



## 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](mailto: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](mailto: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.



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.

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.

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.

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.

\*\*\*