

ANEXO
AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
DE GRUPO COMPARTAMOS
PARA COMPARTAMOS BANCO

Contenido

Mensaje de la Dirección General	3
I. Compartamos Banco	4
<i>Misión</i>	4
<i>Visión</i>	4
<i>Modelo de Negocio</i>	4
II. Anexo de Control Interno	4
III. Nuestro actuar en Compartamos Banco	5
IV. Normas de conducta	5
Relaciones	
<i>Obligaciones de los colaboradores</i>	5
<i>Obligaciones del área de Ventas</i>	6
<i>Prohibiciones para el área de Ventas</i>	6
<i>Relación con clientes</i>	8
<i>Relación con la competencia</i>	9
<i>Prevención y detección de recursos de procedencia ilícita</i>	9
<i>Cuidado del buen Nombre y la marca de Compartamos Banco</i>	9
V. Medios de denuncia en Compartamos Banco	10

Mensaje de la Dirección General

Estimado consejero o colaborador,

¡Bienvenido a Compartamos Banco!

En Compartamos Banco, un banco especialista en microfinanzas. Como empresa, nos dedicamos a ofrecer oportunidades; te invito a que des el primer paso aceptando tú mismo la oportunidad de convertirte en mejor persona, de servir con un interés auténtico en la persona, de vivir y trabajar con pasión y responsabilidad, de aprender a trabajar en equipo y a generar valor social, económico y humano. Es la oportunidad de vivir con plenitud y recorrer el camino de la felicidad.

Somos un equipo ganador, ninguno de nuestros éxitos valdría algo si nosotros mismos no somos personas en las que nuestros clientes, colaboradores, consejeros, accionistas, inversionistas y proveedores puedan confiar plenamente.

Hoy, te pido que te comprometas a vivir y proteger nuestra Filosofía, pilar de nuestra empresa. El primer paso es que leas con detenimiento este Código, tomando conciencia del compromiso que estás adquiriendo con Compartamos Banco, pero sobretodo contigo mismo. Después tendrás que certificarte y recertificarte anualmente, mostrando que conoces y comprendes todo el contenido del Código, que formas parte de este gran equipo y compartes sus valores, y que te comprometes a comportarte éticamente en todo momento, de acuerdo a los lineamientos del Código.

Te invito a que busques siempre ser una mejor persona, para ti mismo, para tu familia y para la sociedad.

Atentamente,

Fernando Álvarez Toca

Director General
Compartamos Banco

I. Compartamos Banco

Misión

Somos el banco que genera valor social, económico y humano. Estamos comprometidos con la persona. Generamos oportunidades de desarrollo en segmentos populares¹; estas oportunidades se basan en modelos innovadores y eficientes a gran escala y en valores trascendentales que crean cultura externa e interna, desarrollando relaciones de confianza permanentes y contribuyendo a la creación de un mundo mejor.

Visión

Ser el líder en microfinanzas en México, ofreciendo servicios de ahorro, crédito y seguros.

Modelo de Negocio

Comentario [BMCA1]: Nuevo

Somos el banco especializado en microfinanzas, el líder en América en cuanto a la colocación de crédito para capital de trabajo en la base de la pirámide. Con raíces desde 1990 y establecidos/basados en la Ciudad de México, ofrecemos microcréditos grupales e individuales para emprendedores de bajos ingresos en México, tales como: comerciantes, artesanos y otros pequeños negocios con quienes generamos relaciones estrechas y de confianza. Además del financiamiento a actividades productivas, ofrecemos créditos para mejoramiento a la vivienda y seguros de vida a nuestros clientes en todo el territorio mexicano. Trabajamos con agrupaciones y aliados locales e internacionales para asegurar el financiamiento y conveniencia a nuestros clientes. Estamos comprometidos con la inclusión financiera de este segmento de la población.

Nuestros clientes son personas de la base de la pirámide que, por lo general, no cuentan con acceso a servicios financieros para su desarrollo y crecimiento.

II. Anexo de Control Interno

El presente Código de ética y conducta es parte integrante del sistema de Control Interno de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple. Su adecuado cumplimiento es fundamental para el cumplimiento de las metas organizacionales en un ambiente de control y respeto.

¹ Por segmentos populares nos referimos a las personas de la base de la pirámide.

III. Nuestro actuar en Compartamos Banco

Una de nuestras grandes responsabilidades es preservar la confianza que nuestros clientes, proveedores, autoridades y accionistas han depositado en nosotros para lograr la inclusión financiera. Por ello, debemos esforzarnos por actuar siempre apegados a los Valores y las Normas de conducta que nos marca el presente Código.

Te presentamos algunas normas de conducta que debes tomar en cuenta en tu actuar diario en Compartamos Banco.

1. Cumple en tu actuar diario con el principio de Prevención del sobreendeudamiento. Por ninguna razón debes inducir al cliente a adquirir un producto o servicio que no necesita. Ten mucho cuidado de no otorgar créditos que excedan la capacidad de pago del cliente, ya que podrías sobreendeudarlo en cierto plazo y sería perjudicial para él, para tu desempeño y para Compartamos Banco, además de ir en contra del respeto al cliente y la búsqueda sincera de su bienestar. Recuerda no otorgar créditos a personas insolventes, es decir, que no tienen capacidad de pago. Nunca renueves algún crédito cuando alguna de estas circunstancias prevalezcan.
2. Sé enérgico y efectivo en tu labor de cobranza, fomentando la cooperación de los clientes.
3. Fomenta la solidaridad y la empatía entre cada integrante del grupo, frente a las dificultades que cada uno enfrente.
4. Contribuye a la educación financiera de los clientes promoviendo el uso responsable de servicios financieros.

Comentario [BMCA2]: Nuevo

IV. Normas de conducta

Relaciones

Obligaciones de los colaboradores

1. Reportar al Oficial de Cumplimiento aquellas operaciones Inusuales o Internas Preocupantes que se detecten, para que estas sean puestas a consideración del Comité de Comunicación y Control y en su caso, sean reportadas a las autoridades competentes
2. Reportar al Oficial de Privacidad todas aquellas actividades referentes a nuevos tratamientos y vulneraciones de datos personales, financieros, sensibles para su adecuado tratamiento y cumplir con las disposiciones relativas a la Protección de Datos Personales.

Comentario [BMCA3]: Nuevo

Obligaciones del área de Ventas

El área de Ventas, además de observar las obligaciones establecidas para los colaboradores, deberá:

1. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes (colaborador, proveedor y cliente) las políticas relacionadas con los servicios prestados.
2. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales, guías y procedimientos internos, elaborados por Compartamos Banco, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca a sus clientes.
3. Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades en términos de la normatividad interna correspondiente.
4. Observar el uso del uniforme para tener una presentación personal acorde con la práctica profesional y financiera, brindando ante los clientes una imagen corporativa adecuada.
5. Validar que las solicitudes de crédito y apertura de cuentas sean requisitadas en forma correcta, verificando que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas.
6. Utilizar solamente las cartas de trabajo, de identificación, folletería y manuales de capacitación que Compartamos Banco proporcione.
7. Guardar la más absoluta reserva respecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos, cartera y datos de los clientes y colaboradores de Compartamos Banco.
8. Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable.
9. Hacer hincapié con tus clientes que es muy importante que no le comuniquen a nadie cuando y donde se llevan a cabo sus reuniones, ni quienes son las personas encargadas de depositar los pagos.
10. Llevar consigo el Aviso de Privacidad y mostrarlo en caso de que éste sea requerido por el cliente.

Prohibiciones para el área de Ventas de Compartamos Banco

1. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes comités de Compartamos Banco.
2. Alterar o falsificar los documentos soporte a la solicitud de crédito, tales como acta de nacimiento, comprobantes de domicilio, entre otros.
3. Atribuirse la representación de otro colaborador o suplantarlos.
4. Remplazar en sus funciones a otro colaborador, sin autorización del jefe inmediato del colaborador a ser remplazado.
5. Atribuirse la representación de cualquiera otra empresa pública o privada.
6. Solicitar la intervención de una empresa pública o privada, o de cualquier persona física para la recuperación de créditos o de cualquier otra función.

7. Permitir que otro colaborador firme las solicitudes de crédito correspondientes a clientes en cuyo trámite haya o no intervenido.
8. Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en los documentos de solicitudes de crédito y cualquier otro documento. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.
9. Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por Compartamos Banco y/o normatividad vigente.
10. Recibir u obtener solicitudes de crédito suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
11. Obtener de los clientes potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.
12. Encubrir u ocultar hechos o acciones cuando se tenga conocimiento de que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas anteriores, en incumplimiento a la normatividad en vigor, y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
13. Pedir a los clientes la tramitación de cuentas de ahorro con tarjetas de débito para el depósito de cantidades a las que pueda tener acceso el colaborador.
14. Solicitar dinero a colaboradores subalternos para beneficio personal o para favorecer a clientes en su adeudo con Compartamos Banco.
15. Solicitar u obligar a colaboradores a cubrir el pago del crédito de sus familiares que se encuentren en atraso de pago con Compartamos Banco.
16. Llevar a cabo eventos externos para la recolección de dinero, que conlleve un beneficio propio o de algún cliente (deudor). Organizar eventos independientes a los de Compartamos Banco o a nombre de Compartamos para beneficio propio.
17. Solicitar u obligar a colocar créditos con prestanombres o fuera de políticas.
18. Colocar y desviar el importe de un crédito para beneficio personal o favorecer a un cliente deudor.
19. Condicionar el otorgamiento de un crédito al cliente con la compra o solicitud de otro producto.
20. Retener pagos de clientes para obtener beneficio propio.
21. Obligar a clientes a realizar pagos anticipados fuera de políticas.
22. Llevar a cabo reasignaciones de cartera sin justificación o autorización debida en perjuicio o beneficio de un colaborador de Compartamos Banco.
23. Utilizar formatos no autorizados para la colocación, recuperación y cobranza de créditos.
24. Condonar la deuda de cualquier cliente al margen de las políticas y procedimientos establecidos.
25. Compartir con otras personas las claves de acceso (alarma) de la oficina de servicio, las llaves, así como la contraseña de la caja fuerte.
26. La venta de algún producto sin el total consentimiento del cliente, asegurándose de que el mismo conoce las condiciones, comprende y acepta el servicio.
27. Hacer mal uso del apoyo económico para actividades de voluntariado. Sólo podrá ser utilizado para los fines que están establecidos en la política.

Comentario [BMCA4]: Nuevo

Relación con clientes

En su relación con los clientes, los consejeros y colaboradores deben apegarse a los siguientes lineamientos:

1. No favorecer a un cliente sobre otro.
2. No establecer relaciones de amistad o complicidad con los clientes, que puedan ser perjudiciales para Compartamos Banco.
3. Cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos, procedimientos y metodología de Compartamos Banco.
4. Los actos de cobranza que realice cualquier colaborador de Compartamos Banco deberán estar apegados a las leyes aplicables y a las buenas costumbres, evitando dañar la imagen de los clientes.

Por ello, está prohibido:

1. Utilizar medios intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de un contrato.
2. Dirigirse a los clientes con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de forma agresiva o humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
3. Sustraer dinero de las cuentas de ahorro de los clientes para beneficio propio o liberar a un deudor.
4. Recibir pagos en efectivo de los clientes a menos que estén facultados para ello.
5. Beneficiar a un cliente deudor del pago recibido por otro cliente.
6. Realizar pagos a nombre del cliente, aun cuando éste último de su consentimiento.
7. Sustraer del domicilio del cliente bienes muebles como garantía de su adeudo a menos de que exista resolución judicial.
8. Solicitar al cliente garantías no autorizadas para el otorgamiento de un crédito (facturas o escrituras) a menos que así lo indiquen las características de los productos.
9. Solicitar a clientes morosos el pago de cargos o intereses moratorios adicionales a los establecidos en las políticas.
10. Obligar al cliente a garantizar el pago de su adeudo con la firma de pagarés no establecidos en la metodología.
11. Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
12. Realizar ofrecimientos al cliente que no estén autorizados por la institución o que estos no se puedan cumplir.
13. Conducir a los clientes para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de un colaborador de Compartamos Banco.
14. Mantener o establecer relaciones con clientes o prospectos que tengan alguna relación con la delincuencia organizada.
15. Realizar gestiones de cobranza con menores de edad y/o personas con alguna discapacidad psicomotora.

16. Durante una gestión de cobranza no podrán dejarse notificaciones abiertas, pancartas o avisos con los datos del crédito, o falsas notificaciones de demanda y/o embargo.
17. Ingresar en los domicilios de los clientes a realizar gestiones de cobranza sin autorización explícita por parte de los mismos.

Relación con la Competencia

Está prohibido generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio con objeto de influir artificialmente en sus precios.

Prevención y detección de recursos de procedencia ilícita

Comentario [BMCA5]: Nuevo

1. Como Institución Financiera, que presta sus servicios a millones de personas y desarrolla sus actividades en múltiples entornos sociales con cuyo bienestar se encuentra comprometido, Compartamos Banco colabora activamente con los organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, las actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
2. Compartamos Banco ha establecido un conjunto de criterios corporativos orientados a prevenir el riesgo de que sus productos y sus servicios sean utilizados con finalidad delictiva, dichos criterios han sido adoptados por Compartamos Banco, en el desarrollo de procedimientos y programas específicos acordes con las características del negocio. Es responsabilidad de la Institución asegurar su operatividad y el estricto cumplimiento de las obligaciones legales a este respecto.
3. Todos los empleados han de observar, con especial rigor, lo establecido en dichos procedimientos y programas, y no caer en conductas que vayan en contra de la propia Institución, de lo contrario estarán sometidos a los medios de denuncia implementados por Compartamos Banco.

Cuidado del buen nombre y la marca de Compartamos Banco

Está prohibido hacer mal uso del automóvil utilitario asignado utilizándolo para resolver asuntos personales o para llevar a cabo actos que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres dañando la imagen de Compartamos Banco, así como proporcionarlo a terceros no autorizados.

V. Medios de denuncia en Compartamos Banco

El uso de los Medios institucionales te garantiza absoluta confidencialidad. La Comisión de Honor del Grupo recibirá tu denuncia y tomará las acciones apropiadas.

- > Puedes mandar un correo a: denuncia@compartamos.com
- > Llamar al teléfono: 01800 5061 264 seleccionando la opción 3
- > O puedes acceder a nuestro buzón de transparencia a través de la página web del Grupo www.compartamos.com en el apartado "Acerca de Compartamos / Código de Ética".

VI. Carta compromiso

Yo, _____ como colaborador de Compartamos Servicios, S.A., de C.V. de la Oficina de Servicios/Área _____ hago constar que he recibido, leído y aceptado los valores y normas de conducta contenidos en el Código de ética y conducta (Código) vigente y me comprometo a conducir mis actos en estricto apego a este Código a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y autoridades han depositado en la empresa a la que fui asignado.

Entiendo la importancia que tiene para dicha empresa el Código, por ello ratifico que actualmente no existe conflicto de interés alguno y/o situaciones que me impidan el cumplimiento a dicho código.

Me comprometo a certificarme en la comprensión del Código, realizando la evaluación que se encuentra en Intranet en un plazo de 90 días naturales siguientes a partir de mi fecha de contratación. Este compromiso será ratificado anualmente en tanto me encuentre prestando mis servicios en dicha empresa.

Leída la presente CARTA COMPROMISO y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día ____ de _____ de _____.

De conformidad,

Nombre y firma del colaborador

El presente anexo al código de ética y conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo el 05 de diciembre de 2012.

Su revisión y aprobación será de manera anual a través del Consejo de Administración del Grupo, de acuerdo a las necesidades internas y al marco legal correspondiente.

“Este obra es un producto intelectual protegido en favor del Grupo. La titularidad de los derechos de la obra se encuentra reconocida en la Ley Federal del Derecho de Autor. Se prohíbe su producción, reproducción, importación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización o venta, así como su adaptación o transformación y comunicación directa al público, sin la previa autorización por escrito del titular.

La violación a esta prohibición constituye una infracción, sancionados conforme al artículo 231 fracción I de la Ley Federal del Derecho de Autor.”