

Fisher Investments Costa Rica FICR S.R.L.

Manual del empleado

Employee Manual

Fecha de entrada en vigencia (DD-MM-AAAA):

Effective Date (DD-MM-YYYY):

01-02-2023

ÍNDICE

CONTENTS

1. PRIMEROS PASOS EN LA EMPRESA 2	1. STARTING WORK2
2. CLASIFICACIONES DE EMPLEO 3	2. EMPLOYMENT CLASSIFICATIONS3
3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO..... 3	3. EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY3
4. HORAS LABORALES Y HORAS EXTRA 5	4. WORKING HOURS AND OVERTIME5
5. VACACIONES 9	5. TIME OFF FROM WORK.....9
6. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE LICENCIA POR ENFERMEDAD 12	6. SICKNESS ABSENCE POLICY AND PROCEDURES..... 12
7. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO 14	7. DISCIPLINARY PROCEDURE 14
8. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS 16	8. GRIEVANCE PROCEDURE..... 16
9. COMPENSACIÓN 18	9. COMPENSATION..... 18
10. POLÍTICA CONTRA EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN 19	10. ANTI-HARASSMENT AND DISCRIMINATION POLICY 19
11. OBLIGACIÓN CONTINUA DE DIVULGACIÓN 23	11. CONTINUING OBLIGATION OF DISCLOSURE 23
12. OBLIGACIONES CON LOS CLIENTES..... 24	12. OBLIGATIONS TO CLIENTS 24
13. CONFLICTOS DE INTERÉS..... 25	13. CONFLICTS OF INTEREST 25
14. INFORMACIÓN PROPIETARIA Y CONFIDENCIAL..... 26	14. PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION 26
15. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ABIERTA 29	15. OPEN COMMUNICATION POLICY 29
16. POLÍTICA DE ACOMODACIONES RAZONABLES 30	16. REASONABLE ACCOMODATIONS POLICY 30
17. POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD 31	17. HEALTH AND SAFETY POLICY 31
18. CÓDIGO DE VESTIMENTA Y POLÍTICA DE APARIENCIA PERSONAL 32	18. DRESS CODE AND PERSONAL APPEARANCE POLICY 32
19. BENEFICIOS 35	19. BENEFITS..... 35
20. SEPARACIÓN DE EMPLEO 35	20. SEPARATION OF EMPLOYMENT 35
21. GASTOS 37	21. EXPENSES..... 37

BIENVENIDO

Este Manual del empleado proporciona una descripción general de la filosofía, las políticas y los procedimientos de Fisher Investments Costa Rica FICR S.R.L. ("**FICR**") y contiene información esencial sobre el empleo en FICR.

FICR brinda servicios de soporte operativo a su sede corporativa principal, Fisher Asset Management, LLC ("**FAM**"), un asesor de inversiones registrado en la Comisión de Bolsa y Valores (*Securities and Exchange Commission*, "**SEC**") de los Estados Unidos. Tanto FICR como FAM utilizan el nombre comercial "**Fisher Investments**".

Todo empleado tiene la responsabilidad de leer, comprender y seguir cuidadosamente todas las políticas y procedimientos. Las infracciones del presente Manual del empleado también podrían dar lugar a que se tomen medidas disciplinarias contra un empleado. Si algo no está claro, el empleado debe hablarlo con su gerente o con el Departamento de Relaciones Laborales (~Employee_Relations).

Este Manual del empleado, del cual se entrega una copia a cada empleado de FICR, se actualizará cuando sea necesario. Los empleados serán notificados de cualquier cambio, ya sea por medio de un aviso enviado de manera individual o general a todos los empleados.

1. PRIMEROS PASOS EN LA EMPRESA

Capacidad legal para trabajar en Costa Rica

Todas las ofertas de empleo están sujetas a la verificación del derecho del empleado a trabajar en Costa Rica. Cada empleado debe proporcionar documentos originales que verifiquen la identidad del empleado y su derecho a trabajar, según lo exige la ley. Si un empleado en algún momento no puede verificar el derecho a trabajar en Costa Rica, es posible que FICR tenga la obligación de dar por finalizado el empleo.

Para cumplir con todas las normativas, se le puede pedir a un empleado que proporcione su cédula de identidad nacional, cualquier certificado de grado relevante y un certificado de antecedentes penales (hoja de delincuencia).

WELCOME

This Employee Manual provides an overview of the philosophy, policies and procedures of Fisher Investments Costa Rica FICR S.R.L. ("**FICR**") and contains essential information regarding employment with FICR.

FICR provides operational support services to its corporate parent, Fisher Asset Management, LLC ("**FAM**"), an investment adviser registered with the United States Securities and Exchange Commission ("**SEC**"). Both FICR and FAM use the business name "**Fisher Investments**."

Each employee is responsible for carefully reading, understanding and following all policies and procedures. Breaches of this Employee Manual could also lead to disciplinary action being taken against an employee. If anything is unclear, an employee should discuss the matter with the employee's manager or the Employee Relations team (~Employee_Relations).

This Employee Manual, a copy of which is provided to every FICR employee, will be updated as and when necessary. Employees will be notified of any changes either by way of an individual notice or through general notice given to all employees.

1. STARTING WORK

Legal capacity to work in Costa Rica

All offers of employment are contingent on verification of an employee's right to work in Costa Rica. Each employee must provide original documents verifying the employee's identity and right to work, as required by law. If an employee at any time cannot verify the right to work in Costa Rica, FICR may be obligated to terminate the employment.

In order to remain compliant an employee may be asked to provide the employee's national identification card, any relevant degree certificates and a criminal record certificate.

Archivo personal

Mantener un archivo de personal actualizado puede ser importante para un empleado con respecto al pago, las deducciones, los beneficios y otros asuntos. Si un empleado tiene que cambiar alguno de los datos enumerados a continuación, debe asegurarse de actualizar la información en Workday lo antes posible.

- Nombres y apellidos legales
- Dirección
- Número de teléfono de hogar
- Persona a quien llamar en caso de emergencia
- Número de personas a su cargo
- Estado civil
- Nacionalidad
- Cambio de beneficiario
- Fecha de nacimiento

Si un empleado tiene un cambio en el estado familiar (por ejemplo, matrimonio, divorcio, nacimiento o adopción), debe notificar al Departamento de Beneficios (~Benefits Services) en relación con cualquier modificación de beneficios, si es necesario.

2. CLASIFICACIONES DE EMPLEO

En el momento en que se contrate a un empleado, el empleado se clasificará como "exento" o "no exento". Esto es necesario porque, según las leyes laborales locales, los empleados en ciertos tipos de trabajo deben registrar sus horas y tienen derecho al pago de horas extra. Estos empleados se conocen como "no exentos". "Exento" significa que aquellos empleados son altos ejecutivos que cumplen las condiciones de autonomía y autoridad directiva establecidas en el artículo 143 del Código de Trabajo de Costa Rica. Los empleados exentos no están sujetos a los requisitos de horas laboradas registradas del Código de Trabajo de Costa Rica.

Se informará a un empleado exento de esta clasificación en el momento de su contratación y no tendrá la obligación de registrar las horas.

3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO

FICR es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y toma decisiones de

Personnel File

Keeping a personnel file up-to-date can be important to an employee with regard to pay, deductions, benefits, and other matters. If an employee has to change any of the items listed below, the employee should be sure to update the information in Workday as soon as possible.

- Legal names and surnames
- Home address
- Home telephone number
- Person to call in case of emergency
- Number of dependents
- Marital status
- Nationality
- Change of beneficiary
- Date of birth

If an employee has a change in family status (for example, marriage, divorce, birth, or adoption), the employee should notify the Benefits team (~Benefits Services) for benefit modifications, if necessary.

2. EMPLOYMENT CLASSIFICATIONS

At the time an employee is hired, the employee will be classified as either "exempt" or "non-exempt". This is necessary because, by local labor laws, employees in certain types of job are required to record their hours and are entitled to overtime pay. These employees are referred to as "non-exempt". "Exempt" means that those employees are senior managers who fulfil the conditions of autonomy and managerial authority set out in Article 143 of the Costa Rica Labor Code. Exempt employees are not bound by the time recording requirements of the Costa Rica Labor Code.

An exempt employee will be advised of this classification at the time the employee is hired and will not be required to record hours.

3. EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY

FICR is an equal opportunity employer and makes employment decisions on the basis of

contratación en función de las cualificaciones. La política de FICR es brindar igualdad de oportunidades de empleo a todos los solicitantes y empleados. La política de FICR prohíbe la discriminación ilegal basada en raza, color, credo, género (incluida la identidad de género, la expresión de género y la identidad transgénero), religión (todos los aspectos de las creencias religiosas, observancia de la práctica, incluida la vestimenta religiosa o las prácticas de arreglo personal), estado civil, estado de pareja de hecho inscrita, edad, nacionalidad, origen, discapacidad física o mental, condición médica, sexo (incluyendo embarazo, parto, lactancia o condición médica relacionada), información genética, orientación sexual, estado militar o de veterano, o cualquier otra consideración ilegal por ley. La política de FICR también prohíbe la discriminación basada en la percepción de que alguien tiene alguna de esas características, o está asociado con una persona que tiene o se percibe que tiene alguna de esas características. La discriminación ilegal puede incluir, entre otras cosas, no acomodar personas con determinadas prácticas religiosas razonables o personas cualificadas con discapacidades cuando no existen dificultades para llevar a cabo la acomodación. Toda conducta de este tipo está prohibida.

FICR se compromete a cumplir con todas las leyes aplicables que brindan igualdad de oportunidades de empleo. Este compromiso se aplica a todas las personas involucradas en las operaciones de la compañía y prohíbe la discriminación ilegal o cualquier otra conducta incompatible con esta política por parte de cualquier empleado de FICR, incluidos los gerentes y compañeros de trabajo.

Para cumplir con las leyes aplicables que garantizan la igualdad de oportunidades de empleo a personas cualificadas que tengan una discapacidad, FICR proveerá acomodaciones asequibles según las limitaciones físicas o mentales conocidas de un postulante o empleado con alguna discapacidad, siempre que no haya dificultades.

Cualquier postulante o empleado que requiera una acomodación para realizar las funciones esenciales del trabajo debe comunicarse con el Departamento de Beneficios (~Benefits Services) y solicitar dicha acomodación. La

merit. FICR's policy is to provide equal employment opportunity for all applicants and employees. FICR policy prohibits unlawful discrimination based on race, color, creed, gender (including gender identity, gender expression and transgender identity), religion (all aspects of religious beliefs, observance of practice, including religious dress or grooming practices), marital status, registered domestic partner status, age, national origin or ancestry, physical or mental disability, medical condition, sex (including pregnancy, childbirth, breastfeeding or related medical condition), genetic information, sexual orientation, military or veteran status, or any other consideration made unlawful by law. FICR policy also prohibits discrimination based on the perception that anyone has any of those characteristics, or is associated with a person who has or is perceived as having any of those characteristics. Unlawful discrimination can also include failing to reasonably accommodate religious practices or qualified individuals with disabilities where the accommodation does not pose an undue hardship. All such conduct is prohibited.

FICR is committed to compliance with all applicable laws providing equal employment opportunities. This commitment applies to all persons involved in Company operations and prohibits unlawful discrimination or any other conduct inconsistent with this policy by any employee of FICR, including managers and co-workers.

To comply with applicable laws ensuring equal employment opportunities to qualified individuals with a disability, FICR will make reasonable accommodations for the known physical or mental limitations of an otherwise qualified individual with a disability who is an applicant or an employee unless undue hardship would result.

Any applicant or employee who requires an accommodation in order to perform the essential functions of the job should contact the Benefits team (~Benefits Services) and request such an accommodation. The

persona con discapacidad debe especificar las acomodaciones necesarias para poder realizar sus labores. FICR participará en un proceso interactivo con el empleado para identificar posibles acomodaciones, si las hubiera, que ayudarán al solicitante o empleado a realizar su trabajo. En este momento, FICR puede solicitar una carta que verifique la acomodación o restricción, de conformidad con la ley aplicable. Un postulante o empleado que requiera la acomodación de una creencia o práctica religiosa (incluidas las prácticas religiosas de vestimenta y arreglo personal, como vestimenta o peinados religiosos) debe comunicarse con el Departamento de Relaciones Laborales e informar la necesidad de dicha acomodación. Si la acomodación es razonable y no implica una dificultad excesiva, FICR realizará la acomodación.

Si un empleado cree que ha sido objeto de alguna forma de discriminación ilegal o cualquier otra conducta incompatible con esta política, el empleado debe seguir el procedimiento de denuncia en la política contra el acoso a continuación y comunicarse con un miembro del Departamento de Relaciones Laborales de inmediato. FICR no tomará represalias contra el empleado por presentar una queja y no permitirá a sabiendas la toma de represalias por parte de la gerencia, los empleados o los compañeros de trabajo.

4. HORAS LABORALES Y HORAS EXTRA

Horario normal de oficina

El horario normal de oficina de FICR es de 09:00 a. m. a 06:00 p. m., con una hora de almuerzo entre las 11:00 a. m. y las 02:00 p. m., de lunes a viernes. Sin embargo, la semana laboral y las horas de trabajo de un empleado dependerán de las demandas de FICR. En particular, pueden ser necesarias horas adicionales y horas extra, incluso los sábados, domingos y días festivos, para facilitar el desempeño de las funciones de un empleado y para satisfacer las necesidades comerciales de FICR a nivel mundial, sujeto a las disposiciones de las leyes aplicables y lo que se describe a continuación.

Jornada laboral

En el caso de los contribuyentes individuales, la jornada laboral generalmente se limita a 40 horas semanales, pero se puede solicitar a los empleados en ciertas circunstancias que

individual with the disability should specify the accommodation needed to perform the job. FICR will engage in an interactive process with the employee to identify possible accommodations, if any, which will help the applicant or employee perform their job. At this time, FICR may request a letter verifying the accommodation or restriction, consistent with applicable law. An applicant or employee who requires an accommodation of a religious belief or practice (including religious dress and grooming practices, such as religious clothing or hairstyles) should contact the Employee Relations team and discuss the need for an accommodation. If the accommodation is reasonable and will not impose an undue hardship, FICR will make the accommodation.

If an employee believes the employee has been subjected to any form of unlawful discrimination, or any other conduct inconsistent with this policy, the employee should follow the complaint procedure in the anti-harassment policy below, and contact a member of the Employee Relations team immediately. FICR will not retaliate against the employee for filing a complaint and will not knowingly permit retaliation by management, employees or co-workers.

4. WORKING HOURS AND OVERTIME

Normal Office Hours

Normal office hours of FICR are 9 a.m. to 6 p.m., with 1-hour lunch break between 11:00 a.m. and 2:00 p.m., Monday through Friday. However, an employee's working week and hours will depend on the demands of FICR. In particular, additional hours and overtime, may be necessary, including on Saturdays/Sundays/holidays, to facilitate the performance of an employee's duties and to meet the needs of FICR's business globally, subject to the provisions of applicable laws and what is described below.

Working Time

For individual contributors, working time is generally limited to 40 hours per week, but employees may be requested in certain circumstances to work additional hours as are

trabajen horas adicionales según sea razonablemente necesario para el desempeño de sus funciones y las necesidades comerciales de FICR, de conformidad con las leyes aplicables. Por lo general, los gerentes trabajarán 45 horas por semana.

Cualquier total de horas diarias programadas que no se trabajen no se pagarán, o un empleado tiene la opción de utilizar vacaciones suplementarias anuales pagadas, como se describe en la sección de vacaciones anuales de este Manual.

El período del almuerzo u otro tiempo dedicado al descanso no es parte de la jornada laboral, así como tampoco lo es el tiempo dedicado a viajar hacia y desde la oficina. Sin embargo, el tiempo dedicado a trabajar cuando se viaja o el tiempo dedicado a trabajar en el extranjero contará como jornada laboral. El tiempo de un viaje de trabajo no es considerado jornada laboral, a menos que se realice un trabajo durante dicho viaje. Sin embargo, el tiempo dedicado a viajar por motivos de trabajo durante el horario regular de oficina del empleado se paga como jornada laboral.

Cuando un empleado se lleva trabajo a casa de conformidad con las leyes aplicables, el tiempo trabajado solo cuenta como jornada laboral cuando el trabajo se realiza sobre una base previamente acordada con el gerente del empleado.

Los empleados exentos no están sujetos a las disposiciones legales relativas a las horas laborales y, en particular, a los límites máximos de jornada laboral antes mencionados y, más específicamente, a las horas extra y, por lo tanto, se les puede exigir que trabajen más horas.

Trabajar desde casa

FICR provee servicios a FAM en una industria altamente regulada, y la SEC tiene requisitos relacionados con la supervisión, el control y la vigilancia de los empleados. Además, existen importantes consideraciones regulatorias, de privacidad y comerciales que exigen que FICR proteja rigurosamente la confidencialidad de la información financiera del cliente. FICR cree que la mejor manera de cumplir con estos diversos e importantes requisitos es hacer que los empleados trabajen desde la oficina.

Hay muchos otros beneficios del acuerdo de trabajo de FICR. Uno de los valores clave de

reasonably necessary for the performance of their duties and the needs of FICR's business, in accordance with applicable laws. Managers will generally work 45 hours per week.

Any scheduled daily total hours not worked will be unpaid, or an employee has the option to utilize supplemental paid annual leave, as outlined in the Annual Leave section of this manual.

A lunch break or other time spent at rest is not working time, neither is time spent travelling to and from the office. However, time spent working when travelling or time spent working abroad would count as working time. Time spent travelling for work is not working time, unless work is performed while travelling. However, time spent travelling for work during the employee's regularly scheduled office hours is paid like working time.

Where an employee takes work home in compliance with applicable laws, time worked only counts as working time where work is performed on a basis previously agreed with the employee's manager.

Exempt employees are not bound by the legal provisions relating to working hours, and in particular the above mentioned maximum working time limits, and more specifically, to overtime, and can therefore be required to work longer hours.

Working From Home

FICR provides services to FAM in a highly regulated industry, and the SEC has requirements pertaining to employee supervision, control and oversight. In addition, there are significant regulatory, privacy and business concerns that mandate FICR rigorously protect the confidentiality of client financial information. FICR believes the best way to meet these various and important requirements is to have employees work from the office.

There are many other benefits to FICR's work arrangement. One of FICR's key values is

FICR es generar amplitud y profundidad en los empleados, y la experiencia de trabajar con un equipo de pares en un entorno abierto es fundamental para la capacidad de impulsar el desarrollo de los empleados. Las lecciones aprendidas y la camaradería desarrollada en este entorno no se pueden replicar en un escenario de trabajar desde casa. De hecho, reducir las oportunidades de que los empleados trabajen juntos podría tener consecuencias negativas tanto para los clientes como para los empleados.

Aunque FICR cree en trabajar en la oficina, de vez en cuando puede probar diferentes opciones de trabajar desde casa. En estas situaciones, cualquier documento de política relacionado con dicho piloto se publicará en el sitio de intranet de FICR y todos los empleados deberán seguir todas las políticas de FICR. Tenga en cuenta que FICR puede discontinuar cualquier piloto en cualquier momento a su entera discreción.

Registro de horas

Los empleados deben usar los sistemas de registro de horas laboradas aprobados por FICR para registrar con precisión el tiempo trabajado diariamente. Para pagar a los empleados correctamente, FICR debe tener una contabilidad adecuada de las horas de trabajo reales de los empleados. Por lo tanto, es imperativo que los empleados informen de manera precisa y completa todo el tiempo trabajado.

Los empleados tienen estrictamente prohibido realizar cualquier labor "fuera del horario de trabajo". También es contrario a la política de FICR que un gerente permita, aliente o requiera que un empleado trabaje "fuera del horario de trabajo" o que no informe todas las horas realmente trabajadas. Los empleados deben comunicarse de inmediato con el Departamento de Relaciones Laborales o con el Departamento Legal si alguien les pide que cambien el tiempo para reflejar algo que no sea el tiempo exacto trabajado o si creen que se ha producido alguna otra infracción de la política de horas laboradas registradas. FICR prohíbe las represalias contra cualquier empleado que denuncie una infracción o realice una consulta sobre las normas de registro de horas laboradas.

Cualquier empleado que se involucre en cualquier manipulación inapropiada de los

building breadth and depth in employees, and the experience of working on and with a team of peers in an open environment is critical to the ability to drive employee development. The lessons learned and camaraderie developed in this environment cannot be replicated in a work-from-home scenario. In fact, reducing opportunities for employees to work together could have negative consequences for clients and employees alike.

Although FICR believes in working in the office, FICR may from time to time pilot different work from home options. In these situations, any policy document related to such pilot will be posted on the FICR intranet site and all employees will be required to follow all FICR policies. Please note FICR may discontinue any pilot at any time in its sole discretion.

Time Recording

Employees must use FICR's approved timekeeping systems to accurately record their time worked on a daily basis. To pay employees correctly, FICR must have a proper accounting of how many hours employees actually work. Therefore, it is imperative that employees accurately and completely report all time worked.

Employees are strictly prohibited from performing any work "off the clock". It also is contrary to FICR policy for a manager to permit, encourage, or require an employee to work "off the clock" or not to report all hours actually worked. Employees must immediately contact Employee Relations or the Legal Department if they are asked by anyone to change time to reflect anything other than accurate time worked or if they believe any other violation of the time recording policy has occurred. FICR prohibits retaliation against any employee who reports a violation or makes an inquiry about timekeeping rules.

Any employee who engages in any inappropriate manipulation of FICR's time

registros de control de tiempo de FICR o que infrinja de otra manera la política de FICR con respecto a las horas laboradas registradas precisas recibirá una sanción, que en el caso más severo podría implicar la terminación del empleo.

Error en el pago

Se hace todo lo posible para evitar errores en el cheque de pago de un empleado. Si un empleado cree que se ha cometido un error, comuníquese con el Departamento de Nóminas de inmediato. El Departamento de Nóminas tomará las medidas necesarias para investigar el problema y garantizar que se realicen las correcciones necesarias con prontitud.

Horas extra

FICR creó esta política de horas extra para delinear claramente cuándo los empleados son elegibles para realizar horas extra y para explicar su procedimiento de compensación.

FICR define "horas extra" como cualquier hora adicional trabajada que exceda el límite legal de horas por día.

Las horas extra solo se aplican si un empleado trabaja por encima del límite legal de 8 horas por día. Posteriormente, FICR pagará a los empleados un 50 % más las horas adicionales (1,5 horas) de acuerdo con esta política y la ley costarricense.

Cuando un empleado esté de acuerdo de conformidad con el procedimiento establecido en esta política, será obligación del empleado trabajar horas extra. A fin de rechazar una solicitud de FICR para trabajar horas extra, un empleado debe justificar de manera objetiva dicho rechazo. Los empleados pueden rechazar una solicitud de horas extra si no se les notifica al menos una semana antes del período de horas extra previsto o si tienen un motivo válido. En casos de emergencia o asuntos comerciales críticos e inesperados, se puede solicitar a los empleados que trabajen horas extra con un aviso limitado. Sin embargo, un empleado aún se reserva el derecho de rechazar horas extra si el período de aviso es demasiado breve.

Los gerentes son responsables de evaluar los plazos de trabajo y los proyectos para determinar cuándo asignar horas extra y si son necesarias. En los casos en que se necesiten horas extra, el empleado debe informarlo al

tracking records or otherwise violates FICR's policy regarding accurate time recording will be disciplined, up to and including termination of employment.

Error in Pay

Every effort is made to avoid errors in an employee's paycheck. If an employee believes an error has been made, contact Payroll immediately. Payroll will take the necessary steps to research the problem and to assure that any necessary correction is made promptly.

Overtime

FICR created this overtime policy to clearly outline when employees are eligible for overtime and to explain its compensation procedure.

FICR defines "overtime" as any additional hours worked that exceed the statutory limit of hours per day.

Overtime is only applicable if an employee works over the statutory limit of 8 hours per day. Thereafter, FICR will pay employees time and a half for the additional hours (1.5 hours) in accordance with this policy and Costa Rican law.

When an employee agrees in accordance with the procedure established in this policy, it shall be the employee's obligation to work overtime. To reject a request by FICR to work overtime, an employee must objectively justify the rejection. Employees are allowed to reject an overtime request if not notified at least one week before the expected overtime period or if the employee has a valid reason. In cases of emergency or critical and unexpected business matters, employees may be requested to work overtime with limited notice. However, an employee still reserves the right to refuse overtime if the notice period is too short.

Managers are responsible for assessing work deadlines and projects to determine when and if overtime is needed. In cases where overtime is needed, the employee must report it to the manager for authorization as

gerente para su autorización tan pronto como sea razonablemente posible antes de la fecha prevista de dichas horas extra. Si el gerente aprueba las horas extra, los empleados deben informar con prontitud y precisión el tiempo trabajado en su tarjeta de tiempo.

En un esfuerzo por salvaguardar la salud y seguridad de los empleados, FICR no permitirá el uso excesivo de horas extra. Los gerentes tienen prohibido solicitar el uso frecuente de horas extra para completar proyectos o cumplir con los plazos.

Jornada laboral flexible

Una programación de trabajo flexible, que se aplica a todos los empleados de FICR, permite a los empleados ajustar sus horas laborales individuales día a día dentro de los límites legales de las horas laborales diarias y con la aprobación previa del gerente. Esto le da al empleado una mayor flexibilidad en la gestión de su jornada laboral, respetando las necesidades de FICR.

Durante cada día de trabajo, hay horarios flexibles durante los cuales los empleados son libres de organizar su propia jornada laboral entre las 07:00 a. m. y las 09:00 a. m., y entre las 05:00 p. m. y las 07:00 p. m.

Aunque a los empleados generalmente se les asigna un horario o turno fijo, con la aprobación previa del gerente, los empleados pueden ajustar sus horas de llegada y salida mientras cumplen con el total de horas laborales diarias.

En la medida en que la llegada o salida de un empleado durante el horario flexible resulte en que el empleado no trabaje durante el horario principal de 10:00 a. m. y 04:00 p. m., se requerirá el consentimiento expreso de FICR.

5. VACACIONES

Vacaciones anuales

Además de los días festivos normales, el empleado tendrá cada año calendario el derecho a 12 días hábiles legales de vacaciones anuales pagadas, las cuales se acumulan mensualmente y pueden usarse por días completos siempre y cuando haya horas acumuladas disponibles. Dichos días de vacaciones anuales deben tomarse en el momento o los momentos que apruebe FICR.

Además de las vacaciones anuales pagadas por ley, un empleado tendrá derecho a 3 días

soon as reasonably possible before the expected overtime date. If the manager approves the overtime, employees should promptly and accurately report the time worked on their timecard.

In an effort to safeguard employee health and safety, FICR will not permit the excessive use of overtime. Managers are prohibited from requesting frequent use of overtime to complete projects or meet deadlines.

Flexible Working Hours

A flexible working schedule, which applies to all employees of FICR, allows employees to adjust their individual working hours on a day-to-day basis within the legal limits of daily working hours and with prior manager approval. It gives the employee greater flexibility in managing the employee's working time, while respecting the needs of FICR.

During each working day, there are flexible hours during which employees are free to organize their own working time between the hours of 7:00 a.m. and 9:00 a.m. and between 5:00 p.m. and 7:00 p.m.

Although employees are generally assigned a set schedule or shift, with prior manager approval, employees are permitted to adjust their arrival and departure times while meeting the daily total working hours.

To the extent an employee's arrival/departure during flexible hours would result in the employee not working during the Core Hours of 10:00 a.m. and 4:00 p.m., FICR's express consent will be required.

5. TIME OFF FROM WORK

Annual Leave

In addition to the normal public holidays an employee will be entitled to 12 statutory working days of paid annual leave each calendar year, which accrue on a monthly basis, and which are eligible to be used in full day increments as soon as hours are accrued. Such annual leave days are to be taken at such time or times as may be approved by FICR.

In addition to statutory paid annual leave, an employee will be entitled to an additional 3

adicionales de vacaciones suplementarias anuales pagadas cada año calendario, que se acumulan mensualmente y que pueden utilizarse en incrementos de días completos o parciales tan pronto como sea posible a medida que las horas se acumulen. La acumulación máxima de vacaciones suplementarias anuales pagadas no excederá los 10 días. Si el saldo de vacaciones suplementarias anuales pagadas alcanza el máximo permitido, las acumulaciones futuras cesarán hasta el momento en que el saldo se reduzca por debajo del máximo permitido.

Los días de vacaciones anuales (obligatorios y complementarios) deben tomarse en el momento o los momentos que apruebe FICR. Después de 50 semanas de empleo, se puede permitir que los empleados tomen sus vacaciones anuales reglamentarias en incrementos de hasta dos semanas, según las necesidades de FICR. Sin embargo, si las necesidades comerciales no permiten una ausencia prolongada, y el empleado y el gerente están de acuerdo, las vacaciones anuales legales pueden dividirse en no más de dos segmentos.

Licencia por duelo

FICR otorga un permiso de ausencia a los empleados en caso de fallecimiento del cónyuge actual del empleado, pareja de hecho registrada, hijo, padre, tutor legal, hermano, hermana, abuelo o nieto; o madre, padre, hermana, hermano, hijo o nuera. En caso de fallecimiento de un familiar, el empleado puede tomar 3 días de trabajo pagados programados consecutivos en concepto de licencia por duelo. El gerente del empleado puede aprobar tiempo libre adicional no remunerado. También se pueden utilizar las vacaciones anuales (obligatorias y complementarias).

Licencia de maternidad

FICR otorgará la licencia de maternidad de conformidad con la legislación vigente. Para disfrutar de la licencia de maternidad, una trabajadora embarazada deberá obtener una certificación médica. Podrá tomar hasta un día de permiso con goce de salario para obtener la certificación. Las trabajadoras en licencia de maternidad recibirán el 100% de su remuneración durante 4 meses, que incluyen 1 mes antes del nacimiento del niño y 3 meses después del nacimiento. FICR pagará el 50%

days of supplemental paid annual leave each calendar year, which accrue on a monthly basis, and which are eligible to be used in both full and partial day increments as soon as hours are accrued. The maximum accrual of supplemental paid annual leave shall total no more than 10 days. Should the supplemental paid annual leave balance reach the maximum allowable, future accruals will cease until such time that the balance is reduced below the maximum allowable.

Annual leave days (statutory and supplemental) are to be taken at such time or times as may be approved by FICR. After 50 weeks of employment, employees may be permitted to take their statutory annual leave in up to two-week increments, depending upon the needs of FICR. If business needs do not permit a long absence, however, and the employee and manager agree, statutory annual leave may be split into no more than two segments.

Bereavement Leave

FICR grants a leave of absence to employees in the event of the death of the employee's current spouse, registered domestic partner, child, parent, legal guardian, brother, sister, grandparent, or grandchild; or mother, father, sister, brother, son, or daughter-in-law. An employee with such a death in the family may take 3 consecutive scheduled paid workdays off for bereavement leave. The employee's manager may approve additional unpaid time off. Annual leave (statutory and supplemental) may also be used.

Maternity Leave

FICR grants maternity leave in accordance with statutory requirements. To qualify for maternity leave, a pregnant employee must obtain a medical certificate. The employee may take up to one paid day of leave to obtain the certificate. Employees on maternity leave are entitled to 100% of their pay for 4 months, which includes 1 month before the birth of the child and 3 months after birth. FICR will pay 50% of the

de la remuneración y la Seguridad Social el 50% restante.

Licencia de paternidad

De conformidad con la legislación vigente la licencia de paternidad será de 8 días, que pueden tomarse de la siguiente manera: 2 días por semana durante las 4 primeras semanas tras el nacimiento del hijo. FICR pagará el 50% de la remuneración y la Seguridad Social el 50% restante.

Período de lactancia

Durante el período de lactancia, el empleado tendrá derecho a un permiso de lactancia durante el horario laboral y en el lugar de trabajo. El permiso se acordará con FICR podrá ser de 30 minutos dos veces al día o de 15 minutos cada 3 horas o podrá presentarse al trabajo 1 hora después de su hora habitual de entrada o marcharse 1 hora antes de que finalice su turno habitual.

Licencia por adopción

FICR concede una licencia por adopción a los empleados que adoptan un niño. El empleado tiene derecho a 3 meses de permiso por adopción. Si se trata de una adopción conjunta por parte de dos empleados, los empleados que son padres pueden elegir cómo desean dividir el permiso combinado entre ellos. FICR pagará el 50% de la remuneración del empleado y la Seguridad Social el 50% restante.

Licencia post parto para el padre

FICR concede una licencia postparto en caso de fallecimiento de la madre durante el parto o durante la licencia de maternidad. El padre biológico tendrá entonces derecho al resto de la licencia por maternidad de hasta 3 meses. Si el padre biológico se niega a asumir el cuidado del niño y un empleado de FICR se hace responsable del cuidado, se puede conceder el permiso al empleado que asuma la responsabilidad del cuidado en su lugar. FICR pagará el 50% de la remuneración del empleado y la Seguridad Social el 50% restante.

Licencia sin goce de sueldo

En circunstancias especiales, FICR puede otorgar un permiso de ausencia por motivos personales. Para poder acceder a este beneficio, es necesario ser un empleado

compensación and the Social Security Administration will pay the remaining 50%.

Paternity Leave

In accordance with statutory requirements, paternity leave will be 8 days, which may be taken in the following manner: 2-days per week for the first 4 weeks after the birth of the child. FICR will pay 50% of the compensation and the Social Security Administration will pay the remaining 50%.

Breastfeeding time

When breastfeeding, the employee shall have a right to breastfeed during working hours and at the workplace. The permission shall be agreed with FICR and may be 30 minutes twice a day or 15 minutes every 3 hours or the employee may report to work 1 hour after the regular start time or leave 1 hour before the end of the regular shift.

Adoption Leave

FICR provides adoption leave for employees who adopt a child. The employee is eligible for 3 months of adoption leave. If the adoption is a joint adoption by two employees, then the employees who are parents can choose how they would like to divide the combined leave amongst themselves. FICR will pay 50% of the compensation and the Social Security Administration will pay the remaining 50%.

Father's Postpartum Leave

FICR grants a postpartum leave in the event of the death of the mother during childbirth or maternity leave. The biological father is then entitled to the remaining maternity leave of up to 3 months. If the biological father refuses to undertake care of the child and a FICR employee becomes responsible for care, then leave can be granted to the employee taking responsibility for care instead. FICR will pay 50% of the compensation and the Social Security Administration will pay the remaining 50%.

Unpaid Leave

In special circumstances, FICR may grant a leave of absence for personal reasons. To be eligible, an employee must be a regular full-time or regular part-time employee. A

regular de tiempo completo o medio tiempo. Un permiso de ausencia personal no debe interferir con las operaciones del departamento o FICR, y no debe usarse para tomar un empleo en otro lugar o para que el empleado inicie un negocio.

Las solicitudes de licencia personal deben limitarse a circunstancias inusuales que requieran una ausencia mínima de 5 días consecutivos no remunerados, pero generalmente no más de 30 días. Las vacaciones anuales acumuladas (obligatorias y complementarias), si están disponibles, deben utilizarse antes de conceder la licencia no remunerada. Queda a discreción exclusiva de FICR si se otorgará una licencia personal y por cuánto tiempo. Un empleado continuará recibiendo beneficios médicos por un período máximo de 30 días. El tiempo dedicado a la licencia personal no se contará como tiempo empleado al determinar la elegibilidad para los beneficios que se acumulan en función de la duración del servicio.

Se considerará una renuncia voluntaria si el empleado no regresa en el tiempo estipulado después de un permiso de ausencia laboral, o si no informa a su supervisor los motivos válidos por los cuales no regresó en la fecha establecida.

Un empleado debe solicitar un permiso de ausencia por adelantado, cuando sea previsible, completando el formulario de solicitud de permiso de ausencia y enviándolo al Departamento de Beneficios. Cada solicitud debe proporcionar detalles suficientes, como el motivo de la licencia, la duración esperada de la licencia y la relación de los miembros de la familia, si corresponde.

6. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE LICENCIA POR ENFERMEDAD

FICR se preocupa por la salud y el bienestar general de sus empleados y reconoce que habrá momentos en los que se enfermen y no puedan asistir al trabajo. FICR no espera que ninguna persona acuda al trabajo cuando no está en condiciones de hacerlo.

Informe de licencia por enfermedad

Cuando un empleado no esté en condiciones de asistir al trabajo debido a una enfermedad, o si una lesión demora su llegada al trabajo, deberá comunicarse con su gerente de inmediato. Si sabe con anticipación que tendrá

personal leave of absence must not interfere with the operations of the department or FICR and must not be used to take employment elsewhere or for the employee go into business.

Requests for personal leave should be limited to unusual circumstances requiring a minimum absence of 5 consecutive unpaid days but generally no greater than 30 days. Accrued annual leave (statutory and supplemental), if available, must be used before unpaid leave is granted. Whether a personal leave will be granted, and for how long, is within FICR's sole discretion. An employee will continue to receive medical benefits for a maximum period of 30 days. Time spent on personal leave of absence will not be counted as time employed in determining eligibility for benefits that accrue on the basis of length of service.

Failure to return to work as scheduled from an approved leave of absence or to inform the employee's manager of an acceptable reason for not returning as scheduled will be considered a voluntary resignation.

An employee should request a leave of absence in advance, when foreseeable, by completing the Leave of Absence Request form and submitting it to the Benefits team. Each request should provide sufficient detail, such as the reason for the leave, the expected duration of the leave, and the relationship of family members, if applicable.

6. SICKNESS ABSENCE POLICY AND PROCEDURES

FICR is concerned for the general health and well-being of colleagues and recognize there will be times when they become ill and are unable to attend work. FICR does not expect anyone to come into work when they are unfit to do so.

Reporting of Sickness Absence

When an employee is not well enough to attend work due to the employee's sickness or injury or if an employee will be late, please contact your manager immediately. If you know in advance that you will need to be

que ausentarse, solicite este tiempo libre directamente a su gerente con anticipación. Si no puede llamar personalmente debido a una enfermedad o por alguna otra razón, procure que alguien llame por usted.

Certificación de enfermedad/Pagos

Si un trabajador se ausenta por enfermedad durante tres o más días consecutivos, deberá presentar un certificado médico emitido por un proveedor de salud acreditado por la *Caja Costarricense de Seguro Social* ("CCSS"). Dicho certificado médico debe indicar la incapacidad laboral del empleado, así como la duración prevista de la enfermedad. Se espera que los empleados se comuniquen con su gerente a más tardar el último día hábil anterior al vencimiento del certificado médico para brindarle a FICR una actualización sobre la situación actual/estado de salud y/o la fecha prevista de regreso.

Si la enfermedad de un empleado le impide regresar en la fecha prevista indicada en el certificado médico, el empleado está obligado a renovar dicho certificado para cubrir el período adicional de ausencia.

Los trabajadores que hayan realizado aportes contributivos al Seguro Social de la CCSS durante el mes anterior a la fecha del inicio de la enfermedad, tendrán derecho a una licencia por enfermedad con goce de salario. FICR pagará el 50 % del salario de un empleado durante los primeros 3 días de licencia por enfermedad. Durante este tiempo, la otra mitad la paga la CCSS. Después del cuarto día de licencia por enfermedad, la CCSS pagará un subsidio de acuerdo a la ley local y reglamentos pertinentes.

Los empleados recibirán el pago descrito anteriormente por cada caso de licencia por enfermedad.

Conducta durante la licencia por enfermedad

Si el empleado tiene que ausentarse del trabajo debido a una enfermedad o lesión, FICR espera que el empleado haga todo lo posible para garantizar un rápido regreso al trabajo. FICR espera que los empleados actúen con sensatez y honestidad durante cualquier período de ausencia.

Un comportamiento constante de ausencias cuestionables puede considerarse excesivo y

absent, please request this time off directly from your manager in advance. If you are unable to call personally because of an illness or for some other reason, please endeavor to have someone call for you.

Sickness Certification / Payments

If an employee is absent because of an illness for three or more successive days, the employee must submit a medical certificate obtained from a doctor accredited by the *Caja Costarricense de Seguro Social* ("CCSS"). Such a medical certificate must state the employee's incapacity to work as well as the expected duration of the illness. Employees are expected to contact their manager no later than the last working day prior to the expiration of the doctor's certificate to give FICR an update on the current situation/state of health and/or the expected date of return.

Should an employee's sickness prevent the employee from returning on the expected date indicated on the medical certificate, the employee is obliged to renew the medical certificate to cover the additional period of absence.

Employees who have made a social security contribution to CCSS in the month before becoming ill are entitled to paid sick leave. FICR will pay 50% of an employee's salary for the first 3 days of sick leave. During this time, the other half is paid by CCSS. After the fourth day of sick leave, the CCSS will pay a subsidy according to the local law and specific regulations.

Employees will receive the above outlined pay for each instance of sickness absence.

Conduct during Sickness Absence

If the employee has to take time off work due to sickness or injury, FICR expects the employee to do the utmost to ensure a speedy return to work. FICR expects employees to act sensibly and honestly during any period of absence.

A consistent pattern of questionable absences can be considered excessive, and

puede ser motivo de atención. Además, las tardías injustificadas excesivas o las salidas anticipadas sin informar a un gerente se considerarán un "patrón de tardías" y pueden tener el mismo peso que una ausencia. Se tendrán en cuenta otros factores, como el grado y el motivo del retraso.

Las excesivas ausencias injustificadas, retrasos o salidas anticipadas pueden dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido, de conformidad con las leyes aplicables.

7. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Principios del Procedimiento disciplinario

Cuando el desempeño o la conducta de un empleado haya caído por debajo de los estándares aceptables, el gerente del empleado normalmente usará este Procedimiento disciplinario como marco para informar al empleado sobre el incumplimiento del estándar requerido y, cuando corresponda, diseñará un plan para monitorear y apoyar su progreso.

El Procedimiento disciplinario tiene un carácter correctivo y no represivo, con el objetivo de ayudar al empleado a alcanzar y mantener los estándares exigidos. Este Procedimiento disciplinario está diseñado para garantizar un método justo y consistente de tratar los problemas de mala conducta o desempeño deficiente.

Las acciones disciplinarias que se presentan a continuación son solo ilustrativas y no secuenciales; FICR puede tomar cualquier acción disciplinaria si la gravedad de la mala conducta o el mal desempeño lo amerita. Cada infracción disciplinaria se considerará individualmente y según amerite, pero las infracciones disciplinarias no necesitan ser de la misma naturaleza para merecer la progresión a la siguiente etapa de acción disciplinaria.

Resolución informal

A menudo, los problemas de conducta menores se pueden resolver de manera informal entre un empleado y el gerente directo. Estas conversaciones deben llevarse a cabo en privado y sin demoras indebidas siempre que haya motivo de preocupación. Cuando corresponda, se puede colocar una nota de dichas conversaciones informales en

may be cause for concern. In addition, excessive unexcused lateness or leaving early without letting a manager know will be considered a "lateness pattern" and may carry the same weight as an absence. Other factors, like the degree and reason for the lateness, will be taken into consideration.

Excessive unexcused absences, lateness or leaving early may lead to disciplinary action, up to and including termination of employment in line with applicable laws.

7. DISCIPLINARY PROCEDURE

Disciplinary Procedure Principles

Where an employee's performance or conduct has fallen below acceptable standards, the employee's manager will normally use this Disciplinary Procedure as a framework to inform the employee of the short fall in the required standard and, where appropriate, devise a plan for monitoring and supporting the employee's progress.

The Disciplinary Procedure is corrective rather than punitive, with the aim of assisting the employee to achieve and maintain the required standards. This Disciplinary Procedure is designed to ensure a fair and consistent method of dealing with problems of misconduct or poor performance.

The disciplinary actions below are illustrative only and not sequential; FICR may take any disciplinary action if the seriousness of the misconduct or poor performance warrants it. Each disciplinary offence will be considered individually and on its merits, but disciplinary offences need not be of the same nature to merit the progression to the next stage of disciplinary action.

Informal Resolution

Minor conduct issues can often be resolved informally between an employee and the direct manager. These discussions should be held in private and without undue delay whenever there is cause for concern. Where appropriate, a note of any such informal discussions may be placed in an employee's personnel file but will be ignored for the

el archivo personal del empleado, pero se ignorará a los efectos de futuras audiencias disciplinarias. En algunos casos, se puede dar una advertencia verbal informal, que se documentará y se mantendrá en el archivo del empleado. Se tomarán medidas formales en virtud de este procedimiento si el asunto no se resuelve, o si la conversación informal no es apropiada (por ejemplo, debido a la gravedad de la acusación).

Confidencialidad

El objetivo de FICR es tratar los asuntos disciplinarios con confidencialidad y con el debido respeto por la privacidad de las personas involucradas. Todos los empleados deben tratar como confidencial cualquier información que se les comunique en relación con una investigación o un asunto disciplinario.

Un empleado, y cualquier persona que lo acompañe (incluidos los testigos), no debe realizar grabaciones electrónicas de ninguna reunión o audiencia realizada según este procedimiento.

Normalmente, se le informará a un empleado los nombres de cualquier testigo cuya declaración sea relevante para los procedimientos disciplinarios en su contra, a menos que FICR crea que la identidad de un testigo deba permanecer confidencial.

Penalidades disciplinarias

Las sanciones habituales por mala conducta se establecen a continuación. FICR tiene como objetivo tratar a todos los empleados de manera justa y consistente, pero cada caso se evaluará según sus propios méritos. En lo que se refiere al desempeño de un empleado, se proporcionará entrenamiento y un plan de mejora antes de que se considere el despido.

Etap 1 - Primera amonestación por escrito

Se puede emitir una primera amonestación por escrito por un primer acto de mala conducta o desempeño deficiente cuando no haya otras amonestaciones escritas activas en el expediente disciplinario del empleado. Esta amonestación expondrá la naturaleza del mal desempeño o la mala conducta, indicará cualquier mejora requerida y advertirá sobre las probables consecuencias de nuevas malas conductas o mal desempeño en ese período. Cualquier otro desempeño deficiente o mala

purposes of any future disciplinary hearings. In some cases an informal verbal warning may be given, which will be documented and kept in an employee's file. Formal steps will be taken under this procedure if the matter is not resolved, or if informal discussion is not appropriate (for example, because of the seriousness of the allegation).

Confidentiality

FICR's aim is to deal with disciplinary matters sensitively and with due respect for the privacy of any individuals involved. All employees must treat as confidential any information communicated to them in connection with an investigation or disciplinary matter.

An employee, and anyone accompanying an employee (including witnesses), must not make electronic recordings of any meetings or hearings conducted under this procedure.

An employee will normally be told the names of any witnesses whose evidence is relevant to disciplinary proceedings against the employee, unless FICR believes that a witness's identity should remain confidential.

Disciplinary Penalties

The usual penalties for misconduct are set out below. FICR aims to treat all employees fairly and consistently but each case will be assessed on its own merits. Where an individual's performance is concerned, coaching and an improvement plan will be provided before dismissal is considered.

Stage 1 - First written warning

A first written warning may be issued for a first act of misconduct or poor performance where there are no other active written warnings on the employee's disciplinary record. It will set out the nature of the poor performance or misconduct, indicate any improvement required and warn of the likely consequences of further misconduct or poor performance in that period. Any further poor performance or misconduct during this period may result in a subsequent stage of

conducta durante este período puede resultar en una etapa posterior de acción disciplinaria contra el empleado.

Etapas 2 - Amonestación final por escrito

Se puede emitir una amonestación final por escrito si (i) el desempeño deficiente o la mala conducta continúan, se repiten o no mejoran a los estándares requeridos después de una primera advertencia por escrito, (ii) hay una infracción adicional de una naturaleza diferente durante el plazo establecido dentro del primer plazo de amonestación por escrito, o (iii) la gravedad del mal desempeño o la mala conducta lo amerite. Esta advertencia expone la naturaleza del mal desempeño o la mala conducta e indicará cualquier mejora requerida, y dejará claro que cualquier infracción adicional o falta de mejora puede conducir al despido. Cualquier otro desempeño deficiente o mala conducta durante este período puede resultar en una etapa posterior de acción disciplinaria contra el empleado.

Etapas 3 - Despido

Un empleado puede ser despedido si (i) el desempeño deficiente o la mala conducta continúan, se repiten o no mejoran a los estándares requeridos después de una amonestación final por escrito, (ii) hay una infracción adicional de una naturaleza diferente durante el plazo establecido dentro del plazo de amonestación por escrito final, o (iii) la gravedad del mal desempeño o mala conducta lo amerite.

En algunos casos, FICR puede, a su propia discreción, considerar alternativas al despido que generalmente irán acompañadas de una amonestación final por escrito. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Transferencia a otro departamento o trabajo
- Pérdida de futuros incrementos salariales o bonificaciones
- Suspensión

Para evitar dudas, en casos de desempeño deficiente, se brindará entrenamiento y capacitación en todas las etapas del proceso disciplinario.

8. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Este procedimiento de quejas se aplica a todos los empleados de FICR y establece las reglas y los procedimientos que se deben seguir

disciplinaria action being taken against the employee.

Stage 2 - Final written warning

A final written warning may be issued if (i) the poor performance or misconduct continues or is repeated or does not improve to the required standards following a first written warning, (ii) there is a further offence of a different nature during the timescale stated within the first written warning period, or (iii) the seriousness of the poor performance or misconduct warrants it. It will set out the nature of the poor performance or misconduct and indicate any improvement required, and will make clear that any further offence or failure to improve may lead to dismissal. Any further poor performance or misconduct during this period may result in a subsequent stage of disciplinary action being taken against the employee.

Stage 3 - Dismissal

An employee may be dismissed if (i) the poor performance or misconduct continues or is repeated or does not improve to the required standards following a final written warning, (ii) there is a further offence of a different nature during the timescale stated within the final written warning period, or (iii) the seriousness of the poor performance or misconduct warrants it.

In some cases FICR may, at FICR's discretion, consider alternatives to dismissal which will usually be accompanied by a final written warning. Examples include:

- Transfer to another department or job
- Loss of future pay increment or bonus
- Suspension

For the avoidance of doubt, in instances of poor performance, coaching and training will be provided at all stages of the disciplinary process.

8. GRIEVANCE PROCEDURE

This Grievance Procedure applies to all employees of FICR and sets out the rules and procedures to be followed when an employee

cuando un empleado presenta una queja. FICR se esfuerza por garantizar que todos los empleados que deseen presentar una queja relacionada con el trabajo sean tratados de manera justa y equitativa. Las quejas se tratarán con prontitud siempre que sea posible y se hará todo lo posible para resolver las quejas a satisfacción de todos los interesados.

Etapas 1 del procedimiento de quejas – Procedimiento informal

La mayoría de las quejas se pueden resolver de manera rápida e informal. Por lo tanto, antes de presentar una queja utilizando el procedimiento formal que se indica a continuación, un empleado debe tratar de plantear cualquier consulta, cuestión o problema de manera informal con el gerente inmediato del empleado.

Sin embargo, FICR reconoce que, en ocasiones, los empleados pueden preferir evitar a sus gerentes inmediatos al presentar una queja de manera informal, en cuyo caso deben plantear el problema a un gerente senior que buscará resolver el problema sin la necesidad de que el empleado utilice el procedimiento formal a continuación.

Etapas 2 del procedimiento de quejas – Procedimiento formal

Si la queja sigue sin resolverse, o si el empleado no pudo plantear el asunto de manera informal, el empleado debe exponer la queja, los fundamentos de la queja (incluidos los hechos relevantes, las fechas y los nombres de las personas involucradas) por escrito y enviarla a ~Employee_Relations.

Se proporcionará una copia de la queja por escrito al gerente del empleado, quien será responsable de tratar la queja. Si la queja se relaciona con la conducta del gerente del empleado, la queja será tratada por el siguiente gerente apropiado.

Se invitará a un empleado a asistir a una reunión para analizar la queja con su gerente y un representante de recursos humanos, normalmente dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja por escrito. La persona relacionada con la queja (si corresponde) también puede ser invitada a la reunión, si corresponde.

Si el empleado no puede asistir a la hora especificada, el empleado debe informar a FICR lo antes posible. FICR intentará, dentro

de un día hábil, resolver la queja. FICR se esfuerza por garantizar que todos los empleados que deseen presentar una queja relacionada con el trabajo sean tratados de manera justa y equitativa. Las quejas se tratarán con prontitud siempre que sea posible y se hará todo lo posible para resolver las quejas a satisfacción de todos los interesados.

Grievance procedure stage 1 – Informal procedure

Most grievances can be resolved quickly and informally. Therefore, prior to raising a grievance using the formal procedure below an employee should seek to raise any queries, issues or problems on an informal basis with the employee's immediate manager.

However, FICR recognizes that on occasions employees may prefer to raise a grievance on an informal basis with someone other than their immediate managers, in which case they should raise the issue with a senior manager who will seek to resolve the issue without the need for the employee to use the formal procedure below.

Grievance procedure stage 2 – Formal procedure

If the complaint remains unresolved, or if the employee was unable to raise the matter informally, the employee should set out the grievance, the basis of the grievance (including any relevant facts, dates and names of individuals involved) in writing and send it to ~Employee_Relations.

A copy of the written grievance will be provided to the employee's manager who will be responsible for dealing with the grievance. If the grievance relates to conduct of the employee's manager, the grievance will be dealt with by the next appropriate manager.

An employee will be invited to attend a meeting to discuss the grievance with the employee's manager and a human resources representative, normally within 10 working days of receiving the written complaint. The person about whom the grievance relates (if any) may also be invited to the meeting, if appropriate.

If the employee cannot attend at the time specified, the employee should let FICR know

de lo razonable, acordar un horario alternativo.

Después de la reunión, el gerente investigará y preparará un informe de la queja, la decisión y las soluciones propuestas. Se proporcionará una copia de este informe dentro de los 10 días hábiles posteriores a la reunión, y se colocará una copia en el archivo personal del empleado. El trabajador será notificado del derecho a apelar contra la decisión si no está satisfecho con ella.

Etapas 3 del procedimiento de quejas – Apelación

Si la resolución de una queja no satisface al empleado en la Etapa 2 de este Procedimiento de quejas, el empleado puede apelar dicha resolución dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del informe que contiene la decisión original, notificando al Departamento de Relaciones Laborales por escrito su deseo de apelar.

El Departamento de Relaciones Laborales proporcionará una copia de la queja escrita original, el registro de la reunión de quejas y el informe que contiene la decisión original al siguiente nivel de gestión.

Se invitará al empleado a asistir a otra reunión para analizar la queja con el gerente de mayor rango y un miembro del Departamento de Relaciones Laborales, normalmente dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación del deseo de apelación del empleado. La persona relacionada con la queja (si corresponde) también puede ser invitada a la reunión, si corresponde.

Después de la reunión, el gerente de mayor rango preparará un informe de la decisión. Se proporcionará una copia de este informe dentro de los 5 días hábiles posteriores a la reunión, y se colocará una copia en el archivo personal del empleado. Los empleados no tendrán más derecho de apelación.

9. COMPENSACIÓN

Fechas de pago

A los empleados no exentos se les pagará un salario estándar por hora junto con cualquier tiempo extra diario y/o semanal sujeto a los impuestos correspondientes. Por lo general, los días de pago de FICR serán el último día hábil del mes. Los salarios se pagarán

as soon as possible. FICR will try, within reason, to agree an alternative time.

Following the meeting, the manager will investigate and prepare a report of the grievance, the decision, and any solutions proposed. A copy of this report will be provided within 10 working days of the meeting, and a copy will be placed in the employee's personnel file. The employee will be notified of the right to appeal against the decision if not satisfied with it.

Grievance procedure stage 3 – Appeal

If a grievance has not been resolved to the employee's satisfaction at Stage 2 of this Grievance Procedure, the employee may appeal within 5 working days of receiving the report containing the original decision, by notifying the Employee Relations team in writing of the employee's wish to appeal.

The Employee Relations team will provide a copy of the original written grievance, the record of the grievance meeting, and the report containing the original decision to the next level of management.

The employee will be invited to attend a further meeting to discuss the grievance with the more senior manager and an Employee Relations team member, normally within 10 working days of receiving notice of the employee's wish to appeal. The person about whom the grievance relates (if any) may also be invited to the meeting, if appropriate.

Following the meeting, the more senior manager will prepare a report of the decision. A copy of this report will be provided within 5 working days of the meeting, and a copy will be placed in the employee's personnel file. Employees will have no further right of appeal.

9. COMPENSATION

Pay Dates

Non-exempt employees will be paid a standard hourly wage along with any daily and/or weekly overtime on a monthly basis subject to applicable tax. Typically FICR's paydays will fall on the last business day of the month. Wages will be paid via electronic

mediante transferencia electrónica de fondos al banco especificado del empleado.

Los pagos se calcularán teniendo en cuenta el período comprendido entre el día 15 del mes anterior y el día 14 del mes en curso. A modo de ejemplo, el día de pago será el 31 de mayo y el período de pago sería del 15 de abril al 14 de mayo.

En caso de despido, FICR pagará el salario final de un empleado y todos los demás montos adeudados al empleado (es decir, el cobro de las vacaciones anuales legales no utilizadas) de acuerdo con las fechas de pago normales, como se describe anteriormente.

Error en el pago

Se hace todo lo posible por evitar errores en el pago. Si un empleado cree que se ha cometido un error, debe comunicarse con el Departamento de Nóminas de inmediato (~PayrollInternational@fi.com). El Departamento de Nóminas tomará las medidas necesarias para investigar el problema y garantizar que se realicen las correcciones necesarias con prontitud.

Bonificaciones

Los empleados que estén en condiciones de recibir un pago de bonificación discrecional lo recibirán en el ciclo apropiado de acuerdo con el programa de bonificación aplicable.

Todos los empleados elegibles cobrarán un Aguinaldo en el mes de diciembre. Este pago está compuesto por el equivalente a un mes de salario, para un trabajador que haya cumplido un año de servicio antes del 1 de diciembre. Los empleados con menos de un año de servicio pero más de un mes de servicio recibirán una cantidad calculada.

Para evitar dudas, el Aguinaldo se calculará teniendo en cuenta los pagos de horas extra y las comisiones también pagadas durante el año anterior al 1 de diciembre.

Comisiones

Los empleados que trabajan a comisión deben consultar su acuerdo de tiempo y logística asociados con los pagos de comisiones.

10. POLÍTICA CONTRA EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN

Esta política prohíbe cualquier conducta no deseada relacionada con la raza, el color, la religión, el sexo, el género, el origen nacional,

funds transfer to an employee's specified bank.

Payments will be calculated taking into account the period from the 15th day of the prior month to the 14th day of the current month. As an example the payday will be 31 May and the pay period would be April 15 to May 14.

In the event of termination, FICR will pay an employee's final wages and all other amounts otherwise due to the employee (i.e. cash out of unused statutory annual leave) in line with the normal pay dates, as outlined above.

Error in Pay

Every effort is made to avoid errors in pay. If an employee believes an error has been made, the employee should contact the Payroll team immediately (~PayrollInternational@fi.com). Payroll will take the necessary steps to research the problem and assure that any necessary correction is made promptly.

Bonuses

Employees who are eligible for a discretionary bonus payment will receive this in the appropriate cycle in line with the applicable bonus schedule.

All eligible employees will receive an Aguinaldo payable in December. This payment is made up of the equivalent of one month's salary, for an employee who has completed one year of service prior to 1 December. Employees with less than one year of service but more than one month of service will receive a pro-rated amount.

For the avoidance of doubt, the Aguinaldo will be calculated taking into consideration overtime payments and commissions also paid out during the year prior to 1 December.

Commissions

Commission-based employees should refer to their agreement for timing and logistics associated with commission pay-outs.

10. ANTI-HARASSMENT AND DISCRIMINATION POLICY

This policy forbids any unwelcome conduct that is based on an individual's race, color, religion, sex, gender, national origin, age,

la edad, la discapacidad, la ascendencia, la condición médica, el estado civil, el estado militar o de veterano, el estado de ciudadanía, la orientación sexual, la información genética de una persona, o cualquier otro estado protegido de un individuo o de los socios o parientes de ese individuo. A los efectos de esta política, el género incluye la identidad y expresión de género, la identidad transgénero, el embarazo, el parto o una afección médica relacionada y los estereotipos de género. Por lo tanto, FICR se compromete a proporcionar un ambiente de trabajo libre de discriminación ilegal, incluido el acoso o la intimidación, que se base en cualquier estado legalmente protegido. FICR no tolerará ninguna forma de acoso que infrinja esta política.

Cobertura

Esta política y la ley prohíben que cualquier empleado, gerente, supervisor, funcionario, director, proveedor, vendedor, cliente o cualquier otro tercero con el que se encuentre un empleado en relación con los negocios de la Empresa acosen, discriminen o tomen represalias contra cualquier empleado o solicitante de la Empresa, o contratista, pasante o voluntario, sobre la base de cualquier estado o actividad legalmente protegida. Esta política también prohíbe conductas ofensivas que no se conviertan en una infracción de la ley, como se explica a continuación.

Conducta prohibida

La conducta prohibida por esta política, ya sea verbal, física o visual, incluye cualquier acción laboral discriminatoria y cualquier conducta no deseada que se inflija sobre alguien debido al estado protegido de esa persona. Entre los tipos de conducta no deseada prohibidos por esta política están los epítetos, calumnias, estereotipos negativos, actos de intimidación y la circulación o publicación de materiales escritos o gráficos que muestren hostilidad hacia las personas debido a su estado protegido. FICR prohíbe esa conducta en el lugar de trabajo, incluso si la conducta no es lo suficientemente grave o generalizada para constituir acoso ilegal.

Acoso sexual

El acoso sexual merece una mención especial. La conducta de acoso basada en el género a menudo es de naturaleza sexual, pero en ocasiones no lo es. Esta política prohíbe el

disability, ancestry, medical condition, marital status, military or veteran status, citizenship status, sexual orientation, genetic information, or any other protected status of an individual or that individual's associates or relatives. For purposes of this policy, gender includes gender identity and expression, transgender identity, pregnancy, childbirth, or related medical condition, and gender stereotyping. FICR is thus committed to providing a work environment that is free of unlawful discrimination, including harassment, or bullying, that is based on any legally protected status. FICR will not tolerate any form of harassment that violates this policy.

Coverage

This policy and the law forbid any employee, manager, supervisor, officer, director, supplier, vendor, customer, or any other third party that an employee encounters in connection with Company business to harass, discriminate, or retaliate against any Company employee, applicant, or contractor, intern, or volunteer, on the basis of any legally protected status or activity. This policy also prohibits offensive conduct that does not rise to a violation of the law, as explained below.

Prohibited Conduct

The conduct prohibited by this policy, whether verbal, physical, or visual, includes any discriminatory employment action and any unwelcome conduct that is inflicted on someone because of that individual's protected status. Among the types of unwelcome conduct prohibited by this policy are epithets, slurs, negative stereotyping, intimidating acts and the circulation or posting of written or graphic materials that show hostility toward individuals because of their protected status. FICR prohibits that conduct in the workplace, even if the conduct is not sufficiently severe or pervasive to constitute unlawful harassment.

Sexual Harassment

Sexual harassment deserves special mention. Harassing conduct based on gender often is sexual in nature but sometimes is not. This policy forbids harassment based on gender

acoso basado en el género, independientemente de si la conducta ofensiva es de naturaleza sexual. Esta política también prohíbe cualquier conducta no deseada basada en el género, independientemente de si la persona involucrada en el acoso y la persona acosada son del mismo sexo o son de diferente género.

En virtud de la ley, las insinuaciones sexuales no deseadas, las solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales, físicas o visuales basadas en el sexo constituyen acoso sexual ilegal cuando:

- la sumisión a tal conducta se convierta en un término o condición implícito o explícito de empleo;
- la sumisión o el rechazo de la conducta se utilice como motivo de cualquier decisión de empleo; o
- la conducta tenga el propósito o el efecto de interferir irrazonablemente con el desempeño laboral de un individuo o crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

Esta política prohíbe el acoso basado en el género, independientemente de si alcanza el nivel de un delito. Los ejemplos de acoso por motivos de género prohibidos por esta política incluyen:

- bromas, burlas o bromas verbales ofensivas orientadas al sexo;
- coqueteos, insinuaciones o proposiciones sexuales repetidos no deseados;
- abuso verbal de naturaleza sexual;
- comentarios explícitos o degradantes sobre la apariencia o la actividad sexual de una persona;
- conducta visual ofensiva, incluyendo miradas lascivas, gestos sexuales, exhibición de objetos o imágenes, caricaturas o carteles ofensivos sexualmente sugestivos;
- presión no deseada para la actividad sexual;
- cartas, notas o invitaciones ofensivamente sugestivas u obscenas; o
- contacto físico ofensivo, como dar palmaditas, agarrar a la persona, pellizcarla o rozarle el cuerpo.

regardless of whether the offensive conduct is sexual in nature. Any unwelcome conduct based on gender is also forbidden by this policy regardless of whether the individual engaged in harassment and the individual being harassed are of the same or are of different genders.

Under law, unwelcome sexual advances, requests for sexual favors, and other verbal, physical or visual conduct based on sex constitute unlawful sexual harassment when:

- submission to such conduct becomes an implicit or explicit term or condition of employment;
- submission to or rejection of the conduct is used as the basis for any employment decision; or
- the conduct has the purpose or effect of unreasonably interfering with an individual's work performance or creating an intimidating, hostile or offensive working environment.

This policy forbids harassment based on gender regardless of whether it rises to the level of a legal violation. Examples of gender-based harassment forbidden by this policy include:

- offensive sex-oriented verbal kidding, teasing or jokes;
- repeated unwanted sexual flirtations, advances or propositions;
- verbal abuse of a sexual nature;
- graphic or degrading comments about an individual's appearance or sexual activity;
- offensive visual conduct, including leering, making sexual gestures, the display of offensive sexually suggestive objects or pictures, cartoons or posters;
- unwelcome pressure for sexual activity;
- offensively suggestive or obscene letters, notes or invitations; or
- offensive physical contact such as patting, grabbing, pinching, or brushing against another's body.

La Política de Acoso Sexual de FICR se basa, respalda y cumple con la Ley Costarricense Contra el Acoso Sexual o el Acoso en el Empleo y la Educación, Ley N° 7476.

Responsabilidad del empleado

Todos en FICR pueden ayudar a garantizar que el lugar de trabajo de FICR esté libre de discriminación o acoso prohibidos.

Evitar conductas prohibidas

Se espera que todas las personas eviten cualquier comportamiento o conducta que pueda interpretarse razonablemente como acoso; ningún empleado, ni siquiera los individuos de más alto rango en FICR, están exentos de los requisitos de esta política. Se espera que todos los empleados denuncien a cualquier persona en el lugar de trabajo cuya conducta se considere desagradable.

Procedimientos para denunciar

Si un empleado siente que ha experimentado o presenciado alguna conducta incompatible con esta política, el empleado debe notificarlo de inmediato, ya sea por escrito o verbalmente, a cualquier miembro de la directiva o del Departamento de Relaciones Laborales. Los supervisores y gerentes que reciban denuncias de mala conducta deben informar de inmediato dichas denuncias a un miembro del Departamento de Relaciones Laborales. Los miembros del Departamento de Relaciones Laborales están autorizados por esta política a recibir y actuar ante denuncias de acoso en nombre de FICR. Esta política no requiere informar el acoso directamente al gerente inmediato de un empleado ni a ninguna persona que esté provocando el acoso.

Acciones por parte de la empresa

Todos los reportes que describan una conducta incompatible con esta política se investigarán de manera rápida y efectiva. Con ese fin, tanto la parte denunciante como la parte que presuntamente infringió esta política tendrán la oportunidad de ser entrevistados o de responder de otra manera. FICR puede establecer ciertas medidas provisionales, como un permiso de ausencia o una transferencia, mientras continúa la investigación. FICR tomará las medidas apropiadas adicionales una vez que el reporte haya sido investigado a fondo. Esa acción

FICR's Sexual Harassment Policy is based, supported and in compliance with Costa Rican Law Against Sexual Harassment or Harassment in Employment and Education, Law N° 7476.

Employee Responsibility

Everyone at FICR can help assure that the FICR workplace is free from prohibited discrimination or harassment.

Avoiding Prohibited Conduct

Everyone is expected to avoid any behavior or conduct that could reasonably be interpreted as prohibited harassment; no employees, not even the highest ranking individuals in FICR, are exempt from the requirements of this policy. Every employee is expected to report any person in the workplace whose conduct the employee finds unwelcome.

Reporting Procedures

If an employee feels that the employee has experienced or witnessed any conduct inconsistent with this policy, the employee is to immediately notify, either in writing or verbally, any member of the management team or Employee Relations team. Supervisors and managers who receive complaints of misconduct must immediately report such complaints to a member of the Employee Relations team. Members of the Employee Relations team are authorized by this policy to receive and act upon complaints of harassment on behalf of FICR. This policy does not require reporting harassment directly to an employee's immediate manager or to any individual who is creating the harassment.

Company Response

All reports describing conduct that is inconsistent with this policy will be investigated promptly and effectively. To that end, both the reporting party and the party who allegedly violated this policy will be offered an opportunity to be interviewed or to otherwise respond. FICR may put certain interim measures in place, such as a leave of absence or a transfer, while the investigation proceeds. FICR will take further appropriate action once the report has been thoroughly investigated. That action may be a conclusion that a violation occurred, as explained

puede ser una conclusión de que ocurrió una infracción, como se explica inmediatamente a continuación. FICR también podría concluir, dependiendo de las circunstancias, que no ocurrió una infracción de la política, o que FICR no puede concluir si ocurrió o no una infracción.

Si una investigación revela que se ha producido una infracción de esta política u otra conducta inapropiada, FICR tomará medidas correctivas, que incluyen medidas disciplinarias que van desde el despido hasta la reasignación, los cambios en las relaciones jerárquicas, la capacitación u otras medidas que FICR considere apropiadas en virtud de las circunstancias, independientemente de los puestos de trabajo de las partes involucradas. FICR puede tomar medidas correctivas por cualquier conducta inapropiada que se descubra al investigar los informes realizados en virtud de esta política, independientemente de si la conducta constituye una infracción de la ley o incluso una infracción de esta política. Si la persona que participó en el acoso no es un empleado de FICR, FICR tomará las medidas correctivas que sean razonables y apropiadas según las circunstancias.

Política contra represalias

FICR prohíbe que cualquier empleado trate negativamente a cualquier otro empleado o ex empleado o solicitante por denunciar acoso, por ayudar a otro empleado o solicitante a realizar una denuncia, por cooperar en una investigación de acoso o por presentar un reclamo administrativo ante una agencia gubernamental. Todos los empleados que experimenten o sean testigos de cualquier conducta que crean que es una represalia deben seguir de inmediato los procedimientos de denuncia establecidos anteriormente.

Confidencialidad

Al investigar e imponer cualquier acción correctiva, FICR intentará preservar la confidencialidad en la medida en que lo permitan las necesidades de la situación.

11. OBLIGACIÓN CONTINUA DE DIVULGACIÓN

Un empleado debe reportar de inmediato cualquiera de las siguientes situaciones al Departamento de Cumplimiento:

immediately below. FICR might also conclude, depending on the circumstances, either that no violation of policy occurred, or that FICR cannot conclude whether or not a violation occurred.

If an investigation reveals that a violation of this policy or other inappropriate conduct has occurred, then FICR will take corrective action, including discipline up to and including termination, reassignment, changes in reporting relationships, training, or other measures as FICR deems appropriate under the circumstances, regardless of the job positions of the parties involved. FICR may take corrective action for any inappropriate conduct discovered in investigating reports made under this policy, regardless of whether the conduct amounts to a violation of law or even a violation of this policy. If the person who engaged in harassment is not employed by FICR, then FICR will take whatever corrective action is reasonable and appropriate under the circumstances.

Policy Against Retaliation

FICR forbids that any employee treat any other employee or former employee or applicant adversely for reporting harassment, for assisting another employee or applicant in making a report, for cooperating in a harassment investigation, or for filing an administrative claim with a governmental agency. All employees who experience or witness any conduct they believe to be retaliatory should immediately follow the reporting procedures stated above.

Confidentiality

In investigating and in imposing any corrective action, FICR will attempt to preserve confidentiality to the extent that the needs of the situation permit.

11. CONTINUING OBLIGATION OF DISCLOSURE

An employee must immediately report any of the following situations to Compliance:

- Ser acusado de cualquier delito penal pendiente, que no sea una multa de tráfico.
- Convertirse en parte de una demanda civil o arbitraje que surja de cualquier actividad relacionada con inversiones, actividades de ventas o prácticas financieras.
- Haber sido suspendido de la membresía o recibido una sanción disciplinaria por cualquier valor, acción, futuros, mercancía u otro intercambio.
- Haber sido objeto de una queja por escrito iniciada por el consumidor alegando una infracción de las prácticas de venta de cualquier tipo.
- Being charged with any pending criminal offense, other than a traffic violation.
- Becoming a party to a civil lawsuit or arbitration arising out of any investment-related activities, sales activities or financial practices.
- Having been suspended from membership of, or disciplined by, any securities, stock, futures, commodities or other exchange.
- Having become the subject of a consumer-initiated written complaint alleging a sales practice violation of any kind.

Un empleado debe informar cualquier suceso de este tipo tan pronto como se entere, ya sea que los eventos subyacentes surgieran o no del empleo con FICR o de algún empleo anterior u otras actividades externas. FICR revisará las circunstancias y determinará qué acción se requiere, si existe alguna. Esta es una obligación continua. El incumplimiento de esta obligación de informar puede ser motivo de medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

12. OBLIGACIONES CON LOS CLIENTES

El éxito de FICR depende de la calidad de las relaciones entre FICR, FAM, los empleados, los clientes, los proveedores y el público en general. Se espera que los empleados mantengan un alto nivel de conducta profesional y sean embajadores de FICR y FAM.

A continuación se presentan algunos componentes básicos para tratar con clientes y otros empleados de manera sistemáticamente adecuada.

- Comportamiento profesional.
- Trato cortés y respetuoso hacia los clientes.
- Comunicación agradable y respetuosa con los demás empleados en todo momento.
- Realizar un seguimiento de los pedidos y las preguntas con prontitud, proporcionar respuestas comerciales a las consultas y solicitudes, y realizar todas las tareas de manera ordenada.
- Enorgullecerse del trabajo y sobresalir en el trabajo.

An employee must report any such occurrence as soon as the employee learns of it, whether or not the underlying events arose out of employment with FICR or out of some prior employment or other outside activities. FICR will review the circumstances and determine what, if any, action is required. This is a continuing obligation. Failure to comply with this reporting obligation may be grounds for disciplinary action up to and including termination of employment.

12. OBLIGATIONS TO CLIENTS

FICR's success depends upon the quality of the relationships between FICR, FAM, employees, clients, suppliers and the general public. Employees are expected to maintain a high standard of professional conduct and are an ambassador for FICR and FAM.

Below are some building blocks for continued success when dealing with clients and other employees.

- Act professionally.
- Deal with clients in a courteous and respectful manner.
- Communicate pleasantly and respectfully with other employees at all times.
- Follow up on orders and questions promptly, provide business-like replies to inquiries and requests, and perform all duties in an orderly manner.
- Take great pride in the work and excel.

Responsabilidad fiduciaria

FAM tiene un deber fiduciario con sus clientes. FICR no tolerará ningún incumplimiento de ese deber. Consulte el Manual de cumplimiento de Fisher Investments para obtener más información sobre este importante deber.

13. CONFLICTOS DE INTERÉS

FICR y FAM deben evitar conflictos de intereses presentes y futuros. Las políticas diseñadas para proteger a los empleados y FICR de tales conflictos se detallan en el Código de ética y política de Fisher Investments con respecto a las transacciones de valores personales, que los empleados de FICR deben revisar y aceptar. El siguiente es un resumen de esas políticas y no pretende sustituir el Código de ética.

Intereses comerciales externos y empleo

Las actividades comerciales externas, incluidos el empleo y las inversiones en valores no públicos, pueden constituir un conflicto de intereses entre un empleado y FICR o FAM. Antes de participar en cualquier actividad comercial externa, ya sea remunerada o no, o de invertir en cualquier valor, ya sea que se cotice en bolsa o no, un empleado debe obtener la aprobación previa por escrito de su gerente, el vicepresidente del grupo (o una autoridad superior, según corresponda) y un miembro del Departamento Legal y de Cumplimiento.

El formulario de actividades comerciales externas de FI está disponible en FIIRE a través del Sistema de Divulgación de Cumplimiento.

Los empleados no pueden aceptar un empleo, ya sea remunerado o no, con un cliente o competidor de FICR, y no pueden trabajar por su cuenta si esto compite de alguna manera con los servicios que FICR brinda a sus clientes. Si un empleado tiene alguna pregunta sobre estos temas, debe comunicarse con el Departamento de Cumplimiento.

Para obtener más información, consulte el Manual de cumplimiento.

Regalos y favores

Un empleado no puede beneficiarse personalmente de los tratos con empresas externas con las que FICR hace negocios.

Fiduciary Responsibility

FAM owes a fiduciary duty to its clients. FICR will not tolerate any breach of that duty. Please refer to the Fisher Investments Compliance Manual for additional information regarding this important duty.

13. CONFLICTS OF INTEREST

FICR and FAM must avoid conflicts of interest and potential conflicts of interest. The policies designed to safeguard employees and FICR from such conflicts are detailed in the Fisher Investments Code of Ethics and Policy Regarding Personal Securities Transactions, which FICR employees are required to review and acknowledge. The following is a summary of those policies and is not intended as a substitute for the Code of Ethics.

Outside Business Interests and Employment

Outside business activities, including employment and investments in non-public securities, may constitute a conflict of interest between an employee and FICR or FAM. Before engaging in any outside business activity, whether or not compensated, or investing in any security, whether or not publicly-traded, an employee must obtain written pre-approval from the employee's manager, the Group Vice President (or higher authority as applicable) and a member of Legal and Compliance.

The FI Outside Business Activity form is available on FIIRE through the Compliance Disclosure System.

Employees may not accept employment, whether or not compensated, with a client or competitor of FICR and may not do work on their own if it competes in any way with services FICR provides to its clients. If an employee has any questions about these issues, please contact Compliance.

For further information, please see the Compliance Manual.

Gifts and Favors

An employee may not personally profit from dealings with outside firms with which FICR does business. There is a potential conflict of

Existe un potencial conflicto de intereses cuando un empleado está en posición de influir en una decisión que pueda generar una ganancia personal para ese empleado como resultado de los negocios de la empresa. Por lo tanto, los empleados no pueden aceptar obsequios o favores (excluyendo comidas) valorados en más de US\$ 150 de cualquier proveedor, cliente u otras partes externas o más de US\$ 250 en total en el transcurso de cualquier año calendario de un solo proveedor, cliente u otro tercero, sin la aprobación por escrito de un miembro de la dirección ejecutiva de FAM.

Un empleado no puede dar obsequios o favores (excluyendo comidas) a proveedores, clientes u otras partes externas de más de US\$ 150 o más de US\$ 250 en el transcurso de un año calendario a un solo proveedor, cliente u otras partes externas sin aprobación por escrito de un miembro de la dirección ejecutiva de FAM.

Si un empleado tiene alguna influencia personal con un proveedor externo de FICR, el empleado debe revelar de inmediato la existencia de cada influencia y la existencia de cualquier conflicto de interés real o potencial a su gerente y al Departamento de Cumplimiento.

Los grupos empresariales individuales pueden tener políticas adicionales, incluidas políticas relacionadas con clientes específicos, que los empleados también deben seguir.

14. INFORMACIÓN PROPIETARIA Y CONFIDENCIAL

Manejo de información propietaria y confidencial

La confidencialidad y la privacidad son los pilares de la relación entre FAM y sus clientes. Otorgan a FAM información sobre sus asuntos financieros, y esta información debe ser tratada con el más alto grado de confidencialidad. La naturaleza de las relaciones con los clientes y ciertas leyes y reglamentos exigen la confidencialidad y protección de la información financiera recibida por FICR.

Dentro de los primeros días con FICR, cada empleado firma el Acuerdo estándar sobre información confidencial y propietaria, que establece que un empleado no difundirá ni hará mal uso de ninguna información

interest if an employee is in a position to influence a decision that may result in a personal gain for the employee as a result of FICR's business dealings. Therefore, employees may not accept a gift or favor (excluding meals) valued at more than US\$150 from any vendor, client or other outside parties or over US\$250 in total over the course of any calendar year from any single vendor, client or other outside parties, without written approval from a member of Executive Management of FAM.

An employee may not give any gifts or favors (excluding meals) to vendors, clients or other outside parties of over US\$150 or over US\$250 (over the course of any calendar year to any single vendor, client or other outside parties without written approval from a member of Executive Management of FAM.

If an employee has any personal influence with an outside vendor of FICR, the employee must immediately disclose the existence of each influence and the existence of any actual or potential conflict of interest to the employee's manager and Compliance.

Individual business groups may have additional policies, including policies related to specific clients, which employees are also required to follow.

14. PROPRIETARY & CONFIDENTIAL INFORMATION

Handling Proprietary and Confidential Information

Confidentiality and privacy are the cornerstones of the relationship between FAM and its clients. They entrust FAM with information about their financial affairs, and this information must be treated with the highest degree of confidentiality. The nature of client relationships and certain laws and regulations, require confidentiality and safeguarding financial information received by FICR.

Within the first few days with FICR, each employee signs the standard Agreement Concerning Proprietary and Confidential Information, which provides that an employee will not disclose or misuse any

confidencial o propietaria de Fisher Investments, ya sea durante el empleo o posteriormente. "Información confidencial y propietaria" se define en el Acuerdo sobre información confidencial y propietaria mencionado anteriormente y se resume a continuación. Es importante que cada empleado comprenda que el empleo con FICR incluye la obligación de mantener la confidencialidad, incluso después de que haya terminado la relación laboral. FICR tiene el mandato legal de proteger la información del cliente.

Definición de información propietaria

"Información propietaria" es información desconocida para el público que puede tener un valor intrínseco o que puede proporcionar una ventaja competitiva. Incluye, entre otras cosas, programas informáticos y sistemas de información, algoritmos, planes comerciales, de productos o de marketing, pronósticos de ventas, manuales, listas de clientes, listas de prospectos y propiedad intelectual. También incluye información que, al verse de forma aislada, es de conocimiento público, pero que se vuelve propietaria a través de su compilación o uso.

Definición de información confidencial

"Información confidencial" es información que generalmente no es conocida por el público sobre FAM o sus afiliados, así como sus clientes, proveedores u otras partes con las que FAM o sus afiliados tienen una relación. Los ejemplos de información confidencial sobre FAM y FICR, sus clientes, empleados y otras partes incluyen, pero no se limitan a:

- Información personal
- Información financiera
- Operaciones o tenencias de valores
- Planes de negocio o proyecciones
- Planes de adquisición o desinversión
- Planes de reestructuración o reorganización
- Comunicaciones y materiales legalmente privilegiados
- Identidades de clientes o proveedores.
- Existencia y condiciones de acuerdos con clientes o proveedores
- Programas y materiales sobre los sistemas de información del FICR

Fisher Investments proprietary or confidential information, either during or after employment. "Proprietary and Confidential Information" is defined in the above-referenced Agreement Concerning Proprietary and Confidential Information and is summarized below. It is important that each employee understands that employment with FICR includes an obligation to maintain confidentiality, even after the employment relationship has ended. FICR has a legal mandate to protect customer information.

Definition of Proprietary Information

"Proprietary information" is information not known to the public that may have intrinsic value or that may provide a competitive advantage. It includes, among other things, computer programs and systems information, algorithms, business, product or marketing plans, sales forecasts, manuals, client lists, prospect lists, and intellectual property. It also includes information that when viewed in isolation is publicly known, but that becomes proprietary through compilation or use of it.

Definition of Confidential Information

"Confidential information" is information that is not generally known to the public about FAM or its affiliates, as well as their clients, vendors, or other parties with whom FAM or its affiliates have a relationship. Examples of confidential information concerning FAM and FICR, their clients, employees and other parties include, but are not limited to:

- Personal information
- Financial information
- Securities trades or holdings
- Business plans or projections
- Acquisition or divestiture plans
- Restructuring or reorganization plans
- Legally privileged communications and materials
- Identities of clients or vendors
- Existence and terms of agreements with clients or vendors
- Programs and materials on FICR's information systems

Directrices para aceptar información confidencial o propietaria

La información confidencial puede incluir información que FICR recibe de terceros, como clientes de FAM. La información propietaria también puede incluir información que recibe FICR de terceros, por ejemplo, proveedores. Por lo tanto, es importante que antes de aceptar dicha información de un cliente u otro tercero, un empleado evalúe las consecuencias de aceptar dicha información.

La lista anterior es un resumen de algunos de los principales tipos de información que FICR considera propietaria y confidencial. Este resumen se proporciona por conveniencia, pero no modifica ni limita el alcance de la información confidencial y propietaria cubierta por el Acuerdo sobre información confidencial y propietaria que el empleado aceptó al comienzo del empleo.

Ninguna información de FICR o relacionada con FICR, incluidos, entre otros, documentos, notas, archivos, registros, información oral, archivos/equipos informáticos o materiales similares (excepto en el curso ordinario de la realización de funciones en nombre de FICR) puede retirarse de las instalaciones de FICR sin autorización de la gerencia. Además, el contenido de los registros de FICR o la información obtenida de otro modo en relación con el negocio no se puede difundir a nadie, excepto cuando sea necesario para un propósito comercial. Además de las divulgaciones intencionales, se espera que los empleados tengan cuidado para evitar difundir inadvertidamente cualquier información confidencial (por ejemplo, durante una conversación informal) a cualquier persona no autorizada dentro o fuera de FICR.

Es esencial que los empleados entiendan qué es la información confidencial y propietaria, y que la protejan contra la divulgación intencional o inadvertida. Si un empleado no está seguro acerca de la propiedad o la naturaleza confidencial de información, documentos o archivos de computadora específicos, el empleado debe pedir aclaración a su gerente, a un miembro del Departamento de Relaciones Laborales o a un miembro del Departamento Legal y de Cumplimiento.

Guidelines for Accepting Proprietary or Confidential Information

Confidential information may include information that is received by FICR from third parties, such as clients of FAM. Proprietary information may also include information that is received by FICR from third parties, such as vendors. Therefore, it is important that before accepting such information from a client or other third party, an employee evaluates the consequences of accepting such information.

The listing above is a summary of some of the primary types of information that FICR regards as proprietary and confidential. This summary is provided for convenience, but does not modify or limit the scope of the proprietary and confidential information covered by the Agreement Concerning Proprietary and Confidential Information the employee accepted at the start of employment.

No FICR or FICR-related information, including, without limitation, documents, notes, files, records, oral information, computer files/equipment or similar materials (except in the ordinary course of performing duties on behalf of FICR) may be removed from FICR's premises without permission from management. Additionally, the contents of FICR's records or information otherwise obtained in regard to business may not be disclosed to anyone, except where required for a business purpose. In addition to purposeful disclosures, employees are expected to use care to avoid inadvertently disclosing any confidential information (through, for example, casual conversation), to any unauthorized person inside or outside FICR.

It is essential for employees to understand what proprietary and confidential information is and to safeguard it against intentional or inadvertent disclosure. If an employee is unsure about the proprietary or confidential nature of specific information, documents, files or computer files, the employee should ask the employee's manager, a member of the Employee Relations team, or a member of Legal and Compliance for clarification.

Las siguientes son algunas pautas con respecto a la protección de la información confidencial y propietaria:

- Si alguien le solicita a un empleado fuera de FICR o del grupo del empleado determinada información confidencial o propietaria, no debe responder.
- Si un empleado no está seguro de dar cierta información a alguien, debe preguntarle a su gerente, al gerente de su gerente o al Departamento de Cumplimiento.
- Un empleado no debe dar información propietaria o confidencial a otras personas ajenas al grupo del empleado o fuera de FICR. En su lugar, con la mayor cortesía posible, el empleado debe remitir la solicitud a un gerente.
- Un empleado no puede eliminar ni hacer copias de ningún registro, informe o documento de FICR o FAM sin la aprobación previa de la gerencia.

Un empleado estará sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido, por difundir, a sabiendas o sin saberlo, información propietaria y confidencial a terceros no autorizados. Dicha acción disciplinaria puede incluir cualquier acción legal aplicable. Un empleado debe comprender que, en determinadas circunstancias, la apropiación indebida o la divulgación de secretos comerciales puede exponer a un empleado a sanciones penales.

Nada en esta política infringe el derecho de un empleado a discutir los salarios, beneficios u otros términos y condiciones de empleo del empleado.

15. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ABIERTA

Las condiciones y relaciones de trabajo exitosas dependen de una comunicación exitosa. Los empleados no solo deben estar al tanto de los cambios en los procedimientos, las políticas y la información general, sino que también deben comunicar sus ideas, sugerencias, metas personales o problemas que afecten el trabajo de un empleado.

FICR alienta a los empleados a hablar de cualquier problema que puedan tener con un compañero de trabajo directamente con esa persona o a programar una reunión con su

The following are some guidelines regarding the protection of Proprietary and Confidential Information:

- If someone questions an employee outside FICR or the employee's group about proprietary or confidential information, do not answer.
- If an employee is concerned about the appropriateness of giving anyone certain information, the employee should ask the employee's manager, the manager's manager or Compliance.
- An employee should not give proprietary or confidential information to others outside the employee's group or outside FICR. Instead, as politely as possible, the employee should refer the request to a manager.
- An employee may not remove or make copies of any FICR or FAM records, reports or documents without prior management approval.

An employee will be subject to disciplinary action up to and including termination of employment for knowingly or unknowingly disclosing proprietary and confidential information to unauthorized parties. Such disciplinary action may include any applicable legal action. An employee should understand that in certain circumstances, misappropriation or disclosure of trade secrets may expose an employee to criminal sanctions.

Nothing in this policy infringes upon an employee's right to discuss the employee's wages, benefits or other terms and conditions of employment.

15. OPEN COMMUNICATION POLICY

Successful working conditions and relationships depend upon successful communication. Not only do employees need to stay aware of changes in procedures, policies and general information, employees also need to communicate their ideas, suggestions, personal goals or problems as they affect an employee's work.

FICR encourages employees to discuss any issue they may have with a co-worker directly with that person or to arrange a meeting with their manager or the Employee Relations

gerente o el Departamento de Relaciones Laborales para hablar sobre cualquier inquietud o problema que surja durante el transcurso del empleo. Cualquier información discutida en una reunión de comunicación abierta se compartirá con otros solo en la "necesidad de saber". Las represalias contra cualquier empleado por el uso apropiado de la política de comunicación abierta son inaceptables. FICR alienta a los empleados a consultar a sus gerentes sobre cualquier inquietud que puedan tener sobre algo cuestionable.

16. POLÍTICA DE ACOMODACIONES RAZONABLES

De acuerdo con la ley aplicable, FICR prohíbe la discriminación contra personas calificadas con una discapacidad. FICR proporcionará acomodaciones razonables para permitir que las personas calificadas con una discapacidad realicen las funciones esenciales de sus trabajos y para que las personas disfruten de beneficios y privilegios de empleo iguales a los de los empleados sin discapacidades.

FICR participará en un proceso interactivo con un solicitante o empleado que solicite una acomodación y realizará una evaluación individualizada de la solicitud. Se harán acomodaciones en los casos en que no pongan en riesgo directamente la salud o la seguridad de alguien ni creen una dificultad excesiva. Una dificultad excesiva es una acción que requiere una dificultad o gasto significativo.

Ejemplos de posibles acomodaciones incluyen:

- Hacer que las instalaciones existentes sean físicamente accesibles para un solicitante o empleado con una discapacidad.
- Reestructuración laboral.
- Horarios de trabajo a tiempo parcial o modificados.
- Adquirir o modificar equipos o dispositivos.
- Licencia por tiempo definido y prórroga de la licencia.
- Modificación o ajuste al proceso de solicitud de empleo.
- Reasignación de un empleado a un puesto vacante para el cual está cualificado.

team to discuss any concern, problem, or issue that arises during the course of employment. Any information discussed in an open communication meeting will be shared with others on a "need to know" basis only. Retaliation against any employee for appropriate usage of the open communication policy is unacceptable. FICR encourages employees to consult their managers with any concerns they may have with anything questionable.

16. REASONABLE ACCOMODATIONS POLICY

Consistent with applicable law, FICR prohibits discrimination against qualified individuals with a disability. FICR will provide reasonable accommodation to enable qualified individuals with a disability to perform the essential functions of their jobs, and to enable individuals to enjoy benefits and privileges of employment equal to those enjoyed by employees without disabilities.

FICR will engage in an interactive process with an applicant or employee who requests an accommodation and make an individualized assessment of the request. Accommodation will be provided in cases where the accommodation would not directly threaten someone's health or safety or create an undue hardship. An undue hardship is an action requiring significant difficulty or expense.

Examples of possible accommodations include:

- Making existing facilities physically accessible to a disabled applicant or employee.
- Job restructuring.
- Part-time or modified work schedules.
- Acquiring or modifying equipment or devices.
- Leave of absence for a defined period of time and an extension of leave.
- Modification or adjustment to the job application process.
- Reassignment of an employee to a vacant position for which they are qualified.

Los solicitantes y empleados que requieran acomodaciones deben informar al Departamento de Beneficios. Las solicitudes de acomodaciones recibidas por un supervisor o gerente deben remitirse al Departamento de Beneficios.

Además, a las personas que buscan una acomodación razonable se les puede solicitar que proporcionen una verificación médica de su discapacidad y la necesidad de acomodación mediante el envío de información médica al Departamento de Beneficios. Toda la información médica recibida se tratará de forma confidencial de acuerdo con la política de la empresa y las leyes aplicables. En caso de no ofrecer la documentación solicitada podría afectar la decisión de la empresa de conceder o denegar la acomodación solicitada.

Proporcionar a un empleado una acomodación razonable no lo exime de cumplir con los requisitos del trabajo y los estándares de desempeño en su puesto.

17. POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD

FICR está comprometida con la seguridad y la salud de todos los empleados y reconoce la necesidad de cumplir con las normas que rigen la prevención de lesiones y accidentes y la seguridad de los empleados. Sin embargo, mantener un ambiente de trabajo seguro requiere la cooperación continua de todos los empleados. Se requiere que cada empleado acepte y siga las normas y procedimientos de seguridad establecidos, incluido el informe de lesiones en el lugar de trabajo. Consulte el Plan de prevención de lesiones por enfermedad publicado en la intranet para obtener información adicional.

Todos los empleados de FICR son responsables de trabajar de manera segura y de mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Una buena organización es una parte integral de cualquier programa de seguridad eficaz. Además, si las áreas de trabajo están bien organizadas, aumenta la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera eficiente. Cada empleado es responsable de mantener el área de trabajo limpia y ordenada.

Applicants and employees requiring accommodation(s) should advise the Benefits team. Accommodation requests received by a supervisor or manager should be referred to the Benefits team.

In addition, individuals seeking a reasonable accommodation may be required to provide medical verification of their disability and need for accommodation by submitting medical information to the Benefits team. All medical information received will be treated as confidential in accordance with company policy and any applicable laws. Failure to submit requested documentation may affect company's decision to grant or deny the requested accommodation.

Providing an employee with a reasonable accommodation does not excuse the employee from meeting the job requirements and performance standards in their position.

17. HEALTH AND SAFETY POLICY

FICR is committed to the safety and health of all employees and recognizes the need to comply with regulations governing injury and accident prevention and employee safety. Maintaining a safe work environment, however, requires the continuous cooperation of all employees. Each employee is required to accept and follow established safety regulations and procedures, up to and including reporting of workplace injuries. Please refer to the Injury Illness and Prevention Plan posted on the intranet for additional information.

All employees of FICR are responsible for working safely and maintaining a safe and healthful work environment.

Good housekeeping is an integral part of any effective safety program. Well-organized work areas also increase the ability of employees to perform their jobs efficiently. Each employee is responsible for keeping the work area neat and orderly.

18. CÓDIGO DE VESTIMENTA Y POLÍTICA DE APARIENCIA PERSONAL

Se espera que los empleados se vistan y se arreglen de manera profesional de acuerdo con su trabajo y con los estándares sociales y comerciales aceptados. Se espera que los empleados estén vestidos y arreglados adecuadamente durante las horas laborales o cuando representen a FICR o FAM. En particular, los grupos que interactúan con clientes, clientes potenciales o visitantes en persona o por video, o se sientan en áreas donde los clientes y clientes potenciales estarán en la oficina ese día, estarán sujetos a estándares exigentes, como se indica a continuación. Algunos grupos pueden tener estándares modificados según lo determine su liderazgo. De manera similar, los grupos que no tratan con clientes pueden tener estándares diferentes.

Un buen enfoque es no vestirse de una manera que se destaque como demasiado casual o demasiado vanguardista.

Si el gerente de un empleado concluye que la vestimenta o el arreglo personal de un empleado es inapropiado, puede solicitarle que abandone el lugar de trabajo hasta que esté vestido o arreglado adecuadamente.

A continuación se presentan algunas pautas estándar a seguir, aunque no es una lista completa. Si un empleado tiene alguna pregunta sobre la vestimenta aceptable, el empleado debe consultar a su gerente o a un miembro del Departamento de Relaciones Laborales.

Lo siguiente se aplica a todos los empleados:

- El cabello debe presentar una longitud, estilo y color profesionales apropiados para la base de clientes.
- Los tatuajes deben estar cubiertos (cuando sea posible).
- El vello facial debe estar prolijo. No se permite el uso de barbas pronunciadas, descuidadas o tupidas.
- Los aretes y perforaciones deben ser apropiados en relación con el lugar donde se usen, el estilo y la cantidad.
- No se permiten sombreros ni artículos para la cabeza, a menos que se usen con fines religiosos o culturales.

18. DRESS CODE AND PERSONAL APPEARANCE POLICY

Employees are expected to dress and groom in a professional manner consistent with their job and in accordance with accepted social and business standards. Employees are expected to be suitably attired and groomed during working hours or when representing FICR or FAM. In particular, groups that interact with clients, prospective clients or visitors in person or over video—or sit in areas where clients and prospective clients will be in the office that day—will be subject to adjusted standards, as noted below. Some groups may have modified standards as determined by their leadership. Similarly, groups that do not deal with clients may have different standards.

A good approach is to neither dress in a way that stands out as overly casual or too fashion forward.

If an employee's manager concludes that an employee's attire or grooming is inappropriate, the employee may be asked to leave the workplace until the employee is properly attired or groomed.

Below are some standard guidelines to follow, although not an entirely comprehensive list. If an employee has any questions about acceptable attire, the employee should consult the employee's manager or a member of the Employee Relations team.

For all employees:

- Hair must be of a professional length, style, and color appropriate for the client base.
- Tattoos should be covered (where possible).
- Facial hair must be well groomed. No stubble; no unkempt or bushy beards.
- Visible piercings should be appropriate for client base in location, style and quantity.
- No hats or headwear, unless worn for religious or cultural purposes.

- No se permite ninguna prenda que razonablemente podría considerarse ofensiva para los demás.
- No clothing that could reasonably be deemed offensive to others.

En el caso de los empleados que no se reúnan con clientes actuales o clientes potenciales, y/o no sean visibles para reuniones con clientes o clientes potenciales:

For employees not meeting with clients or prospective clients, and/or not visible to client or prospective client meetings:

- La ropa debe ser apropiada para un entorno profesional. La ropa nunca debe estar arrugada, rota, sucia o deshilachada.
- Clothing should be appropriate for a professional environment. Clothing should never be wrinkled, torn, dirty or frayed.
- Se aceptan camisas con cuello alto y de manga larga, blusas y suéteres. Por lo general, las camisas abotonadas deben estar dentro del pantalón o usarse con un largo profesional de negocios, y no deben ser demasiado ajustadas, transparentes, reveladoras (por ejemplo, tener la espalda descubierta) o escotadas. Las camisetas están prohibidas.
- Long sleeved collared shirts, blouses, and sweaters are all acceptable. Button up shirts should generally be tucked in or worn at professional business length, and should not be overly tight, sheer, revealing (such as open back) or low cut. T-shirts are not allowed.
- Los pantalones y/o las faldas deben tener un largo profesional de negocios. Los pantalones aceptables incluyen jeans oscuros elegantes, pantalones de vestir, caquis, pantalones casuales y/o pantalones cortos en colores profesionales (como negro, azul, café, gris y beige). Los jeans no deben estar desteñidos, desgastados ni rotos. No se permitirán pantalones deportivos, leggings, buzos o pantalones rotos.
- Pants (trousers) and/or skirts should be professional business length. Acceptable pants include dark "dressy" jeans, slacks, khakis, casual trousers, and/or crop pants in professional colors (such as black, blue, brown, grey and tan). Jeans (denim) should not be faded, distressed or torn. No "athleisure" pants, leggings, track suits, sweatpants or ripped pants will be allowed.
- Se aceptan vestidos casuales o faldas de un largo apropiado que lleguen a la rodilla o cerca de ella. No se permiten vestidos con tirantes delgados, vestidos rectos o sin tirantes.
- Casual dresses or skirts at an appropriate length that hit at or near the knee are acceptable. Dresses with spaghetti straps, halter dresses, or strapless dresses are not permitted.
- El calzado debe ser profesional. Las zapatillas deportivas, chancas y las sandalias no están permitidas.
- Footwear should be professional. No athletic sneakers (trainers), flip flops or sandals.

Los días viernes rigen las reglas anteriores, pero los empleados también pueden usar lo siguiente:

On Fridays, the above rules apply, but employees are also welcome to wear the following:

- Camisas de manga corta, estilo polo, camisas informales, franelas y suéteres. No están permitidas las camisetas.
- Short-sleeve shirts such as polo shirts, casual button-down shirts or flannels, and sweaters. T-shirts are not permitted.
- Pantalones caqui, jeans (sin huecos) y/o faldas. No está permitida la ropa deportiva.
- Khakis, jeans (no rips), and/or skirts. No athletic attire.
- Los vestidos de verano deben llegar a la altura de la rodilla o cerca de ella. Los hombros no deben estar expuestos.
- Sundresses at or near the knee length. Shoulders should not be exposed.

- Mocasines o zapatillas. No se permite el uso de chanclas ni sandalias.
- Los empleados deben vestirse profesionalmente.
- Loafers or sneakers. No flip flops or sandals.
- Employees should be groomed professionally.

Reuniones con clientes y posibles clientes (en persona o por video):

- La vestimenta debe limitarse a ropa de negocios, apropiada para clientes de alto poder adquisitivo. Las elecciones de ropa deben coincidir con las expectativas del cliente y los empleados deben evitar vestir de forma exagerada.
- Un traje o chaqueta es apropiado para la mayoría de las reuniones.
- Las camisas abotonadas deben estar dentro del pantalón o usarse con un largo profesional de negocios, y deben estar planchadas, ser de manga larga y tener cuello. También se puede llevar corbata.
- Las blusas profesionales, como suéteres, blusas o chaquetas, son apropiadas.
- Los pantalones, vestidos y/o faldas deben tener un largo profesional y formal. Los pantalones de vestir son apropiados en la mayoría de las situaciones. Se pueden usar pantalones color azul oscuro o caquis solo cuando sea apropiado para el cliente y/o la ubicación. En ningún caso se admiten pantalones rotos, desteñidos o desgastados.
- Los zapatos deben limitarse al calzado profesional elegante.

En los días en que se lleva a cabo una reunión con un cliente o el empleado vaya a estar cerca de un cliente potencial:

- La ropa debe ser apropiada para un entorno profesional. La ropa debe estar limpia y nunca arrugada, rasgada, sucia o deshilachada.
- Se aceptan camisas de vestir, blusas y suéteres con cuello de manga larga. Por lo general, las camisas abotonadas deben estar dentro del pantalón o usarse con un largo profesional de negocios, y no deben ser demasiado ajustadas, transparentes, reveladoras (por ejemplo, tener la espalda descubierta) o escotadas. Las camisetas están prohibidas.
- Los pantalones y/o las faldas deben tener un largo profesional de negocios. Los

Client and Prospective Client Meetings (In Person or Video):

- Attire should be limited to business clothing, appropriate for high net worth clients. Clothing choices should match client expectations and employees should err on the side of being over-dressed.
- A suit or jacket is appropriate for most meetings.
- Button up shirts should be tucked in or worn at professional business length, and should be pressed, long-sleeved and collared. A tie may also be worn.
- Professional tops including sweaters, blouses, or jackets are appropriate.
- Pants, dresses and/or skirts should be professional length and formal. Dress slacks are appropriate in the majority of situations. Dark blue jeans or khakis may be worn only when appropriate for the client and/or location. Ripped, faded or distressed pants are never appropriate.
- Shoes should be limited to professional "dressy" footwear.

For employees on days where a client or prospective client meeting is happening in their vicinity:

- Clothing should be appropriate for a professional environment. Clothing should be clean and never wrinkled, torn, dirty or frayed.
- Long sleeved collared dress shirts, blouses, and sweaters are all acceptable. Button up shirts should generally be tucked in or worn at professional business length, and should not be overly tight, sheer, revealing (such as open back), or low cut. T-shirts are not allowed.
- Pants and/or skirts should be professional business length. Acceptable pants include

pantalones aceptables incluyen caquis y/o pantalones de tres cuartos en colores profesionales (como negro, azul, café, gris y beige).

- El calzado debe ser profesional. Las zapatillas deportivas, chancas y las sandalias no están permitidas.
- No se requiere traje y/o corbata.
- En los llamados "viernes informales", se permiten jeans oscuros elegantes. Los jeans no deben estar desteñidos, desgastados ni rotos.

Los empleados que infrinjan las normas del código de vestimenta pueden estar sujetos a medidas disciplinarias.

19. BENEFICIOS

FICR se compromete a patrocinar un programa integral de beneficios para todos los empleados elegibles. Además de recibir salarios y oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, los empleados pueden reunir los requisitos para disfrutar de otros beneficios. El programa de beneficios representa una inversión muy grande y costosa por parte de FICR.

Un buen programa de beneficios es parte de la base que FICR ofrece a sus empleados. FICR revisará periódicamente el programa de beneficios y hará modificaciones según corresponda a la condición de FICR. FICR se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar los beneficios que ofrece.

Para obtener más información sobre los beneficios, consulte la Guía de beneficios de FICR o comuníquese con el Departamento de Beneficios.

20. SEPARACIÓN DE EMPLEO

La renuncia voluntaria se produce cuando un empleado renuncia voluntariamente a su empleo en FICR, o no se presenta a trabajar sin previo aviso o aprobación de su gerente.

FICR considerará que un empleado ha terminado voluntariamente su empleo si el empleado hace algo de lo siguiente:

- Renuncia a FICR.
- No regresa al finalizar un permiso de ausencia aprobado en la fecha especificada

slacks, khakis, and/or crop pants in professional colors (such as black, blue, brown, grey and tan).

- Footwear should be professional. No athletic sneakers, flip flops or sandals.
- A suit and/or tie is not required.
- On Casual Fridays, dark "dressy" jeans are permitted. Jeans should not be faded, distressed or torn.

Employees who violate dress code standards may be subject to disciplinary action.

19. BENEFITS

FICR is committed to sponsoring a comprehensive benefits program for all eligible employees. In addition to receiving wages and opportunities for professional development and advancement, employees may be eligible to enjoy other benefits. The benefits program represents a very large and expensive investment by FICR.

A good benefits program is part of the foundation FICR offers to its employees. FICR will periodically review the benefits program and will make modifications as appropriate to FICR's condition. FICR reserves the right to modify, add to or delete the benefits it offers.

For more information about benefits, see the FICR Benefits Guide or contact the Benefits Team.

20. SEPARATION OF EMPLOYMENT

Voluntary resignation results when an employee voluntarily quits his or her employment at FICR, or fails to report to work without notice to, or approval by, his or her manager.

FICR will consider an employee to have voluntarily terminated employment if the employee does any of the following:

- Resigns from FICR.
- Fails to return from an approved leave of absence on the date specified by FICR,

por FICR, sin notificación o aprobación de una extensión de permiso.

- No se presenta al trabajo o no llama en dos o más días laborales.

Las vacaciones anuales legales que estén acumuladas y que no se hayan utilizado se le pagarán al empleado con su liquidación.

Entrevistas de salida

El Departamento de Relaciones Laborales puede realizar una entrevista de salida para hablar de las razones de un empleado para abandonar la empresa y cualquier otra impresión que un empleado pueda tener sobre FICR. Durante la entrevista de salida, un empleado puede proporcionar información sobre las áreas de mejora en FICR.

Devolución de propiedad de la empresa

Cualquier propiedad de FICR emitida a un empleado, como equipos informáticos, documentos y copias de la empresa, llaves, pases de estacionamiento o tarjetas de crédito de la empresa, debe devolverse a FICR en el momento de la terminación.

El empleado será responsable de cualquier artículo perdido o dañado.

Consultas posteriores al empleo

Todas las solicitudes de referencias deben dirigirse al Departamento de Relaciones Laborales. Ningún otro gerente, supervisor o empleado está autorizado a difundir referencias de empleados actuales o anteriores.

FICR no responde a las solicitudes orales de referencias. Debido a una política propia, FICR divulga solo las fechas de empleo y el título del último puesto que ocuparon los exempleados.

Un empleado de FICR no puede, bajo ninguna circunstancia, responder a ninguna solicitud de información sobre otro empleado, a menos que sea parte de las responsabilidades laborales asignadas al empleado. Si no es así, el empleado debe enviar la solicitud de información al gerente del empleado y/o al Departamento de Relaciones Laborales.

Certificado de empleo

De conformidad con el artículo 35 del Código de Trabajo, a todos los empleados que dejen la empresa se les proporcionará un certificado de trabajo que confirme las fechas de su

without notice or approval of an extension of leave;

- Fails to report to work or call in on two or more workdays.

Any accrued but unused statutory annual leave will be paid out with an employee's final wages.

Exit Interviews

The Employee Relations team may conduct an exit interview to discuss an employee's reasons for leaving and any other impressions an employee may have about FICR. During the exit interview, an employee can provide insights into areas for improvement that FICR can make.

Return of Company Property

Any FICR property issued to an employee, such as computer equipment, any company documents and copies, keys, parking passes or company credit cards must be returned to FICR at the time of termination.

An employee will be responsible for any lost or damaged items.

Post-Employment Inquiries

All requests for references must be directed to the Employee Relations team. No other manager, supervisor, or employee is authorized to release references for current or former employees.

FICR does not respond to oral requests for references. By policy, FICR discloses only the dates of employment and the title of the last position held of former employees.

An employee of FICR may not under any circumstances respond to any requests for information regarding another employee unless it is part of the employee's assigned job responsibilities. If it is not, the employee should forward the information request to the employee's manager and/or the Employee Relations team.

Employment Certificate

In accordance with Article 35 of the Labor Code, all leavers will be provided with a work certificate confirm the dates of their

empleo. Este será entregado al empleado únicamente en idioma español.

Tiempo libre durante el período de preaviso

De mutuo acuerdo, el empleado puede utilizar las vacaciones anuales (obligatorias o complementarias) durante el período de preaviso para buscar un empleo alternativo. Se debe entregar una solicitud formal de tiempo libre a FICR en forma de carta firmada.

21. GASTOS

Un empleado debe tener la autorización de su gerente (generalmente a través de una solicitud u orden de compra) antes de generar un gasto en nombre de FICR. Para recibir el reembolso de todos los gastos autorizados, un empleado debe presentar un informe de gastos acompañado de recibos, y el gerente del empleado debe aprobarlo. Los empleados deben presentar sus informes de gastos a medida que incurren en gastos reembolsables autorizados. En el caso de los viajes, todos los gastos deben seguir las pautas establecidas en la *Política de gastos de viajes corporativos*.

Si se le pide a un empleado que realice negocios de la empresa utilizando un vehículo personal, se le reembolsará a la tarifa por kilómetros vigente en ese momento según las políticas de reembolso de gastos de FICR. Los empleados deben presentar este gasto e identificar el propósito, el kilometraje y los gastos relacionados. Los empleados que usen automóviles personales para los negocios de la empresa deberán mantener registros de visitas, fechas, propósitos, kilometraje y gastos relacionados. Además, los empleados están obligados a mantener un seguro de vehículo adecuado. FICR no asume ninguna responsabilidad por accidentes o multas, ya sea que ocurra o no tal accidente, o si se recibe dicha multa, mientras se encuentra trabajando para la compañía.

employment. This will be delivered to the employee in Spanish only.

Time off during notice period

By mutual agreement, the employee may use annual leave (statutory or supplemental) during the notice period to seek alternative employment. A formal request for time off should be given to FICR in the form of a signed letter.

21. EXPENSES

An employee must have authorization of the employee's manager (usually by way of a requisition or purchase order) prior to incurring an expense on behalf of FICR. To be reimbursed for all authorized expenses, an employee must submit an expense report accompanied by receipts, and the employee's manager must approve it. Employees should submit their expense reports as authorized reimbursable expenses are incurred. For trips, all expenses incurred must follow the guidelines as set forth under the *Corporate Travel Expense Policy*.

If an employee is asked to conduct company business using a personal vehicle, the employee will be reimbursed at the rate per mile then in effect under FICR's expense reimbursement policies. Employees should submit this expense and identify the purpose, the mileage and related expenses incurred. Employees who use personal cars for company business must keep records of who they went to see, when, the purpose, the mileage and related expenses. In addition, employees are required to maintain adequate insurance. FICR assumes no responsibility for accidents or fines, whether or not such accident happens, or such fine is received, while on company business.