

	POLÍTICA DE TRATO JUSTO A CLIENTES	Código:	EF-SST-PO-22
		Versión:	01
		Fecha:	20/01/2026

EF EDUCACIÓN INTERNACIONAL S.A.S., se compromete a establecer y mantener relaciones comerciales con sus clientes basadas en la honestidad, la transparencia, el respeto y la calidad del servicio. Esta política define los estándares mínimos de conducta que todos los trabajadores (as), independientemente de su forma de contratación, deben observar en toda interacción con clientes actuales, potenciales o pasados de la organización.

Esta política aplica a todos los trabajadores (as) de **EF EDUCACIÓN INTERNACIONAL S.A.S.**, independientemente de su forma de contratación, que en el ejercicio de sus funciones tengan contacto directo o indirecto con clientes, ya sea en actividades de ventas, prestación del servicio, facturación, atención al cliente, postventa o cualquier otra gestión comercial u operativa relacionada.

EF EDUCACIÓN INTERNACIONAL S.A.S., asume los siguientes compromisos frente al trato justo a clientes:

- Fundamentar toda negociación exclusivamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en la capacidad real de la empresa para cumplir los compromisos adquiridos, sin recurrir a prácticas que distorsionen la realidad del servicio o del producto entregado.
- Prohibir que los trabajadores (as) utilicen datos falsos o manipulen información de cualquier forma para aparentar el cumplimiento de especificaciones o condiciones contractuales cuando esto no corresponda a la realidad.
- Garantizar que las facturas y documentos de cobro emitidos a clientes reflejen de forma precisa y veraz el costo de los servicios en los términos efectivamente convenidos en cada negociación, sin inclusión de cobros no pactados ni omisiones de conceptos acordados.
- Atender con amabilidad, moderación y prudencia todas las inquietudes, solicitudes y reclamos de los clientes, brindando respuestas oportunas, claras y honestas sobre el alcance, condiciones y limitaciones de los servicios ofrecidos.
- Explicar a los clientes la forma como opera cada uno de los servicios de la empresa, informarles las posibilidades reales de atender sus compromisos y comunicar de manera oportuna cualquier variación en los términos de la relación contractual.
- Basar la relación con el cliente en el respeto y la confianza, reconociendo que el comportamiento de cada trabajador (a) en la interacción con los clientes es parte directa de la imagen y reputación de la empresa.
- Prohibir que los trabajadores (as) ofrezcan a clientes beneficios, recompensas, premios o incentivos que estén expresamente prohibidos por la ley, por las políticas internas de la empresa o que comprometan la objetividad e independencia de la relación comercial.
- Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, dinero por cualquier cuantía, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales provenientes de clientes que puedan dar lugar a concesiones especiales recíprocas o comprometer la independencia en la toma de decisiones.
- Prohibir la negativa a atender o prestar servicios a clientes por el hecho de que estos también adquieran servicios de la competencia, en cumplimiento de las normas de libre competencia aplicables.
- Respetar y proteger la confidencialidad y privacidad de la información que los clientes entregan a la empresa, incluyendo datos personales, información comercial, financiera y cualquier otro dato de carácter reservado, en los términos de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.
- Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, actuando con actitud y compromiso permanente hacia la calidad de los servicios y esforzándose por satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas dentro de los términos legales y contractuales aplicables.

El incumplimiento de esta política dará lugar a medidas preventivas, correctivas o disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Trabajo, los contratos aplicables y la normatividad vigente, garantizando el debido proceso.

Esta política será comunicada a todos los trabajadores (as) y partes interesadas que tengan interacción con clientes, estará disponible en los canales internos de la empresa y será revisada como mínimo una vez al año o cuando se presenten cambios normativos, operativos o en los estándares del Código de Ética y Conducta institucional.


José Alberto Lora Sabagh
Gerente General
Representante Legal
Se firma a los 20 días del mes de enero 2026
Próxima revisión 20 días del mes de enero 2027


Paola Castellanos
Responsable SG-SST
Especialista SST
Se firma a los 20 días del mes de enero 2026
Próxima revisión 20 días del mes de enero 2027

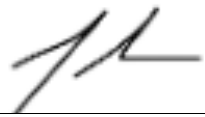
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paola Castellanos – Responsable SGSST	Johanna Tapia – Accounting Manager	José Alberto Lora – Gerente General

	POLÍTICA DE TRATO JUSTO A CLIENTES	Código:	EF-SST-PO-22
		Versión:	01
		Fecha:	20/01/2026

CONTROL DE VERSIÓN

Versión No	Motivo del Cambio	Fecha	Elaboro	Aprobó
01	Creación del documento. Primera versión de la Política de Trato Justo a Clientes de EF EDUCACIÓN INTERNACIONAL S.A.S., elaborada con base en los compromisos establecidos en las secciones "Trato Igual y Justo" y "Trato Justo a Clientes" del Código de Ética y Conducta. Se establecen los compromisos de conducta honesta, transparencia en la información, exactitud en la facturación, atención oportuna de inquietudes y reclamos, prohibición de prácticas desleales, protección de datos del cliente y estándares de calidad en la relación comercial.	20/01/2026	Paola Castellanos Responsable SGSST Especialista SST	José Alberto Lora Gerente General

FIRMAS DE APROBACIÓN

Elaboro	Reviso	Aprobó
		

Nota de Control Documental: La firma de la Representante Legal en el presente documento implica la aprobación total de su contenido. Con la publicación de esta Versión 01, toda versión anterior queda derogada y se considera obsoleta para efectos del Sistema de Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paola Castellanos – Responsable SGSST	Johanna Tapia – Accounting Manager	José Alberto Lora – Gerente General



POLÍTICA DE TRATO JUSTO A CLIENTES

Código:	EF-SST-PO-22
Versión:	01
Fecha:	20/01/2026

REFERENTES CORRELACIONADOS

Referente	Calificación	Validación
Código de Ética y Conducta EF-GG-FT-01 V04	Cumple	Documento institucional que origina y fundamenta esta política; las secciones "Trato Igual y Justo" y "Trato Justo a Clientes" establecen todos los compromisos aquí desarrollados
Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor	Cumple	Regula los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios en Colombia; sustenta los compromisos de información veraz, facturación exacta y atención de reclamaciones
Decreto 1074 de 2015	Cumple	Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo; reglamenta el Estatuto del Consumidor y las obligaciones de protección al consumidor
Ley 1581 de 2012	Cumple	Sustenta el compromiso de protección de datos personales y confidencialidad de la información entregada por los clientes
Ley 256 de 1996 — Competencia Desleal	Cumple	Sustenta la prohibición de conductas desleales frente a clientes y competidores, incluyendo el uso de información falsa o comparaciones engañosas
Constitución Política Art. 78	Cumple	Sustenta el derecho constitucional de los consumidores a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y a una información adecuada y veraz
Ley 2466 de 2025	Cumple	Citada en el Código de Ética como norma de obligatorio cumplimiento; refuerza las garantías fundamentales en el trabajo que enmarcan el comportamiento ético de los trabajadores (as) en su relación con clientes
NTC-ISO 9001:2018 — Cláusula 8.2	Cumple	Regula la comunicación con el cliente, la determinación de requisitos del servicio y la información veraz sobre características, precios y condiciones; sustenta los compromisos de transparencia y exactitud en la facturación
NTC-ISO 9001:2018 — Cláusula 9.1.2	Cumple	Exige el seguimiento de la percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus requisitos; sustenta el compromiso de atención oportuna de inquietudes y reclamos
NTC-ISO 9001:2018 — Cláusula 10.2	Cumple	Regula el tratamiento de no conformidades y quejas del cliente; sustenta el proceso de atención y resolución de reclamos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paola Castellanos – Responsable SGSST	Johanna Tapia – Accounting Manager	José Alberto Lora – Gerente General