entes regulatorios, entre otros.

- **Prácticas comerciales justas y cumplimiento**

Nuestra actividad comercial está sujeta a requisitos legales para proteger a los consumidores y garantizar que realicemos nuestros negocios en forma correcta y con la debida transparencia.

Debe conocer y cumplir con todos los procedimientos relacionados con las áreas comerciales y de servicios TOBE-ANSWER COMPANY C.A., así como sus transacciones con clientes y proveedores. Si tiene preguntas sobre los requisitos legales y cumplimiento relacionados con su trabajo, hable con su jefe inmediato o comuníquese con el Oficial de Cumplimiento.

- **Cumplimiento de disposiciones antimonopolio y de defensa de la competencia**

Las leyes de competencia se han diseñado para garantizar un sistema de mercado libre, justo y competitivo, para promover la competencia justa en el mercado. Esas leyes también prohíben prácticas comerciales que restrinjan o disminuyan la competencia en forma no razonable.

Algunas situaciones que podrían producir infracción son:

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 10/18  |

- Divulgar precios u otro tipo de información competitiva.
- Ofrecer o aceptar la asignación de mercados o clientes.
- Intentar impedir que TOBE-ANSWER COMPANY C.A. realice ventas o contratos con un proveedor o cliente.
- Sugerencias de competidores de que TOBE-ANSWER COMPANY C.A. aplique un programa de precios para servicios de terceros.
- Discusiones sobre temas confidenciales sobre competencia en reuniones de asociaciones comerciales.

Si tiene alguna pregunta o una preocupación sobre las prácticas comerciales justas y adecuadas, comuníquese con su jefe inmediato o con el Oficial de Cumplimiento.

- **Fraude**

El fraude es un perjuicio muy grave para el éxito comercial de Empresa e Industria. Las leyes aplicables pueden imponer multas y sentencias de prisión a empleados que participen en acciones fraudulentas o a las compañías que permitan intencionalmente dichas acciones. Entre los ejemplos de esas acciones se encuentran:

- Hacer una declaración falsa en forma intencional en conexión con un informe financiero o un funcionario de un ente regulador.
- Malversar o apropiarse en forma indebida de fondos de la Empresa.
- Efectuar declaraciones falsas o engañosas sobre la situación financiera de la Empresa con el fin de engañar a un ente regulador sobre la situación financiera o la solvencia de un cliente.
- Obstruir una investigación realizada por un ente regulador.

Si observa o sospecha cualquier tipo de fraude, notifique a su jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento.

- **Relaciones con el sector público**

Si como empleado TOBE-ANSWER COMPANY C.A. debe contactarse con funcionarios públicos sobre asuntos de la Empresa, debe considerar lo siguiente:

- Asistir al menos dos personas a las reuniones con funcionarios públicos.
- Notificar a su jefe inmediato y al Oficial de Cumplimiento sobre la existencia de dicha reunión.
- No debe ofrecer regalos ni servicios gratuitos y/o bonificaciones a ningún funcionario público.

Si tiene alguna pregunta sobre este tema, comuníquese directamente con su jefe inmediato o con el Oficial de Cumplimiento.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 11/18  |

## V. PAGOS INDEBIDOS Y SOBORNOS

- **Disposiciones anticorrupción**

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. es una Empresa, que tiene como valores la Integridad y la Ética. En nuestras actividades comerciales, es posible que debamos interactuar con funcionarios públicos, proveedores y otros clientes.

Se prohíbe efectuar pagos y/o regalos a funcionarios públicos u otras personas, con el propósito de influir cualquier acto y/o decisión del gobierno o de obtener cualquier tipo de ventaja indebida, para conseguir o conservar un negocio.

Todo accionistas, directores, altas gerencias, empleados, proveedores de servicios, clientes, socios, aliados estratégicos y todas aquellas personas que estén relacionadas directa o indirectamente, debe cumplir con la ley de Estados Unidos, de prácticas corruptas en el extranjero (FCPA por sus siglas en inglés) u cualquier otra normativa que sea aplicable en esta materia.

### ¿Qué es un soborno?

Un soborno consiste en entregar u ofrecer algo de valor a una persona para influenciar sobre una decisión en forma indebida. En TOBE-ANSWER COMPANY C.A. no pagamos ni aceptamos sobornos. No participamos en ningún tipo de corrupción. Esto se aplica en todos los lugares donde prestamos nuestros servicios.

Se puede considerar como sobornos:

- Regalos caros
- Invitaciones de cortesía, hospitalidad y viajes que superen las necesidades comerciales
- Préstamos
- Favores personales
- Pago de gastos de viaje cuando no hay una finalidad comercial clara para un viaje y no hayan sido debidamente aprobados por su jefe inmediato y el Oficial de Cumplimiento
- Contribuciones a las asociaciones sin fines de lucro, sin la debida autorización.
- Patrocinios, sin la debida autorización
- Donaciones Políticas:
  - (a) Los accionistas, directores, altas gerencias, empleados no pueden hacer donaciones políticas a ningún partido político, político o candidato a un cargo público en ninguna circunstancia en nombre TOBE-ANSWER COMPANY C.A.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 12/18  |

(b) Esto no prohíbe a los empleados, proveedores de servicios, socios, aliados estratégicos y a las Personas Asociadas realizar Donaciones Políticas a título individual.

- Pago de comisiones que se hace a una persona para facilitar un arreglo comercial o servicio con un ente gubernamental

La postura TOBE-ANSWER COMPANY C.A. sobre las leyes anticorrupción se aplica a usted y a toda persona que actúe en representación de usted. Sea cuidadoso al seleccionar agentes que puedan tener autorización para actuar en nombre de la Empresa, para garantizar que sigan estas pautas y normas éticas.

Los empleados de la Empresa y socios comerciales deben realizar su actividad comercial evitando activamente el lavado de dinero y cualquier actividad relacionada al mismo así también, la financiación de actividades terroristas y criminales.

Se debe cumplir plenamente con el ordenamiento jurídico vigente en esta materia.  
Política Anti-Corrupción

## **VI. CONTROLES DE COMERCIO INTERNACIONAL**

El ordenamiento jurídico nacional e internacional, controla el comercio y regula la transferencia de bienes, servicios, software y tecnología, a través de las fronteras nacionales e internacionales.

Las leyes y normas internacionales relativas al control de las importaciones y exportaciones se han diseñado entre otras, para proteger la seguridad mundial y fortalecer la lucha contra el terrorismo

Todos los empleados, clientes, agentes y proveedores TOBE-ANSWER COMPANY C.A., relacionados con la importación y exportación de bienes y servicios, deben entender y cumplir estrictamente, con las políticas y los procedimientos del control de comercio internacional

La infracción de las leyes y normas pueden implicar la imposición de sanciones penales, administrativas y civiles considerables, incluidas condenas de prisión, multas y la denegación de los privilegios de exportación, y clausura del negocio (si es aplicable), tanto para TOBE-ANSWER COMPANY C.A., como para las personas responsables.

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. garantiza que nuestras áreas de trabajo sean seguras, saludables, inclusivas y libres de alcohol y drogas. Debemos entender y practicar

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 13/18  |

nuestra política de seguridad y salud en el trabajo, así como la regulación vigente, que afecten nuestras áreas de trabajo y contribuyan con nuestro bienestar.

Es nuestro compromiso evitar impactos negativos en el medio ambiente y las áreas donde laboramos. Solicitamos a nuestros proveedores y clientes, que cumplan nuestros requerimientos en el Reglamento Interno de Higiene y Salud, así como con el ordenamiento jurídico vigente y normativa ambiental.

Se prohíbe, cualquier comportamiento atentatorio, acoso sexual, asalto o violencia, amenazas escritas o verbales, o discriminación por género, raza, color, opinión política, orientación sexual, edad, religión, nacionalidad, cultura, estado civil, discapacidad o condiciones médicas. Cualquier aptitud, comportamiento y acción que atente al desempeño de los empleados o socios comerciales, se deberá informar a su jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento.

Ver: Reglamento Interno de Higiene y Salud

## **VIII. INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Cada uno de nosotros juega un rol importante en la creación de un entorno de trabajo donde las personas se sientan cómodas y seguras al presentar una preocupación sobre Cumplimiento.

- **Su responsabilidad**

Si usted consulta o denuncia, la Empresa puede tomar acciones inmediatas o investigar la situación y aplicar los correctivos adecuados, lo que nos beneficia a todos. ¡Es la decisión correcta!

Cada uno de nosotros tiene no sólo la responsabilidad de informar una preocupación sino también de mantener y reflejar además los valores y las pautas éticas establecidas en nuestro Código de Ética.

- **Cómo proceder ante posibles infracciones del Código**

Si sospecha o se tiene información sobre una conducta que infrinja el Código o leyes o reglamentaciones específicas, la Empresa le proporciona los siguientes recursos:

- Su Jefe inmediato
- El oficial de Cumplimiento
- Canal de denuncias ([denuncias@tobe.company](mailto:denuncias@tobe.company))
- Seguir el procedimiento de denuncia por Incumplimiento al Código de Ética.

|                                                                                   |                                                                                                          |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 14/18  |

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. le asegura que el asunto se investigará debidamente y se tomarán las acciones adecuadas si se confirma el incumplimiento o la conducta indebida.

Recuerda que la Empresa no miente al decir que condena las represalias. No tenga miedo de realizar una consulta o denunciar. La Empresa no permitirá que se tomen represalias contra usted, ni por parte de Gerentes ni de empleados, por informar una preocupación honesta o por pedir asesoramiento sobre cumplimiento de buena fe. De la misma forma, usted mismo no tiene derecho a tomar represalias contra un empleado o socio comercial que según usted ha presentado un informe sobre su conducta.

- La Empresa procesará todos los informes de la forma más confidencial posible, teniendo en cuenta la necesidad de examinar debidamente el problema y tomará medidas inmediatas para abordar la conducta indebida o el incumplimiento.
- Si se le pide que proporcione información durante una investigación de cumplimiento, es su responsabilidad cooperar y responder en forma transparente y honesta a la solicitud.

- **Información de incorrecciones financieras**

Los informes o preocupaciones relacionadas con la integridad financiera, controles de auditoría y contabilidad, fraude financiero o errores deliberados en el registro o el mantenimiento de los registros financieros de la Empresa, se deben presentar a su jefe inmediato o al Oficial de cumplimiento.

- **Información de preocupaciones sobre el empleo**

Las preguntas o preocupaciones relacionadas con las políticas de empleo de la Empresa, incluso licencias, administración del desempeño, compensaciones, medidas disciplinarias, alegaciones de acoso, discriminación u otras políticas de empleo, se deben dirigir al Área de Capital Humano y/o revisar el Reglamento Interno del trabajo.

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

### **I. Código de Ética**

#### **¿El código de Ética es un contrato?**

No, El código y las políticas que en él se describen no son un contrato de trabajo. Además, no se elaboran entre TOBE-ANSWER COMPANY C.A. y sus aliados comerciales y proveedores.

TOBE-ANSWER COMPANY C.A. no crea ningún derecho contractual al publicar este código.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 15/18  |

El Código y las demás políticas, manuales, guías, directrices y procedimientos relacionados TOBE-ANSWER COMPANY C.A. están sujetos a cambios por parte TOBE-ANSWER COMPANY C.A. en cualquier momento.

**¿Mis colegas o socios comerciales se burlan de mi orientación sexual? ¿Tengo que ignorarlo?**

No, TOBE-ANSWER COMPANY C.A. no tolera esa clase de comportamiento. Le recomendamos que en primer lugar siga los procesos de queja dentro de su empresa. Si su problema sigue sin ser abordado, puede ponerse en contacto con el departamento de Capital Humano o si quiere conservar el anonimato, puede informar a través del correo de denuncia TOBE-ANSWER COMPANY C.A.

## **II. Conflicto de Interés**

**¿Se puede utilizar la computadora asignada por la Empresa para uso personal?**

No, utilizar la computadora portátil que le dio la Empresa para desarrollar su trabajo, en actividades personales puede generar un alto riesgo sobre la seguridad de la información.

**¿Puedo aceptar una invitación para un viaje con todos los gastos incluidos, para mí y mi familia por parte de un potencial proveedor o cliente?**

No, aceptar un viaje todo pagado para ti y tu familia, con los fines de obtener una ventaja para un contrato o un acuerdo, viola totalmente el conflicto de interés.

**¿Puedo ofrecer mis servicios operativos y/o consultorías a empresas del mismo sector?**

No, mientras seas empleado TOBE-ANSWER COMPANY C.A., no podrás prestar servicios operativos y/o consultorías a empresas del mismo sector.

**¿Qué se consideran regalos inaceptables?**

- Regalos de un asociado comercial o un cliente durante una negociación o una actividad para lograr una transacción.
- Comidas o actividades de recreación lujosas o frecuentes.
- Oferta de un asociado comercial de pagar los gastos de viaje a un evento auspiciado.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 16/18  |

### ¿Qué tipos de trabajos externos pueden crear un conflicto de interés?

- Trabajar para una firma jurídica o financiera.
- Proporcionar servicios de venta de productos o actividades relacionados con TOBE-ANSWER COMPANY C.A. .
- Ofrecer servicios externos dentro del mismo giro de negocios TOBE-ANSWER COMPANY C.A. .

### III. Pagos indebidos y Sobornos V. Seguridad, Salud y Medio Ambiente

#### ¿Creo que uno de nuestros agentes, esta sobornando un funcionario público para agilizar un servicio? ¿Debo denunciarlo?

Si. Todo acto que infrinja las disposiciones en materia de anticorrupción debe ser denunciado, recuerde que las sanciones son: medidas disciplinarias, civiles, administrativas y penales contempladas en el ordenamiento jurídico vigente nacional e internacional.

#### ¿Un cliente o proveedor me da un regalo en diciembre que es costoso, lo debería aceptar?

No. Recuerde que las políticas de la empresa, no admite regalos mayores al veinte por ciento del salario mínimo vigente.

### IV. Controles de Comercio Internacional

**Para cumplir las metas definidas en el plan de trabajo, en algunas ocasiones debo realizar actividades que promueven la negligencia, impericia e imprudencia, sin embargo, mi jefe inmediato, me exige el cumplimiento de dicho plan. ¿Qué debo hacer?**

La política de seguridad de la empresa no puede ser violada para cumplir un plan de trabajo.

Informe a su jefe inmediato y en el caso que no lo considere, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento.

#### ¿Mi jefe inmediato, continuamente, se comunica conmigo de manera agresiva y continuamente me amenaza en forma verbal? ¿Qué debo hacer?

El comportamiento agresivo y las amenazas verbales no son parte de nuestros valores, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento.

|  | <p style="text-align: center;"><b>TOBE ANSWER COMPANY</b><br/>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</p> |                    |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------|
| CÓDIGO                                                                            | FECHA EMISIÓN                                                                                            | FECHA MODIFICACIÓN | VERSIÓN | PÁGINA |
| CE025_P09                                                                         | 20.11.2021                                                                                               |                    | 1.0.    | 17/18  |

## V. Información sobre infracciones y sanciones del código de ética

**¿En el caso de infringir algún estándar ético contemplado en el código que puede pasarme?**

Puede existir la aplicación de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno del Trabajo u otras acciones de orden judicial, por lo tanto, el Código de Ética debe ser cumplido por todos los empleados, gerentes, accionistas, junta directiva, clientes y proveedores.

**¿pienso que, por mi denuncia, me ha afectado mi evaluación de desempeño, a pesar de que no he disminuido mi rendimiento?**

TOBE-ANSWER COMPANY C.A., garantiza que no tomará represalias, en contra de ningún empleado que realice una denuncia y mantendrá la confidencialidad del asunto. En caso de que usted se sienta afectado por esta situación, comunicarse de manera inmediata con el Oficial de cumplimiento.