

**fiserv.**

Código de  
conducta  
y ética  
empresarial



## Mensaje de nuestro Presidente y Consejero Delegado

La forma en la que trabajamos importa: responsabilidad, integridad y enfoque directo encabezan la lista de cómo hacemos lo que hacemos en Fiserv. Nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial (el “Código”) sirve como base para el comportamiento ético en toda nuestra empresa y las expectativas que rigen a los asociados, representantes y afiliados de Fiserv. Explica cómo nosotros, a través de nuestras acciones, personificamos nuestros Valores Fiserv e interactuamos con nuestros clientes, socios de negocios, entre nosotros y las comunidades en las que operamos.

Revisamos periódicamente el Código y lo actualizamos para asegurarnos de que seguimos respetando las normas de conducta más estrictas, que se esperan de nosotros como líderes del sector. Independientemente de nuestra función o ubicación, cada uno de nosotros tiene la importante responsabilidad de comprender y cumplir la letra y el espíritu del Código. Al hacerlo, no sólo generamos confianza con nuestros clientes, socios comerciales y comunidades, sino que reforzamos nuestro equipo global. Le animamos a familiarizarse con el Código y a utilizarlo cuando tome decisiones para la empresa.

Gracias por su continuo compromiso de vivir nuestros valores y servir a nuestros clientes con excelencia, y por todo lo que hacen para ayudarnos a ofrecer Fiserv @ Our Best.



Frank J. Bisignano  
President and Chief Executive Officer

Mensaje del  
Director General

## Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Contenido

## Mensaje del Director General

### Nuestra Fundación

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

### Hablar claro

- 9 ¿Cuándo debo hablar?
- 9 ¿Qué debo decir?
- 9 ¿Cómo hablar?
- 10 El proceso de elaboración de informes
- 11 Sin represalias
- 11 Responsabilidad del Director
- 11 Sin contrato

### Hacer lo correcto

- 13 Negocios honestos
- 16 Evitar conflictos de intereses
- 19 Regalos e invitaciones
- 22 Competencia y defensa de la competencia
- 23 Información privilegiada
- 25 Sostenibilidad empresarial y Derechos Humanos
- 27 Contactos con funcionarios públicos y contribuciones políticas
- 30 Contribuciones benéficas

## Inspirar y alcanzar la excelencia

- 33 Entorno respetuoso
- 35 Lucha contra la discriminación
- 36 Lucha contra el acoso
- 37 Lugar de trabajo sin sustancias
- 38 Seguridad en el lugar de trabajo

## Gánese la confianza de sus clientes cada día

- 41 Mantenimiento de registros precisos
- 42 Conformidad de productos y servicios
- 43 Reembolso de viajes y gastos
- 44 Tramitación de expedientes
- 45 Investigación de antecedentes
- 46 Medios de comunicación y relaciones con los inversores
- 47 Redes sociales

## Crear con propósito

- 49 Información confidencial y privacidad
- 51 Propiedad intelectual
- 53 Proteger nuestro patrimonio

## Cumplir la promesa de One Fiserv

## Recursos útiles

Mensaje del  
Director General

Contenido

**Nuestra Fundación**

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Nuestra Fundación



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

Nuestro **Código**

Nuestros **Principios**

Nuestras **Responsabilidades**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

Código de conducta y ética  
empresarial de Fiserv

# Nuestro Código

Nuestro Código se aplica a todos los asociados de Fiserv y miembros de la junta (colectivamente denominados “asociados”). Esperamos que lea y conozca el Código, que siga tanto su letra como su espíritu y que lo utilice como su brújula moral. Este Código es una guía para realizar negocios para Fiserv. Los principios descritos en este Código son de carácter general y el Código no puede describir todas las situaciones que pueda encontrar. En consecuencia, los principios de este Código no son exhaustivos, pero deben ser utilizados como un punto de partida sobre la conducta aceptable.

Aunque el Código se aplica a los asociados de Fiserv, Fiserv también espera que sus socios comerciales, proveedores de servicios y vendedores cumplan con los principios de este Código. El Código se seguirá a nivel mundial, y su aplicación en cualquier país en particular se interpretará de manera que cumpla con las leyes locales aplicables, directivas o reglamentos, según sea necesario. Toda política sujeta a un acuerdo del Comité de Empresa permanecerá en vigor hasta que sea sustituida por un nuevo acuerdo. Además, para los asociados de EE.UU. que no dirigen personas, ninguno de los principios del Código está diseñado para interferir, restringir o impedir las comunicaciones relativas a salarios, beneficios y/o términos de las condiciones de empleo según la Sección 7 de la Ley Nacional de Relaciones Laborales.

El Código no puede ser derogado ni modificado salvo por aprobación del Consejo de Administración. Las modificaciones o derogaciones del Código se divulgarán según lo exijan las leyes y reglamentos aplicables.

La Oficina de Ética tiene la responsabilidad de promover, supervisar y hacer cumplir nuestro Código. Sin embargo, la responsabilidad última de seguir el Código, cumplir con los requisitos legales de Fiserv y mantener nuestra reputación recae en cada uno de nosotros, individualmente.

Si tiene dudas sobre la forma correcta de actuar, pida ayuda a uno de los recursos indicados en este Código.

**fiserv.**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Nuestros principios

<b>Nuestra aspiración</b>	Mover dinero e información de forma que se mueva el mundo
<b>Nuestro objetivo</b>	Ofrecer un valor superior a nuestros clientes mediante tecnología de punta, innovación selectiva y excelencia en todo lo que hacemos.
<b>Nuestros valores</b>	Ganarse la confianza de los clientes cada día. Crear con un propósito. Inspirar y alcanzar la excelencia. Hacer lo correcto. Cumplir la promesa de un solo Fiserv.
<b>Nuestra ética</b>	Asegúrese de cumplir con la letra y el espíritu del Código y otras políticas y procedimientos de Fiserv. Siempre es mejor preguntar antes de actuar, especialmente, cuando no está seguro del curso de acción adecuado. Póngase en contacto con cualquiera de estos recursos para obtener orientación adicional: <ul style="list-style-type: none"><li>• La línea de alerta</li><li>• La Oficina de Ética en <a href="mailto:Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com">Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com</a></li><li>• Un directivo de Fiserv</li><li>• Su representante de Recursos Humanos</li></ul>

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

Código de conducta y ética  
empresarial de Fiserv

**fiserv.**

## Nuestras responsabilidades

Colectivamente, todos somos responsables de promover y proteger la marca Fiserv para que sigamos siendo reconocidos por nuestros innovadores servicios financieros, soluciones tecnológicas y altos estándares éticos. Individualmente, cada uno de nosotros es responsable de entender y cumplir con el Código y todas las demás políticas.

### Como asociado debe:

- Modelar un comportamiento adecuado en todo momento; cada uno de nosotros, especialmente los directivos, debe actuar con integridad e inspirar confianza
- Completar todas las actividades de cumplimiento y ética requeridas por Fiserv, incluida la formación sobre cumplimiento
- Buscar consejo de un recurso apropiado de la compañía, siempre que no esté seguro de cómo aplicar las normas de conducta empresarial de Fiserv a una situación específica o en general en cualquier aspecto de su trabajo
- Seguir los requisitos del Código para informar un problema, tanto si observa directamente una posible infracción del Código, como si se entera de ella a través de otro asociado
- A partir del nivel de directivo, asegurar que sus subordinados directos disponen de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de forma ética
- Ser sincero y honesto en todas sus relaciones comerciales y cumplir todas las leyes aplicables



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

**Hablar claro**

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Hablar claro



Como miembros del equipo de Fiserv, debemos ser responsables de nuestras acciones y decisiones, y debemos esperar lo mismo de los demás. Esto significa hablar si ve algo mal o buscar consejo o ayuda si no está seguro. Incluso si no está seguro de si se ha producido una mala conducta, hablar es siempre lo correcto.

- **¿Cuándo debo hablar?**
- **¿Sobre qué debo hablar?**
- **¿Cómo me expreso?**
- **El proceso de información**
- **Sin represalias**
- **Responsabilidad del Director**
- **Sin contrato**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

**Hablar claro**

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Hablar claro

### Apoye nuestro Código, nuestras políticas, nuestros procedimientos y nuestro cumplimiento de la ley comunicando sus preocupaciones.

#### ¿Cuándo debo hablar?

Notifique inmediatamente las posibles infracciones del Código para que puedan abordarse con prontitud. Si sospecha que las acciones de alguien son inapropiadas, ilegales o poco éticas, comunique sus preocupaciones sin demora.

#### ¿Sobre qué debo hablar?

Denuncie cualquier infracción conocida o sospechosa de:

- Nuestro Código
- Nuestras políticas o procedimientos
- Leyes o reglamentos aplicables

No dude en pedir ayuda en cualquier momento.

#### ¿Cómo me expreso?

1. Póngase en contacto con la línea de alerta de Fiserv. Puede hacerlo llamando a la línea de alerta 24 horas o accediendo a Ethicspoint para informar de un problema. Para informar en EE.UU., Canadá o Puerto Rico, llame al 1-888-475-0012; para informar en otras jurisdicciones, acceda a FUEL para acceder a los números gratuitos internacionales específicos de cada país
2. Póngase en contacto con la Oficina de Ética. Puede hacerlo enviando un correo electrónico a [Ethics&Compliance@Fiserv.com](mailto:Ethics&Compliance@Fiserv.com). La Oficina de Ética se encarga de promover, supervisar y hacer cumplir nuestro Código
3. Hable con un gerente de Fiserv o su representante de Recursos Humanos. Si usted se siente más cómodo hablando con un gerente o su representante de Recursos Humanos, anímese a hacerlo. Cualquier persona que se dé cuenta de una violación potencial debe informar inmediatamente. El hecho de no informar una violación potencial o sospecha de violación a través de uno de los canales aprobados es una violación del propio Código

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Hablar claro

## El proceso de notificación

1

Tiene muchas opciones para notificar un problema, entre ellas:

- La línea de alerta de Fiserv en el **888-475-0012** o [fiserv.ethicspoint.com](https://www.fiserv.ethicspoint.com)
- The Ethics Office at [Ethics&Compliance@Fiserv.com](mailto:Ethics&Compliance@Fiserv.com)
- Su representante de Recursos Humanos
- Un Gerente

2

Se recibe su informe:

Todas las preocupaciones serán rastreadas y gestionadas, revisadas por la Oficina de Ética y asignadas a un investigador.

3

Su denuncia será investigada:

Las denuncias serán asignadas e investigadas por un investigador neutral e independiente. Es posible que el investigador se ponga en contacto con usted si reveló su identidad al hacer la denuncia. Si denunció de forma anónima, puede comunicarse con el investigador de forma anónima a través de Alertline.

4

Se adoptan medidas correctoras, si son necesarias y están justificadas.

5

Su caso se cerrará y se le notificará. Las medidas adoptadas en respuesta a su denuncia pueden o no ponerse a su disposición debido al carácter confidencial de la información.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

**Hablar claro**

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Hablar claro

Las denuncias a la Alertline pueden hacerse de forma anónima y serán revisadas con prontitud. Las investigaciones se llevarán a cabo de forma justa y objetiva bajo la dirección de la Oficina de Ética. Si una investigación demuestra que se ha producido una infracción, los implicados pueden ser objeto de medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta el despido. Algunos ejemplos de conductas que pueden dar lugar a medidas disciplinarias son:

- Solicitar, permitir o ayudar a otros a violar el Código, las leyes, los reglamentos o las políticas de Fiserv
- No informar con prontitud de una violación conocida o sospechosa del Código, las políticas o procedimientos de Fiserv o la ley, ya sea que dicha violación haya sido realizada por el asociado que hace el informe o de otra manera
- Uso indebido o inadecuado de los activos de Fiserv
- Faltar a la verdad y/o no cooperar con las investigaciones o auditorías de Fiserv
- Tomar represalias contra otro asociado o un tercero por denunciar una presunta violación del Código, las leyes o reglamentos o por cooperar durante una investigación de Fiserv

### Sin represalias

Fiserv prohíbe las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, informe de una violación real o percibida del Código o participe y coopere con una investigación interna o externa de una violación.

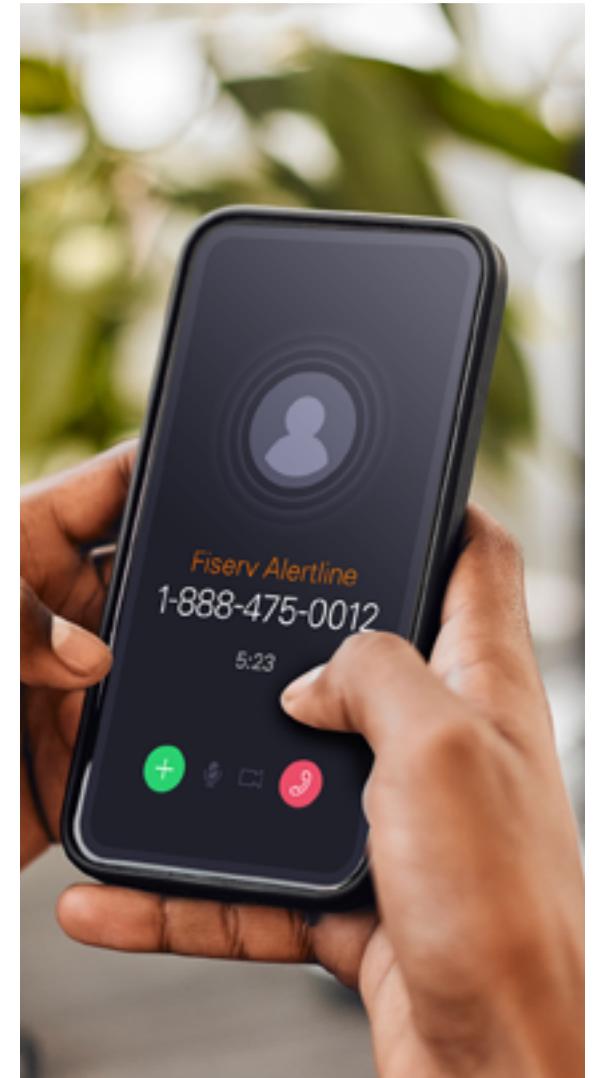
Esta disposición de no represalia del Código no limita el recurso de la empresa si se descubre, finalmente, que el asociado que denuncia la infracción ha participado en la misma o si el asociado realiza a sabiendas una acusación falsa, miente a un investigador o interfiere o se niega a cooperar de otro modo en una investigación.

### Responsabilidad del Director

Los directivos tienen la responsabilidad especial de escuchar adecuadamente las preocupaciones de los empleados y actuar en consecuencia. Si un directivo tiene conocimiento de las preocupaciones de un empleado, debe gestionarlas o elevarlas a un nivel superior.

### Sin contrato

Nuestro Código no es un contrato. No confiere derechos laborales específicos ni garantiza el empleo durante un periodo de tiempo determinado.



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Hacer lo correcto



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

- **Negocios honestos**
- **Evitar conflictos de intereses**
- **Regalos y entretenimiento**
- **Competencia y defensa de la competencia**
- **Información privilegiada**
- **Sostenibilidad empresarial y derechos humanos**
- **Compromiso con funcionarios públicos y actividades políticas**
- **Contribuciones benéficas**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Negocios honestos

**Los sobornos, el blanqueo de dinero y otras formas de corrupción son ilegales.  
Nunca comprometas nuestra reputación realizando negocios de forma deshonesta.**

## Nuestra responsabilidad

Es imperativo que cada uno de nosotros ponga de su parte para defender y mantener la excelente reputación de nuestra empresa en todas nuestras relaciones comerciales.

Fiserv opera en múltiples jurisdicciones y las leyes que afectan a los negocios internacionales son complicadas. Cada transacción debe ser cuidadosamente evaluada para garantizar el cumplimiento de todas las normas y reglamentos aplicables. Las preguntas sobre el curso de acción adecuado siempre deben ser dirigidas al Departamento Legal, y los asociados deben reportar cualquier actividad sospechosa de acuerdo con los requisitos del Código.

Fiserv también vela por negocios y contratos con entidades gubernamentales, y el Departamento de Relaciones Gubernamentales y Legal debe ser consultado sobre cualquier contrato con una entidad gubernamental. Todos los asociados también deben ser conscientes de que las normas especiales se aplican a este tipo de relaciones; estas normas pueden ser más estrictas que las normas aplicables a las relaciones con entidades privadas.

## Tanto si realiza negocios en Estados Unidos como si no:

- Debe cumplir la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE.UU. ("FCPA") y las leyes antisoborno y anticorrupción de todos los países en los que realizamos negocios (acceda a la Política Global Antisoborno y Anticorrupción para más referencias)
- Debe cumplir la legislación aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, el terrorismo y las sanciones de los países en los que operamos; los asociados deben saber quiénes son nuestros clientes, agentes, socios comerciales y proveedores de servicios y comprender el uso que hacen de nuestros productos y servicios
- Debe cumplir todas las leyes de comercio internacional aplicables que regulan, entre otras cosas, con quién podemos hacer negocios y la importación y exportación de nuestros productos, servicios y tecnología

## ¿De qué se trata?

La **FCPA** prohíbe ofrecer, pagar, prometer pagar o autorizar el pago de dinero, regalos o cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero con el fin de influir en cualquier acto o decisión del funcionario, inducir al funcionario a utilizar su influencia para afectar cualquier acto o decisión o buscar cualquier ventaja indebida con el fin de ayudar a Fiserv a obtener o retener negocios en un país extranjero. Nunca ofrezca un regalo, pago o cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero para inducir o influir en un funcionario extranjero.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Negocios honestos

- La exportación de determinados tipos de información técnica fuera de Estados Unidos también puede estar prohibida por la ley
- Fiserv proporciona una comercialización responsable de los productos y servicios que ofrecemos y actúa en cumplimiento de las leyes aplicables. Fiserv se compromete a ser justo y veraz en la comercialización de nuestros servicios y productos
- Las transacciones financieras deben contabilizarse de forma adecuada y transparente
- Las mismas directrices de “Conozca a su cliente” que se aplican a las instituciones financieras de EE.UU., son adecuadas para las empresas estadounidenses que operan a escala internacional (las directrices de “Conozca a su cliente” están diseñadas para evitar el blanqueo de dinero); se espera que los asociados sepan quiénes son nuestros posibles clientes, agentes, socios comerciales y proveedores de servicios y que comprendan el uso que hacen de nuestros productos y servicios para garantizar que sus fondos proceden de fuentes legítimas y que nuestros productos y servicios se utilizan para actividades comerciales legítimas
- Su participación en tratos comerciales como asociado de Fiserv se reconoce como las acciones de la empresa



Mensaje del Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la excelencia

Ganarse la confianza de los clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de One Fiserv

Recursos útiles

# Negocios honestos

Como asociado de Fiserv...

 Lo haré	 No haré
Ponerse en contacto con el Departamento Jurídico para obtener asesoramiento sobre una transacción extranjera propuesta	Ofrecer a un funcionario extranjero una comida u otro beneficio en contradicción con nuestra política
Informar con prontitud de cualquier solicitud de pagos, regalos u otros intercambios indebidos de conformidad con los requisitos del presente Código	Hacer negocios con otros que no compartan un compromiso con las prácticas empresariales libres de corrupción
Cuestionar el origen de los fondos de los clientes y notificar cualquier sospecha de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo	Pasar por alto o ignorar banderas rojas que podrían indicar actividad corrupta realizada en nombre de Fiserv por un tercero

**Q.** Uno de nuestros proveedores se ofreció a renunciar a una comisión por transacción a cambio de que entrevistáramos a su hijo, muy cualificado, para un puesto vacante. Ahorraríamos dinero y podríamos contratar a un gran candidato. ¿Es esto problemático?

**A.** Sí, podría considerarse un soborno. El cliente ha ofrecido algo de valor -la exención de honorarios- a cambio de un trato de favor: una entrevista. Lo que puede parecer beneficioso al principio es, de hecho, impropio y quizá incluso ilegal. Lo mejor sería denunciar el incidente de acuerdo con los requisitos de este Código.



## Un activo valioso

Política global contra el soborno y la corrupción

Política global "Conozca a su cliente"

Política global contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Evitar conflictos de intereses

Un conflicto de intereses o incluso la apariencia de uno, puede tener un impacto negativo en nuestra reputación y nuestros resultados. Sus intereses personales de negocios nunca deben entrar en conflicto - o parecer entrar en conflicto - con los intereses de Fiserv. Nuestra empresa respeta los intereses personales y la vida privada de sus asociados, pero Fiserv espera que todos los asociados revelen los conflictos de interés reales o potenciales.

Usted debe evitar un conflicto o la apariencia de un conflicto, entre sus intereses personales y los intereses de Fiserv. Evite cualquier actividad que pueda plantear un conflicto o afectar su objetividad en la toma de decisiones de negocios en nombre de Fiserv. Se espera que usted ponga su trabajo en Fiserv por delante de otras oportunidades de negocios personales, segundos trabajos o servicio al gobierno.

### Nuestra responsabilidad

Las decisiones de negocios deben ser tomadas objetivamente. No permita que las relaciones personales influyan en las decisiones comerciales de Fiserv.

Si una situación pudiera percibirse como un conflicto de intereses, debe comunicarlo a la Oficina de Ética, salvo en los casos que se indican a continuación. Los conflictos de intereses pueden adoptar muchas formas. El Código no puede abordar todas las situaciones potenciales de conflicto de intereses, así que use su buen juicio y busque orientación en caso de duda.

### Intereses externos

No debes hacerlo:

- Tener un interés financiero significativo en cualquier cliente, proveedor o agente de Fiserv si usted está en condiciones de afectar la relación comercial que Fiserv tiene con ellos sin la aprobación expresa de la Oficina de Ética. Nota: La propiedad de capital nominal en un cliente, proveedor o agente por usted o un miembro de la familia generalmente no plantea un conflicto de intereses a menos que el interés en la entidad sea significativo o constituya más de una pequeña parte de su cartera de inversiones en general sin la aprobación expresa
- Aprovechar cualquier oportunidad de negocio o beneficio que pertenezca a Fiserv o competir con Fiserv de cualquier manera

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Evitar conflictos de intereses

### Empleo externo

No debe hacerlo:

- Ser empleado o recibir cualquier compensación de un cliente de Fiserv, un cliente potencial de Fiserv, proveedor o agente sin la aprobación expresa de la Oficina de Ética
- Ser empleado o recibir remuneración de cualquier competidor de Fiserv
- Tener un empleo externo que afecta negativamente a su rendimiento en el trabajo, interfiere con sus responsabilidades Fiserv o de otra manera tiene el potencial de afectar negativamente a las relaciones comerciales o la reputación de Fiserv
- Servir como funcionario o director de una empresa con fines de lucro sin la aprobación previa en consonancia con la política de la empresa en relación con el servicio de la junta

### Familiares, amigos y relaciones personales

Debe comunicar cualquiera de las siguientes situaciones a su representante de Recursos Humanos o a la Oficina de Ética para que procedan a su evaluación:

- Un familiar, pareja de hecho o pareja romántica es empleado o solicita empleo en Fiserv
- Un pariente, pareja doméstica o pareja romántica tiene un interés financiero significativo en o trabaja para, un

cliente de Fiserv, proveedor o agente si usted está en una posición para afectar el negocio que Fiserv tiene con ellos

- Una relación romántica que exista entre asociados de Fiserv si dicha relación pudiera dar lugar a un conflicto de intereses real, potencial o percibido

No debe hacerlo:

- Contratar directa o indirectamente, supervisar o tener autoridad sobre un familiar, pareja de hecho o pareja sentimental

La empresa evaluará si considera que los hechos subyacentes de la divulgación son un conflicto de intereses potencial o real en virtud del Código. Fiserv tiene el derecho de modificar las funciones de trabajo, cambiar las líneas de reporte y tomar cualquier otra acción necesaria sobre la base de su evaluación en el momento de la divulgación o posteriormente. Después de reportar inicialmente el potencial conflicto de intereses, debe seguir revelando como parte de cualquier certificación posterior de conflicto de intereses.

Informe cualquier actividad que considere que pueda sugerir un conflicto; no hacerlo constituye una infracción del Código.



### Un activo valioso

Política de servicio de  
la Junta

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Evitar conflictos de intereses

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

Para determinar si tiene un conflicto de intereses que deba revelar, hágase estas preguntas:

- ¿Mis intereses externos influyen o parecen influir en mi capacidad para tomar decisiones empresariales acertadas?
- ¿Puedo beneficiarme de mi implicación en esta situación?  
¿Se beneficia algún amigo o familiar mío?
- ¿Podría mi participación en esta actividad interferir en mi capacidad para realizar mi trabajo?
- ¿Esta situación me lleva a poner mis propios intereses por delante de los intereses de Fiserv?
- Si la situación se hiciera pública, ¿me sentiría avergonzado?  
¿Se avergonzaría Fiserv?

Si responde “sí” o incluso “tal vez” a cualquiera de estas preguntas, es una señal para detenerse y buscar asesoramiento o hacer preguntas. Póngase en contacto con la Línea de Alerta o con la Oficina de Ética para obtener más orientación.



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Regalos y entretenimiento

**El intercambio de regalos y ofertas de ocio puede crear un conflicto de intereses real o percibido. Solo dé y acepte artículos en situaciones en las que hacerlo sea legal, ético y coherente con el presente Código.**

### Nuestra responsabilidad

#### Regalos

Usted SOLO puede dar o aceptar regalos de asociados de Fiserv e individuos o entidades fuera de Fiserv con quienes realizamos o planeamos realizar negocios cuando:

- El costo o valor del regalo es nominal y coherente con las normas locales (pero no debe exceder de USD \$200 o su equivalente en moneda local), los regalos de dinero en efectivo y tarjetas de regalo nunca se permiten a o de individuos o entidades fuera de Fiserv, sin la aprobación expresa por escrito de la Oficina de Ética
- No es probable que el obsequio influya -o parezca influir- en su juicio empresarial o que se considere que compromete el compromiso de nuestra empresa de realizar negocios de forma legal y ética
- Dar y recibir regalos es habitual y forma parte de la actividad empresarial normal (como las vacaciones)
- El regalo no ha sido solicitado por un asociado de Fiserv
- Ha revelado el regalo a su jefe, quien puede establecer expectativas más restrictivas que deberá cumplir según su función y responsabilidades específicas en la empresa

**Q.** ¿Qué debo hacer si recibo de un proveedor una cesta de fruta y chocolate no solicitado como regalo navideño?

**A.** Informe a su superior que ha recibido el regalo. Si el regalo es extravagante, póngase en contacto con el vendedor e infórmele que no puede aceptarlo. Tome las medidas necesarias para devolverlo. Si la cesta es de valor nominal, colóquela en su lugar de trabajo, donde todos los empleados puedan compartirla.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Regalos y entretenimiento

## Entretenimiento

Aunque no prohibimos dar o aceptar ofertas de entretenimiento, debe tener en cuenta lo siguiente y acatar las siguientes normas:

- Los gastos de representación deben ser usuales, habituales y nominales (pero no deben superar los 200 dólares o su equivalente en moneda local)
- Debe haber un propósito comercial válido para dar o aceptar la oferta de ocio
- Dar o aceptar invitaciones a o de una persona o empresa en particular debe ser poco frecuente
- Usted no debería haber solicitado la oferta de entretenimiento

Si su función implica recibir o proporcionar comidas de negocios, dichas invitaciones deben limitarse a lo que es razonable y habitual dadas las circunstancias. Si las invitaciones no se ajustan a las normas mencionadas anteriormente (como viajes, entradas de teatro y eventos exclusivos como la Super Bowl, el Masters, etc.), debe solicitar la aprobación previa de la Oficina de Ética y de su superior.

Fuera de los Estados Unidos, se debe prestar especial atención a la cuestión de dar y recibir regalos y entretenimiento, ya que las costumbres y leyes locales varían significativamente entre sí y de lo que usted puede estar acostumbrado. Es imperativo que considere detenidamente las circunstancias del regalo o entretenimiento propuesto -y busque asesoramiento del Departamento Legal de Fiserv- con el fin de cumplir con la ley y la Política Global Antisoborno y Anticorrupción.

**Q.** Un proveedor me ha dado una gift card por un importe pequeño. ¿Puedo aceptarla?

**A.** No. Porque una gift card equivale a dinero en efectivo y recibir dinero en efectivo o equivalentes está prohibido por el Código. Independientemente del importe, los asociados no pueden aceptar gift cards como obsequio.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Regalos y entretenimiento

## Entretenimiento

**Conozca nuestras políticas.** Contamos con normas para garantizar que los regalos y las invitaciones no se utilicen como medio para intercambiar indebidamente resultados comerciales favorables. Asegúrese de conocer y cumplir los requisitos del Código. Si tiene alguna duda, póngase en contacto con su superior o con la Oficina de Ética.

**Conozca su política.** Comprenda las normas del posible destinatario sobre regalos y actividades de ocio antes de hacer cualquier oferta de este tipo. Haga sólo ofertas que sean coherentes con las políticas del destinatario y que se consideren modestas según sus normas locales.

**Sepa cuándo decir “No”:** No proporcione o acepte regalos o entretenimiento que podrían avergonzar a Fiserv, podría ser interpretado como un soborno o coima o son a cambio de un trato preferencial en cualquier trato de negocios. Si usted cree que una persona o entidad le ha ofrecido algo que podría reflejarse negativamente en las partes involucradas, rechace la oferta con una explicación de nuestras políticas. Para que quede claro, no ofrecemos ni aceptamos espectáculos de contenido sexual o que sean indecentes o incompatibles con nuestros valores.

**Q.** Un proveedor me ha ofrecido un regalo que supera el límite monetario. ¿Qué debo hacer?

**A.** Explique al proveedor que aceptar el regalo infringiría la política de Fiserv y rechace amablemente el regalo.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Competencia y defensa de la competencia

**Estamos comprometidos con la competencia libre y leal, beneficiándonos sólo de la entrega de un valor superior para nuestros clientes a través de la tecnología líder, la innovación dirigida y la excelencia en todo lo que hacemos. Fiserv prohíbe las actividades anticompetitivas y nuestro compromiso está alineado con las leyes antimonopolio federales y estatales.**

### Nuestra responsabilidad

Evite conductas que puedan comprometer nuestra posición en el sector asegurándose de que sus acciones se ajustan a las leyes de competencia y antimonopolio.

Las leyes de competencia y antimonopolio tienen tres objetivos principales:

- Prohibir el comportamiento anticompetitivo perjudicial de las empresas dominantes, definidas por la cuota de mercado
- Prohibir acuerdos o entendimientos entre competidores que puedan socavar la competencia
- Exigir la revisión previa y, en ocasiones, la autorización de los reguladores gubernamentales para determinadas transacciones que puedan afectar sustancialmente a la competencia

Nunca entre en un acuerdo con un competidor, cliente o proveedor -ya sea formal o informal- que sea anticompetitivo o se relacione con el intercambio de información sensible a la competencia de Fiserv o sus competidores. Las leyes asociadas con antimonopolio y competencia pueden ser complejas, y las consecuencias de violar estas leyes pueden ser graves. Es crítico conocer nuestras políticas y consultar al Departamento Legal antes de tomar cualquiera de las siguientes acciones:

- Contratación con competidores
- Obtener o manejar datos confidenciales sobre competidores
- Entablar conversaciones con competidores sobre los precios o los planes comerciales confidenciales de Fiserv

**Q.** Un vecino mío trabaja como asociado de ventas en uno de nuestros competidores. Quiere más información sobre un programa de descuentos que pensamos ofrecer, para que su empresa pueda ofrecer algo similar. Sin mi ayuda, sus ventas podrían bajar, lo que pondría en peligro su puesto de trabajo. ¿Qué debo hacer?

**A.** Debería excusarse de la conversación. Lo que su vecino le ha recomendado es una forma poco ética de competencia que viola nuestro Código y potencialmente las leyes antimonopolio/de competencia. El intercambio indebido de información sobre la competencia puede constituir una violación de las leyes antimonopolio, aunque no se llegue a un acuerdo. No le dé ninguna información y póngase inmediatamente en contacto con el Departamento Jurídico.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Información privilegiada

**Como asociado de Fiserv, usted puede poseer información que podría tener un impacto en el valor de las acciones de Fiserv o de otras empresas. Por lo tanto, debe cumplir con las leyes de valores aplicables y la política de Fiserv cuando se trata de valores.**

### Nuestra responsabilidad

En el curso de su trabajo, usted puede poseer información privilegiada sobre Fiserv u otras empresas con las que tratamos. La información privilegiada es información que es a la vez material y no pública.

Si usted posee información material, no pública sobre Fiserv u otras compañías, usted no puede negociar mientras esté en posesión de la información o compartir esa información con otros.

Ejemplos comunes de información material no pública pueden incluir información sobre datos previstos o reales:

- Fusiones o adquisiciones
- Resultados
- Previsiones financieras
- Acontecimientos corporativos significativos (por ejemplo, dividendos o desdoblamientos de acciones)
- Cambios en el equipo directivo
- Demandas pendientes o amenazas de demanda
- Acontecimientos importantes en materia de ciberseguridad

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Información privilegiada

Como asociado de Fiserv...

 Lo haré	 No lo haré
Negociar acciones sólo después de que la información material que poseo se haya hecho pública	Negociar acciones mientras se está en posesión de información material no pública de Fiserv o de otra empresa
Consultar con nuestro Director de Asuntos Jurídicos si tengo dudas sobre una transacción propuesta y precluirla si se me solicita	Compartir información material no pública con asociados que no necesiten dicha información
Preguntar a la Oficina de Ética si la información es pública antes de compartirla	Divulgar información confidencial fuera de Fiserv sin un acuerdo de confidencialidad apropiado



Un activo valioso

Política de negociación  
de valores

### ¿De qué se trata?

La información **relevante** es aquella que un inversor razonable consideraría importante a la hora de decidir si comprar, mantener o vender un valor.

La información **no pública** es información que aún no se ha hecho ampliamente accesible al público.

En caso de duda o si está sujeto a autorización previa de conformidad con la política de Fiserv, póngase en contacto con el Director Jurídico.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Sostenibilidad empresarial y derechos humanos

**La sostenibilidad corporativa está inextricablemente ligada a la sostenibilidad social y medioambiental. Fiserv se compromete a integrar prácticas sociales y medioambientales positivas en todos los aspectos de su trabajo para que podamos mantener nuestras responsabilidades básicas con la empresa y la comunidad.**

## Nuestra responsabilidad

La sostenibilidad corporativa comienza con nuestros valores y principios para hacer negocios. Fiserv sigue nuestro Código y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Como asociado de Fiserv, usted tiene el deber de cumplir con las responsabilidades en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

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

## Derechos humanos

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente
- No ser nunca cómplice de violaciones de los derechos humanos (por ejemplo, esclavitud, tortura o trata de seres humanos)

## Trabajo

- Respetar la diversidad
- Luchar contra el trabajo forzoso y obligatorio
- Luchar contra el trabajo infantil
- Eliminar la discriminación en el lugar de trabajo

## Medio ambiente

- Trabajar para evitar daños medioambientales
- Promover una mayor responsabilidad medioambiental
- Fomentar las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Anticorrupción

- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, y seguir el Código y las políticas y procedimientos de Fiserv en todo momento

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Sostenibilidad corporativa y derechos humanos

Como asociado de Fiserv...

 Lo haré	 No lo haré
Respetar a todos los asociados; honrar la diversidad y la inclusión; negarse a trabajar con quienes vulneran los derechos humanos	Tomar atajos que puedan dañar a sabiendas nuestro medio ambiente o infringir la legislación medioambiental
Apoyar los esfuerzos de sostenibilidad en mi lugar de trabajo y en mi comunidad	Guardar silencio si presencio corrupción o abusos de los derechos humanos o laborales por parte de un compañero o un proveedor
Colaborar para reducir la huella de carbono y las emisiones de efecto invernadero	Olvidar que la sostenibilidad y los derechos humanos son, y deben ser siempre, una prioridad

### ¿De qué se trata?

A efectos del Código, los **10 principios** hacen referencia al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Se trata de una iniciativa que anima a las empresas de todo el mundo a operar de forma que, como mínimo, cumplan las responsabilidades fundamentales en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Compromiso con funcionarios públicos y actividades políticas

**Como ciudadano corporativo responsable y comprometido, Fiserv puede optar por hablar sobre cuestiones políticas de importancia para la empresa. El Departamento de Relaciones Gubernamentales es responsable de formular los planes de promoción política para la empresa y para la contratación y registro de cualquier personal que represente a Fiserv o dirija el compromiso de la empresa en materia de política pública con los responsables políticos del gobierno.**

## Nuestra responsabilidad

Si somos conscientes de una cuestión política en la que defender nuestra posición puede ser apropiado, debemos obtener la aprobación del Departamento de Relaciones Gubernamentales antes de ponerse en contacto con un funcionario del gobierno, antes de hablar públicamente en nombre de Fiserv sobre un tema político o antes de contratar a un consultor político o grupo de presión para hablar en nombre de nuestra empresa.

El Vicepresidente Senior de Relaciones Gubernamentales debe aprobar todas las actividades legislativas y de cabildeo. Todas las actividades de cabildeo, por o en nombre de Fiserv, deberán ser coherentes con los más altos estándares éticos y cumplir con todas las leyes, reglamentos, normas y requisitos aplicables.

Se requiere la aprobación del Departamento de Relaciones Gubernamentales para las reuniones de asociados con cualquier funcionario electo que puedan surgir en el curso normal de los negocios, no necesariamente relacionadas con un asunto de lobby. No se requiere aprobación para las reuniones con funcionarios públicos en virtud de una citación o para las actividades de supervisión de la normativa federal.

Las conversaciones con cargos electos pueden dar lugar a la divulgación de información sobre grupos de presión tanto en Estados Unidos como fuera del país (y las infracciones pueden acarrear sanciones penales). Es preciso obtener la notificación y aprobación adecuadas para garantizar que operamos con el máximo nivel de integridad y transparencia.

## Contribuciones políticas

El Departamento de Relaciones Gubernamentales debe dar su aprobación antes de que cualquier contribución política se haga en nombre de nuestra empresa y antes de unirse a una asociación comercial u organización similar que utiliza las cuotas de los miembros de Fiserv para cabildear en cualquier capacidad. Las contribuciones políticas son el uso de cualquier recurso de Fiserv para cualquier propósito político e incluye regalos, uso de instalaciones, una promesa o un acuerdo para hacer una contribución, la prestación de servicios personales y así sucesivamente.

Fiserv no está autorizado a reembolsar las contribuciones individuales de los asociados a cualquier campaña.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Compromiso con funcionarios públicos y actividades políticas

Bajo la ley federal de los Estados Unidos, Fiserv no puede utilizar los fondos generales de tesorería para hacer o proporcionar contribuciones, pagos, préstamos, regalos, servicios, instalaciones u otros artículos de valor a los candidatos políticos federales, comités de campaña o comités nacionales del partido, aunque la ley federal permite contribuciones a los candidatos federales a través de un comité de acción política.

Fiserv ha establecido un comité de acción política federal - Fiserv PAC - y todas las contribuciones y gastos en nombre de la Fiserv PAC son aprobados por la Junta Fiserv PAC según lo permitido por los estatutos.

Dado que las leyes estatales y no estatales de EE.UU. sobre contribuciones varían mucho, antes de realizar cualquier otra contribución hay que consultar a los Departamentos de Relaciones Gubernamentales y Jurídico para verificar si está permitida o no en esa jurisdicción.

## Actividades políticas

Fiserv anima a todos los asociados a participar individualmente en el proceso político y respeta el derecho de cada asociado a hacerlo. Cualquier actividad de este tipo no debe llevarse a cabo en nombre de nuestra empresa o el nombre de las unidades de negocio o filiales y no puede llevarse a cabo durante las horas de trabajo o en las oficinas de Fiserv sin la aprobación previa del Vicepresidente Senior de Relaciones Gubernamentales y debe ser coherente con la Política de Contribuciones Políticas y Gastos.



## Un activo valioso

Política de contribuciones y gastos políticos

**Q.** Estoy considerando postularme para un cargo público. ¿Está permitido bajo las políticas de Fiserv?

**A.** Informe a su jefe de sus intenciones para discutir si la actividad puede afectar a su empleo.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Compromiso con funcionarios gubernamentales y actividades políticas

Como asociado de Fiserv...

 Lo haré	 No lo haré
Identificar claramente las opiniones políticas personales como personales y no como las de Fiserv	Utilizar el correo electrónico de mi trabajo para solicitar votos políticos
Respetar el punto de vista diferente de un colega	Solicitar que Fiserv me pague o reembolse el tiempo dedicado a apoyar a candidatos y cuestiones o contribuciones políticas personales
Informar a mi jefe si estoy pensando en presentarme a un cargo público	Llevar a cabo cualquier actividad política durante mis horas de trabajo o en las oficinas de Fiserv sin aprobación

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Contribuciones benéficas

**Fiserv apoya una variedad de actividades de caridad que se llevan a cabo éticamente, de acuerdo con los valores de Fiserv y en cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. La participación personal en actividades de caridad también es alentada (pero no obligatoria), pero la participación personal debe permanecer separada de su asociación con Fiserv.**

Como empresa, apoyamos iniciativas centradas en la educación financiera, la educación, la protección del medio ambiente y la salud y el bienestar. Creemos que el compromiso con la política pública ayuda a proteger y promover los intereses de Fiserv.

También se le anima, pero no es obligatorio, a participar en el programa Fiserv Gives Back a través de nuestro portal de voluntarios. Hacerlo nos permite evaluar nuestras oportunidades de compromiso con la comunidad y comprender mejor qué causas desean apoyar los asociados de Fiserv.

Si asume un papel en una organización benéfica (sin ánimo de lucro o no gubernamental), debe comunicar claramente que lo hace a título individual. Las actividades externas deben realizarse en su propio tiempo y con sus propios recursos.

### Nuestra responsabilidad

Si desea que Fiserv considere la posibilidad de participar en una causa benéfica a nivel corporativo, hable con su gerente o póngase en contacto con Fiserv Gives Back sobre las formas de devolver. Cualquier donación caritativa de Fiserv por encima de \$ 1,000 debe ser reportada a Fiserv Gives Back antes de hacer la contribución en nombre de Fiserv.

*Giving With Purpose*



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Contribuciones benéficas

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo haré</b>	 <b>No lo haré</b>
Contribuir o ser voluntario en causas que me importan	Presionar a los compañeros para que donen dinero o compren bienes o servicios
Mantener mi participación personal en actividades benéficas separada de mi asociación con Fiserv	Perseguir intereses externos en tiempo de trabajo, utilizando recursos de la empresa
Recordar que la participación en la política pública ayuda a proteger y promover los intereses de Fiserv	Comprometer donaciones superiores a 1.000 dólares antes de informar de ellas a Fiserv Gives Back



**Un activo valioso que**

Fiserv retribuye

**Q.** Me han pedido que patrocine una mesa en nombre de Fiserv para una organización con la que me siento muy identificado. ¿Qué debo hacer?

**A.** Cualquier donación caritativa hecha en nombre de Fiserv por encima de \$ 1,000 debe ser reportado a Fiserv Gives Back antes de la donación. Si el patrocinio de la mesa es menos de \$ 1,000, le animamos a ponerse en contacto con Fiserv Gives Back antes de hacer un compromiso, y así asegurar que la misión de la organización se alinea con nuestras prioridades de responsabilidad social corporativa.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

**Inspirar y alcanzar la  
excelencia**

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Inspirar y alcanzar la excelencia



No basta con crear una cultura inclusiva en sí misma: todos tenemos el deber de trabajar cada día para protegerla. Cuando fomentamos un entorno de trabajo seguro y respetuoso en el que todos los empleados se sienten valorados y pueden centrarse en dar lo mejor de sí mismos cada día para nuestros clientes, nos preparamos a nosotros mismos y a nuestra organización para el éxito.

- Entorno respetuoso
- Contra la discriminación
- Contra el acoso
- Lugar de trabajo sin sustancias
- Seguridad en el lugar de trabajo

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Entorno respetuoso

**Las relaciones positivas y productivas con compañeros de trabajo, clientes, proveedores y otras partes interesadas son la base de nuestro éxito. Las relaciones eficaces aportan ideas innovadoras, aumentan la productividad, generan ventas e impulsan la satisfacción y el compromiso de cada persona. Es esencial crear un entorno en el que las relaciones puedan prosperar y los empleados puedan contribuir al máximo de su potencial.**

### Nuestra responsabilidad

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

Por estas razones, así como para fomentar un entorno de trabajo solidario y respetuoso que garantice que los empleados alcanzan su pleno potencial, el comportamiento respetuoso no es opcional, sino que es una expectativa de todos los empleados. Todos los empleados deben actuar de forma que se les considere respetuosos y responsables desde la perspectiva de las personas con las que interactúan. Esta responsabilidad se aplica por igual si las interacciones se producen en una oficina de Fiserv o en cualquier otro lugar donde las responsabilidades de Fiserv se llevan a cabo o las relaciones de negocios pueden ocurrir.

Para los no gerentes de personal en los EE.UU., nada en nuestro Código prohíbe o restringe a los asociados de ejercer los derechos en virtud de la Sección 7 de la Ley Nacional de Relaciones Laborales, incluyendo el lenguaje que de otro modo no cumpliría con nuestro Código. Nuestro Código no pretende interferir con dicha actividad protegida y Fiserv no lo aplicará para penalizar a los asociados por participar en dicha actividad protegida.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Entorno respetuoso

Los comportamientos respetuosos incluyen, pero no se limitan a:

- Crear un entorno en el que los asociados se sientan cómodos para decirse respetuosamente si se han sentido ofendidos
- Tratar a las personas con profesionalidad y respeto
- Escuchar y tratar de comprender las opiniones de los demás
- Aumentar la concienciación sobre cuestiones de diversidad en el lugar de trabajo, creando al mismo tiempo un espacio en el que todos se sientan valorados mediante el uso de los Grupos de Recursos para Empleados de Fiserv
- Ser consciente de las sensibilidades de los demás y del impacto potencial de sus acciones (por ejemplo, uno nunca debe asumir, porque se sienta cómodo con el contenido de una broma, que los demás en el grupo de trabajo tienen el mismo nivel de comodidad)
- Denunciar, en lugar de ignorar, los casos de conducta inapropiada que pongan en peligro el bienestar del entorno de trabajo

Los comportamientos inaceptables incluyen, pero no se limitan a:

- Utilizar lenguaje ofensivo, incluidos chistes que se burlen o menosprecien a una persona por sus características personales
- Presionar o pedir a un subordinado, compañero de trabajo, contratista u otro socio comercial que adopte una conducta con la que se siente incómodo o que es inapropiada, como beber en exceso, tocamientos inapropiados, etc
- Intimidar o sabotear el trabajo de los miembros del equipo o de otros asociados o excluir a personas, sin un propósito laboral o empresarial legítimo para ello, de participar en actividades relacionadas con el trabajo
- Destruir o desfigurar la propiedad de Fiserv o la propiedad personal de un compañero de trabajo, ya sea intencionadamente o como resultado de gastar bromas o chistes

**Q.** La mayoría de mis compañeros se ríen cuando mi jefe comparte chistes de un podcast popular. Pero el contenido me parece ofensivo para las mujeres. ¿Debo decir algo?

**A.** Sí. Los discursos ofensivos están estrictamente prohibidos. Comience por hacer saber a su gerente que usted encuentra las bromas inapropiadas. Si, por alguna razón, no se siente cómodo hablando con su gerente directamente, llame a la línea de alerta o hable con otro gerente de Fiserv, la Oficina de Ética o alguien del Departamento de Recursos Humanos.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Contra la discriminación

**Fiserv está comprometido con la igualdad de oportunidades y el trato justo de todos los asociados. Las decisiones sobre contratación, capacitación, promociones, pago, beneficios y otras acciones relacionadas con el empleo deben basarse en méritos, calificaciones y factores relacionados con el trabajo, y no en cualquier característica protegida por la ley o nuestras normas éticas.**

### Nuestra responsabilidad

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

### Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo haré</b>	 <b>No lo haré</b>
Incluir a los demás independientemente de su procedencia	Negarse a contratar a alguien por una característica protegida
Ascender a alguien en función de su rendimiento y de factores relacionados con el puesto	Hacer comentarios ofensivos o insultos, incluidos chistes inapropiados
Denunciar un comportamiento que considere injusto o irrespetuoso	Ofrecer un trabajo a alguien que no está cualificado porque es de mi país de origen

**Q.** Quiero contratar a un candidato que acaba de dar la bienvenida a gemelos a su familia, pero me preocupa su capacidad para desempeñar con éxito el puesto debido a las obligaciones familiares que tiene en casa. ¿Qué debo hacer?

**A.** Al tomar cualquier decisión relacionada con el empleo, céntrese en las calificaciones y factores legítimos y relacionados con el trabajo al tomar la decisión. Nunca tome una decisión de empleo basada en una característica protegida o en su creencia de que alguien no puede desempeñar un trabajo debido a una característica protegida. Sea claro desde el principio sobre las funciones y expectativas del puesto para evitar cualquier desconexión en el futuro.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Contra el acoso

**Nos esforzamos por crear un ambiente de respeto mutuo que esté libre de acoso de cualquier tipo. Fiserv cumple con todas las leyes nacionales y locales que prohíben el acoso; nuestro Código prohíbe expresamente el acoso en el lugar de trabajo.**

### Nuestra responsabilidad

El acoso incluye conductas verbales, visuales, físicas o de otro tipo no deseadas que creen un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil. Aunque la definición legal de acoso puede variar según la geografía, consideramos que la siguiente lista no exhaustiva es un comportamiento inaceptable:

- Acosar sexualmente a un compañero de trabajo u otro socio comercial
- Hacer comentarios ofensivos o despectivos, apodosos o insultos
- Estereotipos negativos
- Realizar acciones físicamente amenazadoras, intimidatorias o humillantes
- Mostrar hostilidad hacia los demás debido a características individuales

Nunca debe actuar de forma acosadora ni tolerar el comportamiento acosador de los demás. Es importante recordar que el acoso, sexual o de otro tipo, viene determinado por las acciones y por cómo repercuten en los demás, independientemente de las intenciones.

Si es testigo o víctima de alguno de los comportamientos descritos o de cualquier otro que le parezca igualmente inapropiado, nuestro Código le obliga a denunciarlo. Nos tomamos en serio todas las denuncias de acoso. Para obtener más información sobre las leyes específicas de cada país y estado en materia de lucha contra el acoso, consulte la Política global contra el acoso.



### Un activo valioso

Política global contra el acoso

### ¿De qué se trata?

El **acoso sexual** puede consistir en una conducta verbal, visual o física de naturaleza sexual que no es bienvenida o que hace que alguien se sienta incómodo. Puede adoptar muchas formas, como insinuaciones sexuales, solicitud de favores sexuales o petición inoportuna de citas, bromas de contenido sexual, imágenes, mensajes de texto o de correo electrónico, comentarios explícitos o degradantes sobre el aspecto físico o exhibición de imágenes sexualmente sugerentes o pornografía.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Lugar de trabajo sin sustancias

**El consumo de drogas, tabaco, alcohol y otras sustancias controladas puede ponerle en peligro a usted y a otros asociados. Ayude a mantener un lugar de trabajo libre de sustancias que promueva una cultura de salud, seguridad y rendimiento responsable.**

### Nuestra responsabilidad

Se espera que los asociados trabajen libres de la influencia de cualquier sustancia que pueda perjudicar el rendimiento en el trabajo. Fiserv, por lo tanto, prohíbe estrictamente el uso, abuso, posesión, venta, transporte, distribución o fabricación de drogas ilegales, intoxicantes o sustancias controladas en cualquier cantidad o de cualquier manera. Además, Fiserv prohíbe estrictamente el uso o posesión de alcohol en las instalaciones de Fiserv, a menos que el uso esté asociado con una función de la empresa pre-aprobada. Fiserv es un lugar de trabajo libre de humo y tabaco en todos los lugares, excepto donde esté prohibido por la ley local.

Fiserv puede, a su discreción, requerir una prueba de drogas o alcohol, y los seguimientos necesarios, en cualquier momento cuando el comportamiento de un asociado causa sospecha razonable.

Algunos ejemplos de infracciones de la política son, entre otros:

- Trabajar bajo los efectos del alcohol o las drogas
- La posesión de recipientes abiertos de alcohol o el consumo de alcohol, mientras que en las instalaciones de Fiserv (a menos que el uso está asociado con una función de la empresa pre-aprobado)
- Poseer, vender, distribuir, fabricar, usar, transportar o comprar drogas ilegales o sustancias controladas no autorizadas mientras se encuentre en las instalaciones de Fiserv
- Usar o abusar de medicamentos recetados o de venta libre de una manera que perjudique su juicio mientras trabaja o mientras está en las instalaciones de Fiserv
- Consumir productos del tabaco en lugares de trabajo libres de humo protegidos por la legislación local

**Q.** Una compañera de trabajo vuelve de comer arrastrando las palabras. Siempre dice que está bien, pero empiezo a preocuparme por ella. ¿Qué debo hacer?

**A.** Debe ponerse en contacto con la línea de alerta o hablar con un directivo, la Oficina de Ética o su representante de Recursos Humanos sobre sus preocupaciones. Ellos pueden abordar la preocupación de una manera que la mantenga a salvo a ella y a otras personas de su entorno.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Seguridad en el lugar de trabajo

**Nuestros activos más valiosos son nuestros asociados, y su seguridad es una de nuestras más altas prioridades. Fiserv no tolerará actos de violencia, incluyendo amenazas verbales o físicas, intimidación, acoso y coacción.**

### Nuestra responsabilidad

Como asociados de Fiserv, compartimos el compromiso de un lugar de trabajo seguro para todos los asociados y visitantes. Esto significa seguir todas las reglas del lugar de trabajo relacionadas con la seguridad física y la seguridad, incluyendo nuestras Normas de Seguridad en el Trabajo.

### Seguridad física

Para promover la seguridad física y la protección, respete todas las normas del lugar de trabajo, incluidas las relativas a:

- Utilización de equipos y procedimientos de seguridad
- Notificación puntual de los accidentes laborales
- Uso adecuado del equipo Fiserv
- Acceso, incluida la identificación y el acceso al edificio
- Cooperación con las normas sobre edificios y aparcamientos
- Completar la formación requerida

### Armas y violencia laboral

Independientemente de que una persona posea un permiso de armas ocultas (CCW) o de que la ley le permita poseer un arma, el porte de cualquier tipo de arma dentro de un edificio o espacio alquilado de la empresa, en una propiedad de la empresa, dentro de un vehículo propiedad de la empresa o mientras se realizan actividades de la empresa, dentro o fuera de las instalaciones, está estrictamente prohibido y constituye una infracción de la política de la empresa. Las armas de fuego guardadas en vehículos personales de propiedad privada requieren el cumplimiento estricto de todos los requisitos de las leyes estatales y locales aplicables. Las armas incluyen, pero no se limitan a:

- Armas
- Armas de electrochoque (por ejemplo, pistolas paralizantes)
- Espadas o cuchillos con hojas de más de 4 pulgadas
- Explosivos o fuegos artificiales
- Productos químicos cáusticos u otros productos químicos peligrosos (distintos de los utilizados exclusivamente para la reparación y el mantenimiento de las instalaciones)

### ¿De qué se trata?

La formación requerida puede incluir:

- Concienciación en materia de seguridad
- El plan de resistencia de su empresa
- Los procedimientos de respuesta a emergencias de su centro

Asegúrese de que conoce los tipos de formación en seguridad y protección que se requieren teniendo en cuenta su función y responsabilidades.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Seguridad en el lugar de trabajo

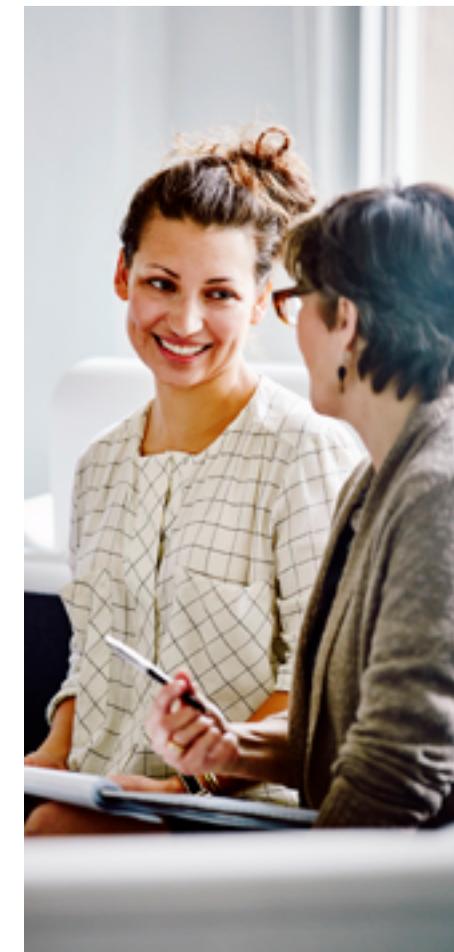
La posesión de un arma puede ser autorizada en determinadas circunstancias por el Director Jurídico para permitir que el personal de seguridad o las fuerzas del orden tengan un arma en la propiedad de la empresa cuando se determine que esta posesión es necesaria para garantizar la seguridad de los asociados de la empresa.

Fiserv no tolera ningún tipo de violencia en el lugar de trabajo cometida por o contra los asociados. Si usted experimenta, es testigo o teme un comportamiento amenazante o intimidatorio, llame al 911 inmediatamente.

Una vez que sea seguro hacerlo, asegúrese también de informar de cualquier amenaza o caso de violencia a la línea de alerta de Fiserv.

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo haré</b>	 <b>No lo haré</b>
Actuar de forma que se promueva un lugar de trabajo seguro y respetuoso para todos los asociados	Participar en incidentes o amenazas de violencia o intimidación en el lugar de trabajo en las instalaciones de la empresa o mientras se realizan actividades de la empresa, independientemente del lugar
Informar de cualquier conducta, comportamiento o comunicación violenta o que pueda conducir a la violencia en el lugar de trabajo	Poseer o blandir algo amenazador
Identificar activamente los peligros, prevenir y corregir las condiciones inseguras y demostrar comportamientos seguros en todo momento	No informar con prontitud o tergiversar la ocurrencia o gravedad de un incidente de seguridad



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

**Ganarse la confianza de los  
clientes cada día**

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Ganarse la confianza de los clientes cada día



El mundo ha cambiado la forma en que nos relacionamos con nuestros clientes. Tenemos que pensar, liderar y operar de forma diferente mediante una mejor alineación, más colaboración y una comunicación más eficaz y rápida.

- **Registros precisos**
- **Conformidad de productos y servicios**
- **Reembolso de viajes y gastos**
- **Tramitación de expedientes**
- **Investigación de antecedentes**
- **Relaciones con los medios de comunicación y los inversores**
- **Redes sociales**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Registros precisos

**Mantener un negocio preciso y registros financieros son esenciales para el éxito de Fiserv. La integridad y exactitud de nuestros registros guían la toma de decisiones internas y son la base sobre la que informamos a nuestros accionistas, inversores, acreedores, agencias gubernamentales y otras partes interesadas.**

### Nuestra responsabilidad

Fiserv es una empresa de información bajo las leyes federales de valores y está sujeta a las normas que rigen la divulgación pública de información material. Fiserv también opera en varias jurisdicciones de todo el mundo que requieren auditorías legales y otros informes gubernamentales. Fiserv se adhiere a una política de divulgación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en todos los informes y documentos que presentamos ante la Comisión de Bolsa y Valores, en otros informes de cumplimiento, y en nuestras comunicaciones públicas.

Todos tenemos la responsabilidad de mantener registros comerciales precisos de manera que cumplan con la ley y sean coherentes con nuestros controles internos y políticas. Como asociado de Fiserv, usted tiene la responsabilidad de:

- Crear registros precisos, puntuales y completos que representen el verdadero estado de los asuntos y la naturaleza de las actividades; nunca tergiversar intencionadamente los hechos, omitir información material o engañar de cualquier otro modo a los lectores
- No crear ni aprobar nunca registros falsos, engañosos o fraudulentos, ni hacer que otras personas lo hagan

- Nunca causar o influir en cualquier otra persona para engañar a cualquier contador, auditor u otra persona en relación con la preparación, auditoría, revisión o examen de los estados financieros o registros de Fiserv y / o en relación con cualquier documento o informe que deba presentarse ante la Comisión de Bolsa y Valores de EE.UU. o cualquier otra autoridad gubernamental
- Conocer y seguir todas las demás políticas pertinentes de Fiserv

Si usted se da cuenta de un error o se entera de que cualquier registro falta, es inexacto o engañoso o que la información material no ha sido revelada en relación con un informe financiero o una auditoría, revisión o examen de la situación financiera de Fiserv, plantee la preocupación a la Oficina de Ética, Director Financiero, la Línea de Alerta, un gerente de Fiserv o su Representante de Recursos Humanos. Si su preocupación se refiere a fraude financiero, controles internos o registros de auditoría, se le recomienda informar de la preocupación directamente al Director de Riesgos.

### ¿De qué se trata?

Los registros empresariales incluyen cualquier documento o dato con información relacionada con las actividades de nuestra empresa. Algunos ejemplos pueden ser actas de reuniones, documentos financieros o contables, contratos, licitaciones y propuestas, informes de clientes, informes de sistemas, correos electrónicos y otra correspondencia, hojas de horas trabajadas, facturas, informes de gastos, evaluaciones de rendimiento y registros normativos.

**Q.** No pertenezco a la organización de Finanzas. ¿Se me puede considerar responsable por no comunicar la información de Fiserv con exactitud?

**A.** Sí. Aunque la alta dirección debe firmar los registros financieros de Fiserv, cada asociado crea registros de negocios y todos ellos pueden afectar a nuestros registros financieros. Tómese el tiempo para asegurarse de que todos los registros de negocios que se registran son exactos.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Conformidad de productos y servicios

**Todos los asociados de Fiserv tienen la obligación afirmativa de diseñar, entregar y apoyar nuestros productos y servicios de una manera que cumpla continuamente con las leyes y reglamentos aplicables, incluyendo, pero no limitado a las leyes federales financieras de los consumidores.**

### Nuestra responsabilidad

Debido a que el principal mercado de nuestros productos y servicios es la industria de servicios financieros regulados, las consecuencias de las ofertas no conformes podrían dañar seriamente nuestra reputación e intereses financieros. Fiserv debe utilizar todas las medidas razonables para evitar daños a los consumidores, para ayudar a nuestros clientes a evitar daños a los consumidores y en la investigación diligente de las reclamaciones de nuestros clientes u otros que nuestros productos o servicios están perjudicando a los consumidores o no cumplir con las leyes federales financieras de los consumidores.



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Reembolso de viajes y gastos

**Las políticas de reembolso de gastos protegen nuestros activos, nuestra reputación y evitan fraudes y abusos. Para cumplir nuestras políticas, reclame únicamente gastos que sean razonables, apropiados y sirvan a un propósito empresarial legítimo.**

### Nuestra responsabilidad

En el curso de su trabajo, usted puede incurrir en gastos de negocios para viajes, entretenimiento y otras formas de hospitalidad. Debe asegurarse de que estos gastos se ajusten a la Política Global de Viajes, Gastos y Tarjetas Corporativas de Fiserv, y que estén debidamente justificados y autorizados. Sólo utilice una tarjeta corporativa proporcionada por Fiserv para gastos de negocios, y presente documentación precisa y recibos para respaldar sus reclamaciones. Los gerentes deben revisar y asegurarse de que todos los gastos se adhieren a la Política Global de Viajes, Gastos y Tarjetas Corporativas antes de aprobar los informes de gastos.



### Un activo valioso

Política global de viajes, gastos y tarjetas de empresa

**Q.** Estaba cenando con mi gerente y cuando llegó la cuenta a la mesa, me dijo que pagara la cuenta con mi tarjeta de crédito Fiserv, para no tener que obtener la aprobación de su gerente para la comida. ¿Es esto permisible bajo la Política Global de Viajes, Gastos y Tarjetas Corporativas?

**A.** No. Tu gerente debe utilizar su tarjeta de crédito para los gastos de la comida, porque es la asociada con más antigüedad en la mesa y, de lo contrario, no se seguiría el proceso de revisión y aprobación adecuado.

**Q.** ¿Qué ocurre si prefiero utilizar mi tarjeta de crédito personal para viajes y compras de negocios, de modo que pueda acumular puntos para uso personal?

**A.** El uso de una tarjeta de crédito personal para negocios o viajes de negocios relacionados con fines está prohibido. La política de Fiserv establece que todas las compras relacionadas con negocios y / o viajes de negocios deben ser colocados en la tarjeta corporativa de Fiserv.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Tramitación de expedientes

**Conservar los registros que necesitamos nos ayuda a tomar decisiones empresariales responsables, protege nuestros intereses legales y preserva la confianza de los clientes.**

## Nuestra responsabilidad

Desde la creación hasta la eliminación, debemos manejar adecuadamente los registros de negocios en cada etapa. Debe familiarizarse y adherirse a la Política de Retención de Registros de Fiserv.

Si no está seguro de qué registros debe conservar o cuánto tiempo debe conservarlos, pida orientación a un gestor de Fiserv.

Preste especial atención a los documentos que puedan estar sujetos a una notificación de retención de litigio y guárdelos en un lugar seguro. No se deshaga nunca de esos documentos a menos que se lo indique el Departamento Jurídico.

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo haré</b>	 <b>No lo haré</b>
Seguir todas las instrucciones de un aviso de retención de litigio	Tirar discos en mi último día de trabajo
Crear un sistema de archivo para las copias impresas y digitales, y guarde los archivos en papel en un archivador ignífugo	Etiquetar al azar los discos que quiero conservar
Revisar y seguir nuestra política de conservación de registros	Guardar o borrar documentos en exceso

## ¿De qué se trata?

Una **notificación de retención de litigios** es una instrucción escrita para conservar determinados documentos en caso de que se produzca un litigio en el futuro.



## Un activo valioso

Política de conservación de documentos

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Investigación de antecedentes

**La investigación de antecedentes y la verificación de las licencias o certificaciones requeridas se exigen en el momento de la contratación inicial y de forma periódica durante el empleo. Su participación en las revisiones periódicas es obligatoria y nos ayudará a garantizar la creación de entornos de trabajo más seguros con empleados cualificados.**

### Nuestra responsabilidad

Ciertas verificaciones de antecedentes son necesarias para proteger a Fiserv de riesgos potenciales y para cumplir con los requisitos legales y contractuales. En la medida permitida por las leyes nacionales, federales, estatales o locales, las investigaciones pueden incluir:

- Historial de condenas penales
- Verificación de la educación
- Licencia profesional y estatus
- Análisis de drogas
- Comprobaciones de crédito
- Historial laboral
- Verificación de referencias

Durante el transcurso del empleo, los asociados están obligados a informar de cualquier delito grave por el que sean acusados, detenidos o condenados. Esto incluye delitos graves o leves relacionados con irregularidades financieras, abuso de confianza y violencia física o doméstica, incluso si están tipificados como delitos leves, así como conducir en estado de embriaguez. Este requisito no se aplica a las infracciones de tráfico menores, como el exceso de velocidad. Si es necesario, el informe debe ser realizado por el asociado de Fiserv a Global Security and Investigations al 1-800-368-1000 o [JSOC@Fiserv.com](mailto:JSOC@Fiserv.com) y al Departamento de Recursos Humanos dentro de los tres días de la detención o acusación.

**Q.** Recuerdo que me sometí a un control de antecedentes antes de que me contrataran, pero me acaban de pedir que me someta a otro. ¿Debo preocuparme?

**A.** No. Es política de Fiserv verificar los antecedentes de un asociado a lo largo de su tiempo con Fiserv. Es la norma y no la excepción, por lo que no debe sentirse señalado. Este proceso es una de las muchas maneras en que trabajamos para mantener a nuestros asociados y nuestro negocio seguro y cumplir con las obligaciones contractuales y legales.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Relaciones con los medios de comunicación y los inversores

**Construir el valor de la marca Fiserv y preservar nuestra reputación es responsabilidad de cada asociado e implica una cuidadosa consideración al compartir información y comunicarse públicamente sobre nuestro negocio.**

## Nuestra responsabilidad

Nuestros programas de relaciones con los medios en Fiserv son administrados por el Departamento de Comunicaciones Corporativas dentro de Global Brand. Debido a que podemos recibir preguntas de los periodistas acerca de nuestro negocio o el desempeño financiero, es importante que todos los asociados de Fiserv, especialmente aquellos que responden a las llamadas entrantes, entiendan nuestras directrices de relaciones con los medios y el proceso de respuesta. Remitir las llamadas rápida y cortésmente al Departamento de Comunicación Corporativa, sin entablar discusiones, garantiza que nuestros profesionales de la comunicación estén al tanto de toda la actividad y solicitudes de los medios de comunicación y puedan responder de forma precisa y adecuada.

Si un miembro de los medios de comunicación se pone en contacto con usted en relación con Fiserv:

- Por favor, informe a la persona que llama que usted no es la persona adecuada para responder a su consulta, y que nuestro Departamento de Comunicación Corporativa de Fiserv puede ayudarlo mejor

- Pregunte el nombre de la persona que llama, el medio de comunicación, la fecha límite, el número de teléfono de contacto y la dirección de correo electrónico, e indíquele que alguien de nuestro Departamento de Comunicación Corporativa le responderá lo antes posible
- Facilite inmediatamente los datos del contacto con los medios de comunicación al Departamento de Comunicación de la empresa

Las preguntas de los inversores o analistas deben dirigirse a nuestro Departamento de Relaciones con los Inversores:

- Informe amablemente a la persona que llama que nuestro Departamento de Relaciones con los Inversores de Fiserv gestiona todas las preguntas relacionadas con las inversiones y que un representante de Relaciones con los Inversores le responderá lo antes posible
- Pregunte el nombre, la empresa y los datos de contacto de la persona que llama
- Facilite rápidamente los datos de contacto a Relaciones con los Inversores

Todas las demás consultas de los inversores relacionadas con la información básica deben remitirse también a Relaciones con los Inversores.

**Q.** Recientemente he visto un artículo en el periódico con información sobre nuestra empresa que sé que es incorrecta. ¿Sería apropiado que me pusiera en contacto con el autor del artículo y le proporcionara la información correcta?

**A.** No. Por favor comparta esta información rápidamente con un asociado del Departamento de Comunicaciones Corporativas para coordinar cualquier cambio o notificación y asegurar que la información sobre nuestro negocio sea comunicada con precisión a todas las entidades e individuos fuera de Fiserv.



**Un activo valioso**

**Relaciones públicas  
en Fiserv**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Redes sociales

**Las redes sociales, que incluyen, entre otras, Facebook, Instagram, LinkedIn, X (antes Twitter), blogs y foros, forman parte de la vida personal y profesional de muchas personas, y las fronteras se han difuminado.**

Los principios a continuación, arraigados en los Valores de Fiserv, destacan las responsabilidades de todos los asociados al participar en los medios sociales.

### Nuestra responsabilidad

Los asociados son responsables de sus acciones y palabras en línea. Su actividad en los medios sociales, incluidos los gustos y comentarios sobre publicaciones privadas, debe cumplir con el Código y nuestras políticas, incluidas las leyes y reglamentos aplicables. Siempre sea respetuoso de los demás y nunca publique nada que pueda constituir una amenaza o acoso.

Los canales de medios sociales corporativos son vistos como canales oficiales de información para las empresas que cotizan en bolsa. No revele información confidencial de Fiserv. Entienda que la información que reciba no explícitamente etiquetada como confidencial, como una conversación sobre un nuevo cliente, puede no ser pública y no es apropiado compartirla. Si no está seguro, pregunte a un gerente o al Departamento de Comunicaciones Corporativas.

Comprender y seguir las Normas de Uso Aceptable y de Informática Segura y otras políticas establecidas por los Servicios Globales de Ciberseguridad.

Al igual que el correo electrónico, las redes sociales son un objetivo activo para la actividad maliciosa. No utilice los

activos de Fiserv para uso personal o comercial de terceros, incluidas las redes sociales.

Al compartir contenido de la empresa u opiniones relacionadas con Fiserv o la industria, sea transparente acerca de su papel y afiliación con Fiserv. En cualquier comunicación, debe quedar claro que la información que comparte es personal y no una comunicación oficial de la empresa.

Global Brand mantiene políticas para la aprobación de blogs y otros contenidos destinados a comercializar los servicios y soluciones de Fiserv, que también pueden requerir una revisión legal. No establezca cuentas de redes sociales o grupos utilizando marcas o logotipos de Fiserv o utilizar Fiserv como parte de los nombres de perfil de usuario individual para fines comerciales o de negocios. No cree o altere el contenido (por ejemplo, blogs, imágenes o videos) utilizando marcas registradas o logotipos de Fiserv.

### Última palabra

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



## Un activo valioso

### Normas de los medios sociales

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

**Crear con propósito**

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Crear con propósito



Fiserv puede tener obligaciones legales, reglamentarias y contractuales para salvaguardar la información confidencial y sensible que poseemos. Esto incluye información relativa a nuestros productos, clientes, asociados, negocios y consumidores. Puede incluir información específica, como números de cuenta, números de seguridad social, listas de clientes, código fuente y procesos patentados, datos financieros y de rendimiento empresarial y otra información que desarrollamos a través de nuestro trabajo duro y que nos da una ventaja competitiva.

- **Información confidencial y privacidad**
- **Propiedad intelectual**
- **Proteger nuestro patrimonio**

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Información confidencial y privacidad

Es nuestra responsabilidad salvaguardar la información confidencial cuando se recopila, utiliza, transmite y almacena para evitar cualquier divulgación no autorizada. También es nuestra responsabilidad garantizar que la información confidencial en cualquier formato, ya sea electrónico o en papel, se elimine de forma segura. Cualquier información que no sea generalmente conocida por el público en general se considera información confidencial. Además, todos los datos procesados por nosotros deben tratarse de acuerdo con nuestro Marco de Ética de los Datos y, para los datos personales, nuestra Política Global de Privacidad.

## Nuestra responsabilidad

En el marco de su trabajo, puede entrar en contacto con información confidencial y datos personales relacionados con nuestra empresa:

- Empresa
- Asociados
- Productos y servicios
- Socios comerciales
- Proveedores de servicios
- Clientes
- Clientes

Los datos personales incluyen nombres, direcciones, números de identificación fiscal y cualquier otra información relativa a una persona. Si usted tiene acceso a cualquier información confidencial o datos personales, es su obligación salvaguardarla de cualquier

uso no autorizado o divulgación, utilizándola sólo en la medida necesaria para realizar sus funciones de trabajo asignadas. La información confidencial y los datos personales no deben ser compartidos o discutidos fuera de Fiserv, excepto cuando sea necesario para las necesidades de negocio de Fiserv o sus clientes; según lo permitido por los contratos; según lo requiera la ley o reglamento aplicable; en virtud de una citación u orden emitida por un tribunal de jurisdicción competente; o según lo solicitado por un órgano judicial, administrativo o legislativo que tenga jurisdicción sobre Fiserv.

La clasificación y el uso adecuado de la información se detallan en nuestra Política de Clasificación de la Información y en la Norma de Clasificación y Tratamiento de Datos. Asegúrese de que la información que maneja está debidamente etiquetada y se manipula de acuerdo con ese etiquetado.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Información confidencial y privacidad

El manejo adecuado, uso y protección de datos de todo tipo es responsabilidad de cada asociado que debe adherirse a nuestro Marco de Ética de Datos y Política Global de Privacidad en todo momento. Las instituciones financieras, las empresas y los consumidores de todo el mundo para quienes Fiserv maneja datos confían en cada asociado para mantener los más altos estándares éticos y legales en el manejo de esos datos.



### Un activo valioso

Política de uso aceptable

Política de clasificación de la información

Marco de ética de datos de Fiserv

Política global de privacidad

El Marco de Ética de Datos de Fiserv define los principios fundamentales y las normas a las que nos atenemos cuando manejamos datos. Se requiere que los asociados:

- **Conozcan** los datos a los que acceden y utilizan
- **Se responsabilicen** del tratamiento de los datos
- **Sean transparentes** sobre lo que hacemos con los datos
- **Actúen** para mantener nuestras normas éticas

Algunas filiales de Fiserv también se han comprometido a "Binding Corporate Rules" (BCR) que expresan su compromiso colectivo para la protección de los datos personales obtenidos y procesados en el curso de sus negocios. Las BCR y una lista de las filiales afectadas se pueden encontrar en [fiserv.com/bcr](https://www.fiserv.com/bcr). Si trabaja para alguna de las filiales de la lista, debe cumplir las BCR.

**Q.** Suelo trabajar en oficinas de clientes. Suelo tener un espacio asignado. ¿Tengo que proteger mi portátil cuando no estoy en mi mesa?

**A.** Sí. Los asociados que trabajan desde ubicaciones alternativas deben asegurarse de que su espacio de trabajo es tan seguro como lo sería en una oficina de Fiserv. Usted debe bloquear su computadora siempre que no esté en su escritorio, y llevarla con usted al final del día, independientemente de donde trabaje. Si usted no trabaja en un área segura mientras está fuera de una oficina de Fiserv, debe evitar dejar su computadora portátil y artículos de trabajo desatendidos.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Propiedad intelectual

Es importante que no sólo proteja la propiedad intelectual (PI) de Fiserv, sino que respete la propiedad intelectual de los demás. La propiedad intelectual incluye inventos, descubrimientos, ideas, mejoras, programas de software, obras de arte y obras de autoría. Estos elementos son propiedad de Fiserv si son creados o desarrollados, en su totalidad o en parte, en tiempo de la empresa, como parte de sus funciones o mediante el uso de recursos de la empresa o de la información. La propiedad intelectual de Fiserv puede estar protegida por patentes, marcas, derechos de autor y/o leyes de secretos comerciales.

### Nuestra responsabilidad

Como asociado, usted está obligado a proteger toda la propiedad intelectual de Fiserv del mal uso, robo u otra infracción. La información relativa a la estrategia de Fiserv, desarrollo de productos y similares puede ser considerada un secreto comercial y es igualmente objeto de protección. Usted está obligado a firmar un Acuerdo de Confidencialidad y Desarrollo o aceptar términos y condiciones equivalentes, como condición de empleo. Usted está obligado a ceder a Fiserv todos los derechos sobre toda la propiedad intelectual que pueda desarrollar en el tiempo de la empresa, utilizando equipos de la empresa o el uso de información de propiedad adquirida a través del empleo Fiserv.

También debe cumplir todas las leyes, reglamentos y compromisos contractuales relativos a los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidas patentes, marcas comerciales, derechos de autor, secretos comerciales y otra información de propiedad. No debe infringir ni hacer un uso indebido a sabiendas de los derechos de propiedad intelectual válidos y exigibles de terceros.

Si tiene alguna duda sobre el uso de propiedad intelectual legalmente protegida u otra información sujeta a derechos de propiedad, incluidos los programas informáticos de terceros, póngase en contacto con el Departamento Jurídico.

Mensaje del Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la excelencia

Ganarse la confianza de los clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de One Fiserv

Recursos útiles

# Propiedad intelectual

Como asociado de Fiserv...

 Lo haré	 No lo haré
Leer, firmar y cumplir el Acuerdo de Confidencialidad y Desarrollo de Fiserv	Compartir internamente la propiedad intelectual no pública con quienes no la necesitan para realizar su trabajo
Trabajar con el Departamento Jurídico para garantizar que la propiedad intelectual que estamos creando está debidamente protegida	Compartir PI no pública externamente sin permiso
Solo buscar acceso a la IP de Fiserv que necesito para mis responsabilidades laborales	Usar o compartir IP de Fiserv más allá de lo necesario para mi trabajo



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Proteger nuestro patrimonio

**Como asociado, tendrá acceso a activos físicos y electrónicos, y será responsable del uso y la salvaguarda de esos activos. Asegúrate de que solo los utilizas para los fines previstos y trabaja para protegerlos de usos indebidos, robos, descuidos y despilfarros.**

### Nuestra responsabilidad

Use su buen juicio cuando maneje los activos de Fiserv. Nuestros activos incluyen todo lo que Fiserv posee o utiliza para realizar negocios, incluyendo la propiedad física, sistemas electrónicos, planes y otros documentos de negocios. Nuestro producto de trabajo, y el de nuestros colegas, también puede ser considerado un activo de Fiserv y por lo tanto sujeto a la misma protección que otros activos.

### Propiedad física

Los activos físicos, tales como mobiliario de oficina, equipos y suministros pueden ser proporcionados con el fin de que usted pueda realizar su trabajo. La propiedad física debe ser utilizada y mantenida adecuadamente, y se espera que los asociados hablen si la propiedad de Fiserv es dañada, perdida o robada. Con el fin de mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, usted debe estar familiarizado y seguir cualquier información de seguridad en el trabajo y la formación que se le proporcione.

Se espera de usted que respete todas las normas y prácticas de seguridad; que coopere con quienes hacen cumplir estas normas y prácticas; que tome las medidas necesarias para protegerse a sí mismo y a los demás; que asista a la formación de seguridad requerida; y que informe inmediatamente de todos los accidentes, lesiones o prácticas o condiciones inseguras.

Mantenga las zonas seguras cerradas con llave y evite utilizar o sustraer bienes a menos que tenga una razón comercial legítima para hacerlo.



Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Proteger nuestro patrimonio

### Sistemas informáticos y de mensajería

La naturaleza de nuestro negocio requiere que todos los sistemas informáticos y redes de Fiserv que procesan transacciones financieras y almacenan datos financieros operen con la disponibilidad, eficiencia, fiabilidad e integridad que se espera de los sistemas que procesan transacciones financieras y almacenan datos financieros. La empresa está firmemente comprometida a operar y mantener sus activos tecnológicos de una manera que merezca la confianza de los clientes y consumidores a los que servimos.

En consecuencia, todos los asociados de Fiserv están obligados a operar los sistemas informáticos internos y de cara al cliente, para sus fines comerciales previstos y en plena conformidad con la Política de Seguridad Cibernética de Fiserv y el Resumen de Cambios Estándar y otras políticas y normas aplicables de la empresa. Al utilizar el equipo o la tecnología proporcionada por Fiserv, usted no debe esperar que su uso o la información que envía o recibe es privada de Fiserv o sus representantes autorizados. Fiserv se reserva el derecho de supervisar toda la actividad en sus dispositivos y redes.

Tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- Utilice siempre una VPN cuando se conecte a una red Wi-Fi pública y conéctese únicamente a redes públicas legítimas; esto es especialmente importante para los asociados que viajan o trabajan a distancia
- Sus comunicaciones, ya sean por correo electrónico o sistemas de mensajería, deben ser corteses, precisas, profesionales y completas
- El uso personal de cualquier activo emitido por Fiserv, incluyendo la electrónica, debe ser estrictamente limitado y será supervisado; nunca es apropiado permitir que un tercero no autorizado utilice el equipo de Fiserv para cualquier propósito
- El uso de un dispositivo de Fiserv para acceder a cualquier material explícito u ofensivo está estrictamente prohibido, independientemente de las horas de trabajo o ubicación, y es motivo de despido
- Devolver todos los equipos de Fiserv cuando sean sustituidos o cuando finalice su relación laboral
- Conservar los mensajes de correo electrónico de acuerdo con nuestra política de conservación de registros

**Q.** He encontrado un nuevo servicio de decoración en línea que quiero utilizar para mi apartamento. ¿Puedo utilizar mi dirección de correo electrónico de Fiserv como nombre de usuario?

**A.** No. Solo debe compartir su dirección de correo electrónico de Fiserv para fines comerciales de Fiserv. Utilizarlo como nombre de usuario para crear cuentas personales podría crear una distracción para usted y un riesgo para Fiserv si esa información se utiliza en exceso o se comparte.

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Proteger nuestro patrimonio

Como asociado de Fiserv...

 <b>Lo haré</b>	 <b>No lo haré</b>
Analizar detenidamente los enlaces antes de hacer clic en ellos, especialmente los que aparecen en mensajes de correo electrónico	Permitir que alguien entre en zonas seguras sin el acceso adecuado
Limitar los correos electrónicos personales enviados o recibidos desde mi dirección de correo electrónico de Fiserv	Enviar mensajes instantáneos con contenido inapropiado u ofensivo
Apagar el ordenador durante el viaje	Enviar mensajes instantáneos con contenido inapropiado u ofensivo

**Q.** He salido de la oficina y tengo previsto seguir trabajando cuando llegue a casa. ¿Está bien dejar el portátil encendido en el bolso mientras conduzco a casa?

**A.** No, siempre debe apagar su computadora portátil mientras esté en tránsito o cuando no esté en uso fuera de una instalación de Fiserv para asegurarse de que el cifrado esté habilitado.



### Un activo valioso

Política de uso aceptable

Ciberseguridad Norma Informática General

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

# Cumplir la promesa de One Fiserv

Our  
Aspiration

To move money and information in a  
way that moves the world

Our  
Values

Earn  
client trust  
every  
day.

Inspire  
& achieve  
excellence

Create  
with purpose.

Do the right thing.  
Deliver on the promise of  
one Fiserv.

Our  
Purpose

To deliver superior value for our clients through leading technology,  
targeted innovation and excellence in everything we do

Mensaje del  
Director General

Contenido

Nuestra Fundación

Hablar claro

Hacer lo correcto

Inspirar y alcanzar la  
excelencia

Ganarse la confianza de los  
clientes cada día

Crear con propósito

Cumplir la promesa de  
One Fiserv

Recursos útiles

## Recursos útiles

Recurso:	Para obtener ayuda con:	Contacto:
La línea de alerta de Fiserv	Inquietudes, preguntas o informes sobre presuntas infracciones del Código, la ley o nuestras políticas	Llame a la línea de alerta 24 horas o acceda a Ethicspoint. Para informar en EE.UU., Canadá o Puerto Rico, llame al 1-888-475-0012; para informar en otras jurisdicciones, acceda a internacional por países números gratuitos
Oficina de Ética	Inquietudes, preguntas o informes sobre presuntas infracciones del Código, la ley o nuestras políticas	<a href="mailto:Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com">Ethics&amp;Compliance@Fiserv.com</a>
Director de Privacidad y Protección de Datos	Inquietudes, preguntas o informes sobre cuestiones de privacidad	<a href="mailto:DPO@Fiserv.com">DPO@Fiserv.com</a>
El Centro Conjunto de Operaciones de Seguridad (JSOC)	Inquietudes, preguntas o informes sobre presuntas infracciones del Código, la ley o nuestras políticas	<a href="mailto:JSOC@Fiserv.com">JSOC@Fiserv.com</a>

