

PRESENTACIÓN

BAMBÚ BPO S.A.S BIC, en su continuo proceso de crecimiento y compromiso con la transparencia y la ética, ha desarrollado el presente manual como una herramienta fundamental para guiar las prácticas empresariales. El documento recoge los valores de la compañía y establece reglas claras de conducta que deben ser observadas por todas las personas, tanto naturales como jurídicas, que interactúan con la compañía.

Su propósito principal es prevenir actos de corrupción, y asegurar el cumplimiento de los mecanismos necesarios para la detección, reporte y mitigación de riesgos asociados. Además, el apego a la ética y el cumplimiento en las relaciones comerciales y en la toma de decisiones es clave para construir una cultura sólida y una reputación íntegra. Al alinear las prácticas empresariales con un conjunto de principios fundamentales, **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** fomenta un entorno de confianza que beneficia tanto a la empresa como a su personal. Esta cultura de ética y cumplimiento no solo promueve la transparencia, sino que también asegura que todas las partes involucradas actúen con responsabilidad, lo que contribuye al éxito y crecimiento sostenido de la compañía.

ALCANCE

Este manual es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, incluyendo empleados, directivos, contratistas, proveedores y cualquier persona que tenga una relación con la compañía. Establece pautas claras de conducta para garantizar la transparencia, el cumplimiento normativo y la promoción de una cultura ética en todas las actividades comerciales. Se espera que todos los involucrados apliquen estos principios en su toma de decisiones y en sus interacciones, contribuyendo al fortalecimiento de la integridad y reputación de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**.

OBJETIVOS

1. Fomentar la adopción de prácticas responsables y transparentes por parte de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y sus grupos de interés, asegurando que todas las actividades se realicen con altos estándares éticos en cualquier contexto.
2. Consolidar la ética y el cumplimiento como pilares fundamentales de la cultura organizacional de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, integrándolos en el desarrollo personal y profesional de sus empleados.
3. Proveer un marco de referencia claro para que todos los miembros de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y sus colaboradores tomen decisiones alineadas con los valores y principios establecidos, contribuyendo al éxito sostenible de la empresa.

PRINCIPIOS

1. **Ética y responsabilidad en todas las operaciones:** Todas las actividades de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, en todos los niveles de la organización, se desarrollarán con un enfoque ético y responsable, asegurando prácticas comerciales transparentes y justas.

2. **Trato justo y digno:** Todas las personas, tanto internas como externas, que mantengan una relación con **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** recibirán un trato equitativo, respetuoso y digno, promoviendo relaciones laborales y comerciales basadas en la confianza y el respeto mutuo.
3. **Cumplimiento de la legislación vigente:** **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y todas las personas que la integran se comprometen a cumplir con la normativa legal aplicable en cada región, comunidad y país donde la empresa opera, garantizando la integridad y el respeto por las leyes locales.
4. **Transparencia y la confianza:** **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** fomentará una cultura de transparencia, donde la comunicación abierta y la rendición de cuentas sean principios clave en todas las interacciones y decisiones empresariales.

DEFINICIONES

Alta gerencia: sector de recursos humanos de una empresa que se encarga de gestionar la organización, siendo fundamental en la toma de decisiones, la administración de proyectos y dirigiendo equipos de trabajo para obtener una mejora continua de los procesos, el rendimiento y los estados financieros de la compañía.

Cliente: es una persona o entidad que compra los bienes y/o servicios que ofrece una empresa.

Colaborador: persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.

Conducta: describe las acciones que realiza un individuo, frente a los estímulos que recibe.

Corrupción: infiere la aceptación de un soborno o acto ilícito a través del pago de un dinero o activo a cambio de un beneficio personal, externo o cualquier actor representando un acto ilegítimo para la empresa y su normatividad vigente.

Dáviva: cosa que se da como regalo.

Directivo: aquella persona que tiene el poder o la función para dirigir personas, equipos u otra rama de una empresa. El directivo puede dirigir una compañía, así como parte de ella.

Empleado: es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador.

Ética: conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

Grupos de interés: es la persona, grupo de personas u organizaciones que se ven impactados y/o impactan la operación de la compañía y que pueden afectar el desempeño de la misma.

Principios: son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización.

Proveedor: persona natural o jurídica que provee o abastece a otra de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

Servidor público: empleados o trabajadores de entidades estatales que en el ejercicio de sus funciones sirvan a entidades gubernamentales.

Soborno transnacional: Es el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus Empleados, administradores, Asociados, Contratistas o Sociedades Subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: sumas de dinero, u objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.

Socio: persona que participa en un negocio jurídico con otros.

Transparencia: información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda.

Valores: son los principios por los que se rige una persona, un grupo o una sociedad. Los valores son conceptos abstractos, pero se manifiestan en cualidades y actitudes que desarrollan las personas.

DISPOSICIONES GENERALES

i. Lugar de trabajo seguro y respetuoso.

Primero. La salud y la seguridad de todas las personas en **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** son una prioridad fundamental. Es esencial que cada miembro de la organización se comprometa a cuidar de su propio bienestar y del de sus compañeros. Todos deben estar preparados para identificar y actuar frente a cualquier riesgo de seguridad. Es obligatorio realizar todas las actividades laborales de manera segura y eficiente, cumpliendo con las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos, incluyendo la correcta aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Segundo. Todas las actividades de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se realizarán de una manera más respetuosa con el ambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Tercero. En **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** no se tolerará ningún tipo de acoso, ya sea verbal, físico o psicológico. El respeto hacia los demás implica ser conscientes de la forma en que tratamos y nos comunicamos con los demás, promoviendo siempre un ambiente de cortesía y consideración. Es fundamental fomentar un entorno de respeto mutuo entre todos los grupos de interés, asegurando que cada persona se sienta valorada y tratada con dignidad en todo momento.

Cuarto. El comportamiento de los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se ajustará al espíritu y a la letra de este Manual De Ética y Buenas Prácticas, así como al Reglamento Interno de Trabajo, valores empresariales, misión, visión y demás políticas vigentes.

Además, se espera el respeto al código de vestimenta de la empresa y al uso adecuado del uniforme, lo cual contribuye a proyectar una imagen profesional de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** ante terceros y grupos de interés. En caso de que un empleado porte el uniforme fuera de las instalaciones de la empresa, se deberá cuidar su comportamiento y, de ser posible, evitar el uso del mismo o cubrir el logo para proteger la imagen corporativa.

Quinto. El cumplimiento de las normas y leyes, es condición obligatoria dentro de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC** Todos sus grupos de interés, deben cumplir con la legislación vigente en el país donde desarrollen sus actividades.

Sexto. Todos los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S. BIC** deben cumplir las políticas, procedimientos, protocolos, manuales de la compañía, reglamentos, así como las instrucciones que han sido desarrolladas y aprobadas por la Gerencia.

Séptimo. **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el lugar de trabajo. El personal de la empresa colaborará en el cumplimiento estricto de las normas laborales aplicables y en la prevención, detección y erradicación de irregularidades en esta materia.

Octavo. Todos los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** están obligados a actuar en sus relaciones con compañeros de trabajo, clientes, proveedores y demás grupos de interés, siguiendo principios de respeto, dignidad y justicia. No se permitirá ninguna forma de violencia, acoso, abuso o discriminación en el entorno laboral, ya sea por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social. Es fundamental que todos los integrantes de la organización contribuyan a mantener un ambiente inclusivo y respetuoso para todos.

Noveno. El consumo de sustancias psicoactivas que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones profesionales está estrictamente prohibido, tal como lo establece la Política de Prevención de Consumo de Sustancias Psicoactivas, Alcohol, Tabaquismo y Porte de Armas de BIC. Esta política tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo seguro, saludable y productivo para todos los empleados.

Décimo. Es fundamental que los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** interioricen los valores empresariales, ya que esto favorece el desarrollo armonioso entre el ser y el hacer, promoviendo relaciones laborales duraderas y productivas. Los valores clave que guían este proceso son: **Comunicación, Calidad Humana, adaptabilidad e integridad**. Estos principios son esenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional y el éxito compartido dentro de la empresa.

ii. Relaciones profesionales.

Décimo primero. La relación entre los colaboradores, así como entre estos y sus jefes inmediatos, debe basarse en los valores de respeto, cercanía y empatía, con el objetivo de

mantener un ambiente laboral saludable y adecuado que favorezca el crecimiento de todas las partes involucradas. Los colaboradores en puestos de liderazgo tienen la responsabilidad de ser modelos a seguir, demostrando en todo momento los valores, principios y la cultura que son fundamentales para **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**.

Décimo segundo. Es fundamental que todos los empleados, sin importar su cargo, cumplan responsablemente con sus obligaciones. Se reconoce que, para acceder a bienes o servicios, las personas suelen recurrir a créditos, préstamos u otros medios financieros. Sin embargo, dado el tipo de actividad que **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** desarrolla, es esencial que los empleados respeten sus compromisos y cumplan puntualmente con el pago de sus obligaciones y acuerdos financieros. Este comportamiento refleja los valores que caracterizan la cultura organizacional de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**.

Décimo tercero. Está prohibido realizar cualquier transacción de compra-venta de productos o servicios entre empleados, independientemente de su rango o jerarquía dentro de la empresa. Asimismo, se prohíbe el otorgamiento de préstamos de dinero entre los empleados. Estas medidas buscan evitar conflictos de interés y mantener un ambiente laboral transparente y profesional.

iii. Buen nombre y conflicto de intereses.

Décimo cuarto. **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** y sus empleados, sin importar su jerarquía o rango dentro de la empresa, tienen estrictamente prohibido apoyar o contribuir a partidos políticos o a sus candidatos, sin excepciones. Los accionistas, directivos, empleados y contratistas pueden ofrecer apoyo o realizar contribuciones a partidos políticos únicamente de manera personal, asegurándose de que dicha participación no comprometa los intereses de la empresa.

Décimo quinto. Las actividades de promoción y/o publicidad de la empresa se realizarán de forma clara y objetiva con el fin de no ofrecer información falsa, engañosa o que pueda inducir a error a clientes o a terceros.

Décimo sexto. Todos los empleados están obligados a velar por la prevención del fraude, y el soborno, en este sentido, se prohíbe ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en dinero o equivalentes como tarjetas de regalos o tarjeta de bonos o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas del cargo, provenientes de autoridades, funcionarios, proveedores o clientes.

BAMBÚ BPO S.A.S BIC solo podrá entregar regalos que proyecten la marca o los valores y que sean proporcionados desde las áreas encargadas.

Las invitaciones institucionales que se realicen como desayunos, refrigerios, almuerzos o cenas se enmarcarán dentro del giro ordinario de los negocios, teniendo en cuenta que el límite es el presupuesto destinado para relaciones públicas de la empresa.

Décimo séptimo. Cuando un empleado reciba un regalo que supere el equivalente a veinte (20) dólares americanos, y que no tenga marca institucional y el colaborador considere

que puede recibirlo, deberá consultar con su superior inmediato, y quien, tras analizar la situación, podrá autorizar la recepción del regalo. El trabajador dejará constancia de la recepción del regalo y la autorización.

Décimo octavo. Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** deben evitar situaciones que puedan generar un conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la compañía. Asimismo, deben abstenerse de representar a la empresa o de participar en la toma de decisiones en las que, directa o indirectamente, ellos mismos o personas vinculadas a ellos tengan un interés personal. Queda prohibido que los empleados utilicen su posición dentro de la empresa para obtener ventajas patrimoniales, personales o para acceder a oportunidades de negocio que sean de su propio beneficio.

Décimo noveno. Cuando los colaboradores de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, independientemente de su jerarquía o posición, participen en redes sociales u otras plataformas de comunicación masiva (como WhatsApp, Instagram, YouTube, Twitter, TikTok, entre otras actuales o futuras), deberán tener especial cuidado de expresar únicamente opiniones personales. En ningún caso podrán utilizar el logo de la empresa en sus publicaciones y deberán adherirse a las siguientes reglas:

1. Abstenerse de comunicar o divulgar información que pueda dañar la imagen de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, o alguno de sus grupos de interés, entendidos estos como clientes o proveedores.
2. Abstenerse de comunicar información de los negocios de la empresa.
3. Abstenerse de incurrir en, o promover, insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.
4. Los colaboradores deberán abstenerse de utilizar su condición de empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** para promover cualquier posición o iniciativa personal. No obstante, podrán mencionar en sus perfiles profesionales el nombre de la empresa y su cargo, siempre y cuando se respete la distinción entre sus opiniones personales y las de la compañía.
5. El lenguaje utilizado debe enaltecer los valores de respeto, responsabilidad y cercanía.

iv. Uso y custodia de la información.

Vigésimo. Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** tienen la responsabilidad de proteger la información y el conocimiento generado dentro de la organización, así como aquellos recursos que sean de propiedad de la empresa o que estén bajo su custodia.

Vigésimo primero. Los empleados se abstendrán de utilizar en su propio beneficio cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de su cargo. Tampoco comunicarán información a terceros, excepto en cumplimiento de la normativa aplicable, de las normas de la compañía o cuando sean expresamente autorizados a ello. Asimismo, tampoco utilizarán datos, información o documentos de carácter confidencial provenientes de una tercera compañía.

Vigésimo segundo. Los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se comprometen a mantener la confidencialidad de cualquier dato, información o documento obtenido en el ejercicio de sus responsabilidades dentro de la empresa. Además, se comprometen a hacer un uso de esta información conforme a la normativa interna aplicable, garantizando que dicha información sea utilizada exclusivamente para la finalidad para la cual fue obtenida.

La obligación de confidencialidad permanecerá inclusive luego de concluida la relación laboral y comprenderá la obligación de devolver cualquier material relacionado con la empresa que tenga en su poder el empleado en el momento del cese de la relación laboral. Asimismo, **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se reserva el derecho de ejercer cualquier tipo de acción legal penal o civil según sea el caso, en contra de aquel tercero que faltando a lo aquí expresado divulgue información o la use en su propio beneficio.

Vigésimo tercero. **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** deberá respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, ya sean empleados u otros grupos de interés, cuyos datos estén bajo su custodia. En este sentido, se mantendrá estricta confidencialidad sobre dicha información, la cual no podrá ser divulgada, transmitida ni cedida, salvo en los casos en que la solicitud provenga de una autoridad competente o del propio titular de la información.

Vigésimo cuarto. Toda la información relacionada con operaciones de trascendencia económica realizadas por **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** será registrada de manera clara y precisa en los registros contables correspondientes, reflejando fielmente las transacciones efectuadas. Estos registros estarán disponibles para los auditores internos y externos. Además, los colaboradores deberán seguir las políticas y procedimientos aplicables de contabilidad y gestión de registros para garantizar la correcta preparación de toda la documentación relacionada.

v. Línea ética.

Vigésimo quinto. **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** habilitará en su página web una línea ética, diseñada para que empleados, proveedores, clientes y, en general, todos los grupos de interés puedan reportar de manera anónima, cualquier comportamiento no ético que pueda afectar la cultura organizacional de la compañía.

Vigésimo sexto. El reporte de situaciones o aspectos irregulares no debe generar temor o inquietud, ya que **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** se compromete a proteger la identidad de las personas y a garantizar la total confidencialidad de sus declaraciones. En ningún caso, **BAMBÚ BPO S.A.S BIC** tomará represalias ni adoptará medidas en contra de quienes, de buena fe, actúen en favor de una cultura ética.

Vigésimo séptimo. Las situaciones que pueden ser reportadas a través de la línea ética incluyen, pero no se limitan a, omisiones en los controles internos y normativas, fraude o hurto, malversación de activos, manipulación de estados financieros, corrupción, conflictos de interés de terceros, mal uso de los activos de la organización, revelación de información confidencial, abuso de la tecnología, acoso, violación de leyes o regulaciones, conflictos laborales, mal ambiente de trabajo y/o problemas personales conflictivos, o cualquier otro acto que contravenga la cultura ética y organizacional.

vi. Publicidad.

Vigésimo octavo. BAMBÚ BPO S.A.S BIC se compromete a poner a disposición de todos los grupos de interés, incluyendo empleados, colaboradores, clientes, proveedores, socios y otros, el presente manual, utilizando los medios necesarios para garantizar su difusión y facilitar su conocimiento y comprensión.

En ese orden de ideas, el presente manual será socializado con los empleados de **BAMBÚ BPO S.A.S BIC**, y publicado en la página web e intranet, teniendo en cuenta que es de obligatorio cumplimiento y forma parte del Reglamento Interno de trabajo, por lo cual, toda falta en contra de lo aquí estipulado será objeto de sanción de acuerdo al capítulo XX del Reglamento Interno de Trabajo.

Fanny Stella Rúa López
CC. 43.071.619
Representante Legal
BAMBÚ BPO S.A.S BIC
NIT: 900387654-2