

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# El Código de Fiserv.



## Mensaje de nuestro presidente y director ejecutivo

Estamos viviendo en un momento de transformación monumental, tanto dentro de la industria de la tecnología financiera como en todo el mundo en general. Nuestra luz orientadora en toda la trayectoria de este cambio siempre serán nuestros Valores de Fiserv, y la forma en que cobran vida es cuando demostramos un comportamiento ético, respetuoso, inclusivo y honesto en todo lo que hacemos.

Nuestro Código de conducta y ética empresarial (el "Código") sirve como base para el comportamiento ético en toda nuestra compañía y nos rige como asociados, representantes y afiliados de Fiserv. Explica de que manera, mediante nuestras acciones, personificamos los Valores de Fiserv e interactuamos con nuestros clientes, socios comerciales, entre nosotros y con las comunidades en las que operamos.

Revisamos habitualmente el Código y lo actualizamos para asegurarnos de mantener los más altos estándares que se esperan de nosotros por ser líderes en la industria. Independientemente de su función o ubicación, usted tiene la importante responsabilidad de comprender y cumplir con la letra y el espíritu del Código. Al hacerlo, no solo generamos confianza con nuestros clientes, socios comerciales y comunidades, sino que fortalecemos nuestra cultura ética y nos acercamos a lograr nuestra aspiración. Si bien nuestro propósito requiere que mantengamos los niveles más altos de excelencia, debemos atenernos de manera simultánea a los más altos estándares éticos. Le recomiendo que se familiarice con el Código y lo utilice al tomar decisiones para la compañía.

Gracias por su compromiso continuo de vivir nuestros Valores, su compromiso de servir a nuestros clientes con excelencia y todo lo que hace para ayudarnos a dar lo mejor de Fiserv.



**Frank Bisignano**  
Presidente y director ejecutivo

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Contenido

## Mensaje de nuestro director ejecutivo

## Nuestros fundamentos

- 4 Nuestro Código
- 5 Nuestros principios
- 6 Nuestras responsabilidades

## Informar

## Hacer lo correcto

- 11 Tratos comerciales honestos
- 13 Evitar los conflictos de intereses
- 15 Regalos y entretenimiento
- 17 Competencia y antimonopolio
- 18 Información privilegiada
- 20 Sostenibilidad corporativa y derechos humanos
- 22 Actividades políticas y contribuciones benéficas

## Inspirar y lograr la excelencia

- 25 Ambiente respetuoso
- 27 Antidiscriminación
- 28 Contra el acoso
- 29 Ámbito laboral libre de sustancias
- 30 Seguridad y protección en el ámbito laboral

## Ganar la confianza del cliente a diario

- 33 Documentación precisa
- 34 Conformidad de productos y servicios
- 35 Reembolso de gastos y viajes
- 36 Manejo de registros
- 37 Investigación de antecedentes
- 38 Relaciones con los medios y los inversores
- 39 Redes sociales

## Crear con un propósito

- 41 Información confidencial
- 43 Propiedad intelectual
- 45 Protección de nuestros activos

## Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

## Recursos útiles

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

**Nuestros fundamentos**

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Nuestros fundamentos.



El Código es nuestra guía básica de las expectativas que nos rigen como asociados, representantes y afiliados de Fiserv.

Nuestro **Código**

Nuestros **principios**

Nuestras **responsabilidades**

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Nuestro Código

Nuestro Código se aplica a todos los asociados y miembros del directorio de Fiserv (los cuales se denominan colectivamente "asociados"). Esperamos que lea y conozca el Código, cumpla con su letra y espíritu, y lo use como su brújula moral. Si bien el Código se aplica a los asociados de Fiserv, Fiserv también espera que sus socios comerciales, proveedores de servicios y proveedores cumplan con los principios de este Código. El Código debe cumplirse a nivel mundial, y su aplicación en cualquier país en particular será interpretada de manera que cumpla con las leyes, normas o directivas locales vigentes, según sea necesario. Cualquier política sujeta a un acuerdo de un consejo laboral debe permanecer en vigencia hasta que se reemplace con un acuerdo nuevo. El Código no podrá ser derogado ni modificado a menos que la Junta Directiva así lo apruebe.

Los cambios o las exenciones del Código se divulgarán conforme lo exigen las normas y leyes vigentes.

El Comité de Ética tiene la responsabilidad de promover, supervisar y hacer cumplir nuestro Código. Sin embargo, la responsabilidad de cumplir con el Código y los requisitos legales de Fiserv y de mantener nuestra reputación recae en cada uno de nosotros de forma individual.

Si tiene preguntas sobre el curso de acción correcto, busque ayuda en uno de los recursos identificados en este Código.





Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Nuestras responsabilidades

Todos, en conjunto, somos responsables de promover y proteger la marca Fiserv para que siga siendo reconocida por nuestros innovadores servicios financieros, soluciones informáticas y altos estándares éticos. Cada uno, de forma individual, somos responsables de comprender y cumplir con el Código y todas las demás políticas.

### Como asociado, usted debe hacer lo siguiente:

- servir de modelo de conducta apropiada en todo momento; cada uno de nosotros, en especial los gerentes, debemos actuar con integridad e inspirar confianza
- completar todas las actividades de ética y cumplimiento obligatorias de Fiserv, incluida la capacitación sobre cumplimiento
- buscar asesoramiento en algún recurso apropiado de la compañía cuando no esté seguro sobre cómo aplicar los estándares de conducta empresarial de Fiserv a una situación específica o en general a cualquier aspecto de su trabajo
- cumplir con los requisitos del Código para informar una preocupación, ya sea que observe una posible violación del Código o que esté al tanto de ella por otro asociado
- el nivel gerencial y superior debe asegurarse de que sus subordinados directos cuenten con los recursos que necesitan para llevar a cabo negocios de manera ética
- ser franco y honesto en todos sus acuerdos comerciales y cumplir con todas las leyes vigentes



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

**Informar**

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Informar.



Como miembros del equipo de Fiserv, debemos ser responsables de nuestras acciones y decisiones, y debemos esperar lo mismo de los demás. Esto significa que debe hablar si observa algo que está mal o buscar un consejo o ayuda si no está seguro. Aunque no esté seguro de si ha ocurrido o no una conducta indebida, hablar es siempre lo correcto.

- ¿Cuándo debo informar?
- ¿Qué debo informar?
- ¿Cómo debo informar?
- Prohibición de represalias
- Sin contrato

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Informar

Respalde nuestro Código, nuestras políticas, nuestros procedimientos y nuestro cumplimiento con la ley informando sus preocupaciones.

## ¿Cuándo debo informar?

Informe posibles violaciones de nuestro Código de inmediato, para que puedan ser abordadas a la brevedad. Si sospecha que las acciones de alguien podrían ser inapropiadas, ilegales o poco éticas, informe su preocupación sin demora.

## ¿Qué debo informar?

Informe sobre cualquier violación comprobada o posible de:

- nuestro Código
- nuestras políticas y procedimientos
- las normas y leyes vigentes

No dude en pedir ayuda en cualquier momento.

## ¿Cómo informo?

- 1. Comuníquese con Alertline de Fiserv.** Puede hacerlo llamando las 24 horas a Alertline o accediendo a Ethicspoint para informar una preocupación. Para hacer denuncias en los EE. UU., Canadá o Puerto Rico, llame al 1-888-475-0012; para hacer denuncias en otras jurisdicciones, vaya a FUEL para acceder a los números gratuitos internacionales específicos de cada país.
- 2. Comuníquese con la Oficina de Ética.** Lo puede hacer enviando un correo electrónico a [Ethics&Compliance@Fiserv.com](mailto:Ethics&Compliance@Fiserv.com). La Oficina de Ética tiene la responsabilidad de promover, supervisar y hacer cumplir nuestro Código.
- 3. Hable con un gerente de Fiserv o su representante de Recursos Humanos.** Si se siente más cómodo hablando con un gerente o con su representante de Recursos Humanos, hágalo. Todo el que se entere de una posible violación debe informarla de inmediato. **No informar una violación posible o sospechada mediante uno de los canales aprobados es una violación del Código.**

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

**Informar**

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

Fiserv  
Código de conducta y ética empresarial

## Informar

Los informes en Alertline pueden ser anónimos y se revisarán a la brevedad. Las investigaciones se llevarán a cabo de forma objetiva y justa bajo la dirección de la **Oficina de Ética**. Si una investigación confirma que ha ocurrido una violación, quienes estén involucrados pueden estar sujetos a medidas disciplinarias, incluido el despido. Algunos ejemplos de conductas que podrían derivar en medidas disciplinarias incluyen:

- solicitar, permitir o ayudar a otros a violar el Código, las leyes, las normas o las políticas de Fiserv, o asistir a otra persona en la violación de estos estándares
- no informar de inmediato una violación comprobada o posible del Código, las políticas de Fiserv, los procedimientos o la ley
- utilizar de manera indebida o inapropiada los activos de Fiserv
- ser deshonesto o no cooperar con las investigaciones o auditorías de Fiserv

- tomar represalias contra otro asociado o un tercero que informe sobre una posible violación del Código, ley o norma, o para cooperar durante una investigación de Fiserv.

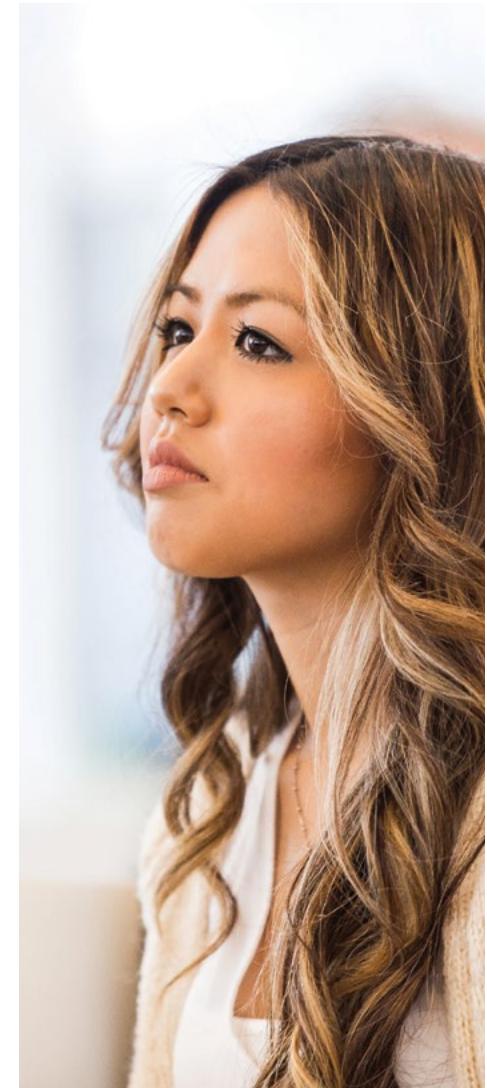
### Prohibición de represalias

Fiserv prohíbe las represalias contra cualquier persona que informe una supuesta violación del Código o participación en una investigación interna o externa de una violación, o colaboración con la misma. Esta disposición de prohibición de represalias del Código no limita el recurso de la compañía si se descubre en última instancia que el asociado que informa la violación ha sido partícipe de ella, o si el asociado, a sabiendas, realiza una acusación falsa, miente al investigador, interfiere con la investigación o se rehúsa a colaborar en ella.

### Sin contrato

Nuestro Código no es un contrato. No otorga ningún derecho laboral específico ni garantía de empleo durante un período específico.

**fiserv.**



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

**Hacer lo correcto**

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Hacer lo correcto.



Hacer lo correcto preserva la integridad y la estabilidad de nuestra organización. Nuestra cultura y reputación se definen por nuestras acciones y las decisiones que tomamos a diario.

- Tratos comerciales honestos
- Evitar los conflictos de intereses
- Regalos y entretenimiento
- Competencia y antimonopolio
- Información privilegiada
- Sostenibilidad corporativa y derechos humanos
- Actividades políticas y contribuciones benéficas

## Tratos comerciales honestos

Los sobornos, el lavado de dinero y todas las demás formas de corrupción son ilegales. Nunca comprometa nuestra reputación mediante la realización de negocios de forma deshonesta.

### Nuestra responsabilidad

Es imprescindible que cada uno de nosotros haga su aporte para defender y mantener la excelente reputación de nuestra compañía en todos nuestros negocios.

Fiserv opera en muchas jurisdicciones, y las leyes que afectan los negocios internacionales son complicadas. Cada transacción se debe evaluar minuciosamente para garantizar el cumplimiento con las normas y reglas vigentes. Las preguntas respecto al curso de acción adecuado siempre deben dirigirse al departamento Legal, y los asociados deben informar cualquier actividad sospechosa tal y como lo establecen los requisitos del Código.

### Ya sea que realice negocios de forma local o internacional:

- debemos cumplir con la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE. UU. (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA) y las leyes antisoborno y anticorrupción de todos los países en los cuales realizamos negocios (acceda a la Política global antisoborno y anticorrupción en FUEL para obtener más información)
- debemos cumplir con las leyes vigentes de prevención de lavado de dinero (Anti-Money Laundering, AML), antiterrorismo y de sanciones de los países donde hacemos negocios; se espera que los asociados sepan quiénes son nuestros clientes, agentes,

socios comerciales y proveedores de servicios y que comprendan su uso de nuestros productos y servicios

- debemos cumplir con todas las leyes mercantiles internacionales vigentes que regulan, entre otras cosas, con quiénes podemos hacer negocios, y la importación y exportación de nuestros productos, servicios y tecnología
- la exportación de ciertos tipos de información técnica fuera de los Estados Unidos también puede estar prohibida por la ley
- las transacciones financieras deben registrarse debidamente y de forma transparente
- la misma guía "Conozca a su cliente" que se aplica a las instituciones financieras de los EE. UU. es adecuada para las empresas estadounidenses que operan de forma internacional (la guía "Conozca a su cliente" fue creada para evitar el lavado de dinero); se espera que los asociados conozcan quiénes son nuestros posibles clientes, agentes, socios comerciales y proveedores de servicios, y que comprendan su uso de nuestros productos y servicios para garantizar que sus fondos provengan de fuentes legítimas y que nuestros productos y servicios se utilicen para actividades comerciales legítimas
- su participación en negocios como asociado de Fiserv se reconoce como acciones de la compañía

### ¿Qué es eso?

La FCPA prohíbe ofrecer, pagar, prometer un pago o autorizar el pago de dinero, regalos o cualquier otro objeto de valor que se entregue a un funcionario extranjero a fin de influenciar un acto o una decisión de parte del funcionario y así inducir al funcionario a usar su influencia para efectuar cualquier acto o decisión, o buscar cualquier ventaja inadecuada para ayudar a Fiserv a obtener o retener negocios en un país extranjero. Nunca ofrezca un regalo, pago ni nada de valor a un funcionario extranjero para persuadirlo o influenciarlo.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Tratos comerciales honestos

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo que haré</b>	 <b>Lo que no haré</b>
Comunicarme con el departamento Legal para obtener asesoramiento sobre una transacción extranjera propuesta	Ofrecerle a un funcionario extranjero una comida u otro beneficio que sea contradictorio con nuestra política
Informar de inmediato cualquier solicitud de pago, regalo u otro intercambio inapropiado de acuerdo con los requisitos de este Código	Hacer negocios con personas que no compartan el compromiso con las prácticas comerciales libres de corrupción
Informar cualquier sospecha de actividad de lavado de dinero o de financiamiento del terrorismo	Pasar por alto o ignorar las señales de alerta que podrían indicar actividades corruptas en nombre de Fiserv o de un tercero

**P.** Una de nuestras proveedoras ofreció no cobrarnos una tarifa de transacción a cambio de que entrevistáramos a su hijo bien cualificado para un puesto vacante. Podríamos ahorrar dinero y posiblemente contratar a un excelente candidato. ¿Es esto un problema?

**R.** Sí, eso podría verse como un soborno. La clienta ofreció algo de valor (no cobrar una tarifa) a cambio de un trato favorable (una entrevista). Lo que al principio podría parecer un beneficio, de hecho, es inadecuado e incluso podría ser ilegal. El mejor curso de acción sería informar el incidente de acuerdo con los requisitos de este Código.



## Un activo valioso:

Política global antisoborno y anticorrupción

## Evitar los conflictos de intereses

Un conflicto de intereses, o incluso algo que aparente serlo, puede tener un impacto negativo en nuestra reputación y nuestros resultados. Sus intereses comerciales personales nunca deben entrar en conflicto, o parecer entrar en conflicto, con los intereses de Fiserv.

Debe evitar un conflicto, o algo que aparente ser un conflicto, entre sus intereses personales y los intereses de Fiserv. Evite toda actividad que pueda representar un conflicto o que afecte su objetividad para tomar decisiones comerciales en nombre de Fiserv. Se espera que ponga su trabajo en Fiserv por delante de otras oportunidades comerciales personales, segundos trabajos o el servicio gubernamental.

### Nuestra responsabilidad

Las decisiones comerciales deben tomarse de forma objetiva. No permita que las relaciones personales influyan en las decisiones comerciales de Fiserv.

Si una situación pudiera percibirse como un conflicto de intereses, debe notificar a la **Oficina de Ética** al respecto, excepto en los casos que se especifican a continuación. Los conflictos de intereses se pueden representar de muchas formas. El Código no puede abordar cada posible situación de conflicto de intereses, así que el buen criterio y el asesoramiento son sus herramientas cuando esté en duda.

### Intereses externos

#### No debe:

- tener un interés financiero significativo sobre cualquier cliente, proveedor o agente de Fiserv si está en posición de afectar la relación comercial que tiene

Fiserv con ellos sin la aprobación expresa de la Oficina de Ética (la participación accionaria nominal en un cliente, proveedor o agente de su parte o de un familiar no implica, por lo general, un conflicto de intereses a menos que ese interés en la entidad sea importante o constituya más que una pequeña parte de su cartera de inversiones general sin aprobación expresa)

- aprovechar una oportunidad de negocio o ganancia que le pertenezca Fiserv o que compita con Fiserv de alguna manera

### Empleo externo

#### No debe:

- ser empleado o recibir remuneración de un cliente, proveedor o agente de Fiserv sin aprobación expresa de la **Oficina de Ética**
- ser empleado o recibir remuneración de la competencia de Fiserv
- tener un empleo externo que afecte de forma negativa su desempeño laboral, interfiera con sus responsabilidades de Fiserv o pueda afectar de forma negativa los acuerdos comerciales o la reputación de Fiserv
- ejercer como funcionario o director de una compañía con fines de lucro sin aprobación previa de conformidad con la política de la compañía respecto al servicio en la junta

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Evitar los conflictos de intereses

## Familiares, amigos y relaciones personales

Debe informar todas las siguientes situaciones a su representante de Recursos Humanos o al jefe de Ética o a la **Oficina de Ética** para su posterior evaluación:

- Un familiar, una pareja de hecho o una pareja romántica que trabaja o solicita empleo en Fiserv
- Un familiar, una pareja de hecho o una pareja romántica que posea un interés financiero importante en un cliente, proveedor o agente de Fiserv, o que trabaje para ellos, si está en posición de afectar los negocios que Fiserv tiene con ellos
- Una relación romántica entre asociados de Fiserv si dicha relación pudiera dar inicio a un conflicto de intereses posible, percibido o real

### No debe:

- De forma directa o indirecta, contratar, supervisar ni tener algún tipo de autoridad sobre un familiar, una pareja de hecho o una pareja romántica.

La compañía evaluará si cree que los hechos subyacentes de la divulgación podrían constituir un conflicto de intereses real o posible según el Código. Fiserv tiene el derecho de modificar los deberes laborales, cambiar las líneas jerárquicas y tomar cualquier otra medida necesaria según su evaluación en el momento de la divulgación o con posterioridad. Después de informar inicialmente el posible conflicto de intereses, debe continuar divulgándolo como parte de cualquier certificación posterior de conflictos de intereses.

Informe toda actividad que crea que pueda ser un conflicto; el no hacerlo se considera una violación del Código.

### Poner en práctica los conceptos de conflictos de intereses

Para determinar si tiene un conflicto de intereses que debe divulgarse, hágase estas preguntas:

¿Influyen o aparentan influir mis intereses externos en mi capacidad para tomar decisiones comerciales acertadas?

¿Me beneficia con mi participación en esta situación? ¿Se beneficia un amigo o familiar mío?

¿Podría mi participación en esta actividad interferir con mi capacidad para hacer mi trabajo?

¿Causa esta situación que ponga mis propios intereses por delante de los Fiserv?

Si esta situación se hiciera pública, ¿me avergonzaría? ¿Podría avergonzar a Fiserv?

Si responde “sí” o incluso “tal vez” a algunas de estas preguntas, es señal de que debe detenerse y buscar asesoramiento o preguntar. Comuníquese con Alertline o con la **Oficina de Ética** para obtener orientación adicional.



Un activo valioso:

Política de servicio en la junta

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Regalos y entretenimiento

El intercambio de regalos y las ofertas de entretenimiento pueden crear un conflicto de intereses posible o real. Solo brinde y acepte artículos en situaciones donde hacerlo sea legal, ético y cumpla con este Código.

### Nuestra responsabilidad

#### Regalos

SOLO puede ofrecer o aceptar regalos de parte de asociados de Fiserv y personas o entidades externas de Fiserv con quienes llevemos a cabo negocios o planeemos hacerlo si:

- El costo o valor del regalo es nominal, en virtud de los estándares locales (pero no excede los 200 USD o su equivalente en moneda local). Los regalos en efectivo y las tarjetas de regalo están prohibidos cuando se den o reciban de personas o entidades externas a Fiserv, excepto con la aprobación expresa por escrito de la Oficina de Ética
- Es probable que el regalo no influya (o aparentemente no influye) en su criterio comercial o se considere que afecta el compromiso de nuestra compañía de realizar negocios de manera legal y ética
- Dar y recibir regalos es algo habitual y forme parte de la manera de hacer negocios (como, por ejemplo, durante las Fiestas)
- El regalo no ha sido solicitado por un asociado de Fiserv
- Ha informado a su gerente sobre el regalo, quien puede brindar expectativas más estrictas que deba cumplir según su puesto específico y responsabilidades en la compañía



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Regalos y entretenimiento

## Entretenimiento

Si bien no prohibimos que ofrezca o acepte ofertas de entretenimiento, debe considerar y cumplir con las siguientes reglas:

- El entretenimiento debe ser usual, habitual y nominal, como comidas de negocios (pero no debe exceder los 200 USD o el monto equivalente en la moneda local)
- Debe haber un propósito comercial válido para ofrecer o aceptar la oferta de entretenimiento
- Aceptar la oferta de entretenimiento de un proveedor específico no debe ser algo frecuente
- No debe solicitar la oferta de entretenimiento

Si la oferta de entretenimiento no cumple con las reglas antes mencionadas (como viajes, boletos para el teatro y eventos exclusivos como el Super Bowl, el Masters, etc.) debe buscar la aprobación de la Oficina de Ética y su gerente antes de aceptar o asistir al evento.

Fuera de los Estados Unidos, se debe prestar extrema atención al hecho de dar y recibir regalos, ya que las leyes y costumbres locales varían de forma significativa de un lugar a otro y podrían diferir de lo que usted está acostumbrado. Es obligatorio que considere las circunstancias del regalo propuesto (y busque asesoramiento del departamento Legal de Fiserv) para cumplir con la ley y las políticas antisoborno y la FCPA de Fiserv.

**Conozca nuestras políticas.** Tenemos reglas para garantizar que los regalos y el entretenimiento no se utilicen como un medio para intercambiar de forma inapropiada resultados comerciales favorables. Asegúrese de conocer y cumplir con los requisitos del Código. Si tiene preguntas, comuníquese con su gerente.

**Conozca sus políticas.** Comprenda las posibles reglas del receptor sobre regalos y entretenimiento antes de hacerle una oferta. Solo haga ofertas que sean coherentes con las políticas del receptor y que sean consideradas modestas según sus estándares locales.

**Saber cuándo decir “No.”** No acepte regalos u ofertas de entretenimiento que podrían avergonzar a Fiserv, que podrían interpretarse como un soborno o una coima, o que sean a cambio de un trato preferencial en un negocio. Si cree que una persona o entidad le ha ofrecido algo que podría reflejarse de forma negativa en las otras partes involucradas, rechace la oferta explicando nuestras políticas. Para ser claros, no ofrecemos ni aceptamos entretenimiento de índole sexual o que sea indecente de alguna otra manera o que no cumpla con nuestros Valores.

**P.** ¿Qué debo hacer si recibo una canasta con frutas y chocolates no solicitada de parte de un proveedor como regalo por las Fiestas?

**R.** Dígale a su gerente que ha recibido el regalo. Si el regalo es extravagante, comuníquese con el proveedor e infórmele que no puede aceptarlo, y haga los arreglos pertinentes para devolverlo. Si la canasta tiene un valor nominal, colóquela en su ámbito laboral para compartirla con todos los demás asociados.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Competencia y antimonopolio

Estamos comprometidos con la competencia libre y justa, cuyo único beneficio es brindar valor superior a nuestros clientes mediante tecnología de vanguardia, innovación consciente y excelencia en todo lo que hacemos. Fiserv prohíbe las actividades que sean anticompetitivas, y nuestro compromiso está alineado con las leyes antimonopolio estatales y federales.

## Nuestra responsabilidad

Evite conductas que puedan comprometer nuestra reputación en la industria, asegurándose de que sus acciones concuerden con las leyes de competencia y antimonopolio.

Las leyes de competencia y antimonopolio tienen tres objetivos principales:

- prohibir el comportamiento anticompetitivo dañino de parte de compañías dominantes, tal y como lo define la cuota del mercado
- prohibir acuerdos o arreglos entre competidores que puedan perjudicar a la competencia
- solicitar una revisión previa y, en ocasiones, autorización de parte de reguladores gubernamentales para ciertas transacciones que podrían afectar considerablemente a la competencia

Nunca realice un acuerdo con un competidor, cliente o proveedor, ya sea formal o informal, que sea anticompetitivo o se relacione con el intercambio de información sensible desde el punto de vista competitivo de Fiserv o su competencia. Las leyes relacionadas con el antimonopolio y la competencia pueden ser complejas, y las consecuencias de la violación de estas leyes pueden ser graves. Es crucial conocer nuestras políticas y consultar al departamento Legal **antes** de emprender algunas de las siguientes acciones:

- contratar a la competencia
- obtener y manipular datos confidenciales sobre la competencia
- participar en discusiones con la competencia sobre la fijación de los precios o los planes comerciales confidenciales de Fiserv

**P.** Un vecino trabaja como vendedor en una empresa de la competencia. Quiere obtener más información acerca de un programa de descuentos que planeamos ofrecer para que su compañía pueda proporcionar algo similar. Sin mi ayuda, sus ventas podrían disminuir, lo cual podría poner en riesgo su trabajo. ¿Qué debo hacer?

**R.** Debe abstenerse de participar en la conversación. Lo que su vecino ha recomendado es una forma poco ética de competencia que viola nuestro Código y posiblemente las leyes antimonopolio o sobre competencia. El intercambio inadecuado de información competitiva puede ser una violación de antimonopolio aunque el acuerdo no se celebre. No le brinde ninguna información e informe de inmediato al departamento Legal.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Información privilegiada

Como asociado de Fiserv, puede poseer información que podría tener un impacto en el valor de las acciones de Fiserv u otras compañías. Por lo tanto, debe cumplir con las leyes de valores vigentes y la política de Fiserv al negociar valores.

### Nuestra responsabilidad

En el curso de su trabajo, puede poseer información privilegiada sobre Fiserv y otras compañías con las cuales hacemos negocios. La información privilegiada es información **esencial** y **no pública**.

Si posee información esencial y no pública sobre Fiserv y otras compañías, no puede hacer negocios mientras esté en posesión de dicha información ni compartirla con otros.

**Algunos ejemplos comunes de información esencial y no pública pueden incluir información sobre los siguientes hechos anticipados o reales:**

- Fusiones y Adquisiciones
- Resultados de ingresos
- Previsión financiera
- Eventos corporativos importantes (p. ej., división de acciones o dividendos)
- Cambios en el equipo de dirección ejecutiva
- Litigios pendientes o inminentes
- Hechos importantes de seguridad cibernética

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Información privilegiada

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo que haré</b>	 <b>Lo que no haré</b>
Negociar acciones solo una vez que la información esencial que poseo se haya hecho pública	Negociar acciones mientras esté en posesión de información esencial no pública de Fiserv u otra compañía
Consultar con la Oficina de Ética si tengo preguntas sobre una transacción propuesta y autorizar previamente si se me pide que lo haga	Compartir información esencial y no pública con asociados que no la necesitan
Preguntarle a la Oficina de Ética si la información es pública antes de compartirla	Divulgar información confidencial fuera de Fiserv sin un acuerdo de confidencialidad apropiado

## ¿Qué es eso?

La información **esencial** es información que un inversor razonable podría considerar importante a la hora de decidir comprar, conservar o vender valores.

La información **no pública** es información que aún no se ha puesto a disposición del público.

Cuando tenga alguna duda, o si está sujeto a autorización previa de conformidad con la política de Fiserv, comuníquese con la Oficina de Ética.



## Un activo valioso:

Política de mercado de valores

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Sostenibilidad corporativa y derechos humanos

La sostenibilidad corporativa está estrechamente vinculada con la sostenibilidad medioambiental y societaria. Fiserv se compromete a integrar las prácticas medioambientales y societarias positivas en todos los aspectos de nuestro trabajo para mantener nuestras responsabilidades básicas ante la compañía y la comunidad.

## Nuestra responsabilidad

La sostenibilidad corporativa comienza con nuestros valores y el enfoque basado en los principios para hacer negocios. Fiserv sigue nuestro Código y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Como asociado de Fiserv, debe cumplir con las responsabilidades de las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

Esto significa que nuestras políticas y prácticas abordan cuatro áreas clave:

## Derechos humanos

- Respalda y respeta la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional
- Nunca ser cómplice de abusos de los derechos humanos (algunos ejemplos incluyen esclavitud, tortura, tráfico de personas)

## Trabajo

- Respetar la diversidad
- Oponerse al trabajo forzoso y obligatorio
- Oponerse al trabajo infantil
- Eliminar la discriminación en el ámbito laboral

## Entorno

- Trabajar para evitar el daño al medioambiente
- Promover una mayor responsabilidad ambiental
- Fomentar el uso de tecnologías ecológicas

## Anticorrupción

- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida extorsión y soborno, y cumplir con el Código y las políticas y los procedimientos de Fiserv en todo momento

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Sostenibilidad corporativa y derechos humanos

Como asociado de Fiserv...

 Lo que haré	 Lo que no haré
Respetar a todos los asociados, honrar la diversidad y la inclusión; rechazar el trabajo con abusadores de los derechos humanos	Tomar atajos que podrían resultar en daños a nuestro medioambiente o violar las leyes ambientales
Apoyar los esfuerzos de sostenibilidad en mi lugar de trabajo y en mi comunidad	Permanecer callado si soy testigo de corrupción o de abuso de los derechos humanos o abuso en el trabajo de parte de un colega o proveedor
Colaborar para reducir la huella de carbono y las emisiones de gases de efecto invernadero	La sostenibilidad y los derechos humanos son, y siempre deberán ser, una prioridad

## ¿Qué es eso?

En el marco del Código, los **10 principios** se refieren al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esta es una iniciativa que incentiva a las empresas de todo el mundo a trabajar de forma que, como mínimo, cumplan con las responsabilidades fundamentales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Actividades políticas y contribuciones benéficas

Fiserv apoya una variedad de actividades políticas y benéficas que se llevan a cabo de manera ética, de acuerdo con los valores de Fiserv y de conformidad con las leyes y normas vigentes. También se fomenta la participación personal en actividades políticas y benéficas (pero no es obligatorio); sin embargo, la participación personal debe permanecer separada de su asociación con Fiserv.

Como compañía, apoyamos las iniciativas concentradas en la formación financiera, educación, protección ambiental, y salud y bienestar. Creemos que la participación en políticas públicas ayuda a proteger y promover los intereses de Fiserv y, por lo tanto, ejerce nuestro derecho fundamental de participar en el proceso político a través de actividades de cabildeo.

También se lo incentiva a participar en el programa Fiserv Gives Back mediante nuestro portal voluntario, aunque esto no es obligatorio. Al hacerlo, nosotros podemos evaluar las oportunidades de participación de nuestra comunidad y comprender mejor las causas que los asociados de Fiserv desean apoyar.

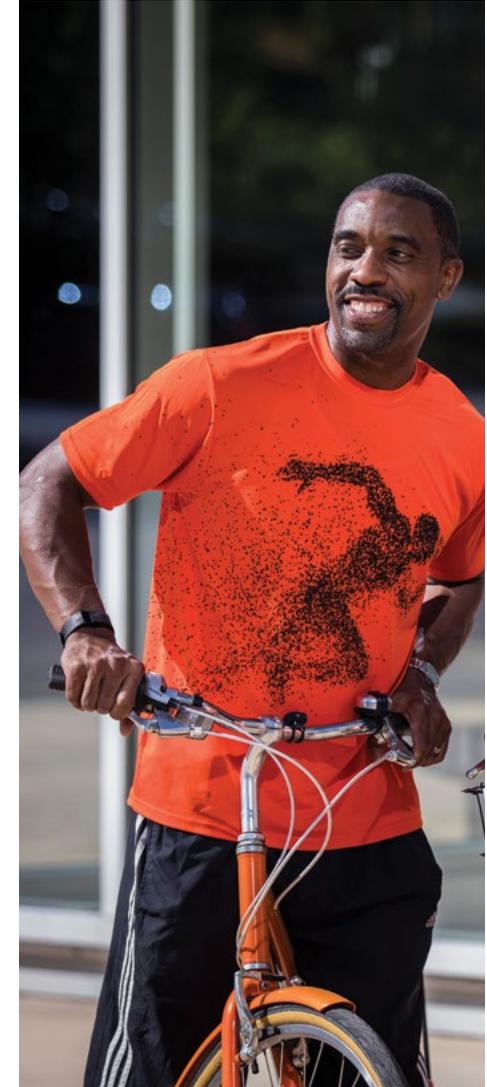
Si asume un puesto en una organización benéfica (sin fines de lucro o no gubernamental) o participa en un proceso político, debe comunicar claramente que lo hace como individuo. Las actividades externas deben llevarse a cabo en su propio tiempo, utilizando sus propios recursos.

### Nuestra responsabilidad

El vicepresidente sénior de Relaciones Gubernamentales debe aprobar todas las contribuciones políticas realizadas por Fiserv o en nombre de Fiserv, y todas las decisiones de unirse a una asociación comercial u organización similar.

El vicepresidente sénior de Relaciones Gubernamentales debe aprobar todas las actividades legislativas y de cabildeo. Todas las actividades de cabildeo realizadas por Fiserv o en su nombre deberán ser de conformidad con los estándares éticos más elevados y cumplir con todas las leyes, normas, reglas y requisitos vigentes.

Si quisiera que Fiserv considere la participación en una causa benéfica a nivel corporativo, informe a su gerente o comuníquese con Fiserv Gives Back sobre las formas en las cuales puede retribuir. Toda donación benéfica de Fiserv que exceda los 1000 USD se debe informar a Fiserv Gives Back antes de hacer la contribución en nombre de Fiserv.



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Actividades políticas y contribuciones benéficas

Como asociado de Fiserv...

✔ Lo que haré	✘ Lo que no haré
Contribuir con o ser voluntario de causas que me interesen	Usar mi correo electrónico laboral para solicitar votos políticos
Identificar claramente las visiones políticas personales como propias y no de Fiserv	Solicitar que Fiserv pague o reembolse dinero por el tiempo que pase apoyando candidatos políticos y asuntos políticos o por contribuciones políticas personales
Respetar el punto de vista diferente de un colega	Presionar a los colegas para que donen dinero o compren bienes o servicios



## Un activo valioso:

Fiserv Gives Back

**P.** Estoy considerando postularme para un cargo público. ¿Está permitido en virtud de las políticas de Fiserv?

**R.** Informe a su gerente sobre sus intenciones para analizar si la actividad podría afectar su trabajo.

**P.** Me pidieron que patrocine una mesa en nombre de Fiserv para una organización que me interesa. ¿Qué debo hacer?

**R.** Toda donación benéfica que se haga en nombre de Fiserv superior a 1000 USD debe informarse a Fiserv Gives Back antes de su realización. Aunque el patrocinio de la mesa sea menor a 1000 USD, lo incentivamos a que se comunique con Fiserv Gives Back antes de comprometerse para asegurar que la misión de la organización sea coherente con nuestras prioridades de responsabilidad social corporativas.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

**Inspirar y lograr la excelencia**

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Inspirar y lograr la excelencia.



Crear una cultura inclusiva en sí no es suficiente; todos tenemos el deber de trabajar a diario para proteger esa cultura. Cuando fomentamos un ámbito laboral respetuoso y seguro donde todos los asociados se sienten valorados y pueden enfocarse en dar lo mejor de sí a diario para nuestros clientes, nos preparamos a nosotros mismos y a nuestra organización para el éxito.

- Ambiente respetuoso
- Antidiscriminación
- Contra el acoso
- Ámbito laboral libre de sustancias
- Seguridad y protección en el ámbito laboral

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

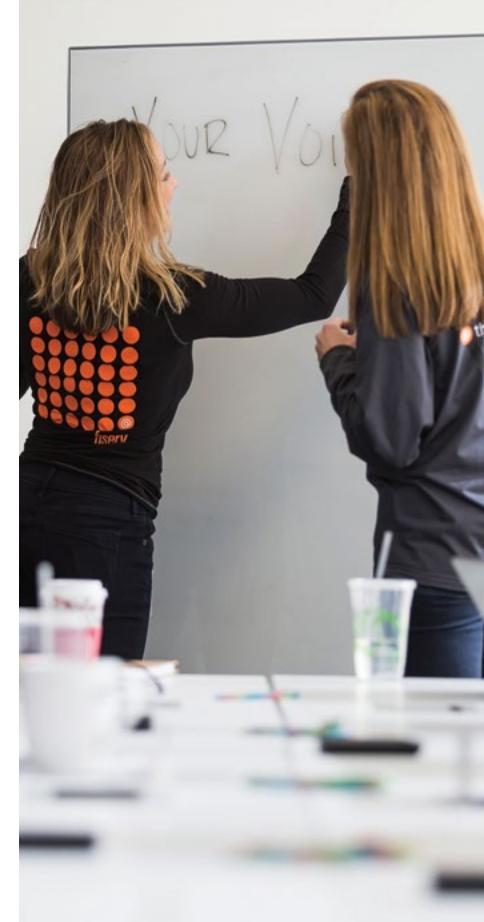
## Ambiente respetuoso

Las relaciones positivas y productivas con los compañeros de trabajo, clientes, proveedores y otras partes interesadas son la base de nuestro éxito. Las relaciones efectivas brindan ideas innovadoras, aumentan la productividad, generan ventas e impulsan la satisfacción y el compromiso de cada persona. Es esencial crear un entorno donde las relaciones puedan prosperar y los asociados puedan contribuir con todo su potencial.

### Nuestra responsabilidad

Crear el valor de la marca Fiserv y preservar nuestra reputación es responsabilidad de cada asociado. Cualquier caso de comportamiento irrespetuoso, ofensivo u hostil pone en riesgo nuestro prestigio como empleador o socio preferido. El consecuente impacto en áreas como contratación, retención o lealtad del cliente, combinado con las posibles sanciones financieras si el comportamiento es ilegal, podrían impedir el éxito de nuestra empresa.

Por estas razones, entre otras, el comportamiento respetuoso no es opcional, es algo que se espera de parte de todos los asociados. Todos los asociados deben actuar de manera que sea respetuosa y responsable desde la perspectiva de las personas con quienes interactúan. Esta responsabilidad se aplica tanto a interacciones que ocurran dentro de la oficina de Fiserv como en cualquier otro lugar donde se desarrollen las responsabilidades de Fiserv u ocurran relaciones comerciales.



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Ambiente respetuoso

### El comportamiento respetuoso incluye, entre otros:

- crear un entorno donde los asociados se sientan cómodos para decirle al otro de forma respetuosa si se sienten ofendidos
- tratar a las personas de forma profesional y respetuosa
- escuchar e intentar comprender los puntos de vista de los demás
- crear conciencia con respecto a problemas de diversidad en el ámbito laboral, a la vez que se genera un espacio donde todos se sientan valorados mediante el uso de las Redes de Afinidad de Fiserv;
- ser consciente de las sensibilidades de los demás y del posible impacto de sus acciones (por ejemplo, uno nunca debe suponer, por el hecho de sentirse cómodo con el contenido de una broma, que los demás en el trabajo también lo estarán)
- informar, en lugar de ignorar, los casos de conducta inapropiada que pongan en riesgo el bienestar del ámbito laboral

### Los comportamientos inaceptables incluyen, entre otros:

- usar lenguaje despectivo o provocativo, incluidas bromas que se burlen de una persona o la menosprecien por sus características personales
- presionar o solicitar que un subordinado, compañero de trabajo, contratista u otro asociado participe en conductas con las que no se siente cómodo o que sean inapropiadas, como beber en exceso, tocar a alguien de manera inapropiada, etc.
- intimidar o sabotear el trabajo de los miembros del equipo u otros asociados, o excluir personas, sin un motivo legítimo relacionado con el trabajo, para que no participen de actividades relacionadas con la empresa
- destruir o arruinar la propiedad de Fiserv o la propiedad personal de un compañero de trabajo, ya sea de forma intencional o como resultado de una broma

**P.** La mayoría de mis colegas se ríe cuando mi gerente comparte bromas de un programa de televisión popular. Pero para mí el contenido es ofensivo hacia las mujeres. ¿Debería decir algo?

**R.** Sí. El lenguaje ofensivo está totalmente prohibido. Comience por decirle a su gerente que encuentra las bromas inapropiadas. Si, por alguna razón, no se siente cómodo hablando directamente con su gerente, puede llamar a Alertline o hablar con otro gerente de Fiserv, la Oficina de Ética o alguien del departamento de Recursos Humanos.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Antidiscriminación

Fiserv está comprometido con la igualdad de oportunidades y el trato equitativo de todos los asociados. Las decisiones de contratación, capacitación, ascensos, pagos, beneficios y otras acciones relacionadas con el empleo deben basarse en el mérito, las cualificaciones y los factores relacionados con el trabajo, y no en una característica amparada por la ley o nuestros estándares éticos.

## Nuestra responsabilidad

Fiserv prohíbe la discriminación o el trato injusto por motivos de raza, religión, color, edad, sexo (incluido embarazo), país de origen, ancestros, discapacidad física o mental, información genética, estado civil o familiar, identidad de género y expresión de género, orientación sexual, estado de veterano o militar, o cualquier otra característica amparada por la ley. Tomar decisiones de empleo basadas en estas características personales va siempre contra nuestras políticas y es ilegal según las leyes de muchos países.

### Como asociado de Fiserv...

 Lo que haré	 Lo que no haré
Ser inclusivo con los demás sin importar sus antecedentes	Rechazar la contratación de alguien por una característica protegida
Darle un ascenso a alguien según su desempeño y factores relacionados con el trabajo	Realizar comentarios o burlas ofensivas, incluidas bromas inapropiadas
Informar si noto un comportamiento injusto o irrespetuoso	Ofrecerle un trabajo a alguien que no está cualificado para realizarlo solo porque es de mi país de origen

**P.** Quiero contratar a un candidato que recientemente ha sido padre de gemelos, pero me preocupa la capacidad de dicho candidato de ser exitoso en el puesto debido a sus obligaciones familiares. ¿Qué debo hacer?

**R.** Al tomar una decisión relacionada con el empleo, concéntrese en las cualificaciones y los factores legítimos relacionados con el trabajo. Nunca tome una decisión laboral basada en una característica protegida o por su creencia de que alguien no puede realizar un trabajo debido a una característica protegida. Sea claro respecto a las expectativas y las tareas del puesto desde el comienzo para evitar malentendidos en el futuro.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Contra el acoso

Intentamos crear un ambiente de respeto mutuo que esté libre de todo tipo de acoso. Fiserv cumple con todas las leyes locales y nacionales que prohíben el acoso. Nuestro Código prohíbe expresamente el acoso en el ámbito laboral.

### Nuestra responsabilidad

El acoso incluye conductas físicas, visuales, verbales o de otra índole no deseadas que crean un ámbito laboral hostil, ofensivo e intimidante. Si bien la definición legal de acoso puede variar según la geografía, consideramos que lo siguiente es una lista no exhaustiva de comportamientos inaceptables:

- acosar sexualmente a un compañero de trabajo o a otro asociado de la empresa
- realizar comentarios ofensivos o despectivos, poner apodosos o difamar
- participar en estereotipos negativos
- participar de acciones físicamente humillantes, intimidantes o amenazantes
- mostrar hostilidad hacia los demás por características individuales

Nunca debe acosar ni tolerar el acoso de los demás. Es importante recordar que el acoso, ya sea sexual o de otra índole, se determina por las acciones y por la forma en la cual afectan a los demás, sin importar las intenciones.

Si es testigo o víctima de alguno de los comportamientos descritos, o de cualquier otra acción que sienta inapropiada, nuestro Código le exige que lo informe. Tomamos en serio todas las denuncias de acoso.

### ¿Qué es eso?

El **acoso sexual** puede consistir de conductas verbales, visuales o físicas de índole sexual no deseadas o que hacen que alguien se sienta incómodo. Puede adoptar muchas formas, como insinuaciones sexuales, pedidos de favores sexuales o citas no deseadas, bromas de índole sexual, imágenes, mensajes de texto o correos electrónicos, comentarios explícitos o denigrantes sobre la apariencia, o la presentación de imágenes sexualmente sugerentes o pornografía.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Ámbito laboral libre de sustancias

El uso de drogas, tabaco, alcohol y otras sustancias controladas puede ponerlos a usted y a otros asociados en riesgo. Ayude a mantener un ámbito laboral libre de sustancias que promueva una cultura de salud, seguridad y desempeño responsable.

### Nuestra responsabilidad

Se espera que los asociados trabajen libres de la influencia de cualquier sustancia que pueda perjudicar su desempeño laboral. Por lo tanto, Fiserv prohíbe de forma estricta el uso, abuso, posesión, venta, transporte, distribución o fabricación de drogas ilegales, estupefacientes o sustancias controladas en cualquier cantidad y de cualquier forma. Además, Fiserv prohíbe estrictamente el uso o la posesión de alcohol en las instalaciones de Fiserv, a menos que el uso esté asociado con una función de la compañía previamente aprobada. Fiserv es un ambiente libre de tabaco y humo en todas sus ubicaciones, excepto donde esté prohibido por la ley local.

En la medida de lo permitido por las leyes locales, Fiserv puede, a su criterio, solicitar pruebas de detección de drogas o alcohol, y seguimientos necesarios, en cualquier momento cuando el comportamiento de un asociado cause una sospecha razonable.

Los ejemplos de violaciones de la política incluyen, entre otros:

- trabajar bajo la influencia del alcohol o las drogas
- poseer recipientes de alcohol abiertos o consumir alcohol mientras esté en las instalaciones de Fiserv (a menos que el uso esté asociado a una función de la compañía aprobada previamente)
- poseer, vender, distribuir, fabricar, usar, transportar o comprar drogas ilegales o sustancias controladas no autorizadas mientras esté en las instalaciones de Fiserv
- hacer uso o abuso de medicamentos recetados o de venta libre de forma tal que perjudique su juicio mientras trabaja o mientras esté dentro de las instalaciones de Fiserv
- usar productos con tabaco en ámbitos laborales libres de humo de tabaco protegidos por la ley local

**P.** Una compañera de trabajo siempre vuelve del almuerzo balbuceando. Siempre dice que está bien, pero comienza a preocuparme. ¿Qué debo hacer?

**R.** Debería comunicarse con Alertline o hablar con un gerente, la Oficina de Ética o su representante de Recursos Humanos sobre sus preocupaciones. Podrán abordar el asunto de forma tal que garantice la seguridad de todos.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Seguridad y protección en el ámbito laboral

Nuestro activo más valioso son nuestros asociados, y su seguridad y protección son una de nuestras máximas prioridades. Fiserv no tolerará actos de violencia, incluidas amenazas verbales o físicas, intimidaciones, acosos y coerción.

## Nuestra responsabilidad

Como asociados de Fiserv, compartimos el compromiso de tener un ámbito laboral seguro para todos los asociados y visitantes. Esto significa cumplir con todas las reglas del ámbito laboral relacionadas con la seguridad física y seguridad en general, incluidos nuestros Estándares de seguridad empresarial.

## Integridad física y seguridad

Para promover la integridad física y la seguridad, cumpla con todas las reglas del ámbito laboral, incluidas las que se relacionan con:

- uso del equipo y los procedimientos de seguridad
- informe inmediato de las lesiones relacionadas con el trabajo
- uso adecuado del equipo de Fiserv
- acceso, incluida identificación y acceso al edificio
- cooperación con las reglas del edificio y del estacionamiento de las instalaciones
- realización de la capacitación requerida

## Armas y violencia en el ámbito laboral

Sin importar si una persona posee un permiso de portación oculta (concealed weapons permit, CCW) o si tiene permitido por ley poseer un arma, el porte de un arma de cualquier tipo mientras esté dentro del edificio de la compañía o espacio alquilado, en la propiedad de la compañía, dentro de un vehículo de la compañía o mientras lleve a cabo negocios de la compañía, dentro o fuera de las instalaciones, está estrictamente prohibida y viola la política de la compañía. Las armas de fuego guardadas en vehículos personales de propiedad privada requieren adhesión estricta a todos los requisitos de las leyes locales y estatales vigentes. Las armas incluyen, entre otras:

- pistolas
- armas de electrochoque (p. ej., pistolas paralizantes)
- espadas o cuchillos con hojas mayores a 4 pulgadas
- explosivos o pirotecnia
- ácidos u otros químicos peligrosos (que no sean los que se utilizan exclusivamente para el mantenimiento y la reparación de las instalaciones)

## ¿Qué es eso?

La capacitación obligatoria puede incluir:

- concienciación sobre la seguridad
- los planes de continuidad de actividades de sus instalaciones
- los procedimientos de respuesta ante emergencias de sus instalaciones

Asegúrese de saber los tipos de capacitaciones de seguridad y protección obligatorias para su puesto y sus responsabilidades.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Seguridad y protección en el ámbito laboral

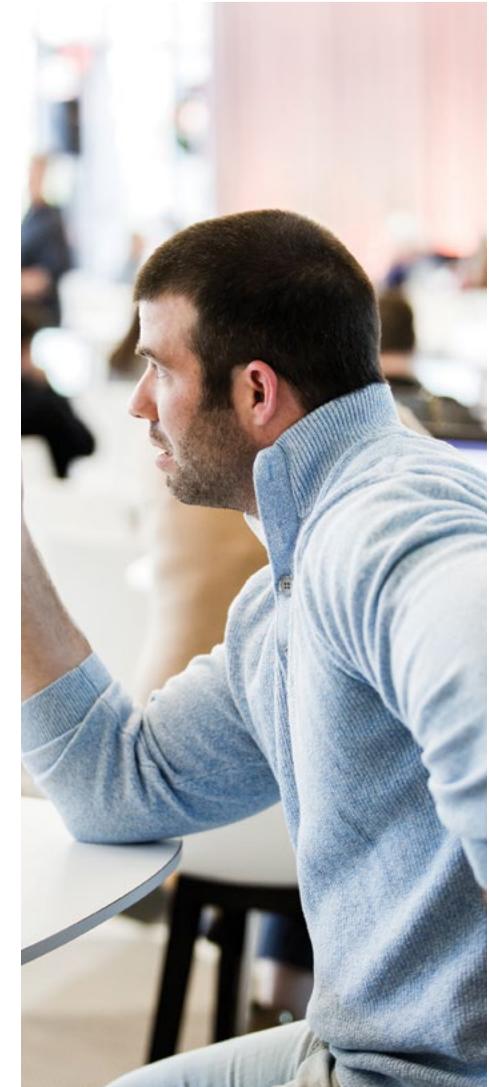
La posesión de armas puede ser autorizada en algunos casos por el jefe de Seguridad para permitir que el personal de seguridad o de orden público tenga un arma dentro de la compañía cuando dicha posesión sea necesaria para garantizar la seguridad y protección de los asociados de la empresa.

Fiserv no tolera ningún tipo de violencia en el ámbito laboral de parte de o contra los asociados. Si es víctima, testigo o siente temor por un comportamiento intimidante o amenazante, **llame al número de emergencias local de inmediato.**

Una vez que sea seguro hacerlo, asegúrese también de informar cualquier amenaza o hecho de violencia a Alertline usando los números de teléfono mencionados en FUEL.

### Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo que haré</b>	 <b>Lo que no haré</b>
Actuar de manera tal que promueva un ámbito laboral seguro y respetuoso para todos los asociados	Participar en incidentes o amenazas de violencia o intimidación en el ámbito laboral en la compañía o mientras se lleven a cabo negocios de la compañía, sin importar la ubicación
Informar cualquier conducta, comportamiento o comunicación que sea violento o que incite la violencia en el ámbito laboral	Poseer o presumir algo amenazante
Identificar de forma activa peligros, prevenir y corregir condiciones poco seguras y demostrar comportamientos seguros en todo momento	No informar de inmediato o distorsionar el acontecimiento o la gravedad de un incidente de seguridad



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Ganar la confianza del cliente a diario.



El mundo ha cambiado la forma en la cual se atrae a los clientes. Debemos pensar, liderar y operar de forma diferente mediante un mejor alineamiento, mayor colaboración, y una comunicación más efectiva y más rápida.

- Documentación precisa
- Conformidad de productos y servicios
- Reembolso de gastos y viajes
- Manejo de registros
- Investigación de antecedentes
- Relaciones con los medios y los inversores
- Redes sociales

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Documentación precisa

Tener registros financieros y comerciales precisos es algo esencial para el éxito de Fiserv. La integridad y la precisión de nuestros registros guían la toma de decisiones interna y forman la base en la cual nos reportamos con nuestros accionistas, inversores, acreedores, agencias gubernamentales y otras partes interesadas.

### Nuestra responsabilidad

Fiserv es una compañía informante en virtud de las leyes federales de valores y está sujeta a las reglas que rigen la divulgación pública de información esencial. Fiserv también opera en varias jurisdicciones de todo el mundo que requieren auditorías legales y otros informes gubernamentales. Fiserv mantiene una política de divulgación total, justa, precisa, oportuna y comprensible en todos los informes y documentos que registramos o presentamos ante la Comisión de Valores y Bolsa, en otros informes de cumplimiento y en nuestros comunicados públicos.

Tenemos la responsabilidad de mantener los **registros comerciales** precisos conformes a la ley y en coherencia con nuestras políticas y controles internos. Como asociado de Fiserv, usted tiene la responsabilidad de:

- crear registros precisos, oportunos y completos que representen la verdadera situación y naturaleza de las actividades; nunca tergiversar hechos de forma intencional, omitir información esencial o engañar a los lectores de alguna otra manera
- nunca crear ni aprobar registros falsos, erróneos o fraudulentos o hacer que otra persona lo haga

- nunca causar o influenciar a ninguna otra persona para engañar a un contador, auditor u otra persona en relación con la preparación, auditoría, revisión o examen de los estados financieros o registros de Fiserv o en relación con cualquier documento o informe que deba presentarse ante la Comisión de Valores y Bolsa de EE. UU. u otra autoridad gubernamental
- conocer y cumplir todas las demás políticas relevantes de Fiserv

Si usted es consciente de un error o sabe de un registro faltante, impreciso o erróneo, o de información esencial que no ha sido divulgada en relación con un informe financiero o una auditoría, una revisión o examinación de las condiciones financieras de Fiserv, eleve el caso a la Oficina de Ética, al jefe de Finanzas, Alertline, a un gerente de Fiserv o a su representante de RR. HH. Si su preocupación se relaciona con un fraude financiero, controles internos o registros de auditoría, se recomienda que lo informe directamente al jefe auditor.

### ¿Qué es eso?

**Los registros comerciales** incluyen documentos y datos con información relacionada con las actividades de Fiserv. Algunos ejemplos pueden incluir actas de reuniones, documentos contables o financieros, contratos, ofertas y propuestas, informes de clientes, informes del sistema, correos electrónicos y demás correspondencia, hojas de trabajo, facturas, informes de gastos, evaluaciones de desempeño y presentaciones normativas.

**P.** No estoy en la organización de Finanzas. ¿Puedo resultar responsable por no reportar la información de Fiserv de forma precisa?

**R.** Sí. Si bien la alta gerencia debe aprobar los registros financieros de Fiserv, cada asociado crea registros comerciales y estos pueden impactar en nuestros registros financieros. Tómese su tiempo para asegurarse de que los registros comerciales sean precisos.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Conformidad de productos y servicios

Todos los asociados de Fiserv tienen una obligación afirmativa de diseñar, entregar y respaldar nuestros productos y servicios de manera tal que cumplan de forma constante con todas las normas y leyes vigentes, incluidas, entre otras, las leyes financieras federales destinadas al consumidor.

### Nuestra responsabilidad

Como el principal mercado de nuestros productos y servicios es la industria regulada de los servicios financieros, las consecuencias de las ofertas que no cumplan con las regulaciones pueden dañar gravemente nuestra reputación y nuestros intereses financieros. Fiserv debe hacer uso de todas las medidas razonables para evitar el daño al consumidor, para asistir a nuestros clientes a fin de evitar daños al consumidor e investigar de manera debida cualquier reclamo de parte de nuestros clientes u otras personas que afirmen que nuestros productos o servicios están dañando a los consumidores o no cumplen con las leyes financieras federales destinadas a los consumidores.



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Reembolso de gastos y viajes

Las políticas de reembolso de gastos protegen nuestros activos, nuestra reputación, y evitan el fraude y el abuso. Para cumplir con nuestras políticas, solo reclame gastos que sean razonables, apropiados y que sirvan a un propósito comercial legítimo.

### Nuestra responsabilidad

En el curso de su trabajo pueden surgir gastos por viajes, entretenimiento y otras formas de hospitalidad. Debe asegurarse de que los gastos sean coherentes con la Política de tarjetas corporativas, gastos y viajes de Fiserv, y que sean respaldados y autorizados de forma adecuada. Solo use la tarjeta corporativa provista por Fiserv para los gastos comerciales, y envíe documentación precisa y recibos para respaldar su reclamo. Los gerentes deben revisar que todos los gastos cumplan con la Política global de tarjetas corporativas, gastos y viajes de Fiserv y asegurarse de ello antes de aprobar los informes de gastos.



### Un activo valioso:

Nuestra Política global de tarjetas corporativas, gastos y viajes brinda información detallada para viajes relacionados con los negocios, gastos y el uso de la tarjeta corporativa de Fiserv.

### Política global de tarjetas corporativas, gastos y viajes

**P.** Estaba cenando con mi gerente y cuando llegó la cuenta, me dijo que pagara con mi tarjeta corporativa de Fiserv, para que ella no tuviera que obtener aprobación para la comida de parte de su gerente. ¿Lo permite la Política global de tarjetas corporativas, gastos y viajes de Fiserv?

**R.** No. Su gerente debería usar su tarjeta corporativa para pagar la comida, porque es el asociado de mayor jerarquía en la mesa, y de lo contrario, no se cumpliría con el proceso de revisión y aprobación adecuado.

**P.** ¿Podría utilizar mi tarjeta de crédito personal para viajes de negocios y compras a fin de acumular puntos para uso personal?

**R.** Usar una tarjeta de crédito personal para fines comerciales o de viajes de negocios está prohibido. La política de Fiserv expresa que todas las compras relacionadas con viajes de negocios y/o negocios que califiquen deben cargarse a la tarjeta corporativa de Fiserv.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Manejo de registros

La retención de los registros que necesitamos nos ayuda a tomar decisiones comerciales responsables, protege nuestros intereses legales y preserva la confianza del cliente.

## Nuestra responsabilidad

Desde la creación hasta la eliminación, debemos manejar los registros comerciales de forma apropiada en todas las etapas. Debe familiarizarse y cumplir con la Política de retención de registros de Fiserv.

Si no está seguro respecto a qué registros debe retener o cuánto tiempo debe retenerlos, busque asesoramiento con el gerente de Fiserv.

Preste suma atención a los documentos que puedan estar sujetos a un aviso de retención judicial y retenerlos en un lugar seguro. Nunca se deshaga de dichos documentos a menos que el departamento Legal le haya dicho que lo haga.

### Como asociado de Fiserv...

 Lo que haré	 Lo que no haré
Seguir todas las directivas de un aviso de retención judicial	Tirar los registros en mi último día de trabajo
Crear un sistema de registro tanto para las copias impresas como las digitales y almacenar los archivos en papel en un archivador resistente al fuego.	Etiquetar al azar cualquier registro que tenga la intención de conservar
Revisar y cumplir con nuestra política de retención de registros	Guardar o eliminar de más documentos

## ¿Qué es eso?

Un **aviso de retención judicial** es una instrucción escrita para preservar ciertos documentos en el caso de que exista una futura demanda.



## Un activo valioso:

Política de retención de registros empresariales

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Investigación de antecedentes

La investigación de antecedentes y la verificación de certificaciones o licencias requeridas son obligatorias al comienzo de la contratación de los asociados y de forma recurrente durante su empleo. Su participación en investigaciones y exámenes periódicos es obligatoria y nos ayudará a garantizar que creemos un ámbito laboral más seguro lleno de asociados cualificados.

### Nuestra responsabilidad

Algunas investigaciones de antecedentes son obligatorias para proteger a Fiserv de posibles riesgos y para cumplir con los requisitos contractuales y legales. En la medida en que lo permitan las leyes locales, los exámenes pueden incluir lo siguiente:

- Antecedentes penales
- Verificación de la educación
- Estado y licencia profesional
- Prueba de detección de drogas
- Verificaciones crediticias
- Antecedentes laborales
- Verificación de referencias

Durante el transcurso del empleo, los asociados deben denunciar cualquier delito grave por el que tengan un cargo que afecte su trabajo o la reputación de Fiserv. Además, se deben informar los cargos relacionados con infracciones financieras o abuso de confianza, aunque sean clasificados como delitos menores. La denuncia debe realizarse ante la Oficina de Ética, el Centro de Operaciones Conjuntas de Seguridad (Joint Security Operations Center, JSOC) o el departamento de Recursos Humanos dentro de los tres días del arresto o cargo.

**P.** Recuerdo que fui sometido a exámenes antes de ser contratado, pero me acaban de pedir que me someta a una verificación de antecedentes. ¿Debería preocuparme?

**R.** No. La política de Fiserv es verificar los antecedentes de un asociado mientras esté trabajando en Fiserv. Es una regla, no una excepción, así que no debería sentir que se le está realizando por algo en particular. Este proceso es una de las tantas formas mediante las cuales mantenemos a nuestros asociados y a nuestra empresa seguros, y cumplimos con las obligaciones legales y contractuales.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Relaciones con los medios y los inversores

Crear el valor de la marca Fiserv y preservar nuestra reputación es responsabilidad de cada asociado e involucra la atenta consideración a la hora de compartir información y comunicar públicamente asuntos relacionados con nuestra empresa.

### Nuestra responsabilidad

Nuestros programas de relaciones con los medios de Fiserv son administrados por el Departamento de Comunicaciones Corporativas dentro de Global Brand. Dado que podemos recibir preguntas de periodistas sobre nuestra empresa o desempeño financiero, es importante que todos los asociados de Fiserv, en especial los que atienden las llamadas, comprendan nuestras pautas de relaciones con los medios y el proceso de respuesta. Derivar las llamadas de forma amable y oportuna al Departamento de Comunicaciones Corporativas, sin entrar en discusión, asegura que nuestros profesionales de la comunicación estén al tanto de todas las actividades y solicitudes de los medios y puedan responder con precisión y de manera apropiada.

#### Si es contactado por un medio respecto a Fiserv:

- Dígame a quien llama de forma amable que usted no es la persona adecuada para responder a su pregunta, y que nuestro Departamento de Comunicación Corporativa podrá ayudarlo mejor que usted

- Solicite el nombre de la persona que llama, el medio de comunicación, la fecha límite, el número de teléfono de contacto y la dirección de correo electrónico, y notifique a la persona que llama que alguien de nuestro Departamento de Comunicaciones Corporativas se pondrá en contacto a la brevedad
- Bríndele de inmediato los detalles del contacto de medios al Departamento de Comunicación Corporativa

**Las preguntas de un miembro de la comunidad de analistas o inversión deberían ser dirigidas a nuestro Departamento de Relaciones con los Inversores como se describe a continuación:**

- Infórmele amablemente a quien llame que nuestro Departamento de Relaciones con Inversores de Fiserv maneja todas las preguntas relacionadas con las inversiones y que un representante de Relaciones con los Inversores le responderá a la brevedad
- Pregunte el nombre de la persona que llama, la firma y la información de contacto
- Brinde detalles de contacto de inmediato a Relaciones con los Inversores

Todas las demás dudas relacionadas con la información básica del inversor deben remitirse a Relaciones con los Inversores.

**P.** Recientemente leí un artículo en el periódico con información sobre nuestra compañía que sé que es incorrecta. ¿Sería apropiado contactar al autor del artículo y brindarle la información correcta?

**R.** No. Comparta esta información de inmediato con un asociado del Departamento de Comunicaciones Corporativas para coordinar cualquier cambio o notificaciones, y garantizar que la información sobre nuestra empresa se comunique de forma precisa a todas las personas fuera de Fiserv.

### Un activo valioso:

#### Política de inversión

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Redes sociales

Las redes sociales, que incluyen entre otras a LinkedIn, Twitter, Facebook, foros y blogs, son una parte establecida de la vida personal y profesional de muchas personas, y las líneas se han desdibujado.

Los siguientes principios, arraigados en los Valores de Fiserv, destacan las responsabilidades de todos los asociados al involucrarse en las redes sociales.

### Nuestra responsabilidad

Nuestros asociados son responsables por sus acciones y sus palabras en línea. Toda actividad en las redes sociales, incluidos los me gusta y los comentarios sobre publicaciones privadas cuando se lo pueda identificar como asociado de Fiserv, debe cumplir con el Código y nuestras políticas, incluidas las leyes y normas vigentes. Siempre debe ser respetuoso con los demás y nunca debe publicar nada que pueda constituir una amenaza, acoso u hostigamiento.

No divulgue información confidencial de Fiserv. Debe comprender que la información que reciba aunque no esté explícitamente rotulada como confidencial, como una conversación sobre un nuevo cliente, puede no ser pública ni apropiada para compartir. Si no está seguro, pregúntele a un gerente o al Departamento de Comunicaciones Corporativas.

Debe comprender y seguir la Política de uso aceptable y otras políticas establecidas por los Servicios de seguridad cibernética global. Al igual que el correo electrónico, las redes sociales son un objetivo activo para actividades maliciosas.

No utilice los activos de Fiserv para uso personal, incluidas las redes sociales.

Al compartir contenido de la compañía, u opiniones relacionadas con Fiserv o la industria, sea transparente respecto a su puesto y asociación con Fiserv. En todas las comunicaciones, debe quedar claro que la información que comparte es personal y no un comunicado oficial de la compañía.

Global Brand mantiene políticas para la aprobación de blogs y otro contenido destinado a promocionar las soluciones y los servicios de Fiserv, que también pueden requerir de revisión legal. No establezca cuentas ni grupos en redes sociales usando marcas comerciales o logotipos de Fiserv, ni utilice a Fiserv como parte de nombres de perfiles de usuarios individuales. No cree ni modifique contenidos (p. ej., blogs, imágenes o videos) usando marcas comerciales ni logotipos de Fiserv.

### Última observación

Antes de publicar algo, use el sentido común y comprenda las implicaciones para su reputación y, potencialmente, cómo se refleja en la empresa.



### Un activo valioso:

Las redes sociales se mueven rápido. La versión más actualizada de nuestras

**Pautas sobre redes sociales** está siempre disponible en **FUEL**.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Crear con un propósito.



Fiserv puede tener obligaciones legales, legislativas y contractuales para proteger la información sensible y confidencial que poseemos. Esto incluye información relacionada con nuestros productos, clientes, asociados, negocios y consumidores. Puede incluir información específica como números de cuentas, números de seguro social, listas de clientes, códigos fuente y procesos de propiedad, datos de desempeño comercial y financieros, u otra información que resulte de nuestro arduo trabajo y que otorgue una ventaja competitiva.

- Información confidencial
- Propiedad intelectual
- Protección de nuestros activos

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Información confidencial y privacidad

Es nuestra responsabilidad proteger la información confidencial cuando se recopila, utiliza, transmite y almacena para evitar cualquier divulgación no autorizada. También es nuestra responsabilidad garantizar que la información confidencial en cualquier forma, ya sea digital o impresa, se elimine y deseche de forma segura. Toda información que no esté disponible para el público en general es considerada información confidencial. Además, todos los datos personales procesados por nosotros se deben manejar de conformidad con nuestras políticas de privacidad y todas las leyes pertinentes.

## Nuestra responsabilidad

Dentro de su trabajo, puede encontrarse con información confidencial y datos personales que se relacionen con lo siguiente:

- Compañía
- Asociados
- Productos y servicios
- Socios comerciales
- Proveedores de servicios
- Clientes
- Clientes de nuestros clientes

Los datos personales incluyen nombres, direcciones, números de identificación fiscal y cualquier otra información relacionada con una persona. Si usted tiene acceso a cualquier información confidencial o dato personal, es su obligación protegerla de cualquier uso o

divulgación no autorizada, usándola solo en la medida en que sea necesario para desempeñar las tareas relacionadas con su trabajo. La información confidencial y los datos personales no se deben compartir ni comentar fuera de Fiserv, excepto cuando sea necesario para las necesidades comerciales de Fiserv o sus clientes; según lo permitido por los contratos; según lo requiera la ley o una norma vigente; de conformidad con una citación u orden emitida por un tribunal de jurisdicción competente; o según lo exija un órgano judicial, administrativo o legislativo que tenga jurisdicción sobre Fiserv.

La clasificación y el uso adecuado de la información se detallan en nuestra Política de clasificación de la información y el Estándar de clasificación y manejo de datos. Asegúrese de que la información que maneje sea etiquetada y manipulada de forma adecuada de conformidad con esa etiqueta.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Información confidencial y privacidad

El manejo, uso y protección adecuados de los datos personales es responsabilidad de cada asociado que debe cumplir con nuestra Política de privacidad global en todo momento. Algunas de las subsidiarias de Fiserv también se comprometieron con "Normas corporativas vinculantes" (Binding Corporate Rules, BCR) que expresan su compromiso colectivo con la protección de datos personales obtenidos y procesados en el transcurso de su actividad comercial. Puede encontrar las BCR y una lista de las subsidiarias afectadas en [fiserv.com/bcr](http://fiserv.com/bcr). Si trabaja para cualquiera de las subsidiarias de la lista, debe cumplir con las BCR.

## Como asociado de Fiserv...

 Lo que haré	 Lo que no haré
Compartir solo lo que está disponible para el público	Compartir contraseñas por cualquier motivo
Solo acceder a los datos necesarios para realizar mi función laboral	Divulgar información sin autorización
Cumplir con las leyes de privacidad de la información en todo momento	Divulgar información luego de abandonar Fiserv
Ser cuidadoso en las conversaciones y las publicaciones en redes sociales	Acceder/procesar datos que me pertenecen a mí o a mis amigos/familiares
Respetar la privacidad del cliente y del asociado	No informar una posible violación de este Código



## Un activo valioso:

Política de uso aceptable

Política de clasificación de la información

Política de privacidad global

**P.** Trabajo desde casa y vivo solo. ¿Aún debo guardar mi computadora del trabajo en un lugar seguro y apagarla al final del día?

**R.** Sí. Los asociados que trabajen desde sus casas deben garantizar que su ámbito laboral sea tan seguro como el de la oficina de Fiserv. Colocar su computadora bajo llave al finalizar el día es un buen hábito y mantendrá la seguridad de nuestros activos así como la de la información confidencial durante esos momentos inesperados cuando hay otra gente alrededor. Además, debe apagar su computadora todas las noches para activar el cifrado del disco duro.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Propiedad intelectual

Es importante que no solo proteja la propiedad intelectual de Fiserv, sino que respete la propiedad intelectual de los demás. La propiedad intelectual incluye inventos, descubrimientos, ideas, mejoras, programas de software, obras artísticas y obras de autoría. Estos elementos son propiedad de Fiserv si se crean o desarrollan, de forma total o parcial, en horario de trabajo, como parte de sus tareas o mediante el uso de recursos o información de la compañía. La propiedad intelectual de Fiserv puede estar protegida por las leyes de patentes, marcas comerciales, derechos de autor y secretos comerciales.

## Nuestra responsabilidad

Como asociado, se le exige que proteja toda la propiedad intelectual de Fiserv contra uso indebido, robo u otras infracciones. La información respecto a la estrategia de Fiserv, el desarrollo de los productos y cosas similares puede considerarse un secreto comercial y está sujeta a protección de igual manera. Usted debe firmar un Acuerdo de desarrollo y confidencialidad, o estar de acuerdo con términos y condiciones equivalentes, como condición para ser empleado. Se le pide que ceda todos los derechos a Fiserv de toda propiedad intelectual que pueda desarrollar durante el horario de trabajo, usando equipos de la empresa o haciendo uso de información de propiedad adquirida mediante su empleo en Fiserv.

También debe cumplir con todas las leyes, normas y compromisos contractuales respecto a los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidas patentes, marcas registradas, derechos de autor, secretos comerciales y demás información de propiedad. No debe violar los derechos de propiedad intelectual válidos y exigibles de terceros ni hacer uso indebido de estos de forma consciente.

Si tiene dudas respecto al uso de la información de propiedad intelectual u otra información patentada protegida legalmente, incluido software informático de terceros, debería comunicarse con el departamento Legal.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

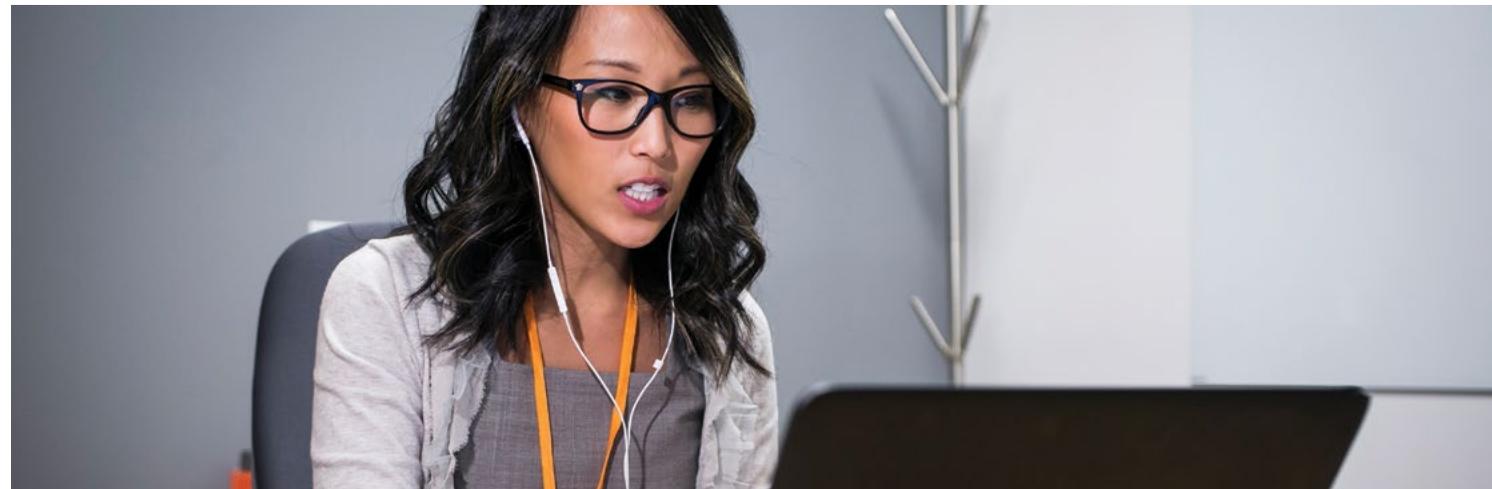
Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Propiedad intelectual

Como asociado de Fiserv...

✔ Lo que haré	✘ Lo que no haré
Leer, firmar y cumplir con el Acuerdo de desarrollo y confidencialidad de Fiserv	Violar los derechos de propiedad intelectual de terceros o hacer uso indebido de estos de forma consciente
Trabajar con el departamento Legal para garantizar que la propiedad intelectual que creamos se proteja adecuadamente	Compartir información de propiedad intelectual no pública de forma externa sin permiso
Solo buscar acceso a la propiedad intelectual de Fiserv que necesito para mis responsabilidades laborales	Usar o compartir la información de propiedad intelectual de Fiserv más allá de lo necesario por mi trabajo



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Protección de nuestros activos

Como asociado, tendrá acceso a activos físicos y electrónicos, y será responsable por el uso y la protección de dichos activos. Asegúrese de usarlos solo para los fines previstos y de trabajar para protegerlos contra uso indebido, robo, descuido y desperdicio.

### Nuestra responsabilidad

Haga uso de su buen criterio a la hora de manipular los activos de Fiserv. Nuestros activos incluyen todo lo que Fiserv posee o utiliza para llevar a cabo sus negocios, como propiedad física, sistemas electrónicos, planos y otros documentos comerciales. Nuestro producto laboral, y el de nuestros colegas, también puede considerarse como un activo de Fiserv y, por ende, está sujeto a la misma protección que los demás activos.

### Propiedad física

Se proveen activos físicos, como muebles de la oficina, equipamiento y suministros para que desempeñe su trabajo. La propiedad física debe utilizarse y mantenerse de forma adecuada, y se espera que los asociados informen si la propiedad de Fiserv se daña, se pierde o resulta robada. Para mejorar la seguridad del ámbito laboral, debe estar familiarizado y seguir cualquier información y capacitación sobre seguridad laboral que se le brinde.

Se espera que cumpla con todas las normas y prácticas de seguridad y protección; que coopere con quienes hacen que esas normas y prácticas se cumplan; tome las medidas necesarias para protegerse y proteger a los demás; asista a la capacitación de seguridad obligatoria; e informe de inmediato todos los accidentes, lesiones, y prácticas o condiciones poco seguras.

Mantenga cerradas bajo llave las áreas protegidas, y evite usar o retirar bienes a menos que tenga una razón comercial legítima para hacerlo.



Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Protección de nuestros activos

## Informática y sistemas de mensajería

La naturaleza de nuestro negocio requiere que todos los sistemas informáticos de Fiserv y redes que procesan transacciones financieras y almacenan datos financieros operen con la disponibilidad, eficacia, confiabilidad e integridad que se espera de los sistemas que procesan transacciones financieras y almacenan datos financieros. La compañía se compromete firmemente a operar y mantener sus activos tecnológicos de forma que merezca la confianza y la seguridad de los clientes y consumidores a quienes servimos.

Por lo tanto, todos los asociados de Fiserv deben operar tanto los sistemas informáticos internos como los de los clientes para sus fines comerciales previstos y en total conformidad con la Política de uso aceptable y el Estándar de informática general de seguridad cibernética de Fiserv, y otros estándares y políticas empresariales vigentes. Al usar equipo o tecnología provistos por Fiserv, no debe esperar que dicho uso o la información que envíe o reciba sea privada de Fiserv o sus representantes autorizados. Fiserv se reserva el derecho a supervisar toda actividad en sus dispositivos y redes.

### Tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- Siempre utilice VPN al conectarse a una red pública de wi-fi y solo conéctese con redes públicas legítimas. Esto es de especial importancia para los asociados que viajan o trabajan de forma remota
- Sus comunicaciones, ya sea por correo electrónico o sistemas de mensajería, deben ser amables, precisas, profesionales y completas
- El uso personal de cualquier activo de Fiserv, incluida la electrónica, debe ser estrictamente limitado y será supervisado. Nunca es apropiado permitir que un tercero no autorizado utilice los equipos de Fiserv para ningún propósito
- Está estrictamente prohibido el uso de un dispositivo de Fiserv para acceder a material explícito u ofensivo, sin importar el horario laboral ni la ubicación, y será motivo de despido
- Devolver todos los equipos de Fiserv cuando se reemplacen o cuando finalice su relación laboral con la compañía
- Conservar los correos electrónicos que sean coherentes con nuestra Política de retención de registros

**P.** Encontré este excelente servicio de decoración en línea que quiero usar para mi apartamento. ¿Puedo usar mi dirección de correo electrónico de Fiserv para registrarme?

**R.** No. Solo debe compartir su correo electrónico de Fiserv para los fines comerciales de Fiserv. Usarlo para un nombre de usuario de cuentas personales podría representar una distracción para usted y un riesgo para Fiserv si esa información se comparte o utiliza en exceso.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Protección de nuestros activos

Como asociado de Fiserv...

 Lo que haré	 Lo que no haré
Analizar minuciosamente un enlace antes de hacer clic en él, en especial si se encuentra en un mensaje de correo electrónico	Permitir que cualquier persona use mi activo de Fiserv por cualquier motivo
Limitar los correos electrónicos personales enviados desde o recibidos en mi correo electrónico de Fiserv	Enviar un mensaje instantáneo con contenido inapropiado u ofensivo
Apagar mi computadora durante un viaje	Instalar software no autorizado en dispositivos de Fiserv



## Un activo valioso:

Política de uso aceptable

Estándar de informática general de seguridad cibernética

**P.** Me retiré de la oficina y planifico continuar trabajando cuando llegue a casa. ¿Está bien si dejo la computadora portátil en mi bolso mientras conduzco a casa?

**R.** No. Siempre debe apagar su computadora portátil mientras viaja o cuando no esté en uso y se encuentre fuera de una instalación de Fiserv, a fin de asegurar que el cifrado está activado.

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

# Cumplir con la promesa de una Fiserv unida.

## Nuestro credo

Seamos honestos.

A nadie le interesa el funcionamiento interno de la tecnología financiera. Excepto a nosotros.

Vamos más allá de los servicios financieros. Porque sabemos que se trata de la vida. Movimientos de dinero e información con poder, precisión y objetivos en mente.

Poner el alma en cada solución.

Dedicados a la innovación y la tecnología; una historia orgullosa de liderazgo. Un compromiso por ayudar a que nuestros clientes logren que los suyos avancen.

Los negocios y la vida sincronizados, a ritmo y por buen camino. De forma segura. Tecnología financiera mundial, invertida en potencial humano local.

Cualquier compañía puede decir lo que hace. Nosotros definimos el éxito por nuestra forma de lograrlo.

La excelencia en cada interacción. En cada punto de contacto. Cada día.

Este es nuestro negocio. Todos nosotros.

Es personal. Y es por ello que lo hacemos.

Fiserv @ Lo mejor

Nuestra aspiración

Mover el dinero y la información de la misma manera en que se mueve el mundo

Nuestros valores

<b>Ganar</b> la confianza del cliente a diario.	<b>Inspirar y lograr la excelencia.</b>
	<b>Crear con un propósito.</b>

Hacer lo correcto.

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida.

Nuestro propósito

Brindar un **valor superior** a nuestros clientes mediante tecnología de vanguardia, innovación dirigida y excelencia en todo lo que hacemos

Mensaje de nuestro director ejecutivo

Contenido

Nuestros fundamentos

Informar

Hacer lo correcto

Inspirar y lograr la excelencia

Ganar la confianza del cliente a diario

Crear con un propósito

Cumplir con la promesa de una Fiserv unida

Recursos útiles

## Recursos útiles

Recurso:	Para ayuda con:	Contacto:
The Fiserv Alertline	Preocupaciones, preguntas o informes sobre posibles violaciones del Código, leyes y nuestras políticas.	Llame las 24 horas a Alertline o acceda a Ethicspoint. Para hacer denuncias en los EE. UU., Canadá o Puerto Rico, llame al 1-888-475-0012; para hacer denuncias en otras jurisdicciones, vaya a FUEL para acceder a los números gratuitos internacionales específicos de cada país.
La Oficina de Ética	Preocupaciones, preguntas o informes sobre posibles violaciones del Código, leyes y nuestras políticas.	<a href="mailto:Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com">Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com</a>
Jefe de Privacidad y Jefe de Protección de Datos	Preocupaciones, preguntas o informes sobre problemas de privacidad.	<a href="mailto:DPO@Fiserv.com">DPO@Fiserv.com</a>
Centro de Operaciones Conjuntas de Seguridad (JSOC)	Preocupaciones, preguntas o informes sobre posibles violaciones del Código, leyes y nuestras políticas.	<a href="mailto:JSOC@Fiserv.com">JSOC@Fiserv.com</a>