

Código de **ética** y **conducta** empresarial.





A STAR ALLIANCE MEMBER





Mensaje del Presidente Ejecutivo



En Copa Airlines estamos convencidos de que parte importante de cumplir con nuestra visión de ser la Aerolínea Líder de América Latina se logra viviendo Nuestros Valores en Acción, incluyendo trabajar con honradez e integridad, además de actuar siempre de forma ética. Aspiramos a ser no sólo una aerolínea con altos estándares operacionales y de servicio, sino también ciudadanos ejemplares que impacten positivamente con su ejemplo a nuestra aerolínea y a las comunidades de cada uno de los países en donde operamos.

El Código de Ética y Conducta Empresarial refleja este compromiso y establece principios y lineamientos muy claros de las conductas esperadas en nuestra empresa y por todos los que laboramos directa o indirectamente en ella.

Se espera que nuestros directores, ejecutivos, colaboradores y consultores comprendan y respeten todos los lineamientos establecidos en este Código y se aseguren de cumplirlos a cabalidad. Estos principios son inquebrantables y de ninguna forma podemos negociar su aplicación o cumplimiento.

Ser Copa Airlines en todo momento es el orgullo de representar a esta empresa en cada actuar y un compromiso de dejar en alto su nombre en cada vuelo, en cada decisión, en cada interacción con nuestros clientes y proveedores, así como con cada uno de nuestros colaboradores.



Índice

Mensaje del Presidente Ejecutivo	2
Capítulo 1 Somos honestos e íntegros en todas nuestras acciones	6
Capítulo 2 Obligatoriedad de cumplimiento de nuestro Código de Ética	7
2.1 Nuestros valores en acción Copa	7
2.2 Valores Wingo	8
2.3 Liderando con el ejemplo	8
2.4 Consultas y denuncias	8
2.5 Protección a denunciantes	10
Capítulo 3 Tomando decisiones éticas	11
3.1 Conflicto de Interés	11
3.2 Relaciones sentimentales y/o familiares entre colaboradores	11
3.3 Oportunidades de negocio	12
3.3.1 Beneficio personal de su posición en la Empresa	12
3.3.2 Aceptación de Regalos	13

Capítulo 4	Somos una Empresa comprometida con el cumplimiento de Leyes	14
4.1	Antimonopolio y otras leyes de competencia	14
4.2	Corrupción y soborno	15
4.3	Compromiso con la seguridad	15
4.4	Compromiso con el medio ambiente	16
Capítulo 5	Protegiendo la información y los activos de la Empresa	17
5.1	Datos personales de clientes y colaboradores	18
5.2	Información confidencial de la Empresa	19
5.3	Sistemas de información y redes sociales	20
Capítulo 6	Acoso laboral, sexual, moral u hostigamiento	21



1. Somos honestos e ítegrs en todas nuestras acciones

En Copa Holdings la ética es la base de nuestras decisiones. Somos honestos e ítegrs en todo lo que hacemos y somos Seguros y Confiabes, valor que enmarca nuestro actuar y es parte de nuestra cultura. Nos tratamos con dignidad y respeto, seguimos el Código de Ética para tomar las decisiones correctas y así construimos el mejor lugar para trabajar.

La esencia de este código es complementar nuestros valores, habilidades profesionales y buen juicio. No incluye un resumen de todas las leyes, regulaciones y políticas que aplican a nuestro negocio y no incorpora cada situación que podríamos encontrar.

2. Obligatoriedad de cumplimiento de nuestro código de ética

Este código aplica a Copa Holdings S.A., Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines), Aerorepública S.A. (Copa Airlines Colombia y Wingo), Fundación Despega con Copa Airlines, Academia Latinoamericana de Aviación Superior S.A. (ALAS), La Nueva Aerolínea S.A (Wingo Panamá) y subsidiarias, en adelante, Copa Holdings y/o la Empresa, incluyendo miembros de sus Juntas Directivas y colaboradores.

Contamos con una versión del Código de Ética para proveedores, consultores, representantes legales y terceros basada en los mismos principios.

El incumplimiento de cualquiera de las políticas, programas o guías contenidas en nuestro código podrían resultar en acciones correctivas, disciplinarias e incluso hasta la terminación laboral o contractual.

Si el incumplimiento es una ilegalidad estará sujeto a consecuencias civiles y penales de conformidad con las normas legales que regulan esta materia en el país que corresponda.

2.1 Nuestros Valores en Acción

Todos tenemos la responsabilidad de seguir nuestros Valores en Acción:



Nuestros Valores en Acción son cinco y están definidos de la siguiente forma:

- a) Nuestro Primer Compromiso es con la Seguridad
- b) Anticipamos y Superamos las Expectativas de Nuestros Clientes
- c) Trabajamos en Equipo y Contribuimos a un Ambiente Positivo
- d) Buscamos el Mejoramiento Continuo
- e) Somos Honestos e Íntegros en Todas Nuestras Acciones

2.2 Valores Wingo

- a) Buena Onda
- b) Obsesivos con los costos
- c) Seguros y Confiables
- d) Simples y Ágiles
- e) Innovadores

2.3 Liderando con el ejemplo

Es el deber de todos en la Empresa asegurarnos de conocer y comprender el Código de Ética, reforzar los canales de comunicación y especialmente liderar con el ejemplo.

2.4 Consultas y denuncias

Todos tenemos la responsabilidad de consultar y reportar cualquier situación que pudiese ser ilegal o antiética. Para esto contamos con el Comité de Ética conformado por:

- Vicepresidente de Recursos Humanos
- Director Senior de Asesoría Legal
- Director Senior de Auditoría Interna
- Director de Seguridad

En Colombia, el Comité de Ética está conformado por:

- Vicepresidente de Recursos Humanos
- Director Asesoría Legal
- Director Senior de Auditoría Interna Holdings

Tus consultas y reportes al Comité de Ética los puedes realizar a través de los siguientes canales:

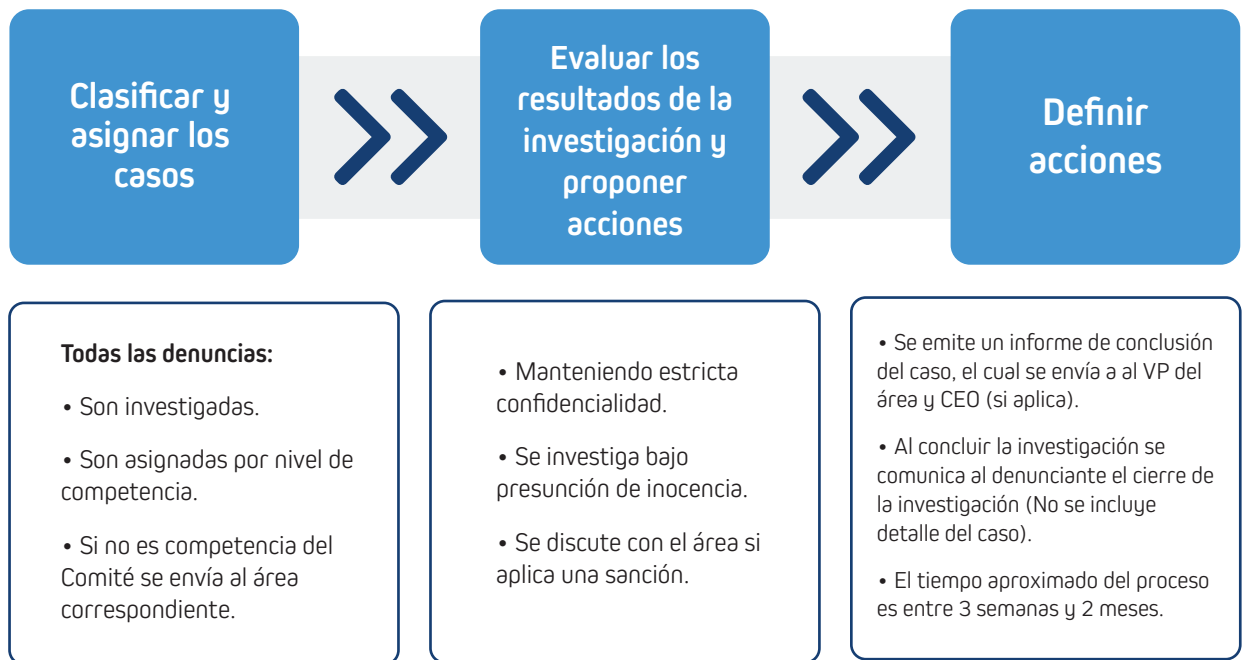
Copa Escucha a través del correo electrónico: copaescucha@copaair.com, contactando a cualquier miembro del Comité de Ética, a nuestro Presidente Ejecutivo, a miembros del Comité de Auditoría o al Director de área.

En el caso de Wingo puedes utilizar el siguiente canal:

wingoteescucha@wingo.com

Las denuncias y/o consultas son confidenciales y pueden ser anónimas. Por favor considera que si decides mantenerte anónimo es imprescindible que proveas suficiente información para poder realizar la investigación.

¿Qué sucede cuando haces un reporte?



En caso de investigaciones o procesos legales, internos o externos, es deber de todos colaborar, cuando así sea requerido, manejándonos con ética, confidencialidad y transparencia. Es responsabilidad de todos darles a estos casos la importancia que ameritan.

2.5 Protección a denunciantes

La Empresa prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia, persecución, amenaza, degradación o suspensión contra una persona por emitir un reporte de buena fe, sobre sospechas de violaciones de la Ley, de los valores de la Empresa, sospecha de otra mala conducta o por ayudar en la investigación de denuncias presentadas.

Buena fe no significa que el reporte de la preocupación deba ser correcto, pero sí se requiere que la intención sea la de buscar la verdad y no la de hacer daño por venganza u otro motivo.

3.1 Conflicto de interés

Un conflicto de interés ocurre cuando existe, o hay la apariencia de que pudiera existir una situación en la que el criterio de una persona para la toma de decisiones objetivas y correctas a favor de la Empresa, puede ser influenciado por un interés de tipo económico o personal.

Un conflicto de interés puede surgir cuando un colaborador o un miembro de su familia o amigo recibe beneficios personales o ventajas como resultado de su posición en la empresa, lo que puede interferir con la efectividad y transparencia de su desempeño.

Debemos estar conscientes en todo momento de cualquier situación o actividad que pudiera generar, o pudiera ser interpretada como un conflicto de interés. Cada colaborador es responsable de reportar potenciales conflictos de interés o dudas al Comité de Ética a través del buzón conflictodeintereses@copaair.com ó wingoteescucha@wingo.com (para el caso de Wingo).

3.2 Relaciones sentimentales y/o familiares entre colaboradores.

La Empresa no prohíbe las relaciones sentimentales y/o familiares entre colaboradores siempre y cuando estas relaciones sean oportunamente reportadas. Sin embargo, hay situaciones donde este tipo de relaciones pueden crear un conflicto de interés o representar un problema de desempeño, comportamiento, y/o deteriorar el clima laboral, lo cual requerirá de una evaluación por parte del Comité de Ética.

La Empresa prohíbe terminantemente relaciones donde se supervise directa o indirectamente a cualquier persona con la que se tiene una relación de afinidad o consanguinidad.

Cualquier relación sentimental entre colaboradores de la Empresa debe ser reportada desde su inicio al buzón de conflictodeintereses@copaair.com ó wingoteescucha@wingo.com (para el caso de Wingo).

3.3 Oportunidades de negocio

La Empresa permite tener fuentes de ingresos adicionales siempre y cuando no genere un conflicto directo o indirecto con los intereses de la Empresa, en cuyo caso, debes informarlo al Comité de Ética a través del buzón de conflictodeintereses@copaair.com ó wingoteescucha@wingo.com (para el caso de Wingo).

Todos los colaboradores y miembros de la Junta Directiva tienen prohibido tomar ventaja para sí mismos, o para sus familiares o amigos, en cualquier oportunidad de negocio y/o fuente de ingreso adicional que surja como producto del acceso a información o a su posición en la Empresa, salvo que no haya conflicto de interés previamente aprobado por el Comité de Ética. Para el caso de compra y venta de acciones, la Empresa cuenta con una Política de uso de información privilegiada (Insider Trading Policy).

3.3.1 Beneficio personal de su posición en la Empresa

La Empresa prohíbe cualquier tipo de beneficio personal por su posición, esto incluye, comisiones, propinas, regalos, viajes, invitaciones o cualquier otro tipo de formas de compensación de parte de clientes, proveedores y/o terceros.

3.3.2 Aceptación de regalos

Ningún colaborador puede aceptar algún regalo, servicio, o tipo de pago impropio por parte de algún cliente, proveedor, funcionario, u organización, salvo que se trate de un artículo modesto y apropiado para las normas de la industria, como por ejemplo obsequios promocionales o invitaciones de negocio, y que no influyan a la persona para actuar de cualquier manera que no sea del mejor interés para la Empresa.

Como regla general, puedes aceptar cualquier regalo con un valor de hasta \$50 dólares, tu Director de área puede autorizar hasta por un valor \$100 y cualquier obsequio con un valor estimado que supere \$100 dólares, debes solicitar aprobación al Comité de Ética.

Si se recibe algún regalo o invitación fuera de los límites razonables y este no es aprobado por el Comité de Ética, se debe agradecer al remitente y notificarle que de acuerdo con la política no puede aceptar el obsequio.

4. Somos una Empresa comprometida con el cumplimiento de Leyes

Es responsabilidad de todos en la Empresa, cumplir con las políticas, leyes y regulaciones que nos aplican en todos los países donde operamos.

Nuestro compromiso es de cero tolerancia al incumplimiento de leyes y regulaciones y el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. La Empresa cuenta con un Programa de Cumplimiento de obligatorio conocimiento y aplicación por parte de todos.

4.1 Antimonopolio y otras leyes de competencia

La Empresa cumple con las leyes de competencia y antimonopolio en todos los países donde operamos. Copa Holdings toma decisiones comerciales de forma independiente y no como resultado de ninguna coordinación, entendimiento o acuerdo con competidores o proveedores que violen las leyes diseñadas para preservar una competencia justa y abierta.

Es responsabilidad de todos conocer, entender y cumplir las políticas de la Empresa, la legislación del país y las regulaciones aplicables a sus responsabilidades de trabajo, incluyendo las leyes de competencia y antimonopolio.

Nunca debes discutir, comentar o realizar acuerdos, escritos o no, en reuniones o en otro tipo de actos sociales con los competidores, relacionados con precios, descuentos, asignación de mercados, restricciones a clientes o proveedores, acuerdos de cooperación, entre otros temas comerciales. Si tienes alguna pregunta o inquietud acerca de las implicaciones competitivas o el cumplimiento de las normas antimonopolio o leyes de competencia, debe consultar al Departamento Legal antes de tomar cualquier decisión o acción.

Todas las áreas que tengan interacción con otras aerolíneas deben atender anualmente a la capacitación sobre leyes de competencia.

4.2 Corrupción y soborno

La Empresa prohíbe cualquier acto de corrupción, soborno o extorsión por parte de los directivos y colaboradores de la Empresa a nivel público o privado.

Los términos Corrupción, Soborno o Extorsión hacen referencia al hecho de buscar un resultado favorable, mediante el acto directo o indirecto de ofrecer, influenciar, solicitar, prometer, autorizar, obligar, aceptar, dinero, beneficio o ventaja.”

La Empresa prohíbe:

- Dar o recibir un soborno
- Usar algún intermediario para dar o recibir un soborno o continuar usando un proveedor a pesar de tener dudas razonables sobre su integridad.

En caso de conocimiento y/o sospecha de un acto de corrupción, soborno o extorsión quedas obligado a rechazar la solicitud y reportarlo de inmediato a través de Copa Escucha ó wingoteescucha@wingo.com (para el caso de Wingo) o directamente a la Dirección Sr. de Asesoría Legal.

4.3 Compromiso con la seguridad

Nuestro primer compromiso es con la seguridad, somos Seguros y Confiables. Tu seguridad, la de todos nuestros colaboradores y pasajeros es prioridad de la Empresa.

Es por esto que operamos con los más altos estándares de seguridad. Es responsabilidad de todos seguir las normas de seguridad establecidas dentro y fuera de la empresa para evitar accidentes.

Cada colaborador debe reportar a su supervisor inmediato y/o a través del Sistema de Reporte de Seguridad (AQD), cualquier situación que a su juicio pudiera generar un riesgo en la seguridad operacional y/o el bienestar de nuestros colaboradores. Esta información será manejada de forma confidencial por la Dirección de Gestión de la Calidad y Seguridad.

4.4 Compromiso con el medio ambiente

Nuestra Empresa, a través del Comité de Sostenibilidad, está comprometida con llegar a la meta de emisiones de carbono neutras al 2050, para lo cual contamos con un plan y metas graduales.

5. Protegiendo la información y los activos de la Empresa

Es responsabilidad de todos salvaguardar la información, propiedad física, financiera e intelectual de la Empresa y de igual manera, exigimos una conducta apegada a los valores y las leyes en lo que hacemos. Una parte importante de esta responsabilidad es asegurarnos de que utilizamos los activos que se nos proporcionan de manera eficiente y sólo para fines relacionados con la Empresa.

Propiedad intelectual incluye, pero no se limita a: nombre y marcas registradas que incluye, logotipos, diseños y símbolos exclusivos de la Empresa, nombres de productos y nombres de servicios, derechos de autor, como escritos de la empresa, software, toda producción informática, soportes operativos, apps, obras de arte y clips de audio/video, patentes, imagen comercial, secretos comerciales y otras creaciones similares.

Sólo puedes usar la propiedad intelectual de la Empresa, en relación con los negocios expresamente autorizados de la misma. Además, tienes la obligación de proteger la empresa, sus bienes y activos, por lo que te comprometes en asegurar que otros no utilicen la propiedad intelectual de la Empresa sin el permiso correspondiente. Si crees que otra persona, incluida otra empresa, está utilizando la propiedad intelectual de Copa Holdings sin autorización, debes comunicárselo a Cumplimiento Legal:

cumplimientolegal@copaair.com

Los activos materiales de la Empresa incluyen, pero no se limitan a: información sensitiva y/o confidencial, desarrollos tecnológicos producidos en la Empresa, documentación legal, equipo aeronáutico, equipo tecnológico y materiales de oficina, equipo de mobiliario, recursos y utensilios de las áreas comunes, insumos en las aeronaves y de las áreas, material comercial, publicitario o promocional. Los mismos deben ser custodiados y utilizados correctamente para los fines asignados para el puesto.

El uso para fines personales de estos insumos está prohibido.

5.1 Datos personales de clientes y colaboradores

Nuestros clientes y colaboradores confían en nosotros para mantener la confidencialidad de su información personal, así como también la información contenida en elementos como tarjetas de crédito, la información del pasaporte y cualquier otra que le sea solicitada a dicho cliente o colaborador.

Debes asegurarte que la información personal se recopile, utilice y proteja de conformidad con las leyes de protección de datos, los reglamentos y las políticas de la Empresa aplicables, incluidas, entre otras, nuestra Política de Protección de datos personales para clientes y pasajeros, Política de protección de datos para colaboradores y la Políticas relacionadas a la seguridad de la información.

5.2 Información confidencial de la Empresa

La información confidencial es información no pública. La misma podría ser útil por nuestros competidores o perjudicial para Copa Holdings, nuestros clientes y colaboradores, si se divulga. Esta información puede tratarse, pero no limitarse a planes y proyectos estratégicos, información financiera, comercial, planes de seguridad, contingencia y continuidad de negocios, información técnica, de litigio o contractual.

No debes divulgar ninguna información confidencial de la Empresa a menos que así lo requiera la ley, exista una orden de autoridad competente, sea permitido por contrato o aprobado de otro modo por la Dirección Senior de Asesoría Legal.

De acuerdo con nuestra política corporativa sobre Uso de Información Privilegiada, directores, miembros del Comité Ejecutivo Ampliado (CEA), colaboradores y consultores que por sus funciones tengan acceso a información o material no publicado, no podrán divulgar dicha información. En caso de que sea necesario, el área responsable debe gestionar la firma de Acuerdos de Confidencialidad de todos los colaboradores involucrados y remitirlos a la Dirección Sr. de Asesoría Legal, Cumplimiento Legal: cumplimientolegal@copaair.com

5.3 Sistemas de información y redes sociales.

Toda publicación en cuentas de redes sociales personales debe guardar el debido cuidado de no afectar negativamente a la Empresa y/o sus directivos y colaboradores.

Está prohibida la creación de cuentas en redes sociales utilizando el nombre de la Empresa, Copa seguido del código IATA, de una estación o área de la Empresa. Las cuentas oficiales de la empresa en Instagram, Twitter, Facebook, y cualquier red social, son manejadas por personal autorizado.

Cualquier solicitud para la creación de una cuenta interna de un área o estación debe ser enviada, a través del Director del área o Gerente de Estación, al área de Comunicaciones Internas a través de un formulario preestablecido enviado al correo electrónico: comunicaciones@copaair.com solicitando el uso de la cuenta.

6. Acoso laboral, sexual, moral u hostigamiento

Acoso es la acción u omisión sistemática, continua o de reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona.

En el ámbito laboral, incluye, pero no se limita, a la explotación, la negativa a darle a la víctima las mismas oportunidades de empleo, no aplicar los mismos criterios de selección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo o descalificación del trabajo realizado.

En la Empresa no toleramos ningún tipo de acoso laboral, sexual ni hostigamiento, por lo que se debe mantener una relación respetuosa entre compañeros, de jefe a colaborador y viceversa. No se tolerará ninguna acción degradante, de persecución, explotación, descalificación, bromas denigrantes e hirientes, hostigamiento, agresiones físicas, verbales y/o psicológicas, ni actos/insinuaciones de tipo sexual.

Todos los colaboradores, y en especial los líderes, deben propiciar y asegurar un ambiente de trabajo respetuoso y positivo que garantice la integridad y moral de todos sus colaboradores en cumplimiento de los derechos humanos, leyes laborales y comportamientos éticos.

En caso que un colaborador desee reportar una situación de acoso de alguno de estos tipos, los canales para reportar son a través de copaescucha@copaair.com para el caso de Copa Holdings diferente a Colombia y comiteconvivencialab@wingo.com ó comiteconvivencialab@copaair.com para reportes en Colombia.

