

ATENTO

Sí, las políticas y los
procedimientos son nuestra
responsabilidad



POL.CIA.EMEA.S.COLOMBIA.001.

Política Del Sistema De Autocontrol Y Gestión Del
Riesgo Integral LA/FT/FPADM - SAGRILAFT

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN
COLOMBIA

Versión 02

27/09/2023 (septiembre/2023)



Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	MARCO DE REFERENCIA	3
2.1.	Estándares Internacionales	3
2.2.	Normas locales.....	4
2.3.	Documentos Internos Relacionados	4
3.	GLOSARIO	4
4.	ALCANCE	6
5.	RESPONSABLES	6
6.	FRECUENCIA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	7
7.	CONTENIDO	7
7.1.1.	Cultura Organizacional	7
7.1.2.	Colaboración con las autoridades.....	8
7.1.3.	Políticas de Debida Diligencia.....	8
7.1.4.	Políticas en relación con las Operaciones y su Monitoreo	9
7.2.	Directrices de las etapas del SAGRILAFT	9
7.3.	Directrices de los elementos del SAGRILAFT	10
7.3.1.	Cumplimiento de la Política	10
7.3.2.	Estructura organizacional e Infraestructura	11
7.3.3.	Régimen de Incentivos y Sanciones	11
7.3.4.	Capacitación y Difusión	11
7.3.5.	Deber de Reserva	12
8.	CONSECUENCIAS QUE SE DERIVAN DEL INCUMPLIMIENTO	12
9.	PRINCIPALES CONTACTOS	12
10.	CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
11.	VIGENCIA DE LA POLÍTICA	13

1. OBJETIVO

El establecimiento de un Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo Integral LA/FT/FPADM (en adelante SAGRILAFT) **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA** (en adelante indistintamente denominada la Compañía, la Empresa, ATENTO TELESERVICIOS y/o TELESERVICIOS), comprende la adopción de una política (la “Política”) cuyo objetivo principal es establecer los parámetros generales de actuación que deben ser seguidos por todos los Accionistas, Miembros de Junta Directiva o del Consejo de Administración, Colaboradores, Clientes, Proveedores y demás Terceros (“Grupos de Interés”), con el fin de lograr un eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del SAGRILAFT.

Adicionalmente, esta Política busca salvaguardar la reputación de **ATENTO TELESERVICIOS** y proteger a sus Grupos de Interés, estableciendo las medidas necesarias y ejerciendo los procesos de control respectivos, con el fin de evitar que de alguna manera las actividades o recursos de **ATENTO TELESERVICIOS**, sean utilizados para fines ilícitos o sean involucrados con terceros relacionados con actividades de lavado de activos o de financiación del terrorismo o sus delitos fuente o la proliferación de armas de destrucción masiva, en adelante LA/FT/FPADM.

Así mismo, la Política busca concientizar a todos los colaboradores y Grupos de interés en general de **ATENTO TELESERVICIOS**, sobre la importancia de prevenir y controlar el riesgo LA/FT/FPADM e implementar una adecuada y eficiente administración de este riesgo, que permita su identificación, medición, control y monitoreo.

2. MARCO DE REFERENCIA

Para la elaboración de la Política SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS** se han tenido en cuenta los siguientes estándares internacionales y documentos internos, como marco de referencia:

2.1 ESTÁNDARES INTERNACIONALES

- a. Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, conocida como la *Convención de Viena*.
- b. Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, conocida como la *Convención de Palermo*.
- c. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, conocida como la *Convención de Mérida*.
- d. Las 40 Nuevas recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).
- e. ISO 31000 de 2009 sobre Administración y Gestión del Riesgo.
- f. ISO 37301 de 2021 sobre los Sistemas de Gestión de Cumplimiento.
- g. Modelo de Gestión del Riesgo de LA/FT para el Sector Real de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito de 2011.

2.2 NORMAS LOCALES

- a. Constitución Política de Colombia.
- b. Ley 365 de 1997 - Delincuencia Organizada.
- c. Ley 383 de 1997 - Evasión y Contrabando.
- d. Ley 526 de 1999 - Creación de la UIAF.
- e. Ley 599 de 2000 - Código Penal.
- f. Ley 800 de 2003 - Ley aprobatoria de la Convención de Palermo.
- g. Ley 906 de 2004 - Código de Procedimiento Penal.
- h. Ley 970 de 2005 - Ley Aprobatoria de la Convención de Mérida.
- i. Ley 1121 de 2006 - Financiación del Terrorismo.
- j. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción Vigente.
- k. Ley 1708 de 2014 - Código de Extinción de Dominio.
- l. Ley 1762 de 2015 - Ley Anticontrabando.
- m. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- n. Circular Externa 100-000016 de 2020 - Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia de Sociedades (Capítulo X).
- o. Circular Externa 100-000004 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades.
- p. Ley 1231 de 2008 modificada por la Ley 1676 de 2013 - Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- q. Ley 2195 de 18 de enero de 2022, Ley de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción.
- r. Artículo 28 de la Ley 962 de 2005 – Conservación de Documentos.

2.3 DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

- Código Ético General.
- Manual de Procedimientos SAGRILAFT.
- Política Contra el Soborno y la Corrupción

3. GLOSARIO

N°	Concepto	Descripción
01	Administración del Riesgo Integral LA/FT/FPADM:	Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración de la compañía que deben circunscribirse a establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
02	Alta Dirección:	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
03	Análisis de Riesgo:	Uso sistemático de la información disponible para determinar qué tan frecuentemente pueden ocurrir eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias.
04	Cliente:	Es toda persona natural o jurídica con la cual ATENTO TELESERVICIOS establece y mantiene una relación contractual, comercial o legal para el suministro de cualquier bien o servicio.

N°	Concepto	Descripción
05	Colaboradores:	Denominación genérica del personal de la Compañía, que incluye a los empleados, el personal contratado a través de las figuras de outsourcing, contratistas temporales, contratos de prestación de servicios, entre otros.
06	Contrapartes:	Son las personas naturales o jurídicas con las cuales una entidad pública o privada tiene vínculos de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Para efectos de la Política serán contrapartes los accionistas, clientes, empleados (colaboradores), proveedores, aliados estratégicos y terceros que se relacionen con ATENTO TELESERVICIOS .
07	Debida Diligencia:	Es el término conocido como due diligence que obliga a las empresas públicas o privadas a tomar las medidas necesarias al momento de establecer una relación contractual o de negocios basado en el comportamiento que tendría un buen hombre de negocios. Equivale a ejecutar algo con suficiente cuidado. Existen dos interpretaciones sobre la utilización de este concepto en la actividad empresarial. La primera, se concibe como actuar con el cuidado necesario para prevenir la probabilidad de ser considerado culpable por negligencia o minimizar la posibilidad de incurrir en las respectivas responsabilidades administrativas, civiles o penales. La segunda, de contenido más económico y más proactiva, se identifica como el conjunto de procesos necesarios para poder adoptar decisiones suficientemente informadas.
08	Debida Diligencia Intensificada:	Es el término con el que se denominan el conjunto de medidas o precauciones más exigentes adoptadas adicionalmente, por parte de las empresas públicas o privadas al momento de establecer una relación contractual o de negocios, basado en el comportamiento que tendría un buen hombre de negocios, para identificar posibles riesgos o actividades posiblemente ocultas.
09	Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM)	Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso dual para propósitos ilegítimos en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando esto último sea aplicable
10	Financiación del Terrorismo (FT):	Conducta delictiva tipificada en el Código Penal colombiano que persigue aportar fondos, recursos, bienes o dineros a personas o grupos para que causen pánico, miedo o zozobra en la comunidad o parte de ella.
11	Fuentes de Riesgo:	Son los agentes generadores de riesgo de LA/FT en una empresa y que se deben tener en cuenta para identificar las situaciones que puedan generarle este riesgo en las operaciones, negocios o contratos que realiza.
12	Lavado de Activos (LA):	Conducta delictiva descrita en el Código Penal colombiano cuya finalidad es dar apariencia de legalidad a bienes, recursos o dinero que tienen procedencia ilícita en un delito fuente, subyacente o grave. También puede denominarse lavado de dinero, lavado de dólares, blanqueo de capitales o legitimación de capitales.

POLÍTICA 001	P – 001	Versión: 03	27/09/2023	Pág.: 6 de 13
--------------	---------	-------------	------------	---------------

N°	Concepto	Descripción
13	Riesgo LA/FT/FPADM:	Es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una compañía vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, hacia la proliferación de armas de destrucción masiva o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

4. ALCANCE

Esta Política le aplica a todas las Contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS**, incluyendo colaboradores, así como a aquellas personas, naturales o jurídicas que de alguna manera desarrollen actividades para, o encomendadas por **ATENTO TELESERVICIOS**.

Así mismo, esta Política se erige como derrotero en la toma de decisiones respecto de todas las operaciones propias de su objeto social en las que **ATENTO TELESERVICIOS** interactúe o sea Contraparte de otra persona natural o jurídica.

Esta Política incorpora las directrices establecidas en el mencionado marco de referencia para **ATENTO TELESERVICIOS**, es adaptado según su tamaño, el mercado y los servicios que ofrece, y tiene en cuenta las mejores prácticas del sector al que pertenece.

5. RESPONSABLES

El titular de la Política SAGRILAFT es la Junta Directiva o Consejo de Administración, que la aprueba teniendo en cuenta la propuesta del Representante Legal líder del modelo SAGRILAFT y sus actualizaciones.

El Representante Legal líder del modelo y el Oficial de Cumplimiento actuarán como administradores de la presente Política, velando y garantizando su cumplimiento.

Así mismo, el Comité de Cumplimiento será la instancia encargada de recibir el reporte de los administradores acerca del cumplimiento de la Política y exigir el cierre de brechas cuando éstas se presenten.

6. FRECUENCIA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Esta Política será revisada anualmente por el Oficial de Cumplimiento y el Representante Legal Líder del Modelo SAGRILAFT, quienes cada seis meses se reunirán para tal fin y dejarán constancia en actas, las cuales serán presentadas a la Junta Directiva o Consejo de Administración.

Será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento monitorear el marco de referencia descrito en el numeral 2, con el fin de mantener actualizada la presente Política.

Cualquier actualización, modificación, adición a la Política será propuesta por el Representante Legal líder del modelo a la Junta Directiva o Consejo de Administración.

7. CONTENIDO

Los lineamientos, directrices, normas y reglas de conducta plasmados en esta Política se han diseñado teniendo en cuenta el riesgo propio de **ATENTO TELESERVICIOS** su actividad económica, la comercialización de los servicios según su objeto social, el tamaño y demás características particulares de su negocio.

Es política de **ATENTO TELESERVICIOS** cumplir con altos estándares de prácticas contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente o la proliferación de armas de destrucción masiva y en todos los mercados y jurisdicciones en los que opera.

7.1. Directrices Generales

Son aquellas que indican los lineamientos que deben ser atendidos y cumplidos por las Contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS**, en materia de administración del Riesgo LA/FT/FPADM.

7.1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

- a. La Alta Dirección de **ATENTO TELESERVICIOS** conducirá sus operaciones de manera ética y legal, ajustándose a todas las normas internas y las leyes y regulaciones de control vigentes dictadas por las autoridades competentes en los países en donde opera.
- b. **ATENTO TELESERVICIOS** promueve y establece dentro de su organización una cultura institucional en virtud de la cual se actúa de buena fe, lealtad, diligencia y cuidado, velando por el respeto a las personas, y dando prelación en sus decisiones a los principios y valores establecidos en el Código Ético General.
- c. **ATENTO TELESERVICIOS** dentro del marco legal vigente y las recomendaciones internacionales aplicables, dirige sus esfuerzos para la administración del Riesgo LA/FT/FPADM, con el fin de que sus servicios no sean utilizados para dar apariencia de legalidad a fondos que sean producto de actividades ilícitas o sirvan para canalizar recursos lícitos o ilícitos destinados a actividades terroristas o a la proliferación de armas de destrucción masiva.

- d. **ATENTO TELESERVICIOS** ha implantado un SAGRILAFT, que atiende a la naturaleza, objeto social y demás características particulares de la sociedad, para proteger a la Compañía de ser utilizada como un instrumento para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, sus delitos fuente o a la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- e. **ATENTO TELESERVICIOS** cuenta con lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés establecidos en el Código Ético General.
- f. **ATENTO TELESERVICIOS** cuenta con lineamientos antisoborno y anticorrupción establecidos en el Código Ético General y PTEE.
- g. Los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** antepondrán el cumplimiento de las normas internas, locales e internacionales en materia de administración del Riesgo Integral LA/FT/FPADM al logro de las metas comerciales o presupuestales.
- h. Los Colaboradores del **ATENTO TELESERVICIOS** prestarán una adecuada colaboración al Oficial de Cumplimiento y al Representante Legal líder del modelo para el adecuado funcionamiento del SAGRILAFT.

7.1.2 COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES

- a. **ATENTO TELESERVICIOS** prestará, conforme a las normativas que rigen su actividad en relación al SAGRILAFT, toda la colaboración a las autoridades, con el fin de que éstas puedan actuar oportuna y eficientemente en la represión del delito de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente.

7.1.3 DIRECTRICES DE DEBIDA DILIGENCIA

- a. **ATENTO TELESERVICIOS** establece requisitos exigentes para la vinculación de sus Contrapartes y rechaza el establecimiento o la renovación de una relación contractual, que no cumpla con los requisitos exigidos por las normas que rigen su actividad y el marco normativo de los países en donde **ATENTO TELESERVICIOS** opere.
- b. **ATENTO TELESERVICIOS** implementará procedimientos de debida diligencia simplificada o intensificada, de conformidad con el nivel de riesgo de sus Contrapartes y atendiendo a la naturaleza de los negocios que realiza y velará por su cumplimiento.
- c. **ATENTO TELESERVICIOS** realizará una Debida Diligencia Intensificada, superior a la que usualmente realiza a las operaciones con Clientes y demás Contrapartes, cuando se trate de operaciones internacionales cuyo origen o destino sean países catalogados como “Paraísos Fiscales” o “Centros Financieros Internacionales”, de conformidad con la lista establecida por la “*Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD*”.
- d. **ATENTO TELESERVICIOS** realizará una Debida Diligencia Intensificada, superior a la que usualmente realiza a las operaciones con Clientes y demás Contrapartes, cuando se trate de Personas Políticamente Expuestas (PEP’s).
- e. **ATENTO TELESERVICIOS** establecerá procedimientos que faciliten la identificación del beneficiario final de las operaciones y proyectos que realice.

- f. **ATENTO TELESERVICIOS** no realizará operaciones internacionales cuyo origen o destino, sean países o territorios catalogados como No Cooperantes, o que patrocinen el terrorismo internacional, la proliferación de armas de destrucción masiva, o que estén señalados como paraísos fiscales. **(Ver anexo 10. Riesgo País)**.
- g. **ATENTO TELESERVICIOS** no establecerá relaciones contractuales ni comerciales ni otorgará beneficios a personas naturales y/o jurídicas y/o terceros que se encuentren en las listas restrictivas aplicables a **ATENTO TELESERVICIOS** y que se refieren al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente o a la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, ni continuará con la relación contractual cuando luego de haberla establecido o se hubieran otorgado beneficios, sean incluidas en dichas listas restrictivas o se les inicie procesos administrativos y/o judiciales por Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente en cualquier jurisdicción, y siempre que tenga conocimiento de ello.

7.1.4 DIRECTRICES EN RELACIÓN CON LAS OPERACIONES Y SU MONITOREO

- a. **ATENTO TELESERVICIOS**, a través del Oficial de Cumplimiento, monitoreará las operaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que por su perfil o por las funciones que desempeñan en la Compañía puedan exponerla a un mayor riesgo de Riesgo LA/FT/FPADM, incluyendo a Personas Políticamente Expuestas (PEP's).
- b. **ATENTO TELESERVICIOS**, a través del Oficial de Cumplimiento, ejercerá monitoreo sobre todas las operaciones que posean características que las califiquen como inusuales y sospechosas, sean éstas intentadas o consumadas, de acuerdo con los criterios establecidos por **ATENTO TELESERVICIOS**, para lo cual éstas deben ser controladas, documentadas e informadas internamente. Se archivarán los registros, con el fin de mantener su disponibilidad.
- c. Los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** no podrán divulgar o publicar a terceros, los reportes que realicen de operaciones inusuales y sospechosas sean éstas intentadas o consumadas.
- d. **ATENTO TELESERVICIOS** establecerá los mecanismos de reporte necesarios, que permitan a todos sus Colaboradores informar oportunamente al Oficial de Cumplimiento sobre las operaciones inusuales intentadas o consumadas que lleguen a su conocimiento, con ocasión de su cargo, rol o función.
- e. **ATENTO TELESERVICIOS** cumplirá oportunamente con su deber de reporte con destino a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de acuerdo con el marco normativo que le es aplicable.

7.2 DIRECTRICES DE LAS ETAPAS DEL SAGRILAFIT

Son las siguientes orientaciones específicas relacionadas con la **clasificación, identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo Integral LA/FT/FPADM**.

- a. **ATENTO TELESERVICIOS** tiene directrices para identificar, medir, controlar y monitorear los factores de riesgo y los riesgos asociados de su negocio.

POLÍTICA 001	P – 001	Versión: 03	27/09/2023	Pág.: 10 de 13
--------------	---------	-------------	------------	----------------

- b. La identificación de los riesgos LA/FT/FPADM de **ATENTO TELESERVICIOS** estará a cargo de todos los Colaboradores, quienes informarán al Oficial de Cumplimiento y por ese conducto al Representante Legal líder del modelo cuando se requiera.
- c. La medición de los riesgos LA/FT/FPADM de **ATENTO TELESERVICIOS** estará a cargo del Oficial de Cumplimiento con el apoyo del Representante Legal líder del modelo.
- d. El control de los riesgos LA/FT/FPADM de **ATENTO TELESERVICIOS** estará a cargo del Oficial de Cumplimiento, con el apoyo del Representante Legal líder del modelo.
- e. El monitoreo del SAGRILAF de **ATENTO TELESERVICIOS** estará a cargo del Oficial de Cumplimiento, con el apoyo de todos los Colaboradores, con especial referencia a los Colaboradores de las áreas con mayor propensión al Riesgo LA/FT/FPADM.
- f. **ATENTO TELESERVICIOS** establecerá una matriz y mapa de riesgos (que hacen parte integral de esta Política y del Manual SAGRILAF), en las cuales se evidencie el resultado de la implementación y ejecución de las fases de identificación, medición, control y monitoreo.
- g. **ATENTO TELESERVICIOS** considera riesgos asociados al Riesgo LA/FT/FPADM, los siguientes:
 - (i) Riesgo Reputacional, entendido como la posibilidad de pérdida en que incurre la Compañía por el desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de esta o su práctica en los negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales, entre otros.
 - (ii) Riesgo Operacional entendiendo por éste la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
 - (iii) Riesgo Legal, entendiendo por éste la posibilidad de pérdida en que incurre la Compañía al ser sancionada, multada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.
 - (iv) Riesgo de Contagio, entendiendo por éste la posibilidad de pérdida que la Compañía puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un relacionado o asociado. El relacionado o asociado incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la Compañía.

7.3 DIRECTRICES DE LOS ELEMENTOS DEL SAGRILAF

Son las orientaciones específicas relacionadas con los procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, infraestructura tecnológica, divulgación de información y capacitación.

7.3.1 CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

- a. **ATENTO TELESERVICIOS** compromete a sus accionistas, miembros de junta directiva o del Consejo de Administración, colaboradores, clientes, proveedores y órganos de control, a dar estricto cumplimiento y

aplicación a esta Política, al Manual de Procedimientos y cualquier otro documento que haga parte de su SAGRILAFT.

- b. Las Contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS** cumplirán rigurosamente los procedimientos y mecanismos de prevención y control de actividades delictivas, contempladas en el Manual de Procedimientos y documentos asociados al SAGRILAFT.
- c. La Política y los procedimientos que rigen el SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS** son de obligatorio cumplimiento para las Contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS**, así como para todas las personas, naturales o jurídicas, que actúen en nombre o por cuenta de éste en cualquier jurisdicción.
- d. Las Contrapartes de **ATENTO TELESERVICIOS** se comprometen a cumplir cabalmente sus funciones y ejercer sus roles y responsabilidades observando la Política SAGRILAFT. En caso de incumplimiento, la Compañía podrá dar por terminado el contrato con la contraparte respectiva.

7.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E INFRAESTRUCTURA

- a. Los accionistas, administradores y especialmente el Representante Legal líder del modelo velarán por la existencia de una estructura organizacional adecuada para la eficiente administración del Riesgo LA/FT/FPADM por parte de **ATENTO TELESERVICIOS**.
- b. El Representante Legal líder del modelo garantizará el suministro de los recursos necesarios para la implementación y ejecución del SAGRILAFT.
- c. Los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** y los grupos de interés obligados, se comprometen a utilizar de forma responsable la infraestructura tecnológica del SAGRILAFT y aplicarla en el desarrollo de sus funciones.
- d. **ATENTO TELESERVICIOS** deberá velar porque existan los controles suficientes y necesarios para prevenir que **ATENTO TELESERVICIOS** sea utilizado como instrumento para canalizar recursos provenientes de actividades delictivas o tendientes a financiar actos terroristas o armas de destrucción masiva.

7.3.3. RÉGIMEN DE INCENTIVOS Y SANCIONES

ATENTO TELESERVICIOS, a través del Oficial de Cumplimiento y del Representante Legal líder del modelo, establecerá los mecanismos que permitan incentivar los desarrollos y aportes significativos en relación con el SAGRILAFT y el régimen de sanciones que regula las consecuencias que genera su incumplimiento.

7.3.4. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

- a. **ATENTO TELESERVICIOS** se compromete a proporcionar todos los medios necesarios para impartir capacitaciones dirigidas a aquellos Colaboradores que se considere deban ser capacitados por su exposición al Riesgo Integral LA/FT/FPADM, de manera que el SAGRILAFT se convierta en cultura organizacional.

Así mismo, es deber de todos los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** participar en los programas de capacitación del SAGRILAFT, los cuales se realizarán por el Oficial de Cumplimiento o por la persona designada, para el efecto o mínimo una vez al año.

- b. El Representante Legal líder del modelo SAGRILAFT en coordinación con el Oficial de Cumplimiento establecerán mecanismos que permitan sensibilizar a todos los integrantes de **ATENTO TELESERVICIOS**, sobre la importancia en la adopción y aplicación de medidas de control para garantizar la prevención y mitigación del Riesgo LA/FT/FPADM.
- c. El Representante Legal líder del modelo en coordinación con el Oficial de Cumplimiento, establecerá la estrategia de comunicación interna y externa que permita la difusión adecuada de la presente Política, así como de los fases, elementos y herramientas del SAGRILAFT.

7.3.5 DEBER DE RESERVA

- a. La documentación sobre el SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS** estará a cargo del Oficial de Cumplimiento, quien garantizará su integridad, confidencialidad, disponibilidad, cumplimiento, oportunidad, efectividad, eficiencia y confiabilidad. Para el efecto, dicha documentación podrá constar por escrito o en medio magnético con las debidas seguridades.
- b. Toda la información derivada de la aplicación de esta Política está sometida a reserva, lo que significa que la misma sólo podrá ser conocida por las personas autorizadas para tal efecto y por las autoridades competentes, previa solicitud, en cumplimiento de las formalidades legales.
- c. **ATENTO TELESERVICIOS** compromete a sus accionistas, miembros de Junta Directiva o del Consejo de Administración, sus órganos de control y en general a todos sus Colaboradores a guardar absoluta confidencialidad respecto de la información que se elabore y distribuya con relación al SAGRILAFT.
- d. Los accionistas, miembros de Junta Directiva o del Consejo de Administración, sus órganos de control y Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** tienen la obligación de custodiar y limitar el uso de la información relacionada con el SAGRILAFT a los fines estrictamente establecidos en la Ley y en esta Política.
- e. Esta Política deberá ponerse a disposición de todos los Colaboradores de **ATENTO TELESERVICIOS** para su consulta permanente.

8. CONSECUENCIAS QUE SE DERIVAN DEL INCUMPLIMIENTO

ATENTO TELESERVICIOS considera una falta muy grave, la omisión o incumplimiento de la presente Política.

El incumplimiento de esta Política conlleva el desarrollo del procedimiento para la comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias previsto en el Reglamento Interno de Trabajo y el régimen de sanciones que se establezca para tal efecto.

9. PRINCIPALES CONTACTOS

ATENTO TELESERVICIOS cuenta con una Línea Ética y un correo electrónico, asegurando los medios para informar sobre conductas sospechosas o conocidas, ilegales, poco éticas, o ligadas en temas de LA/FT/FPADM, garantizando que son adecuados y están a disposición de todo el personal, los cuales son:

- www.canaldedenunciasatento.com
- cumplimiento@atento.com

10. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los documentos y registros que hayan servido para la implementación de las etapas y los elementos del SAGRILAFT de **ATENTO TELESERVICIOS**, aquellos requeridos en la vinculación de Contrapartes, en el proceso

POLÍTICA 001	P – 001	Versión: 03	27/09/2023	Pág.: 13 de 13
--------------	---------	-------------	------------	----------------

de conocimiento de éstas, los que soportan sus operaciones, deberán ser conservados por el mayor término legal vigente, de conformidad con las normas de los países en donde **ATENTO TELESERVICIOS** opera.

11. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política entrará en vigor a partir de la fecha y deroga cualquier resolución, acuerdo o disposición de igual o menor rango que se oponga o contradiga.

1. HISTÓRICO DE REVISIÓN

Versión	Fecha	Revisor	Modificaciones
1	23 de Julio de 2021	Oficial de Cumplimiento – Comité de Cumplimiento	Normativa Inicial
2	25 de mayo de 2022	Oficial de Cumplimiento - Consejo de Administración	- Adición Normativa Local Ley 2195 de 18 de enero de 2022. - Adición Documentos Internos Política Contra el Soborno y la Corrupción
3	27 de septiembre de 2023	Oficial de Cumplimiento - Consejo de Administración	- Adición Normativas Locales Artículo 28 de la Ley 962 de 2005 - Conservación de Documentos. Adición Anexo 10 – Riesgo País. - Adición Directrices Debida Diligencia. - Adición Correos Principales Contactos.