



CÓDIGO DE CONDUCTA DE CLIENTES

Código: Z-QAP-002
Versión: 1
Fecha: 2025-05-19
1 / 2

1. OBJETIVO

El Código de Conducta para clientes de CarboQuímica establece un marco para un entorno seguro, profesional y amigable en todas las interacciones con la empresa y sus empleados, ya sea en instalaciones, plataformas digitales o puntos de contacto. Su objetivo es fomentar el respeto mutuo, proteger al personal, establecer normas claras de comunicación, facilitar la resolución de conflictos y asegurar el cumplimiento normativo, garantizando una experiencia positiva para todos los clientes y visitantes.

2. NUESTROS VALORES

El código de conducta para los clientes de Carboquímica es basado bajo los siguientes valores:

- Respeto Mutuo.
- Puntualidad y Compromiso
- Confidencialidad y Honestidad

3. COMPROMISOS Y LINEAMIENTOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO POR LOS CLIENTES

Carboquímica S.A.S. se compromete a operar de manera ética y transparente, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables. Este Código de Conducta es una herramienta para garantizar que todos los "Clientes" de Carboquímica S.A.S. actúen de manera íntegra y ética, cumpliendo con las normas establecidas:

1. Cumplimiento Legal y Normativo: Los clientes de Carboquímica deben cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables, tanto a nivel local como internacional, en relación con el uso, comercialización y disposición de los productos que adquieran. Cualquier actividad que viole la ley, incluyendo actividades ilícitas o poco éticas, resultará en la terminación de la relación comercial.
2. Transparencia y Honestidad: La relación con Carboquímica se basa en la confianza, la honestidad y la transparencia. Se espera que los clientes proporcionen información precisa, veraz y completa en todas sus comunicaciones y transacciones. Los clientes no deben participar en actividades que involucren fraude, engaño o información falsa.
3. Conducta Ética: Carboquímica espera que sus clientes operen con los más altos estándares de ética y comportamiento profesional en todas sus interacciones con la empresa. Esto incluye la prohibición de cualquier forma de soborno, corrupción, pagos indebidos o compensaciones ilegítimas para obtener un trato preferencial o influir en decisiones.
4. Respeto hacia los empleados: Se espera que todos los clientes muestren respeto hacia los empleados de Carboquímica, así como hacia otros clientes presentes. No se tolerará el uso de lenguaje ofensivo, discriminatorio o agresivo. El acoso, la intimidación o cualquier forma de violencia verbal o física hacia el personal o terceros está totalmente prohibido. Asimismo, el consumo de alcohol o sustancias ilegales está prohibido dentro de las instalaciones.
5. Respeto por los Derechos Humanos: Los clientes deben respetar los derechos humanos de sus empleados, colaboradores y comunidades locales, rechazando el trabajo infantil, el trabajo forzado y cualquier forma de discriminación o abuso laboral. Carboquímica no mantendrá relaciones comerciales con clientes que violen estas normas.
6. Respeto por el Medio Ambiente: Carboquímica está comprometida con la sostenibilidad ambiental y espera que sus clientes operen de manera responsable con el medio ambiente. Esto incluye el uso adecuado de los productos, la minimización de residuos y la gestión responsable de los

Elaborado por: Director Comercial	Revisado por: Gerente de UEN	Aprobado por: Presidente
---	--	------------------------------------



CÓDIGO DE CONDUCTA DE CLIENTES

Código: Z-QAP-002
Versión: 1
Fecha: 2025-05-19
2 / 2

productos peligrosos. Los clientes deben cumplir con todas las regulaciones ambientales aplicables y adoptar prácticas que mitiguen el impacto ambiental.

7. Confidencialidad: Los clientes de Carboquímica deben respetar y proteger la confidencialidad de la información comercial sensible y propietaria de la empresa. Esto incluye mantener en secreto los precios, las condiciones de venta, las especificaciones de los productos y cualquier otra información proporcionada por Carboquímica. No se debe compartir ni divulgar información confidencial sin la autorización expresa de la empresa.
8. Prevención de Conflictos de Interés: Los clientes deben evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés en sus relaciones con Carboquímica. Esto incluye, entre otras cosas, evitar influencias indebidas o relaciones personales que puedan afectar la objetividad en las decisiones comerciales.
9. Seguridad en el Trabajo: Los clientes deben proporcionar condiciones de trabajo seguras para sus empleados y cumplir con todas las regulaciones de seguridad y salud ocupacional exigidas por la ley. Esto incluye garantizar que sus empleados estén debidamente capacitados y equipados para manejar los productos de Carboquímica de manera segura.
10. Cumplimiento de las Políticas Internas de Carboquímica: Los clientes deben acatar y respetar todas las políticas internas de Carboquímica que les sean comunicadas y que sean relevantes para la relación comercial.
11. Protección a la información: Los clientes de Carboquímica deben mantener la confidencialidad de la información comercial sensible que reciban, no utilizarla para fines personales o fraudulentos, y protegerla como propia. El acceso a esta información debe ser limitado y divulgarse solo con autorización expresa, informando a Carboquímica sobre cualquier uso indebido.
12. Canal de Denuncias: Carboquímica pone a disposición de sus clientes una Línea Ética para reportar cualquier conducta inapropiada o que viole su código de conducta. Todas las denuncias serán investigadas de manera confidencial y oportuna, garantizando la protección de los derechos de quienes realicen la denuncia de buena fe. Los clientes pueden comunicarse a la Línea Ética a través del número 01-800-5190931 o el correo electrónico lineaetica@riskint.com.

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	2025-05-19	Creación del Documento

Elaborado por: Director Comercial	Revisado por: Gerente de UEN	Aprobado por: Presidente
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------