



MANUAL DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA

Sección Única

ARTÍCULO 1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, RECLAMACIONES O PROPUESTAS DE LOS ACCIONISTAS.

Corresponde a la Oficina de Atención al Accionista e Inversionista y/o a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, recibir y tramitar las peticiones, reclamaciones o propuestas que los accionistas formulen. Para efectos de poner en conocimiento dichas peticiones, reclamaciones o propuestas, los interesados podrán dirigirse por correo electrónico, por correo físico o vía telefónica a la siguiente dirección:

Organización Terpel S.A.

Carrera 7 No. 75-51 Oficina 1301

PBX (571) 317 53 53 FAX 376 97 21

Ext. 1285, 1604 o 1371.

accionistas@terpel.com

Bogotá, D.C.

PARÁGRAFO. En caso de liquidación de la Sociedad, las funciones anteriores serán cumplidas por el Liquidador.

ARTÍCULO 2. RESPUESTA A LAS PETICIONES, RECLAMACIONES O PROPUESTAS DE LOS ACCIONISTAS.

La Oficina de Atención al Accionista e Inversionista y/o la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, dará respuesta motivada y por escrito a las peticiones, reclamaciones o propuestas antes referidas, a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a aquél en el cual se presente la petición, reclamación o propuesta.

SHAREHOLDERS COMMUNICATION GUIDELINE

Single Section

ARTICLE 1. ATTENTION TO REQUESTS, COMPLAINTS OR PROPOSALS BY THE SHAREHOLDERS.

It is the duty of the of Investor Relationship Office and/or of the Corporate and Legal Matters Vice-presidency, to receive and process the requests, complaints or proposals that the shareholders formulate. For the purpose of making known the requests, complaints or proposals, the interested parties may send an e-mail to the addresses listed or by telephone or physical mail to the following address:

Organización Terpel S.A.

Carrera 7 No. 75-51 Oficina 1301

PBX (571) 317 53 53 FAX 376 97 21

Ext. 1285, 1604 or 1371.

accionistas@terpel.com

Bogotá, D.C.

PARAGRAPH. In the case of the liquidation of the Company, the preceding functions will be undertaken by the Liquidator.

ARTICLE 2. RESPONSE TO REQUESTS, COMPLAINTS, OR PROPOSALS OF SHAREHOLDERS.

The Investor Relationship Office and/or the Corporate and Legal Matters Vice-presidency will provide a written and reasoned response to the requests, complaints or proposals mentioned above, within the fifteen (15) working days following the one in which the request, complaint or proposal is filed.

<p>Cuando resulte necesario, por razones relativas a la consecución de la información o a la evaluación de la petición, reclamo o propuesta, este término podrá ampliarse por una sola vez, hasta por un lapso adicional de quince (15) días hábiles, previo aviso escrito al Interesado.</p> <p>Cuando a criterio de la Sociedad, la respuesta a las peticiones, reclamaciones o propuestas de un accionista pueda colocarlo en ventaja, la Sociedad garantizará el acceso a dicha respuesta a los demás accionistas de manera inmediata, de acuerdo con los mecanismos que la misma haya establecido para el efecto, y en las mismas condiciones económicas.</p>	<p>When it is necessary, for reasons related to the collection of the information or the evaluation of a request, complaint or proposal, this term may be expanded only once, up to a period of fifteen (15) working days, with prior written notice to the interested party.</p> <p>When in the determination of the Company, the response to requests, complaints or proposals of a shareholder puts them in advantage; the Company will guarantee access to the response to the other shareholders immediately, according to the mechanisms that have been established for that purpose, and with the same economic conditions.</p>
<p>ARTÍCULO 3. GESTIÓN DE RIESGOS TERPEL.</p> <p>El Sistema de Gestión de Riesgos de la Organización Terpel, se define como el conjunto de políticas, lineamientos, procedimientos, marcos de referencia, herramientas y personas que permiten a la compañía gestionar oportunamente los riesgos internos y externos que puedan tener un impacto en sus objetivos estratégicos.</p> <p>Este sistema se enmarca en la norma ISO 31000 y el marco COSO ERM y busca, a partir de estos referentes, establecer de forma clara y sencilla una metodología y lenguaje común para identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos del negocio. De manera tal, que sea posible prevenir su materialización y gestionar su posible impacto. De igual manera, se busca realizar un trabajo participativo con las unidades de negocio para capacitar a los equipos y fortalecer la cultura de gestión de riesgos y resiliencia organizacional.</p> <p>Dentro de esta gestión de riesgos, se pretende, entre otras, generar confianza a los accionistas informando con transparencia sobre los riesgos de la compañía y las acciones implementadas para su control, tal y como se evidencia en la siguiente declaración.</p>	<p>ARTICLE 3. RISK MANAGEMENT TERPEL</p> <p>The Risk Management System of the Terpel Organization is defined as the set of policies, guidelines, procedures, frameworks, tools and people that allow the company to timely manage internal and external risks that may have an impact on its strategic objectives. This system is framed within the ISO 31000 standard and the COSO ERM framework and seeks, based on these references, to establish a clear and simple methodology and common language to identify, evaluate, treat and monitor business risks. In such a way that it is possible to prevent their materialization and manage their possible impact. Likewise, we seek to carry out participatory work with the business units to train the teams and strengthen the culture of risk management and organizational resilience.</p> <p>Within this risk management, it is intended, among others, to generate confidence among shareholders by transparently informing them about the company's risks and the actions implemented to control them, as evidenced in the following statement.</p> <p>Risk Management Statement of Commitment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • To contribute to the achievement of the strategy and continuous improvement of Organización Terpel and its subsidiaries, by identifying risks and

Declaración de Compromiso de la Gestión de Riesgos:

- Contribuir al logro de la estrategia y a la mejora continua de Organización Terpel y de sus filiales, mediante la identificación de riesgos y la gestión para la implementación de acciones que mitiguen su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- Generar confianza a los accionistas y partes interesadas informando con transparencia sobre los riesgos y las acciones implementadas para su control.
- Promover y desarrollar la cultura de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
- Contribuir a la garantía de continuidad del negocio mediante la gestión de riesgos.
- Ayudar a proteger los recursos y la reputación de la Organización, así como de las filiales y unidades de negocio que la conforman gestionando adecuadamente los riesgos a los que están expuestos.
- Definir, implementar y promover el cubrimiento de los riesgos en un adecuado ambiente de prevención y administración del riesgo.

Para ver más información consultar:

- Política de Gestión de Riesgos:
<https://www.terpel.com/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo/buenas-practicas>
- Informe de Gestión y Sostenibilidad:
<https://www.terpel.com/quienes-somos/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad>

managing the implementation of actions to mitigate their impact and probability of occurrence.

- To generate confidence among shareholders and stakeholders by transparently informing them about risks and the actions implemented to control them.
- Promote and develop a risk management culture at all levels of the organization.
- To contribute to the guarantee of business continuity through risk management.
- To help protect the resources and reputation of the Organization, as well as those of its subsidiaries and business units by adequately managing the risks to which they are exposed.
- To define, implement and promote the coverage of risks in an adequate risk prevention and management environment.

To see more risk information consult:

- Risk Management Policy: [Best practices - Terpel - Terpel](#)
- Management and sustainability Report: [Sustainability Reports - Terpel](#)