

# El código de Paysafe





# Bienvenido al código de Paysafe

“Este Código es una parte fundamental de la vida en Paysafe y la forma en que nos comportamos y servimos a nuestros clientes es fundamental para nuestro éxito. La confianza está en el centro de todo lo que hacemos: proporcionar servicios de confianza, trabajar con socios de confianza y garantizar que continuamente construimos sobre la confianza de nuestros grupos de interés.

Para guiarnos, este Código establece las reglas que todos debemos seguir, y también proporciona información sobre dónde puede encontrar políticas, normas y procedimientos de apoyo más detallados. Establece las normas con arreglo a las cuales todos seremos responsables.

El incumplimiento de nuestro Código puede poner en riesgo tanto a Paysafe como a nosotros mismos.

Si alguna vez le preocupa que otros miembros del equipo no sigan nuestro Código, o si no está seguro de alguna situación, debe compartir sus inquietudes a través de nuestro procedimiento de denuncia de irregularidades. Hay varias opciones confidenciales disponibles para usted si no se siente cómodo hablando con su gerente de línea, su ejecutivo o el equipo de recursos humanos o legal. En primer lugar, puede informarlo a nuestro equipo interno de Gobierno de Riesgos y Ética

([whistleblowing@paysafe.com](mailto:whistleblowing@paysafe.com)); en segundo lugar, puede ponerse en contacto con nuestro canal externo de denuncias: [Lighthouse Services](#). Alternativamente, si lo prefiere, puede ponerse en contacto con Dagmar Kollmann ([dagmar.kollmann@paysafe.com](mailto:dagmar.kollmann@paysafe.com)), que actúa como defensora de la denuncia de irregularidades en nuestra junta directiva. Puede encontrar más detalles sobre nuestro procedimiento de denuncia de irregularidades en este documento.

Juntos debemos poner en práctica nuestro Código. Nuestra reputación depende de nuestras acciones y comportamientos diarios.”

Gracias,

**Bruce Lowthers**

Director Ejecutivo, Paysafe



# Contenido

---

1	Introducción	5
2	¿A quién se aplica esta política?	6
3	Alcance	8
4	Marco normativo de Paysafe	10
5	Valores de Paysafe	12
6	Leyes, reglamentos y políticas de grupo	13
7	Gestión y control de riesgos	14
8	Uso de información privilegiada	16
9	Gestión de la información	17
10	Nuestros clientes	19
11	Trato justo	21
12	Función de Privacidad y Política de Privacidad Global	22
13	Seguridad de la información	23
14	Prevención del fraude y protección de activos	25
15	Conflictos de intereses	26
16	Antisoborno, regalos y entretenimiento	28
17	Exactitud de los registros y de los informes financieros	29
18	Lugar de trabajo grupal	30
19	Consultas de partes públicas o externas	31
20	Denuncia de irregularidades	32



# Notas clave sobre este documento

## Uso del lenguaje

A lo largo de este documento, las palabras “podrá”, “debería” y “debe”, cuando se utilizan en el contexto de las acciones del grupo de empresas **Paysafe (Paysafe)** u otros, tienen significados específicos como los siguientes:

- (a) “**Puede**” se utiliza cuando las alternativas son igualmente aceptables.
- (b) “**Debería**” se utiliza cuando se prefiere una disposición.
- (c) El término “**debe**” se utiliza cuando una disposición es obligatoria.

Tenga en cuenta que Paysafe puede calificar los requisitos alternativos o preferidos en otro documento de referencia.

Cada una de las empresas del grupo Paysafe son entidades separadas y distintas. En la presente publicación, sin embargo, la expresión colectiva “**Paysafe**” puede utilizarse por conveniencia cuando se hace referencia en general a dichas empresas. Del mismo modo, las palabras “**nosotros**”, “**nos**”, “**nuestro**” y “**nosotros mismos**”

se utilizan en algunos lugares para referirse a las empresas del grupo Paysafe en general. Estas expresiones también se utilizan cuando no se sirve a ningún propósito útil al identificar una o varias empresas en particular.

En este documento, “**tercero**” se refiere a cualquier persona u organización con la que entre en contacto durante el curso de su trabajo para nosotros, e incluye clientes reales y potenciales, clientes, proveedores, distribuidores, contactos comerciales, agentes, asesores y organismos gubernamentales y públicos, incluidos sus asesores, representantes y funcionarios, políticos y partidos políticos.

### Alcance - el Código Paysafe es relevante para:

Unidad de Negocio Paysafe	Entidad Paysafe	Ubicación de Paysafe
Todo	Todo	Todo

## Aprobación de documentos

Fecha de aprobación:  
**14 de marzo de 2024**

Fecha de entrada en vigor  
**14 de marzo de 2024**

Aprobado por  
**Consejo de Administración**

Firmado por  
**Richard Swales,**  
Director de Riesgo y Cumplimiento,  
Paysafe

### Nota

Todas las copias impresas de este documento **no están controladas** por copia y deben usarse solo con fines **informativos**, ya que las copias impresas no se actualizarán automáticamente.

**Derechos de autor © 2024 Paysafe**

Todos los derechos reservados. **Este documento no debe descargarse, copiarse ni distribuirse de ninguna otra manera sin el permiso previo por escrito de Paysafe.**



# 1. Introducción

**Es nuestra política llevar a cabo todos nuestros negocios con integridad y de manera honesta y ética. Nuestro objetivo es ser abiertos, honestos y considerados en todos nuestros tratos. Cualquier violación de estos principios podría poner en peligro la reputación, la situación financiera y, potencialmente, las licencias necesarias para operar nuestro negocio.**

El Código de Paysafe tiene como objetivo aclarar y guiar la conducta de todos los que trabajan para nosotros y con nosotros, para ayudarnos a defender los objetivos y valores de Paysafe.

Este Código sustituye a todas las políticas de grupo anteriores relacionadas con el cumplimiento y, en particular, a todos los documentos de políticas anteriores relacionados con los Códigos de Ética.

En primer lugar, debemos cumplir con los requisitos legales. En caso de conflicto entre este Código y una ley o reglamento pertinente, se debe seguir la ley o reglamento pertinente. Si el Código crea una obligación superior, debe cumplirse siempre y cuando con ello se logre también el pleno cumplimiento de la ley o reglamento. Si tiene alguna pregunta al respecto, hable con su superior jerárquico, Recursos Humanos, Equipos Legales o de Cumplimiento.

## ¿Dónde puedo encontrar más información?

En las Políticas de Paysafe pertinentes se establecen directrices más detalladas y los procedimientos utilizados por Paysafe para garantizar su cumplimiento.



## 2. ¿A quién se aplica esta política?

**El Código Paysafe se aplica a todos los empleados de Paysafe, a los directores de la junta directiva y a todos los demás trabajadores que trabajan con nosotros o para nosotros (ya sea como consultores, contratistas, personas en comisión de servicio, voluntarios, patrocinadores o de otro modo). Es importante que todas las personas que trabajan con/para Paysafe tengan un buen conocimiento de este Código, así como de todas nuestras Políticas relevantes.**

También buscamos trabajar con terceros que operan bajo principios similares a este Código. En el caso de determinados terceros, intentaremos que se comprometan contractualmente a cumplir con las leyes aplicables y a trabajar de acuerdo con nuestro Código. Esperamos que todos aquellos que trabajan con nosotros y sus empleados actúen de una manera que sea coherente con nuestro Código y sigan sus principios. Paysafe considerará la posibilidad de rescindir los contratos cuando consideremos que no han cumplido con nuestros estándares o sus compromisos contractuales.

En el caso de los directores no empleados de Paysafe, el cumplimiento de este Código está sujeto a las disposiciones de los documentos rectores de Paysafe y a cualquier acuerdo de accionistas con Paysafe.

### **Nuestro compromiso con el Código y nuestras responsabilidades compartidas**

El Código Paysafe nos brinda apoyo y orientación para garantizar que llevamos a cabo nuestro negocio de manera ética y cumplimos con la ley. Esto es fundamental para el éxito de Paysafe.

Esperamos que todos en Paysafe se comprometan con el Código y lo sigan en todo momento. Si no lo hace, podría ponerse en riesgo a sí mismo, a otros miembros del equipo y a Paysafe. El incumplimiento de este Código es una mala conducta, que podría dar lugar a medidas disciplinarias e incluso al despido.

### **Si gestionas a otros**

Todos nuestros gerentes tienen responsabilidades adicionales bajo el Código para:

- ◆ asegurarse de que todos los miembros de su equipo comprendan los requisitos del Código y los requisitos legales aplicables y los sigan;
- ◆ hacer que los miembros de su equipo rindan cuentas para que se comporten de manera ética y sigan el Código y los requisitos legales;
- ◆ ser un modelo a seguir para el liderazgo ético y para hacer cumplir el Código de manera consistente;
- ◆ apoyar las actividades de cumplimiento en Paysafe y garantizar que se implementen los controles de cumplimiento adecuados en sus equipos; y
- ◆ anime a su equipo a hacer preguntas y plantear inquietudes y a asegurarse de que nadie que hable sufra represalias.



## Alzar la voz

Todos en Paysafe tenemos la responsabilidad de hablar cada vez que tengamos una pregunta sobre el Código o pensemos que puede haber ocurrido una infracción o irregularidad.

Si conoce o sospecha de incumplimientos del Código Paysafe u otra mala conducta en el lugar de trabajo, mala praxis, comportamiento ilegal o poco ético, debe informarlo de inmediato, ya sea que esté relacionado con usted, su gerente o cualquier otra persona.

### Hay muchas maneras de reportar una inquietud:

- ◆ contactar:
  - ▶ su departamento local de Recursos Humanos;
  - ▶ nuestro Equipo de Gobernanza de Riesgos y Ética en [whistleblowing@paysafe.com](mailto:whistleblowing@paysafe.com);
  - ▶ su superior jerárquico;
  - ▶ un líder ejecutivo; o
  - ▶ nuestro Equipo Legal;
- ◆ ponerse en contacto con nuestro campeón de denuncia de irregularidades de Paysafe;
- ◆ utilizando nuestro canal externo de denuncias gestionado por un tercero imparcial, Lighthouse Services, donde puede informar de una inquietud en línea o por teléfono con total confidencialidad; o
- ◆ ponerse en contacto con la autoridad reguladora correspondiente; o
- ◆ ponerse en contacto con una institución de la Unión Europea.

Puede visitar el siguiente enlace para informar sus inquietudes **de forma anónima** (<https://www.lighthouse-services.com/paysafe>) o a través del código QR a continuación.



## Tolerancia cero a las represalias

Creemos que hablar siempre es lo correcto. Como tal, Paysafe tiene una política de tolerancia cero con las represalias. Si planteas una inquietud o denuncias una mala conducta de buena fe, estás siguiendo nuestro Código. Paysafe no tolerará ninguna represalia en su contra. Las represalias serán un acto de mala conducta que, si se justifica, podría dar lugar a medidas disciplinarias e incluso al despido.

También es libre de comunicarse o proporcionar información a cualquier agencia o comisión gubernamental con respecto a posibles violaciones legales sin divulgar a la Compañía según lo protegido por las leyes de denunciantes aplicables sin temor a represalias.

Si crees que tú o alguien que conoces ha sufrido represalias, comunícanoslo poniéndote en contacto con tu equipo local de Recursos Humanos o a través de cualquiera de los canales anteriores.



# 3. Alcance

## El Código Paysafe cubre lo siguiente:

- ◆ **Leyes, reglamentos y políticas de Paysafe**  
debe conocer y cumplir con las leyes, los reglamentos y nuestras Políticas de Paysafe aplicables a su función y actividades comerciales (incluidas las relacionadas con la negociación de valores);
- ◆ **Gestión y control de riesgos**  
todos nosotros en Paysafe debemos desempeñar nuestro papel en la gestión de riesgos comerciales, independientemente de la posición, función o ubicación. Debe comprender los riesgos clave que afectan a su área de responsabilidad y su papel en la implementación y operación de productos adecuados para el propósito y controles internos rentables para mitigar estos riesgos;
- ◆ **Uso de información privilegiada**  
no debe operar sobre la base de información material no pública ni “dar propina” a otros dándoles información material no pública. No debe comentar sobre los movimientos de los precios de las acciones o los rumores de otros desarrollos corporativos significativos;
- ◆ **Gestión de la información**  
debe comprender cómo se gestiona la información y asegurarse de que toda la información de Paysafe sea de alta calidad, siga siendo relevante y se elimine cuando corresponda, y que existan controles internos efectivos para evitar la divulgación indebida;
- ◆ **Nuestros clientes**  
debe asegurarse de que los clientes estén en el centro de todo lo que hacemos. Debe seguir nuestros principios sobre el trato justo a los clientes y otros terceros con los que hacemos negocios;
- ◆ **Trato justo**  
se espera que se comporte de manera profesional y ética, y que trate a todos los compañeros de trabajo, socios comerciales, vendedores y proveedores de manera justa, honesta e íntegra;
- ◆ **Función de privacidad y Política de privacidad global**  
debe tratar todos los datos personales de acuerdo con la Política de privacidad global de Paysafe, los Estándares de privacidad globales y todas las leyes aplicables;
- ◆ **Seguridad de la información**  
debe proteger los datos de los clientes, la propiedad intelectual y otros activos de información mantenidos en cualquier forma contra el robo, la divulgación no autorizada y/o la alteración;
- ◆ **Prevención del fraude y protección de activos**  
debe proteger los activos de Paysafe contra pérdidas, robos, usos indebidos, daños y desperdicios para preservar su valor;
- ◆ **Conflictos de intereses**  
siempre debe actuar en el mejor interés de Paysafe y evitar conflictos de intereses que amenacen decisiones comerciales objetivas y efectivas;
- ◆ **Antisoborno, regalos y entretenimiento**  
no debe ofrecer, dar, solicitar o aceptar regalos o beneficios inapropiados a o de terceros ni participar en ninguna forma de corrupción;
- ◆ **Exactitud de los registros y de los informes financieros**  
debe mantener registros completos y precisos y asegurarse de que la información que proporciona a otros sea confiable;





◆ **Lugar de trabajo grupal**

todos los empleados tienen derecho a un entorno de trabajo significativo y respetuoso. Nos comprometemos a proporcionar un lugar de trabajo que respalde nuestros valores, reconozca y recompense el rendimiento, fomente la confianza, el respeto por los demás y el desarrollo profesional. No toleraremos ninguna forma de abuso o acoso de empleados, contratistas, proveedores, clientes o cualquier otra persona nos ocupamos de;

◆ **Consultas del público o de terceros**

no debe hablar en nombre de Paysafe ni divulgar información al dominio público a menos que esté autorizado para hacerlo; y

◆ **Alzar la voz**

si conoce o sospecha de incumplimientos del Código Paysafe u otra mala conducta en el lugar de trabajo, mala praxis, comportamiento ilegal o poco ético, debe informarlo de inmediato a través de nuestros diversos canales.



# 4. Marco normativo de Paysafe

**El marco de políticas de Paysafe está diseñado para establecer expectativas y estándares a nivel de grupo, así como para brindar apoyo práctico y orientación operativa para nuestros negocios.**

Para lograr esto, hemos implementado un marco de políticas global que consiste en el Código Paysafe y las políticas NIVEL 1- NIVEL 4.

- ◆ **El Código Paysafe:** la política general con los documentos derivados Código de Socio Paysafe y Código de Altos Directivos;
- ◆ **Políticas de NIVEL 1:** políticas corporativas estratégicas de alto nivel con aplicación global en Paysafe, que son los documentos de política generales y rectores para el negocio o función relevante;
- ◆ **Políticas NIVEL 2, 3 y 4:** apoyan la implementación interna de las Políticas NIVEL 1.

**Este marco global se expone en la página siguiente y consta de diez políticas de NIVEL 1** (que, a su vez, están respaldadas por las políticas subyacentes de NIVEL 2, 3 y 4):

- ◆ **Cumplimiento Global**  
Cómo evitamos que nuestros productos se utilicen para actividades ilegales como el lavado de dinero;
- ◆ **Seguridad Global**  
Cómo mantenemos seguros nuestros sistemas e instalaciones, así como la forma en que protegemos nuestros datos confidenciales;
- ◆ **Conducta Global**  
Cómo llevamos a cabo nuestro negocio (incluidas nuestras responsabilidades con respecto al trato justo a los clientes y la protección de datos y la privacidad);
- ◆ **Gestión Global de Riesgos Empresariales**  
Cómo mantenemos un sistema eficaz de control interno y gestionamos el riesgo;
- ◆ **Gestión Global de la Información**  
Cómo se gestiona la información en Paysafe a lo largo de su ciclo de vida, desde la creación hasta la destrucción o el archivo. Esto se hace de acuerdo con las necesidades legales, regulatorias y comerciales;
- ◆ **Privacidad Global**  
Cómo gestionamos los datos y los derechos de las personas de acuerdo con las obligaciones legales y reglamentarias;
- ◆ **Global Nuestra Gente**  
Cómo trabajamos juntos;
- ◆ **Tecnología de la Información Global**  
Cómo organizamos nuestros equipos de tecnología de la información y apoyamos los procesos de nuestros negocios; y
- ◆ **Gestión Global de la Continuidad del Negocio**  
Cómo gestionamos la continuidad del negocio;
- ◆ **Activos Globales e Integridad Financiera**  
Cómo mantenemos registros comerciales precisos, nos aseguramos de que la información que proporcionamos a otros sea confiable y protegemos y usamos adecuadamente los recursos de la empresa.



## Código de Conducta de Paysafe<sup>1</sup>:

- ◆ **Política de Cumplimiento Global**
- ◆ **Política Global de Activos e Integridad Financiera**
- ◆ **Financiera Política de Conducta Global**
- ◆ **ShapePolítica Global de Nuestra Gente**
- ◆ **Política Global de Gestión de la Continuidad del Negocio**
- ◆ **Negocio Política Global de Seguridad**
- ◆ **Política de Privacidad Global**
- ◆ **Política Global de Gestión de la Información**
- ◆ **Política Global de Gestión de Riesgos Empresariales**
- ◆ **Política Global de Tecnología de la Información**

<sup>1</sup> incluyendo el Código de Socio de Paysafe y el Código de Altos Directivos



# 5. Valores de Paysafe

Paysafe se enorgullece de defender cuatro valores principales que están en el corazón de todo lo que hacemos. Estos se reflejan en todo el Código Paysafe.

Esperamos y alentamos a los empleados a ser:



## ◆ Abierto

Somos abiertos y transparentes en la forma en que trabajamos juntos, construyendo relaciones con nuestros colegas, clientes y accionistas.



## ◆ Centrado

Estamos orientados a los resultados, logrando nuestros objetivos mediante la entrega de soluciones relevantes que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.



## ◆ Pionero

Somos curiosos y colaboramos para encontrar formas innovadoras de mejorar nuestro negocio.



## ◆ Valiente

Alentamos a las personas empoderadas a ser valientes cuando se enfrentan a desafíos *statu quo*, y determinante a la hora de proponer e implementar el cambio resultante.



# 6. Leyes, reglamentos y políticas de grupo

**Cualquier violación de las leyes, regulaciones o Políticas de Paysafe aplicables podría poner en peligro la reputación, la situación financiera de Paysafe y, potencialmente, las licencias necesarias para operar nuestro negocio.**

En todo nuestro negocio, cumplimos con la legislación local aplicable. Entre ellas se encuentran las leyes que abarcan el blanqueo de capitales, el dinero electrónico/la transmisión de dinero, el procesamiento de pagos, la protección de datos, la protección del consumidor y el fraude, entre otras. Los requisitos de cumplimiento también surgen de las numerosas relaciones contractuales que tenemos con sistemas de tarjetas, bancos y otros socios relacionados con los pagos para hacer negocios.

Dado que Paysafe está presente en múltiples jurisdicciones y que las leyes y regulaciones varían de un país a otro, asegúrese de comprender la aplicabilidad de las regulaciones relevantes hablando con su gerente de línea, el Departamento de Cumplimiento, el Equipo de Privacidad o Legal, según corresponda.

## Usted debe:

- ◆ leer y comprometerse a cumplir con las normas contra el blanqueo de capitales, (tal y como se establece en nuestra Política de Conducta Global y Políticas de cumplimiento y documentos de respaldo) y requisitos contractuales relevantes para su negocio;
- ◆ participar en todas las capacitaciones requeridas, por ejemplo, capacitación anual de actualización contra el lavado de dinero, y tratar de mantenerse informado sobre los desarrollos legales y regulatorios relevantes para su función y actividades comerciales;
- ◆ actividades sospechosas reales o potenciales que puedan estar relacionadas con delitos financieros (por ejemplo, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo), Departamento de Cumplimiento. Si no se informa de una actividad sospechosa real o potencial, se considerará una infracción de nuestros compromisos regulatorios y nos expondrá a sanciones y multas. La falta de denuncia también puede constituir un delito penal.

Consulte la **Política de Cumplimiento Global** y la **Política de Conducta Global** para obtener más orientación.



# 7. Gestión y control de riesgos

Como empresa grande y regulada, el enfoque continuo de Paysafe hacia el riesgo es poder gestionar constantemente nuestros riesgos de manera responsable y efectiva, lo que nos permite impulsar e informar las decisiones correctas en todo el negocio. Esto nos permite no solo reducir la probabilidad y el impacto de que estos riesgos se materialicen, sino también tomar decisiones informadas sobre el riesgo en la planificación, entrega y ejecución de una estrategia de pagos innovadora para generar más ingresos y evitar el desperdicio de recursos.

Todos debemos desempeñar nuestro papel en la gestión de riesgos empresariales, independientemente de su posición, función o ubicación. Cada uno de nosotros debe estar familiarizado con los procesos de gestión de riesgos relevantes para nuestro trabajo y comprender cómo escalar los riesgos reales o potenciales. Debemos ser claros y responsabilizarnos a nosotros mismos y a los demás por la propiedad de los riesgos de nuestros negocios y nuestras estrategias de mitigación.

Los controles son todas las acciones que mitigan el riesgo (reducen la incertidumbre). El control efectivo ayuda a Paysafe a alcanzar sus objetivos comerciales, además de operaciones efectivas y eficientes, informes confiables y un cumplimiento sólido. Si queremos que una actividad esté bien controlada, las personas involucradas en la actividad deben:

- ◆ comprender lo que la gerencia espera de ellos;
- ◆ estar motivado y ser competente para alcanzar los objetivos planificados;
- ◆ ser disuadidos de prácticas indeseables;
- ◆ contar con información relevante en el momento adecuado para tomar mejores decisiones; y

- ◆ contar con el apoyo de una supervisión continua para detectar, prevenir y corregir errores.

## Usted debe:

- ◆ comprender su papel en la identificación de riesgos y la gestión de nuestros negocios;
- ◆ comprender los riesgos clave que afectan la finalización exitosa de las actividades de las que es responsable;
- ◆ comprender su papel en la implementación de controles rentables y adecuados para mitigar estos riesgos clave;



- ◆ discutir nuevos riesgos potenciales, o plantear inquietudes sobre su capacidad para ejecutar controles efectivos, con su gerente de línea;
- ◆ cooperar plenamente con las investigaciones y auditorías de incidentes de Paysafe; y
- ◆ busque el consejo de su superior jerárquico, de un miembro del Departamento de Riesgos

o del Departamento de Cumplimiento si tiene alguna pregunta sobre la gestión o el control de riesgos.

Consulte la **Política Global de Gestión de Riesgos Empresariales** para obtener más información.



# 8. Uso de información privilegiada

## No Operamos con Información Privilegiada

Las leyes de valores de los Estados Unidos prohíben la compra y venta de acciones u otros valores sobre la base de información material no pública. A esto se le llama “uso de información privilegiada”. Si tiene acceso a información material no pública sobre Paysafe u otra empresa, independientemente de la fuente, no se le permite usar ni compartir esa información para su beneficio personal. Toda la información material no pública sobre nosotros, nuestros propietarios, nuestros clientes, socios comerciales, contratistas, consultores, proveedores o vendedores debe considerarse información confidencial.

Si un miembro del equipo negocia valores de estas entidades mientras tiene información material no pública, o si un miembro del equipo comparte información material no pública con otros que negocian, esto puede constituir uso de información privilegiada.

Todos somos responsables de revisar, comprender y cumplir con la Política de Negociación de Valores.

Cualquier persona que haya infringido las leyes de valores puede estar sujeta a responsabilidad personal y podría enfrentarse a importantes multas y sanciones penales, incluido el encarcelamiento.

### Conceptos clave

- ◆ La información material no pública es información que no se ha comunicado al público y que un inversor razonable consideraría al tomar la decisión de comprar, vender o mantener acciones de una empresa. Esto puede incluir resultados o proyecciones financieras, exposición o desarrollos significativos a litigios, transacciones importantes con otras empresas, como empresas conjuntas, posibles fusiones, adquisiciones o desinversiones, y anuncios de nuevos productos.
- ◆ No debe “dar propina” a otros, ya sean familiares, amigos o cualquier otra persona, dándoles información material no pública para que puedan intercambiar acciones, ya sea para ellos mismos o en su nombre. Al igual que el uso de información privilegiada, las propinas son ilegales y están prohibidas por la Política de Negociación de Valores.
- ◆ No debe comentar sobre los movimientos de los precios de las acciones o los rumores de otros desarrollos corporativos (incluidas las discusiones en las “salas de chat” de Internet o en las plataformas de redes sociales).

Simplemente informa de cualquier cosa que veas al equipo de comunicaciones.

### Usted debe:

- ◆ asegurarse de que comprende el concepto de Información Material No Pública en lo que respecta a Paysafe y a su función;
- ◆ comprender cómo se aplica la Política de Negociación de Valores y, en particular, si está restringido a operar durante los “períodos de ventana abierta” dado su papel en Paysafe. Por ejemplo, los miembros de nuestros equipos de gestión ejecutiva y operativa (así como algunos otros) no pueden operar en el tiempo previo a las actualizaciones trimestrales del mercado de Paysafe;
- ◆ siga las reglas específicas relacionadas con el comercio que se le notifiquen si está trabajando en un proyecto confidencial o secreto para Paysafe.

Consulte la **Política de Negociación de Valores** y la **Política de Comunicaciones y Divulgación Externas** para obtener más orientación.





# 9. Gestión de la información

**La información es fundamental para Paysafe. Con el fin de proporcionar productos y servicios financieros de alta calidad y seguir siendo confiables para nuestros clientes, nuestra información y datos deben ser de la más alta calidad, estar disponibles para las personas adecuadas, en el momento adecuado y en el formato adecuado.**

La función de Activos de Datos supervisará todos los aspectos de Gobierno de Datos dentro de Paysafe, cubriendo la gestión y el control de toda la información y los datos en todo el grupo. La información se gestionará a lo largo de todo su ciclo de vida, se creará para fines específicos, estará disponible para su reutilización y tendrá un acceso seguro. También se eliminará en el momento correcto para mantener nuestro conjunto de información relevante y valiosa.

La **Política Global de Gestión** de la Información es la visión general de alto nivel de Paysafe sobre el enfoque que adoptaremos para todos los aspectos de la gestión y conservación de la información.

## Conceptos clave

- ◆ Clasificación de seguridad: todos los datos (estructurados) de nuestras bases de datos y toda la información (no estructurada) o "contenido" de otros repositorios tendrán una marca de 'Secreto', 'Confidencial', 'Interno' o 'Público' para permitir a los usuarios saber cómo manejar y compartir la información.
- ◆ Acceso abierto: para maximizar el valor de nuestra información, debe ser recuperable para poder reutilizarla. Por lo tanto, todo el contenido no confidencial (documentos) será recuperable, aunque el acceso se proporciona en un enfoque estricto de "necesidades" basado en roles.
- ◆ Ciclo de vida de la información: toda la información se creará, clasificará, almacenará de forma segura, se utilizará y compartirá, se conservará si es necesario y luego se eliminará o archivará.

- ◆ Propiedad de la información: toda la información en Paysafe será propiedad de alguien. Esto es para que en cada punto del ciclo de vida de la información alguien sea responsable de tomar una decisión sobre la información que posee. Esto se puede delegar.

Consulte la **Política Global de Gestión de la Información** para obtener más orientación.

## Usted debe:

- ◆ piensa en cómo crear información para que se clasifique correctamente, se cree en el lugar correcto y se le den los controles de acceso correctos;
- ◆ prestar la debida atención a los intereses de los clientes y tratarlos de manera justa y de acuerdo con este Código y nuestras Políticas;



- ◆ tener especial cuidado al crear o manejar información personal o cualquier información clasificada como confidencial o secreta;
- ◆ **no** utilizar el correo electrónico para almacenar documentos que puedan necesitar ser compartidos: MS Outlook no es un sistema de gestión de documentos;
- ◆ **no** tomar una copia de un documento “por si acaso”: esta duplicación de información puede aumentar el riesgo de que la versión incorrecta de un documento se convierta en la que se utiliza y también es costosa;
- ◆ utilizar metadatos o etiquetas cuando estén disponibles para que la información sea más fácil de encontrar;
- ◆ los datos identificados para su eliminación deben eliminarse por completo y no archivarse más. Todos los sistemas deben construirse con capacidad de eliminación u ofuscación de datos.



# 10. Nuestros clientes

**Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos en Paysafe y nuestra estrategia se basa en la lealtad del cliente. El cliente debe ser el corazón de todo lo que hacemos desde el principio hasta el final de la relación con el cliente.**

## En particular, nos esforzamos por garantizar que:

- ◆ actuamos de forma honesta, abierta y justa con nuestros clientes en todo momento;
- ◆ evitamos causar a nuestros clientes daños previsibles;
- ◆ apoyamos a nuestros clientes para que logren sus objetivos financieros al utilizar nuestros productos y servicios;
- ◆ nuestro proceso de desarrollo de productos está centrado en el cliente;
- ◆ apoyamos a nuestros clientes para que se den cuenta de los beneficios de nuestros productos y servicios y actúen en su interés sin barreras irrazonables;
- ◆ nuestros productos y servicios son adecuados para su propósito y tienen un precio justo;
- ◆ escuchamos a los clientes para comprender su experiencia con nuestros productos y servicios y actuamos en función de esos comentarios;
- ◆ generamos información a partir de los comentarios de los clientes y la utilizamos para mejorar nuestros productos y servicios;
- ◆ nos aseguramos de que nuestros clientes tengan toda la información que necesitan para tomar las mejores decisiones posibles;
- ◆ siempre nos comunicamos con nuestros clientes de una manera clara, justa y no engañosa; y
- ◆ identificamos y reconocemos las necesidades de los clientes vulnerables.

Tratar a los clientes de manera justa (TCF) y lograr buenos resultados para nuestros clientes es fundamental para Paysafe y esto se establece en nuestra **Política de Conducta Global**. Esto establece cómo Paysafe se compromete a garantizar que el principio de tratar a los clientes de manera justa y lograr buenos resultados se aplique en todas las áreas de nuestras actividades comerciales diarias, ya sea dentro de Paysafe o por parte de proveedores que brindan servicios subcontratados.

Paysafe reconoce las necesidades de los clientes vulnerables y nuestras responsabilidades para con ellos, y busca asumir un papel proactivo en la participación de las asociaciones de la industria y los organismos gubernamentales en temas relacionados con los clientes que respaldan el acceso y la inclusión.

## Conceptos clave

- ◆ Nuestros clientes siempre deben estar seguros de que el trato justo a los clientes es fundamental para la cultura de Paysafe.
- ◆ Proporcionaremos a los clientes información clara sobre nuestros productos y servicios (incluidas las tarifas y otros cargos) y los mantendremos informados a lo largo de su relación con nosotros.
- ◆ Siempre trataremos de avisar con una antelación razonable de los cambios en los términos y condiciones de Paysafe, incluidas nuestras tarifas y cargos, y nos aseguraremos de que nuestros productos y servicios proporcionen un valor justo.



- ◆ Buscamos activamente la opinión de los clientes y actuamos rápidamente sobre sus inquietudes.
- ◆ Todas las quejas que recibamos serán investigadas y tratadas con simpatía, lo más rápido posible y de acuerdo con los requisitos reglamentarios.
- ◆ Nuestros equipos están capacitados y administrados de manera que promuevan un trato justo al cliente y a Paysafe.

Consulte la **Política de Conducta Global** para obtener más orientación.

### Usted debe:

- ◆ prestar la debida atención a los intereses de los clientes y tratarlos de manera justa y de acuerdo con este Código y nuestras Políticas;

- ◆ garantizar que todas las comunicaciones con los clientes sean claras, justas y no engañosas;
- ◆ tener en cuenta las necesidades específicas de los clientes vulnerables, respetar sus circunstancias y ser proactivo a la hora de garantizar que Paysafe cumpla con sus responsabilidades para con ellos;
- ◆ siempre reconocer y tratar de resolver cualquier error en el trato con nuestros clientes;
- ◆ plantear a su superior jerárquico y/o al líder sénior de su función cualquier caso en el que considere que no se están cumpliendo estas normas; y
- ◆ siga la **Política de Inteligencia de Delitos Financieros: Solicitud de Información** y la **Política de Manejo de Quejas** cuando se trate de quejas de clientes.



# 11. Trato justo

**En las interacciones diarias con compañeros de trabajo, socios comerciales, vendedores y proveedores, la honestidad y la integridad son esenciales. Las consecuencias de un comportamiento poco ético pueden ser devastadoras para las personas y/o Paysafe.**

Se espera que se comporte de manera profesional y ética. Es su responsabilidad tratar de manera honesta, ética y justa entre sí y con Paysafe, socios comerciales, vendedores, proveedores, competidores, agencias gubernamentales y cuasigubernamentales y el público, y seguir las Políticas de Paysafe.

No debe aprovecharse indebidamente de nadie mediante la manipulación, el abuso de la antigüedad, la ocultación, el abuso de información privilegiada, la tergiversación de hechos materiales o cualquier otra práctica desleal. No se tolerará el comportamiento deshonesto y/o poco ético.

## Usted debe:

- ◆ llevar a cabo negocios con integridad y profesionalismo inquebrantables;
- ◆ si conoce un error, ya sea a favor de Paysafe o no, corríjalo;
- ◆ tratar a todos los compañeros de trabajo, socios comerciales, vendedores y proveedores de manera justa y honesta; adoptando siempre un enfoque inclusivo y no discriminatorio
- ◆ notificar inmediatamente al Departamento de Cumplimiento o al Equipo Legal si cree que ha recibido información confidencial o de secreto comercial de un competidor;
- ◆ no inducir a error, tergiversar, engañar o aprovecharse injustamente de compañeros de trabajo, socios comerciales, vendedores o proveedores;
- ◆ no compartir información no pública relacionada con los precios con los competidores; y
- ◆ no participar en ninguna conducta que sea perjudicial para la imagen de Paysafe.



# 12. Función de Privacidad y Política de Privacidad Global

Las personas tienen una serie de derechos con respecto a la forma en que se maneja su información personal (o datos). Durante el curso de los negocios, recopilaremos, almacenaremos y procesaremos datos personales sobre nuestros empleados, clientes, proveedores y otros terceros. Paysafe reconoce que el manejo legal de los datos es necesario para cumplir con nuestras obligaciones regulatorias y contractuales con los socios comerciales y fortalece nuestras operaciones comerciales.

## Usted debe:

- ◆ cumplir con los requisitos de la Política de Privacidad Global y los Estándares de Privacidad
- ◆ si administra un equipo, asegúrese de que los miembros de su equipo sean conscientes de sus responsabilidades en virtud de las políticas y estándares anteriores;
- ◆ adoptar un enfoque de “Pensar en la privacidad” (también conocido como “Privacidad por diseño”), que garantiza la participación de la privacidad y la seguridad de la información en las primeras etapas de desarrollo de nuevos productos o servicios o cambios en los sistemas y la gestión de datos;
- ◆ todas las solicitudes de “derechos” de las personas deben identificarse y enviarse a su Tutor de derechos local de inmediato; y
- ◆ busque asesoramiento de su superior jerárquico o del equipo de privacidad de [privacyteam@paysafe.com](mailto:privacyteam@paysafe.com) si tiene preguntas o inquietudes sobre el cumplimiento con respecto a la implementación de los Estándares de privacidad, inquietudes sobre cómo se administran los datos o cómo se tratan los derechos de las personas.



# 13. Seguridad de la información

**Paysafe tiene el compromiso de proteger los datos de los clientes y la información comercial, con el fin de preservar tanto nuestra reputación como proveedor de servicios de pago de confianza como nuestra ventaja competitiva. Debe proteger los datos de los clientes, la propiedad intelectual y otros activos de información mantenidos de cualquier forma contra el robo, la divulgación no autorizada y/o la alteración.**

**Recuerde que todas las personas que trabajan para nosotros o con nosotros tienen la responsabilidad de proteger los datos de los clientes, la propiedad intelectual y nuestros otros activos de información contra el robo, la divulgación no autorizada y/o la alteración.**

## Usted debe:

- ◆ cumplir con la Política de Seguridad Global y la Política de Conducta Global (y sus documentos de respaldo) para garantizar que protegemos la información comercial y de los clientes;
- ◆ sigue nuestras 10 Reglas de Oro:
  1. proteger su información en todo momento y asegurarse de que sus contraseñas estén protegidas;
  2. tenga cuidado con la información que comparte y con quién la comparte;
  3. utilizar nuestros niveles de clasificación: Secreto, Confidencial, Interno y Público;
  4. leer nuestras políticas de seguridad internas y externas;
  5. vigila de cerca quién puede ver información en tus dispositivos cuando viajas o cuando trabajas desde casa;
  6. piénselo dos veces antes de hacer clic, buscar, navegar o descargar;
  7. utilice siempre la VPN cuando trabaje de forma remota y tenga cuidado al usar WiFi público;
  8. mantenga su escritorio limpio y siga la política de acceso cuando reciba invitados en la oficina; Sea igualmente consciente en el entorno de su oficina en casa;
  9. familiarizarse con nuestros datos personales detallados y nuestras políticas de privacidad;
  10. informar de cualquier incidente o inquietud de seguridad (incluido cualquier incumplimiento de nuestra **Política de Seguridad Global** o cualquiera de sus documentos de respaldo) al **Centro de Operaciones de Seguridad:** [soc@paysafe.com](mailto:soc@paysafe.com) o **+359 888 203 412**.



- ◆ si gestiona un equipo, es responsable y debe asegurarse de que los miembros de su equipo cumplan con las Políticas de Paysafe;
- ◆ busque el consejo de su superior jerárquico o del equipo de seguridad de la información si tiene dificultades para cumplir con cualquier aspecto de la política de seguridad o si tiene preguntas sobre cómo debe implementarse la

política dentro de las actividades comerciales de las que es responsable.

Consulte la **Política de Seguridad Global** y la **Política de Conducta Global** para obtener más orientación.





# 14. Prevención del fraude y protección de activos

**Debe proteger los activos de Paysafe de pérdidas, robos, usos indebidos, daños y desperdicios para preservar su valor. Nuestros activos deben utilizarse únicamente para fines comerciales legítimos y autorizados. Paysafe no tolerará ningún nivel de fraude dentro de la empresa.**

**Cuando mantengamos fondos de clientes que deban ser salvaguardados, usted debe asegurarse de que estos montos estén correctamente salvaguardados en todo momento siguiendo nuestras Políticas relevantes y las regulaciones aplicables. De esta manera podemos asegurarnos de que estas cantidades estén siempre claramente identificadas y protegidas.**

Además de los activos de información (véase más arriba), algunos ejemplos de activos de Paysafe son los fondos propios, las licencias reglamentarias y los equipos informáticos. Esta no es una lista extensa de activos de Paysafe y siempre debe confirmar con su gerente de línea si tiene alguna pregunta.

## **Usted debe:**

- ◆ reclamar gastos de acuerdo con la política de viajes y gastos aplicable a su negocio;
- ◆ comprar bienes y servicios, y obtener la aprobación de los gastos operativos, la contratación de personal y los contratos con terceros, de acuerdo con la política de adquisiciones pertinente aplicable a su negocio; y
- ◆ asegurarse de que todos los documentos que puedan vincular legalmente a las entidades de Paysafe, y que se desvíen de las plantillas aprobadas por el Equipo Legal, se envíen al Departamento Legal para su revisión y aprobación antes de la firma.

Consulta la **Política Global de Nuestra Gente**, la **Política Global de Activos e Integridad Financiera**, la **Política de Salvaguardia y Exposición Operacional del Reino Unido**, la **Política de Salvaguardia y Exposición Operacional de Irlanda** y la **Política de Gestión de Riesgo de Fraude Interno** para obtener más orientación.



# 15. Conflictos de intereses

**Siempre debe actuar en el mejor interés de Paysafe y sus clientes y evitar conflictos de intereses que amenacen su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas y efectivas.**

## Uso responsable de los sistemas y productos de Paysafe

Todos los empleados de Paysafe deben tener un profundo conocimiento de los productos de Paysafe, para que puedan apreciar lo que nuestros clientes experimentan a diario y, a su vez, convertirse en un valioso embajador de Paysafe. Los préstamos que se le concedan o las garantías de sus obligaciones por parte de Paysafe son motivo de especial preocupación.

Si usted es un consumidor de los productos y servicios de Paysafe, y tiene un nivel de acceso a nuestros sistemas corporativos que le permite ver los datos de la cuenta del cliente y/o cambiar el estado o la configuración/capacidades de la cuenta, incluida su propia cuenta o la cuenta de alguien que tenga una relación cercana con usted (miembros de su familia, hogar, sus socios comerciales o cualquier persona que pueda influir en su objetividad) debe observar lo siguiente:

- ◆ **no debe** utilizar su acceso a los sistemas de Paysafe, o su conocimiento de los controles internos y las posibles deficiencias, para dañar intencionalmente o por negligencia la reputación de Paysafe u obtener beneficios indebidos para usted o cualquier tercero;
- ◆ solo **debe** ver los detalles de la cuenta del cliente, los documentos de verificación y los historiales de transacciones que se requieren para cumplir con sus obligaciones profesionales en Paysafe. Respete la privacidad de sus colegas u otros clientes de Paysafe que pueda conocer, y no acceda a sus cuentas a menos que exista una necesidad comercial válida para hacerlo. El incumplimiento de este requisito puede someter a Paysafe a responsabilidad, ya que

puede infringir las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables;

- ◆ Paysafe respetará la privacidad de su personal, aunque se reserva el derecho, a su entera discreción y sin previo aviso, de investigar las cuentas de trabajo corporativas de Paysafe (correo electrónico, unidad compartida, acceso a la web, etc.) y las cuentas de productos de Paysafe propiedad del personal o de aquellos que tienen una relación cercana con el miembro del personal, en caso de sospecha de comportamiento fraudulento u otro comportamiento inapropiado. Cualquier información personal revelada en el curso de dicha investigación será confidencial y solo será accesible para el personal autorizado;
- ◆ si usted es titular de una cuenta VIP de acuerdo con los Términos y Condiciones VIP de Paysafe o tiene la intención de solicitar VIP, **debe** revelarlo inmediatamente al Departamento de Cumplimiento; y
- ◆ **Debe** actuar con integridad y en el mejor interés de los clientes en todo momento.

## Oportunidades Corporativas

Usted tiene el deber con Paysafe de promover los intereses comerciales de Paysafe cuando surja la oportunidad de hacerlo. Excepto con la autorización del Asesor Jurídico y el Director de Cumplimiento, se le prohíbe tomar personalmente (o dirigir a un tercero para que tome) una oportunidad corporativa que se descubra a través del uso de la propiedad, la información o la posición de la empresa. Además, excepto con la autorización del Asesor Jurídico y el Director de



Cumplimiento, se le prohíbe utilizar la propiedad, la información o la posición de Paysafe para beneficio personal y competir con Paysafe.

## Otros posibles conflictos de intereses

Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

- ◆ como resultado, usted o alguien con una relación cercana con usted recibe beneficios indebidos, como dinero en efectivo, descuentos o ser seleccionado como proveedor o socio comercial de su posición en Paysafe;
- ◆ un antiguo miembro del personal de Paysafe se pone en contacto con usted para obtener información interna confidencial sobre los asuntos, el negocio o los clientes de Paysafe, y/o le solicita que actúe de cualquier otra manera que pueda ser adversa a los intereses de Paysafe. Debe informar inmediatamente de ello conducta a su superior jerárquico y a Cumplimiento y dejar de comunicarse con ellos;
- ◆ usted permite que cualquier inversión mantenida por usted o alguien con una

relación cercana con usted influya en su trabajo de una manera que no sea en el mejor interés de Paysafe, incluidas las inversiones en cualquier competidor, cliente o proveedor de Paysafe;

- ◆ alguien que tenga una relación cercana con usted, que le reporte directamente o que tenga la capacidad de influir en su evaluación de desempeño, salario y beneficios; o
- ◆ si está considerando asumir funciones adicionales fuera de Paysafe (incluidos puestos en la junta directiva) o cualquier afiliación existente con competidores, clientes o proveedores.

Informe de los conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos a su superior jerárquico y al Departamento de Cumplimiento tan pronto como surjan, o si no está seguro de si una posible relación o transacción representa un conflicto de intereses, antes de participar en dicha conducta.

Consulte la **Política de Conducta Global**, la **Política de Conflictos de Intereses** y la **Política de Transacciones con Partes Relacionadas** para obtener más orientación.

# 16. Antisoborno, regalos y entretenimiento

No debe ofrecer, dar, solicitar o aceptar obsequios o beneficios inapropiados a o de terceros ni comprometerse en cualquier forma de corrupción.

## Usted no debe:

- ◆ ofrecer o realizar un pago no autorizado o autorizar un pago indebido (en efectivo o de otro tipo) a un funcionario local o extranjero o a cualquier persona o entidad relacionada o particular. Si se enfrenta a una solicitud de dicho pago, debe consultar al Departamento de Cumplimiento antes de tomar cualquier medida;
- ◆ hacer donaciones benéficas o políticas en nombre de Paysafe sin una revisión previa por parte del Departamento de Cumplimiento;
- ◆ ofrecer o recibir dinero (o cualquier cosa de valor), regalos, sobornos en relación con la obtención de beneficios comerciales o la adjudicación de contratos que estén fuera de

los acuerdos de remuneración aprobados; o

- ◆ inducir o facilitar a otros a infringir leyes o reglamentos.

## Usted debe:

- ◆ informe a [giftsandhospitality@paysafe.com](mailto:giftsandhospitality@paysafe.com) antes de ofrecer, aceptar o rechazar obsequios y atenciones por encima de los límites establecidos en la **Política Contra el Soborno y la Corrupción**.

Consulte la **Política de Conducta Global** y la **Política Antisoborno y Corrupción** para obtener más orientación.



# 17. Exactitud de los registros y de los informes financieros

**Debe mantener registros completos y precisos y asegurarse de que la información que proporciona para otros es confiable. Requerimos información operativa completa y precisa para respaldar la toma de decisiones comerciales efectivas e informes externos precisos y completos.**

Nuestros registros financieros y contables se utilizan para producir informes para la Junta Directiva, los inversores, los reguladores y otras partes interesadas. La precisión financiera y los informes son fundamentales para el éxito continuo de Paysafe. Es clave para nuestra reputación de integridad y proporciona garantía en cuanto a nuestros cimientos estables y sostenibilidad continua como negocio. También es fundamental que divulguemos información completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en los informes y documentos que presentemos o presentemos a nuestros organismos reguladores y en todas las demás comunicaciones públicas que realicemos.

## Usted debe:

- ◆ asegúrese de que todos sus registros y cuentas, incluidas las hojas de horas, los registros de ventas, las facturas y los informes de gastos, estén completos y sean precisos;
- ◆ nunca falsificar ningún documento ni distorsionar los hechos relacionados con una transacción en particular;
- ◆ nunca firme documentos a menos que haya sido debidamente autorizado por escrito para hacerlo;
- ◆ registrar las transacciones tan pronto como sea posible después de que se hayan producido y conservar la documentación justificativa adecuada; y

- ◆ conserve los registros financieros, contables y/o de transacciones durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Si se le informa sobre una investigación interna o externa inminente, no puede destruir ningún registro (incluidos los correos electrónicos) a menos que haya sido autorizado para hacerlo por el Departamento Legal.

Consulte la **Política Global de Activos e Integridad Financiera** para obtener más orientación.



# 18. Lugar de trabajo grupal

Queremos que Paysafe sea un lugar de trabajo significativo y respetuoso.

Como tal, estamos comprometidos con un lugar de trabajo que:

- ◆ apoya nuestros valores de **Abierto, Centrado, Pionero y Valiente** que sustentan nuestra cultura de colaboración, optimismo, inclusión, diversión y éxito;
- ◆ dispone de un entorno inclusivo y de apoyo en el que cada empleado pueda desarrollar su potencial y maximizar su contribución, así como que reconozca y valore el potencial creativo que las personas de diferentes orígenes, capacidades o estilos de trabajo aportan a su trabajo;
- ◆ garantiza que todos brinden un servicio de alta calidad y centrado en el cliente;
- ◆ acoge con beneplácito los diferentes estilos y las nuevas formas de pensar, fomenta la innovación, el empoderamiento y una cultura

de alzar la voz sobre dónde se pueden hacer mejor las cosas;

- ◆ reconoce y premia el desempeño;
- ◆ es atractivo para los posibles candidatos y clientes;
- ◆ genera confianza, impulsa el respeto por los demás y proporciona una mejora continua a través del desarrollo personal y profesional;
- ◆ está libre de discriminación, acoso y conducta inapropiada; y
- ◆ es un lugar seguro para trabajar.

Póngase en contacto con el equipo de recursos humanos que cubre su función comercial específica o consulte la **Política Global de Nuestra Gente** para obtener más orientación.



# 19. Consultas de partes públicas o externas

**No debe hablar en nombre de Paysafe ni divulgar información al dominio público a menos que esté autorizado para hacerlo. Cuando terceros, incluidos los medios de comunicación, los inversores, los analistas financieros, los organismos reguladores u otros organismos públicos, se ponen en contacto con Paysafe para solicitar información, la respuesta podría tener un impacto significativo en la reputación de Paysafe.**

## **Usted debe:**

- ◆ remitir inmediatamente cualquier solicitud de información de terceros a su superior jerárquico o al Equipo de Comunicaciones Corporativas (según corresponda) si no ha sido autorizado a hablar en nombre de Paysafe;
- ◆ no hacer comentarios inapropiados sobre Paysafe ni actuar de una manera que pueda dañar la reputación de Paysafe; y
- ◆ tener especial cuidado con el contenido que publicas en tus canales de redes sociales.



# 20. Denuncia de irregularidades

**Paysafe se compromete a llevar a cabo nuestro negocio con honestidad e integridad y con una cultura de apertura, responsabilidad y alta ética empresarial. Nuestros empleados son nuestra información más importante para descubrir posibles conductas indebidas que deben corregirse.**

Si tiene conocimiento o sospecha de un problema de mala conducta que no está en línea con nuestros valores y el Código Paysafe, debe plantear el problema. Hay muchas formas de hacerlo en Paysafe y estas se establecen en la **Política de Denuncia de Irregularidades**.

Entre ellas se incluyen ponerse en contacto con nuestro equipo de RRHH, nuestro Equipo de Gobernanza de Riesgos y Ética de [whistleblowing@paysafe.com](mailto:whistleblowing@paysafe.com), su superior jerárquico o líder ejecutivo, nuestro Equipo Legal, nuestro defensor de la denuncia de irregularidades de Paysafe o utilizar nuestro canal de denuncia confidencial externo, [Lighthouse Services](#). También puede presentar una denuncia ante la autoridad reguladora correspondiente o ante una institución de la Unión Europea.

Si conoce o sospecha de incumplimientos del Código Paysafe u otra mala conducta en el lugar de trabajo, mala praxis, comportamiento ilegal o poco ético, le recomendamos que lo informe de acuerdo con los diversos canales establecidos en la **Política de Denuncia de Irregularidades**. Esta Política tiene como objetivo proteger a aquellos que hablan de buena fe sobre infracciones posibles o reales, y garantizar que las preocupaciones estén sujetas a una investigación adecuada. Paysafe no tolerará la victimización de nadie que hable de buena fe. Si usted es un empleado y desea informar una inquietud de forma anónima, le recomendamos que utilice nuestro sistema de informes confidenciales administrado por un proveedor de servicios imparcial y externo, [Lighthouse Services](#), donde tiene la opción de hacer una divulgación a través de la web o por teléfono (operativo las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

## Usted debe:

- ◆ **no** utilizar la **Política de Denuncia de Irregularidades** para quejas generales o quejas personales: discútalas con su superior jerárquico o con el equipo de Recursos Humanos;
- ◆ **no** utilizar la **Política de Denuncia de Irregularidades** con la intención maliciosa de dañar a una persona o entidad. Si se descubre que este es el caso, puede estar sujeto a medidas disciplinarias; y

- ◆ asegurarse de que nadie que hable sufra represalias.

También es libre de comunicarse o proporcionar información a cualquier agencia o comisión gubernamental con respecto a posibles violaciones legales sin divulgar a la Compañía según lo protegido por las leyes de denunciantes aplicables sin temor a represalias.

Consulte la **Política de Conducta Global** y la **Política de Denuncia de Irregularidades** para obtener más orientación.



## Nota

Todas las copias impresas de este documento **no están controladas por copia** y deben usarse **solo para información**, ya que las copias impresas no se actualizarán automáticamente.

**Derechos de autor © 2024 Paysafe**

Todos los derechos reservados. **Este documento no debe descargarse, copiarse ni distribuirse de ninguna otra manera sin el permiso previo por escrito de Paysafe.**