

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA TRANSITORIO**

**Yastás**

México D.F., a 5 de julio de 2012

Versión provisional  
Vigencia máxima abril 2013

*"El contenido de este documento pertenece enteramente a  
Compartamos Servicios S.A de C.V."*

Fecha de emisión:	Vigencia		Versión	Páginas
Julio 2012	DE: Julio 2012	A: Octubre 2013	_____	_____
<b>YASTÁS</b> DIRECCIÓN				
TÍTULO: <b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>				
ELABORADO POR: BERTHA ELENA RAMOS ESPINOSA			FIRMA:	
ELABORADO POR: FERNANDO DEL VALLE GROENEWOLD			FIRMA:	
ELABORADO POR: MICHELLE CASAS RAMIREZ			FIRMA:	
REVISADO POR: BLANCA MONICA CRUZ ARENAS			FIRMA:	
REVISADO POR: AYLEEN CORTÉS SANDOVAL			FIRMA:	
APROBADO POR LA PRESIDENCIA EJECUTIVA: CARLOS LABARTHE COSTAS			FIRMA:	

"El apego al presente Código está dirigido a los colaboradores de Compartamos Servicios, S.A. de C.V. que prestan sus servicios en Yastás SA.."

## CONTENIDO

<b>CARTA DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA .....</b>	<b>4</b>
<b>CARTA DE LA DIRECCIÓN YASTÁS .....</b>	<b>5</b>
<b>MODELO DE NEGOCIO .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN A NUESTRA FILOSOFÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>SENTIDO DE PROPÓSITO Y MÍSTICA .....</b>	<b>9</b>
<b>SENTIDO DE PROPÓSITO .....</b>	<b>9</b>
<i>Misión.....</i>	<i>9</i>
<i>Visión.....</i>	<i>9</i>
<b>MÍSTICA .....</b>	<b>10</b>
<i>Valores .....</i>	<i>10</i>
<i>Persona .....</i>	<i>10</i>
<i>Servicio.....</i>	<i>11</i>
<i>Responsabilidad .....</i>	<i>12</i>
<i>Pasión.....</i>	<i>14</i>
<i>Trabajo en equipo .....</i>	<i>14</i>
<i>Rentabilidad .....</i>	<i>15</i>
<b>ÉTICA Y CONDUCTA .....</b>	<b>17</b>
<b>OBJETIVO Y SUJETOS DEL CÓDIGO .....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXO DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>18</b>
<b>LINEAMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>18</b>
<b>NORMAS DE CONDUCTA .....</b>	<b>18</b>
<b>CONFLICTO DE INTERESES .....</b>	<b>18</b>
<i>Medidas para prevenir conflictos de intereses.....</i>	<i>19</i>
<b>MANEJO DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<i>Medidas para prevenir el uso indebido de la información.....</i>	<i>22</i>
<i>Confidencialidad de la información disponible .....</i>	<i>22</i>
<i>Del uso indebido de la información .....</i>	<i>23</i>
<i>De los criterios para diseminar información pública .....</i>	<i>24</i>
<b>INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....</b>	<b>25</b>
<b>RELACIONES .....</b>	<b>27</b>
<i>Relaciones con consejeros y colaboradores.....</i>	<i>27</i>
<i>Obligaciones de colaboradores.....</i>	<i>27</i>
<i>Obligaciones de consejeros.....</i>	<i>28</i>
<i>Obligaciones del Área Comercial .....</i>	<i>29</i>
<i>Prohibiciones para los colaboradores .....</i>	<i>29</i>
<i>Prohibiciones para los consejeros .....</i>	<i>30</i>
<i>Prohibiciones para el área Comercial .....</i>	<i>30</i>
<i>Relación con clientes /comisionistas .....</i>	<i>31</i>
<i>Relación con emisores.....</i>	<i>32</i>
<i>Relación con proveedores .....</i>	<i>33</i>
<i>Relación con autoridades.....</i>	<i>33</i>
<i>Relación con la competencia.....</i>	<i>34</i>
<b>CORRUPCIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>ACOSO.....</b>	<b>36</b>
<i>Acoso sexual.....</i>	<i>36</i>

<i>Hostigamiento</i> .....	36
USO DE ACTIVOS Y SERVICIOS .....	37
CUIDADO DEL BUEN NOMBRE Y LAS MARCAS DE YASTÁS, COMPARTAMOS S.A.B. Y SUS SUBSIDIARIAS .....	37
AMBIENTE LABORAL.....	38
INTERPRETACIÓN.....	39
<b>MEDIOS DE DENUNCIA Y COMISIÓN DE HONOR.....</b>	<b>39</b>
MEDIOS DE DENUNCIA .....	39
COMISIÓN DE HONOR .....	40
TIPOS DE SANCIONES .....	41
<b>SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO .....</b>	<b>42</b>
ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE MONITOREO DE DENUNCIAS .....	44
<b>CARTA COMPROMISO .....</b>	<b>45</b>

## **CARTA DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA**

Estimado colaborador,

Es un orgullo presentarte e invitarte a vivir Nuestro Código de Ética y Conducta. Hoy, formas parte de un gran equipo ganador que lleva oportunidades a millones de personas en tres países, formas parte de un Grupo internacional con miles de colaboradores que se han comprometido a vivir una Filosofía contenida en este Código de Ética y Conducta, te invitamos a conocerla para que juntos podamos trabajar impulsados por un sueño que es servir llevando oportunidades de desarrollo.

Ojala te entusiasme como a nosotros trabajar por hacer realidad nuestro Sentido de Propósito y el comprometerte en buscar ser una mejor persona en la que nuestros clientes, colaboradores, consejeros, accionistas, inversionistas, proveedores y sociedad puedan confiar plenamente.

Nuestro mayor diferenciador y motivador ha sido la vivencia fiel de nuestra Filosofía, la cual ahora tú tienes en tus manos, te toca a ti hacerla vida diariamente con cada una de tus acciones, actitudes y decisiones.

¡Bienvenido!

<p>Carlos Labarthe          Presidente Ejecutivo y Fundador          Compartamos SAB</p>	<p>Carlos Danel          Vicepresidente Ejecutivo y Fundador          Compartamos SAB</p>
--	---

## **CARTA DE LA DIRECCIÓN YASTÁS**

Estimado consejero y colaborador

Bienvenido a Yastás.

Yastás es un modelo innovador que rompe con el paradigma de que no es posible que las personas que habitan en poblaciones marginadas, tengan acceso a servicios financieros. Preocupados por impulsar un cambio en la sociedad nos enfocamos en atender a las zonas marginadas del país, dando mayores oportunidades de desarrollo a nuestros usuarios y mejorando su calidad de vida al acercarles servicios financieros y el acceso a pago de servicios a 45 millones de personas que viven en esta situación.

Hoy te compartimos nuestro Código de Ética y Conducta como una herramienta para que contribuyas, día a día, al bien de los demás a través de acciones, actitudes y decisiones que te hagan ser una mejor persona. Compartimos la visión de todo el Grupo al formar personas que tienen fuertes valores y principios que se reflejan en un comportamiento ético en el ámbito profesional y personal. Nuestro Código de Ética y Conducta no es sólo para leerse: es para vivirse. La piedra angular del éxito de Yastás es la vivencia de nuestra Filosofía, la cual construimos cada uno de nosotros diariamente.

Tú eres una pieza muy valiosa para Yastás y todos los que trabajamos aquí tenemos derecho a ser tratados con dignidad y respeto. Me comprometo contigo para garantizar un ambiente laboral donde puedas crecer personal y profesionalmente, un trabajo donde encuentres un camino de realización y felicidad. Cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de comportarnos de una manera adecuada, que asegure que todos y cada uno recibamos un trato digno y respetuoso.

Hoy te pido tu compromiso para vivir y proteger nuestra Filosofía, ya que es un pilar de nuestra institución. Después de que conozcas nuestro código, te invito a vivir y compartir nuestros valores, además de cumplir con el proceso de certificación y recertificación anual.

Te reto a que busques siempre ser la mejor versión de ti mismo ya que esto tendrá un impacto positivo en ti, en tu familia y en la sociedad.

Atentamente

Jorge Grajeda

Director Yastás

## MODELO DE NEGOCIO YASTÁS

**Yastás** Subsidiaria de Compartamos S.A.B de C.V., es un modelo innovador que contribuye a romper con el paradigma de que no es posible que las personas que habitan en poblaciones marginadas tengan acceso a servicios financieros.

En **Yastás** estamos trabajando para ser la red de pagos y operaciones electrónicas líder de la base de la pirámide en México y América Latina. Por medio de nuestra **Oferta de Valor**, que consiste en **Conveniencia** (ahorro de tiempo y dinero en la realización de operaciones), **Confianza** (proporcionar certeza de que las operaciones sean exitosas) y **Relevancia** (que los servicios ofrecidos en la red, serán útiles para los clientes). Por ello nos esforzamos para acercar el desarrollo y brindar posibilidades a través de:

**Emisores** que son instituciones financieras, proveedores de servicios básicos (luz, agua, teléfono, etc.) empresas de venta por catálogo, proveedores de tiempo aire, organismos gubernamentales, o cualquier otro organismo que ofrezca soluciones relevantes para nuestros Comisionistas y/o Usuarios Finales.

Nuestros **Comisionistas**, microempresarios que buscan a través de Yastás puedan ofrecer pago de servicios y operaciones financieras de manera confiable y conveniente a sus clientes que finalmente son nuestros usuarios finales.

**Los Usuarios finales** son hombres y mujeres que habitan en localidades donde no hay disponibilidad o acceso fácil al pago de servicios y a servicios financieros.

A veces usaremos la palabra **clientes** para referirnos a: emisores, usuarios finales y comisionistas.

En adelante llamaremos Grupo a Compartamos S.A.B. para referirnos a Compartamos S.A.B. y a sus Subsidiarias: Banco Compartamos Institución de Banca Múltiple, S.A. de C.V., Yastás S.A, Aterna, Compartamos S.A. Guatemala y Financiera CREAR Perú.

## Introducción a Nuestra Filosofía

Nuestra Filosofía es nuestra forma de pensar y actuar.

- > Su centro es nuestro Sentido de Propósito y Mística.
- > Contamos con nuestro Código de Ética y Conducta que es la herramienta que comunica la Filosofía y nos da criterios de cómo comportarnos.
- > La protegemos contando con Medios de Denuncia.

## Fundamentos

a. Reconocemos que toda **Persona** es única e irrepetible y tiene un valor en sí misma. Respetamos su dignidad, reconocemos sus derechos y obligaciones y ponemos los medios que están a nuestro alcance para que logre su propia realización. Por ello:

1. Reconocemos la igualdad de todas las personas; ninguna persona es más que otra.
2. Sabemos que todo derecho conlleva una responsabilidad.
3. Encontramos en el servicio a los demás nuestra razón de ser.
4. Ofrecemos a nuestros colaboradores los medios a nuestro alcance para que logren su propia realización de vida con sentido de trascendencia, acompañada de un desarrollo personal y profesional continuo.
5. Creemos que todas las personas son protagonistas de su propio desarrollo. Por ello, nuestro papel ante clientes y colaboradores es acercarles oportunidades de desarrollo.
6. Nuestro cliente es una persona comprometida, trabajadora, responsable y forjadora de un mejor futuro para su familia.
7. Actuamos según valores y principios éticos en todo momento.
8. Sabemos que el fin no justifica los medios; nunca se justificará una acción mala aunque el resultado final sea o parezca bueno.
9. Construimos relaciones profesionales de calidad, respetuosas y transparentes entre accionistas, consejeros, colaboradores, clientes, inversionistas y proveedores.



10. Contribuimos al desarrollo integral de la persona, por lo que nuestra labor no termina al ofrecer nuestros servicios. Todas las acciones con el comisionista y colaborador deben ir cargadas de un valor agregado que fomente una cultura fundamentada en valores y que repercutan en beneficio de él, su familia y toda la comunidad.
  11. Creemos en la equidad de género, valoramos el rol de la mujer y del hombre en la sociedad y les ofrecemos oportunidades para que con sus talentos y esfuerzo se desarrollen para la construcción de mejores familias.
- b. Buscamos la promoción del **bien común**, contribuyendo al desarrollo del mundo. Promovemos la generación de oportunidades en las comunidades donde trabajamos a través de la eficiencia de nuestro trabajo, la mejora continua, nuestro desarrollo integral y el de nuestros clientes.
1. Distribuimos la riqueza generada llegando a más clientes, ofreciendo más servicios y creando fuentes de trabajo.
  2. Creemos que la microempresa es una pieza fundamental en el desarrollo económico y social de América Latina.
  3. Estamos convencidos de que la inclusión financiera permite el crecimiento humano y empresarial de nuestros comisionistas y clientes.
  4. Administramos prudentemente el riesgo a través del uso de una tecnología estandarizada.
  5. Construimos un enlace entre comisionistas, clientes y emisores estableciendo una relación ganar-ganar basada en la conveniencia, la confianza y la relevancia de nuestros servicios, transparencia y la permanencia.
  6. Creemos que los accionistas son parte importante de nuestro crecimiento, por lo que les ofrecemos una rentabilidad económica y social a través de una relación a largo plazo.
  7. Buscamos mejorar la calidad de vida de las personas que conforman el sector popular en zonas marginadas, ofreciéndoles una gama completa de productos y servicios que les permita ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo, y que facilite la inclusión financiera.
  8. Luchamos por consolidar una posición de liderazgo en la generación de oportunidades de crecimiento para el microempresario.
  9. Estamos comprometidos con promover una cultura ecológica en nuestros clientes y colaboradores. Fomentamos acciones de voluntariado como:

campañas de acopio de residuos, sensibilización para el cuidado de agua y energía, reforestación y recolección de basura, entre otros.

## **Sentido de Propósito y Mística**

La Filosofía se compone del Sentido de Propósito y Mística.

### **Sentido de Propósito**

El Sentido de Propósito es lo que somos y buscamos ser, se expresa a través de la Misión y la Visión.

#### Misión

Somos la red de operaciones electrónicas que genera valor social, económico y humano. Estamos comprometidos con la persona; generamos vías de acceso para la inclusión financiera en la base de la pirámide; estas vías 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.

A través de la inclusión financiera de la base de la pirámide en América, aspiramos a generar tres tipos de valor para las personas:

- **Valor Social:** creciendo para ofrecer oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible y compartiendo los beneficios con las comunidades donde trabajamos.
- **Valor Económico:** construyendo modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables, de los que todos se puedan beneficiar.
- **Valor Humano:** confiando en toda persona, en su disposición para crecer y autorrealizarse, para ser mejor y educarse para utilizar los servicios financieros en su beneficio.

Todas nuestras acciones deben de estar enfocadas para generar estos tres valores.

#### Visión

Contando con personas autorrealizadas ser la red de operaciones electrónicas más grande en América Latina, otorgando de manera conveniente y confiable una gama

completa de productos y servicios relevantes a la base de la pirámide, ofreciendo así satisfacción en ahorro de tiempo, certeza y calidez al trato, ampliando la oportunidad de inclusión financiera de la base de la pirámide.

## **Mística**

La **Mística** es la vivencia de nuestros seis valores.

La persona es un ser capaz de hacer el bien, guiado por valores. Al practicar estos valores en su vida diaria, se hace una mejor persona e impacta positivamente en la sociedad.

Invitamos a todos los accionistas, consejeros, comisario y colaboradores a hacer el mayor bien posible, practicando valores en su vida personal y laboral, haciendo especial énfasis en seis valores institucionales.

### Valores

A continuación se describen estos seis valores y cómo los vivimos.

### Persona

Buscando ser mejores personas y poniendo a la persona en el centro. Por ello, fomentamos su desarrollo integral de acuerdo al modelo FISEP.

Para vivir el valor de la **Persona**:

- > Descubre lo bueno que hay en ti y en los demás. Conoce y acepta tus propias limitaciones y busca mejorarlas.
- > Respeta a los demás tratando a todos por igual.
- > Sé honesto en tu comportamiento y en el manejo de bienes materiales y de conocimientos.
- > Guarda discreción y prudencia ante las confidencias personales.
- > Evita la murmuración, la crítica y la burla, ya que afectan negativamente la personalidad de los demás.
- > Utiliza primordialmente la pregunta antes de juzgar a los demás y pide perdón, si ofendes o haces pasar un mal momento a alguien.
- > Ponte en los zapatos de los demás, conociendo y comprendiendo sus circunstancias y promoviendo un mejor entendimiento entre todos.

- > Considera que toda persona que se acerca a ti tiene algo importante que decir y merece de toda tu atención.
- > Sé coherente en tu modo de pensar, hablar y actuar, basándote en principios y valores universales.
- > Brinda oportunidades de desarrollo. Tú creces en la medida en que las personas a tu alrededor crecen.
- > Busca oportunidades de crecimiento personal. Tu desarrollo integral depende de ti.

Para vivir el valor de la **Persona** con los comisionistas:

- > Trata a todos con cortesía, dignidad y respeto. Da siempre un trato humano y personalizado.
- > Sé consciente que tu trabajo hace una diferencia en la vida de los comisionistas, reconoce su esfuerzo por salir adelante.
- > Conoce y respeta las raíces culturales y la identidad de los comisionistas.
- > Emplea un vocabulario correcto y adecuado.

Para vivir mejor el valor de la **Persona**, te proponemos que pongas en práctica las siguientes virtudes: humildad, respeto, honestidad y generosidad.

### Servicio

Dándonos a los demás porque nos interesa su bien.

Para vivir el valor del **Servicio**:

- > Construye relaciones efectivas basadas en un ganar-ganar, donde exista confianza mutua.
- > Ten interés por los demás y vívelo habitualmente.
- > Comunica con cortesía y delicadeza, si no tienes tiempo.
- > Aprende a escuchar con atención y considerar las opiniones y consejos que te dan.
- > Cuida siempre que tus comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores sean objetivos, justos y veraces.
- > Agradece siempre el servicio que se te ofrece.

- › Ofrece un servicio de excelencia, superando las expectativas de clientes internos y externos (colaboradores, comisionistas, usuarios finales y emisores).

Para vivir el valor del **Servicio** con los comisionistas:

- › Sé sencillo en el trato con los comisionistas y promueve en ellos una actitud de servicio, motivándolos a detectar necesidades y resolverlas.
- › Conoce y satisface las necesidades de tus comisionistas, no generes falsas expectativas.
- › Ofrece productos y servicios justos y dignos con gran calidad y oportunidad.
- › Busca ser empático con los comisionistas y asesorarlos en su negocio para el desarrollo del mismo.
- › Dale seguimiento cercano a tus comisionistas, y cumple en tiempo con lo que te hayas comprometido. Si no es posible por alguna razón ajena a ti, avisa oportunamente.
- › Toda comunicación que tengas con los comisionistas, ya sea formal o informal, debe estar basada en un discurso informativo, honesto y fundamentado en nuestra Filosofía.

Para vivir mejor el valor del **Servicio**, te proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: justicia, lealtad, empatía y sencillez.

### Responsabilidad

Cumpliendo nuestra palabra y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

Para vivir el valor de la **Responsabilidad**:

- › Sé justo, dando a cada quien lo que le corresponde, sin negociar de manera ventajosa y actúa prudentemente buscando siempre hacer el bien.
- › Haz con cuidado y esmero el trabajo que se te ha encomendado con la mayor calidad y perfección posible; concluyéndola en el tiempo y forma previsto.
- › Organiza tu tiempo para que te permita tener claridad de ideas y darle a cada persona y cosa su lugar.
- › Procura mantener tu lugar de trabajo limpio y seguro.

- > Asume con responsabilidad los errores cometidos por negligencia, especialmente si causan un costo innecesario y avisa inmediatamente a quien corresponda.
- > Si tienes colaboradores a tu cargo, eres responsable junto con ellos de sus acciones.
- > Por lo tanto, busca estar cerca de ellos enseñándoles y supervisando su trabajo, las relaciones entre ellos y sus clientes internos y externos. Enséñales a dar lo mejor de sí y ayúdales a que crezcan profesionalmente, motivándolos y exigiéndoles.
- > Cuida tu seguridad y la de los demás. Recuerda que no sólo te pones en riesgo tú sino también a otros compañeros, clientes y al mismo Yastás.
- > Cuida y preserva tu entorno, tanto el medio ambiente como los recursos de Yastás.
- > Sensibiliza a los demás sobre una cultura responsable del cuidado del medio ambiente.
- > Realiza actividades de voluntariado en pro de tú comunidad.

Para vivir el valor de la **Responsabilidad** con los comisionistas:

- > Sé digno de la confianza depositada en ti.
- > En el momento de prospectar, cuida que los negocios que propones para afiliación cumplan con las características establecidas en las políticas y con la solvencia económica necesaria para mantener activo el pago de servicios, de tal manera que Yastás represente para el comisionista un beneficio para el crecimiento de su negocio.
- > Sé especialmente cuidadoso en el manejo de la información privada de los comisionistas. Comprométete a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.
- > Ten siempre claro que todas las decisiones, procesos, incentivos, políticas y prácticas operativas deben contribuir a lograr satisfacer mejor las necesidades de nuestros comisionistas.
- > Fomenta entre tus comisionistas el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- > Cuida el medio ambiente y promueve que nuestros comisionistas lo cuiden, tanto en su vida personal como en el giro y forma en que gestionan su negocio.

Para vivir mejor el valor de la **Responsabilidad**, te proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: coherencia y prudencia.

### Pasión

Amando todo lo que hacemos, generando líderes inspiradores.

Para vivir el valor de la **Pasión**:

- > Conoce, entiende, vive y transmite la Filosofía entre los colaboradores, clientes y proveedores.
- > Comprométete con tus obligaciones, haciendo más de lo que se espera de ti y mantén un esfuerzo constante por terminar lo que has comenzado.
- > Infunde ánimo con palabras, con una palmada en el hombro o un gesto amable.
- > Entusiásmate por realizar un trabajo que trasciende, pues nos hace mejores personas y nos permite ayudar a otros.
- > Porta orgulloso nuestra "camiseta".
- > Trabaja por resultados y no por tiempos, lo importante es que logres lo que te propongas.
- > Busca soluciones en vez de pronunciar quejas; en todo problema hay una oportunidad para aprender algo y demostrar que somos mejores que antes.
- > Apasionate por tu trabajo, y haz bien las cosas desde un principio, pues eres un colaborador clave. Sé consciente de que juntos estamos construyendo un mejor país.

Para vivir el valor de la **Pasión** con los comisionistas:

- > Promueve entre tus comisionistas una actitud emprendedora, pasión por los retos, por salir adelante, crecer, ofrecer un mejor futuro a su familia y hacer un mejor país.
- > Mantén siempre una relación cercana y frecuente.

Para vivir mejor el valor de la **Pasión**, te proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: compromiso, perseverancia, esfuerzo y entusiasmo.

### Trabajo en equipo

Colaborando con los demás, para lograr más.

Para vivir el valor del **Trabajo en equipo**:

- > Coopera con los demás para ayudar a lograr objetivos comunes.
- > Intercambia experiencias, opiniones, consejos, ideas, y preferencias con las personas que te rodean, en un ambiente de cordialidad.
- > Platica con la persona indicada, aquello que te parece incorrecto, equivocado o agresivo, para evitar conflictos incómodos e inútiles que sólo dejan resentimientos.
- > Detecta los aspectos importantes, concrétales y establece un orden de prioridades adecuado.
- > Tu comunicación debe ser comprensiva, flexible y conciliadora.
- > Escucha con atención las opiniones y comentarios de los demás, evitando interrumpir.
- > Procura descubrir las cualidades y capacidades de los demás, reconociendo su esfuerzo, interés y dedicación.

Para vivir el valor del **Trabajo en equipo** con los comisionistas:

- > Busca siempre hacer sentir al comisionista como parte de la familia Yastás.
- > Escucha todas las opiniones de nuestros comisionistas respecto a la calidad del servicio que reciben. Utiliza los canales formales de comunicación para darle seguimiento a tales opiniones y que los comisionistas se enteren de la acción que se tomó, para que queden motivados a seguir retroalimentándonos. Por lo tanto, busca siempre medios eficaces para responder a cualquier queja razonable de los clientes.

Para vivir mejor el valor del **Trabajo en equipo**, te proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: cooperación, orden y comunicación.

### Rentabilidad

Haciendo más con menos, siendo productivos y eficientes para servir mejor.

Para vivir el valor de la **Rentabilidad**:

- > Actualízate en conocimientos para tu desarrollo profesional.
- > Evita el uso excesivo de los recursos (agua, luz, papel, número de impresiones, teléfono), sin descuidar la calidad del objetivo. Recuerda que de esta manera



eficientamos nuestros gastos en beneficio de nuestros comisionistas y usuarios finales y cuidamos el medio ambiente.

- > Reutiliza los recursos e insumos.
- > Realiza actividades concretas, evitando la distracción para lograr tus objetivos.
- > Establece relaciones con personas o instituciones que compartan nuestros valores y gocen de buena reputación.
- > Busca la mejor manera de realizar tu trabajo. Haz más con menos.
- > Cumple con exactitud todas las políticas y procesos establecidos para el modo de empleo y el aprovechamiento de todas las herramientas de trabajo.

Para vivir el valor de la **Rentabilidad** con los comisionistas:

- > Mantén informado a los comisionistas sobre los costos reales de nuestros servicios. Sé siempre transparente en la información que les das, sin engañarlos de ninguna manera.
- > Ofrece siempre información completa a nuestros comisionistas sobre quién es Yastás y las ventajas de los productos que ofrece. Para ello, mantente siempre actualizado, aprovechando todos los medios de comunicación y capacitación que se te ofrecen.
- > Contribuye a la educación financiera de los comisionistas promoviendo el ahorro y orientándolos en retail (comercio a menudeo) para que mejoren sus negocios.
- > Busca mantener en buen estado los equipos y materiales con que contamos; realiza revisiones y acciones preventivas para mantenerlos en funcionamiento y prolongar su vida útil.
- > Analiza con especial cuidado las contrataciones de servicios, así como las adquisiciones de equipo. Evalúa no solo precios sino costo-beneficio para nosotros, los comisionistas, emisores y usuarios finales, entendiendo que no se trata de evitar gastos, sino de realizarlos adecuadamente.
- > Mantén un clima de negocios y operación cotidiana de sobriedad y bajo principios de austeridad, evitando gastos superfluos o innecesarios.

Para vivir mejor el valor de la **Rentabilidad**, te proponemos poner en práctica las siguientes virtudes: eficiencia, austeridad y transparencia.

## Ética y conducta

La Ética es la ciencia que juzga la bondad o maldad de los actos. Es decir, nos ayuda a evaluar si una acción que hemos cometido o vamos a cometer es buena o mala. De esta forma, la Ética es una guía para que nuestras acciones y conductas diarias se apeguen al bien y nos acerquen a alcanzar la felicidad, pues éste es el fin que buscan todas las personas.

Por ello, nuestro Código de Ética y Conducta es la herramienta que comunica la Filosofía y ofrece los medios para vivirla y protegerla.

### Objetivo y sujetos del Código

El objetivo del Código de Ética y Conducta (Código) es “compartir los valores éticos definiendo las conductas a seguir para miembros del Consejo de Administración (consejeros) comisarios y colaboradores”. Se entiende por colaborador a todos los directivos, funcionarios (gerentes) y demás personas que prestan sus servicios en Yastás.

El Código promueve altos estándares para generar una conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad de Yastás, asegurar el cumplimiento de las leyes y proteger los intereses de los clientes, a la vez que se establece un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los colaboradores<sup>1</sup>.

El cumplimiento del presente Código es obligatorio para los consejeros, comisarios y todos los colaboradores. Es responsabilidad de todos ellos observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste<sup>2</sup>.

Es la Unidad de Seguimiento al Código de Ética, de la Dirección de Filosofía Corporativa, quien dispone de esquemas y sistemas de vigilancia, y está facultada para aplicar las sanciones a las conductas violatorias en los términos propuestos por la Comisión de Honor del Grupo.

Todos los colaboradores deben certificarse en la comprensión del Código, en un plazo de 90 días naturales siguientes a partir de su fecha de contratación<sup>3</sup> y recertificarse anualmente dentro de los 60 días posteriores a la fecha que el área de Filosofía designe, renovando su compromiso con la vivencia del Código de Ética y protección de la Filosofía.

---

<sup>1</sup> El Código está elaborado considerando las reglas prudenciales en materia de administración integral de riesgos y en la prevención de probables conflictos de intereses.

<sup>2</sup> Es importante señalar que el Código es un complemento normativo, por lo que en caso de contravenir los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar las sanciones contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo y en el Contrato Individual de Trabajo, sin menoscabo de las que establezcan las leyes y tribunales competentes.

<sup>3</sup>Se incluye el día de contratación para efectos del cómputo de los 90 días.

## **Anexo de Control Interno**

El presente Código de Ética y Conducta, es parte integrante del sistema de Control Interno de Yastás S.A., y estará sujeto también a lo establecido en el Manual de Control Interno.

### **Lineamientos generales**

El buen nombre de Yastás y de las marcas de Compartamos S.A.B. lo hemos creado y seguiremos fomentando todos, a través de la vivencia diaria de nuestra Filosofía.

Una de nuestras grandes responsabilidades es preservar la confianza que nuestros comisionistas, clientes, proveedores, autoridades e inversionistas han depositado en nosotros para cumplir con la misión encomendada. Por ello, debemos esforzarnos por actuar siempre apegados a los Valores y las Normas de Conducta que nos marca el presente Código.

### **Normas de Conducta**

Además del cumplimiento de conductas congruentes con nuestra Mística y Sentido de Propósito contenidos en esta sección del Código, los colaboradores tienen prohibido, en términos generales, toda aquella conducta que se oponga a los intereses de los clientes y a las sanas prácticas comerciales.

También están obligados a seguir conductas que garanticen su credibilidad y la de Yastás como una organización de sólida reputación. En dicha sección listamos las obligaciones y prohibiciones a que están sujetos.

Las Normas de Conducta que se mencionan en el Código son de manera enunciativa más no limitativa, es decir, no incluyen todas las situaciones que pudieran representar un conflicto de carácter ético.

### **Conflicto de Intereses**

Existe un conflicto de intereses, real o aparente, cuando tus intereses, los de tu familia, o de terceros relacionados, hacen difícil tu decisión o actuación eficiente y objetiva como colaborador, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de Yastás, del Grupo y de sus accionistas.

Aun cuando no exista un conflicto de intereses, si otras personas creen que sí lo hay, éstas dudarán de la capacidad del consejero, colaborador o comisario para actuar correctamente; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de intereses, como el estar en un conflicto real, ya que dicha percepción puede dañar tanto la reputación de la persona, como la de Yastás y de sus accionistas.

Medidas para prevenir conflictos de intereses

Los consejeros y colaboradores, deberán revelar oralmente y por escrito al Área de Control Interno la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos), con los de los clientes o proveedores de Yastás y del Grupo, sus accionistas o con otros consejeros o colaboradores. Siempre deberá prevalecer el interés de los clientes y/o el de los inversionistas.

Con la finalidad de evitar conflictos de intereses, los consejeros y colaboradores atenderán de manera permanente a los siguientes criterios:

- a. Transparencia del mercado.** En todas sus operaciones, los colaboradores actuarán en aras de la transparencia del mercado financiero y atendiendo a los principios que rigen su actividad.
- b. Análisis de la situación que puede generar conflictos de intereses.** En el marco de la normatividad vigente, los manuales de procedimiento establecidos y el Código, además de informarlo al Área de Control Interno.
- c. Consulta al órgano interno que vigila la actividad del Grupo.** En última instancia, el Director de Auditoría y la persona involucrada en el conflicto, consultarán a la Comisión de Honor del Grupo y en su caso al Comité de Auditoría con el fin de que ésta califique la situación y de ser necesario le dé solución.
- d. Comportamiento con altos estándares de conducta.** Adicionalmente, en prevención a cualquier conflicto de intereses deberán:
  1. Abstenerse de participar en actividades contrarias a los intereses de Yastás y del Grupo, ni en actividades (laborales, personales, sociales, financieras o políticas) que puedan influir su juicio, lealtad a Yastás u objetividad en el desarrollo de sus funciones.
  2. Informar de inmediato y por escrito al Área de Control Interno en el caso de que vayan a prestar servicios de consultoría a empresas o negocios que representen o puedan representar competencia directa o indirecta con cualquier giro de negocios de Yastás y del Grupo.
  3. Abstenerse de participar en las actividades que sean incompatibles con sus funciones y en las decisiones de contratar proveedores y demás prestadores de servicios con los que tengan conflictos de intereses.
  4. Comunicar de inmediato al Área de Control Interno cuando se tenga o vaya a tener algún tipo de interés o relación tecnológica o financiera con competidores, clientes o proveedores; consejeros o accionistas de cualquier subsidiaria del Grupo, en cuanto a negocios ajenos a Yastás en los que tengan relación.

5. Comunicar a su jefe inmediato y al Área de Control Interno cualquier situación que estuviera en riesgo de causar un conflicto de intereses, incluyendo aquéllas que se originen con motivo de las inversiones personales que realicen. El Consejo de Administración, o la Asamblea de Accionistas en el caso de consejeros, podrá requerir en cualquier momento y a cualquiera de los colaboradores o consejeros, información respecto de sus inversiones personales y documentación que permita identificar la transparencia de estas y su no contraposición a los intereses de los clientes y accionistas del Grupo.
6. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos para aquellas operaciones de compra-venta de bienes o servicios que se realicen con partes relacionadas.
7. La omisión o, en su caso, la falta de aviso oportuno de riesgo de conflicto de intereses dará lugar a que intervenga la Comisión de Honor del Grupo o la Asamblea de Accionistas.

*Adicionalmente, está prohibido:*

1. Vender o llevar cualquier tipo de producto distinto a los que ofrece o autorice Yastás a nuestros clientes, así como cualquier producto por el cual se obtenga un beneficio personal directo o indirecto.
2. Aceptar o pedir algún tipo de regalo, gratificación, dádivas o favores a tus clientes, acreedores o colaboradores, que pueda influir en tus decisiones o desempeño, o bien que condicione la afiliación de algún comercio o la contratación de algún proveedor o emisor.
3. Realizar o recibir préstamos personales de clientes, así como del colaborador a su jefe inmediato.
4. Usar el nombre de Yastás o cualquier otra subsidiaria del Grupo con tus clientes, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
5. Participar en negocios que vayan en contra de los intereses de Yastás o cualquier otra subsidiaria del Grupo.
6. Asociarse con clientes para emprender un negocio-comercio con perfil de afiliación de Yastás
7. Que un familiar del colaborador dependa laboralmente de él, que pertenezca a la misma subdirección, o bien, que represente un conflicto de interés para las áreas en las que laboran.

8. Ejercer coerción o participar de forma directa en la contratación de familiares o afiliación de comercios de familiares.
9. En caso de existir un matrimonio entre colaboradores o consejeros, no se permitirá la subordinación directa o que la unión entre ambos represente un conflicto de intereses para las áreas en las que laboran o para el Consejo de Administración.
10. Relacionarse sentimentalmente con colaboradores o consejeros, cuando alguno de ellos dependa laboralmente del otro o que represente un conflicto de interés para las áreas en las que laboran.
11. Relacionarse sentimentalmente con algún cliente, lo cual pueda representar un conflicto de interés.
12. Satisfacer requerimientos de jefes, subalternos, o demás colaboradores, familiares o amigos, si con ello se violan las políticas internas o se perjudica a Yastás.
13. Tener un empleo externo que dificulte el cumplimiento de las obligaciones del colaborador o consejero dentro de Yastás.
14. Atender directamente a comisionistas que son familiares. Los familiares de colaboradores pueden ser comisionistas, siempre y cuando, cumplan con los requisitos establecidos, pero nunca deberán ser atendidos por el colaborador con el cual están emparentados, sino por un tercero ajeno a la relación familiar.
15. Aprobar cualquier tipo de producto o servicio cuando sean familiares directos.

### **Manejo de Información**

Los consejeros y colaboradores, con excepción de las partes directamente involucradas en la operación, no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, aplicar presión, discutir o revelar, cualquier información relacionada con operaciones específicas que se hayan llevado a cabo, que se hayan convenido, o que estén por ser llevadas a cabo.

En general, es obligatorio tratar como confidencial toda la información de Yastás y del Grupo o cualquiera de sus subsidiarias, de sus clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Se limita la divulgación de información sólo a las autoridades competentes mediante orden de un juez competente en la materia.

### Medidas para prevenir el uso indebido de la información

#### Confidencialidad de la información disponible

Se entiende por información confidencial, aquella que al ser dada a conocer a terceros no autorizados, a través de colaboradores, consejeros o proveedores, podría tener un impacto negativo hacia Yastás, sus clientes o hacia los propios colaboradores.

Se considera información confidencial independientemente del medio en que se encuentre, ya sea en forma electrónica, impresa o cualquier otro (la siguiente lista es de carácter enunciativo más no limitativo):

1. Información personal de los comisionistas.
2. Planes y estrategias de comercialización.
3. Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología.
4. Resultados de análisis y pruebas.
5. Proyecciones y nuevos proyectos.
6. Información personal de los colaboradores.
7. Datos, fórmulas, metodologías y especificaciones productos y servicios.
8. Productos de software propiedad de Yastás o con licencias de uso.
9. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Los consejeros, colaboradores y los prestadores de servicios, se conducirán de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- a. Guardar la información confidencial, por medio de los mecanismos apropiados de seguridad que eviten su divulgación y mal uso.
- b. El responsable de las áreas de trabajo donde se realizan operaciones y/o actividades administrativas, deberá tomar medidas para proteger la información en circunstancias en que haya visitantes presentes.
- c. Las visitas a las áreas de trabajo por parte de externos deberán ser requeridas previamente y estar autorizadas por el encargado del área a visitar. Durante todo el recorrido los visitantes serán acompañados por el responsable que solicitó dicha visita, siendo este último responsable de las actividades que realicen dichas personas externas.

- d. Está prohibido a los visitantes utilizar equipos con capacidades de audio grabación y videograbación mientras se encuentran visitando las diferentes instalaciones.
- e. No dejar la información o documentación confidencial al alcance de terceras personas ni comentar su existencia a personas no autorizadas.
- f. Proporcionar la información de sus clientes únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado de las autoridades competentes.
- g. No utilizar, divulgar o brindar información de Yastás o del Grupo para obtener un beneficio propio o de cualquier tercero.

De manera general estos lineamientos incluyen:

- > Firmar un convenio de confidencialidad.
- > Incluir en los contratos de prestación de servicios cláusulas de confidencialidad de la información.

#### Del uso indebido de la información

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, cualquier colaborador o consejero:

- a. Deberá abstenerse de hacer declaraciones a nombre de Yastás o del Grupo ante cualquier medio de comunicación sin previa autorización de la Dirección de Relaciones Externas y de la Dirección de Yastás.
- b. Se abstendrá de hacer comentarios sobre información privilegiada o confidencial en lugares públicos y de proporcionar información sobre clientes a otros colaboradores, excepto cuando éstos la necesiten para cumplir con sus funciones.
- c. No podrá vender o divulgar listados de correspondencia, datos de mercadotecnia o tipos similares de información vinculada con los clientes, el segmento o comisionistas.
- d. Será responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario (user id) y de su clave de acceso (password) para operar en los sistemas.
- e. Se abstendrá de participar o sugerir sobre la decisión en operaciones a favor de clientes con los cuales sostenga negocios particulares o de los cuales tenga información indebidamente obtenida, o a los cuales esté ligado en cualquier otra índole (salvo la comercial relacionada con Yastás).



- f. Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.
- g. No realizará operaciones en beneficio propio, por sí mismo o de terceras personas, utilizando o no información interna de Yastás y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.
- h. Se abstendrá de dar o solicitar referencias laborales a nombre de Yastás.
- i. No podrá proporcionar o distribuir listas de información con datos personales de los colaboradores a personas externas o internas no facultadas, a menos que se tenga una autorización previa de acuerdo a las políticas internas de Yastás.
- j. No proporcionará información confidencial que involucre la operación del Comisionista.

#### De los criterios para diseminar información pública

Los consejeros y colaboradores son responsables del uso adecuado de la información pública dada a conocer a través de los canales de comunicación autorizados. En cualquier situación, los consejeros y colaboradores tienen la obligación superior de cuidar el buen nombre, la marca e imagen de Yastás, del Grupo y sus subsidiarias, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

La información pública debe cumplir los siguientes lineamientos:

- a. La publicidad, promoción e imagen no pueden incluir circunstancias no éticas, el uso de símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, religión, raza, clase social, preferencia política o cualquier otra circunstancia que pueda ser discriminatoria.
- b. La publicidad, promoción e imagen deben buscar en todo momento ser legal y veraz, manteniendo los principios de competencia justa y buena práctica de negocios.
- c. Cualquier persona que exponga información de Yastás, deberá apearse a los lineamientos institucionales, que validan la conveniencia de la participación y la información que presentará en forma y fondo.
- d. El Asesor Comercial deberá velar por que el material promocional en los comercios no contenga alteraciones o propaganda no autorizada.

Está prohibido:

- > Utilizar la información privilegiada para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. Solamente el Presidente, el Vicepresidente y el Director de Yastás tendrán derecho a decidir cuál información puede ser revelada como pública con previa opinión del Consejo de Administración.
- > Ilustrar con casos prácticos de Yastás o del Grupo en cualquier tipo de exposición, si éstos no son parte de la información pública.

### **Información Privilegiada**

El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por Compartamos S.A.B. a través de la Bolsa Mexicana de Valores, constituye información privilegiada para los efectos de la Ley del Mercado de Valores. No será necesario que la persona conozca todas las características del evento relevante para que cuente con información privilegiada, siempre que la parte a la que tenga acceso pueda incidir en la cotización o precio de las acciones de Compartamos S.A.B.

Se entiende por evento relevante, a los actos, hechos o acontecimientos, de cualquier naturaleza que influyan o puedan influir en los precios de las acciones de Compartamos S.A.B. que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Valores.

Se considera que tienen información privilegiada relativa a Compartamos S.A.B., salvo prueba en contrario:

- a. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los Comisarios, el Director General y demás directivos relevantes, así como los auditores externos de Compartamos S.A.B. y sus subsidiarias;
- b. Las personas que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más de las acciones representativas del capital social de Compartamos S.A.B.;
- c. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los Comisarios, el Director General y los directivos que ocupen el nivel jerárquico inmediato inferior al de éste, el Contralor Normativo, los factores y dependientes, o los equivalentes de los anteriores, de intermediarios del mercado de valores o personas que proporcionen servicios independientes o personales subordinados a Compartamos S.A.B., en cualquier evento relevante que constituya información privilegiada.
- d. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los Comisarios, el Director General y demás directivos relevantes, los factores y los auditores externos o los equivalentes de los anteriores, de personas morales que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más del capital social de Compartamos S.A.B.;

- e. La persona o grupo de personas que tengan una influencia significativa en Compartamos S.A.B. y, en su caso, en sus subsidiarias.
- f. Las personas que ejerzan poder de mando en Compartamos S.A.B.;
- g. Aquellas personas que realicen operaciones con valores apartándose de sus patrones históricos de inversión en el mercado y que razonablemente puedan haber tenido acceso a la información privilegiada<sup>5</sup> a través de las personas a que se refieren los incisos anteriores.

Las personas señaladas en los incisos anteriores están obligadas a guardar confidencialidad de la información a la que tengan acceso, por lo que deberán abstenerse de usarla o transmitirla a otra u otras personas, salvo que por motivo de su empleo, cargo o comisión, la persona a la que se le transmita o proporcione deba conocerla.

Las personas que dispongan de información privilegiada, en ningún caso podrán:

- a. Efectuar o instruir la celebración de operaciones, directa o indirectamente, sobre acciones emitidas por Compartamos S.A.B., cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información privilegiada que posean;
- b. Proporcionar o transmitir la información a otra u otras personas, salvo que por motivo de su empleo, cargo o comisión, la persona a la que se le transmita o proporcione deba conocerla.
- c. Emitir recomendaciones sobre las acciones de Compartamos S.A.B., cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información privilegiada que posean.

Adicionalmente, las personas señaladas con anterioridad tendrán prohibido adquirir, directa o indirectamente, acciones emitidas por Compartamos, durante un plazo de tres meses<sup>6</sup> contado a partir de la última enajenación que hubieren realizado sobre las

---

<sup>5</sup> Se entenderá que razonablemente pudieron haber tenido acceso a la información privilegiada, aquellas personas que hubiesen tenido contacto o sostenido comunicación, por cualquier medio con: i) el cónyuge, la concubina o el concubinario de las personas a que se refieren los incisos a) a f) anteriores, ii) las personas que tengan vínculos de parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el cuarto grado, con las personas a que se refieren los incisos a) a f) anteriores, y iii) los socios, asociados y los copropietarios de las personas a que se refieren los incisos a) a f) anteriores.

<sup>6</sup> Este plazo no será aplicable a las operaciones que, entre otros, realicen por cuenta propia los intermediarios del mercado de valores, las sociedades de inversión y las instituciones de seguros y de fianzas, tengan por objeto títulos emitidos por Compartamos S.A.B. representativos de un pasivo a su cargo, representen adquisiciones o enajenaciones de acciones realizadas por directivos o empleados de Compartamos S.A.B., adquiridas con motivo del ejercicio de opciones derivadas de prestaciones o planes otorgados, previamente aprobados por la asamblea de accionistas de Compartamos S.A.B. y que prevean un trato general y equivalente para directivos o empleados que mantengan condiciones similares de trabajo; autorice expresamente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

acciones señaladas. Esta prohibición también será aplicable a las enajenaciones, pero con relación a la última adquisición que hubieren efectuado.

Las operaciones que realicen las personas que dispongan de información privilegiada y aquellas que se realicen en contravención de lo previsto anteriormente, incluso aquéllas concertadas fuera del territorio nacional que tengan algún efecto dentro de éste, serán objeto de las sanciones establecidas en la Ley del Mercado de Valores.

## **Relaciones**

Mantenemos sanas relaciones con consejeros y colaboradores, clientes, proveedores y autoridades.

### Relaciones con consejeros y colaboradores

Yastás no discrimina con base en la raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, estado civil, capacidades diferentes, de cualquier persona, en lo que se refiere a la designación de consejeros, al reclutamiento, contratación, entrenamiento, promoción, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo.

En consecuencia, todas las decisiones y acciones relacionadas a la designación y al empleo (contrataciones y promociones) se basarán en evaluaciones válidas que muestren si la persona está calificada y apta para desempeñar el cargo o puesto.

La designación y el empleo con Compartamos Servicios S.A. son a voluntad de ambas partes. Tanto Compartamos Servicios S.A. como el consejero o colaborador tienen la opción de terminar la relación de consejero o empleo en cualquier momento y por cualquier motivo, siempre y cuando se mantenga el estricto cumplimiento de las leyes laborales y demás aplicables de México.

### Obligaciones de colaboradores

Se espera de todos los colaboradores una asistencia puntual y regular a sus labores diarias. Sin embargo, reconoce que bajo ciertas circunstancias, las personas necesitan ausentarse de sus labores por diversas razones que pueden incluir: enfermedades, accidentes, incapacidades médicas personales o de dependientes menores de edad, fallecimiento de familiares, o bien permisos especiales de ausentarse con o sin goce de sueldo.

En el tema de ausencia, se hace distinción en cada una de ellas, si ha sido una ausencia autorizada o una ausencia no autorizada. Por ello se han emitido los procedimientos de control de asistencia del personal y de los permisos de ausencia, a los que podrá remitirse el colaborador para cumplir con su obligación de asistencia puntual y regular.

Además de lo anterior, los colaboradores están obligados a:

- a. Abstenerse de dar instrucciones a colaboradores o clientes, que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
- b. Cuando tengamos colaboradores bajo nuestra responsabilidad, supervisar que realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
- c. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento a la Comisión de Honor a través de los medios de denuncias institucionales para su determinación y sanción.
- d. Proporcionar a las personas que tomen decisiones, información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan realizar sus funciones en el mejor interés de Yastás.
- e. Registrar en la contabilidad y en los sistemas todas las operaciones financieras que realicen, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto, y sujetos a revisión por parte del Auditor General Interno y del Auditor Externo.
- f. Reportar al Área de Control Interno aquellas operaciones sospechosas o relevantes que se detecten, para que se tomen las acciones pertinentes.
- g. Cuidar que la atención, el trato y las palabras hacia los demás no se confundan con caricias y familiaridades que no corresponden al lugar ni a la relación profesional entre colaboradores.
- h. Recopilar y contar con los elementos necesarios que sustenten la terminación laboral con cualquier colaborador.
- i. Reportar en tiempo y forma cualquier trámite administrativo interno y externo, y en su caso, la omisión del mismo.
- j. Reportar cualquier acto de inseguridad en perjuicio del mismo colaborador, de cualquier compañero de trabajo, de clientes o de Yastás.
- k. No recibir documentación o paquetes si se desconoce su procedencia o la persona encargada de entregarlo no se identifica.

#### Obligaciones de consejeros

Los consejeros, además de observar las obligaciones anteriores, deberán recibir y aprobar anualmente un informe del Director de Filosofía Corporativa indicando que ha revisado que todos los directivos, funcionarios (gerentes) y demás colaboradores; se han certificado en la comprensión del Código, en un plazo de 90 días posteriores a su contratación; y del Director de Yastás, un informe de que todos los directivos y funcionarios, en sus respectivas responsabilidades, han cumplido con las políticas y procedimientos de Control Interno establecidos en los manuales para:

- a. Asegurar que todo colaborador que comprometa a Yastás en una operación tenga la autorización para hacerlo.
- b. Asegurar que los colaboradores tengan el entrenamiento necesario para las operaciones que realicen y que cumplan con los requisitos reglamentarios aplicables o relevantes.
- c. Establecer procedimientos y medios de control para que se observe la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene Yastás.

#### Obligaciones del Área Comercial

El Área Comercial, además de observar las obligaciones establecidas para los colaboradores, deberá:

- a. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes (colaborador, proveedor y comisionista) las políticas relacionadas con los servicios prestados.
- b. Observar el uso del uniforme para tener una presentación personal acorde con la práctica profesional, brindando ante los clientes una imagen corporativa adecuada.
- c. Validar que las solicitudes de afiliación sean requisitadas en forma correcta y verificar que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en las políticas internas.
- d. Utilizar solamente las cartas de trabajo, de identificación, folletería y manuales de capacitación que proporcione Yastás.
- e. Guardar la más absoluta reserva respecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos y datos de los clientes y colaboradores.
- f. Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo a las políticas internas.
- g. Hacer hincapié a sus comisionistas que es muy importante que no le comuniquen a nadie sus usuarios y contraseñas.

#### Prohibiciones para los colaboradores

- > Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.

- > Establecer sanciones económicas a colaboradores que no obedezcan a las establecidas en las políticas y procedimientos.
- > Utilizar los recursos económicos y materiales para uso o beneficio personal.
- > Protagonizar e inducir a realizar escenas o comportamientos que vayan en contra de la moral y de las buenas costumbres.

#### Prohibiciones para los consejeros

- > Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra empresa o institución que compita con Yastás en cualquier mercado.
- > Participar, a título personal o en representación de Yastás, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como miembros del Consejo de Administración.

#### Prohibiciones para el área Comercial

1. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por la Dirección de Yastás.
2. Alterar o falsificar cualquier documento relacionado con los clientes, tales como Identificación oficial, comprobantes de domicilio, entre otros.
3. Atribuirse la representación de otro colaborador o suplantarlo.
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. Permitir que otro colaborador firme las solicitudes de afiliación correspondientes a sus comisionistas.
7. Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en los documentos de afiliación y cualquier otro documento. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.
8. Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por Yastás y/o normatividad vigente.
9. Recibir u obtener solicitudes de afiliación suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
10. Obtener de los comisionistas potenciales, o actuales, solicitudes de afiliación mediante engaño o simulación.
11. 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.

12. Pedir a los clientes la tramitación de cuentas de ahorro a las que pueda tener acceso el colaborador.
13. Solicitar dinero a colaboradores subalternos por cualquier causa.
14. Llevar a cabo eventos externos para la recolección de dinero, que conlleve un beneficio propio o de algún comisionista.
15. Condicionar la afiliación de algún Comisionista con la compra o solicitud de otro producto.
16. Recibir dinero de las inversiones de los Comisionistas.
17. Utilizar formatos no autorizados para la prospección, conquista, afiliación, capacitación y asesoría de comercios.
18. Hacer mal uso los recursos tangibles (automóvil, teléfono celular, tarjeta de gasolina, impresora, etc.) que se les proporcione para el desempeño de sus funciones. No se podrán utilizar para fines personales, ni se podrán prestar a terceros sin previa autorización de la Subdirección Comercial o la Dirección de Yastás.
19. Afiliar comercios sin el pleno y libre consentimiento del dueño, ya sea por falta de conocimiento de las implicaciones de la afiliación o por que exista algún tipo de coerción.
20. Solicitar y/o recolectar dinero de cualquier cliente.
21. Utilizar los medios de transporte de la Institución para transportar a cualquier cliente actual o potencial

#### Relación con clientes /comisionistas

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

- a. No favorecer a un comisionista sobre otro.
- b. No establecer relaciones de amistad o complicidad con los comisionistas, que puedan ser perjudiciales para Yastás.
- c. Cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos, procedimientos y metodología.

Por ello, está prohibido:



- a. Utilizar medios intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de un contrato.
- b. Dirigirse a los comisionistas, proveedores o usuarios finales con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de forma agresiva, humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
- c. Recibir pagos en efectivo de los clientes.
- d. Realizar depósitos a nombre de un comisionista, aun cuando éste último dé su consentimiento.
- e. Conducir a los clientes para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de un colaborador o de otro cliente.

#### Relación con emisores

Los colaboradores que tengan contacto con nuestros emisores deberán:

- a. Apegarse a la legislación civil y mercantil vigente.
- b. Abstenerse de dar y recibir regalos onerosos por parte de o para los emisores.
- c. No beneficiar a un emisor sobre otro para obtener beneficios personales.
- d. Dar aviso al área de Control Interno en caso de existir algún tipo de relación familiar o sentimental entre el colaborador y algún emisor.
- e. En caso de existir alguna asociación personal de un colaborador con algún emisor se deberá dar aviso al área de Control Interno.
- f. Someter a concurso transparente a los emisores de manera que se garantice la participación justa y equitativa de los mismos.
- g. Evitar establecer relaciones de amistad o complicidad con los emisores, que puedan ser perjudiciales para Yastás.
- h. Abstenerse de obtener de forma individual un descuento especial por parte de nuestros emisores en sus productos o servicios, salvo que éste sea un beneficio para todos los colaboradores de Yastás.
- i. Dirigirse a los emisores con total respeto, evitando palabras altisonantes, ofensivas (ni en forma de broma), con gritos de forma agresiva, humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.

### Relación con proveedores

Trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como el que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.

Los consejeros y colaboradores que negocien la adquisición de los bienes y servicios, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada operación, buscando siempre el beneficio de Yastás y del Grupo.

La compra de bienes y servicios se llevará a cabo mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.

La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

Los colaboradores y consejeros están obligados a dar a conocer el Código a proveedores o consultores, y asegurar que éste se vea reflejado en su trabajo relativo a Yastás.

#### *Está prohibido:*

- > Aceptar regalos, viajes o servicios que pudiera considerarse que comprometen la toma de decisiones de los colaboradores respecto a la selección y/o permanencia con proveedores. Se considera que no se compromete la toma de decisiones si existe algún tipo de obsequio que no rebase los \$1,000 pesos.
- > Obtener de forma individual un descuento especial por parte de nuestros proveedores en sus productos o servicios, salvo que éste sea un beneficio para todos los colaboradores.

### Relación con autoridades

Nos apegamos a las leyes y reglamentos que establecen las diferentes autoridades en el desarrollo de nuestras actividades. Los consejeros y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

- > Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de Yastás.
- > En caso de que las autoridades señalen, o las revisiones internas descubran que no se está cumpliendo con alguna ley o regulación, los colaboradores deberán avisar a su jefe inmediato y al Área de Control Interno, y tanto consejeros como colaboradores, deberán actuar para regularizar la situación y evitar posibles inconvenientes y/o gastos derivados de la situación.

Relación con la competencia

La experiencia nos demuestra que la competencia es sana, nos obliga a ser mejores y a hacer mejor nuestro trabajo, a ser más eficientes, obliga a las autoridades a crear una regulación legal en la materia que proteja a nuestros clientes a ser los mejores en nuestro ramo. Al final, el cliente debe ser el más beneficiado porque puede elegir la mejor opción.

Por esta razón, nunca emprenderemos acciones encaminadas a restringir la competencia. Los consejeros y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

- a. Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación o la tergiversación de algún hecho o información específica.
- b. No desacreditar o proporcionar información falsa sobre la competencia.
- c. Utilizar información delicada de otras empresas (siempre y cuando haya sido obtenida lícitamente) exclusivamente para fines comerciales legítimos y facilitarla únicamente a los colaboradores que la necesiten para realizar sus actividades.
- d. Ser claros cuando los clientes pregunten si alguna otra subsidiaria es o no parte del Grupo, o si algún ex colaborador no sigue siendo parte de Yastás o del grupo; pero nunca aprovechar esa oportunidad para descalificarlos.

*Está prohibido:*

- a. Reunir información sobre la competencia por medios no éticos, como falsear la propia identidad, inducir a un accionista, consejero, colaborador o proveedor de la competencia a divulgar información confidencial, u obtener acceso a la información confidencial de la competencia, ya sea directamente o a través de terceros.
- b. Discutir con la competencia precios, propuestas, márgenes, costos, rebajas, términos de venta, capacidades de distribución, clientes, planes comerciales o estrategias de distribución actuales o futuras para productos o servicios de la competencia. La única excepción a esta regla es cuando la competencia divulga públicamente esta información.
- c. Llegar a acuerdos con competidores como medida tendente al reparto de clientes y/o territorios de venta. Cuando la competencia proponga cualquiera de estas prácticas, es obligación de los colaboradores involucrados avisar inmediatamente a su jefe inmediato, al Área de Control

Interno, al Director de Yastás y al Presidente del Consejo de Administración.

- d. Obtener por medios impropios secretos comerciales u otra información privada o confidencial de nuestros competidores.
- e. Contratar a personas de la competencia sólo con el objeto de obtener información confidencial.
- f. Contratar a personas que provengan de empresas catalogadas como competencia desleal.
- g. Utilizar como recursos de venta las malas acciones de la competencia. Los colaboradores deberán enfocarse en hablar de las ventajas de Yastás.
- h. Desacreditar a la competencia: retirar, cubrir o modificar su propaganda.
- i. Caer o inducir en provocaciones con personas de la competencia. Los colaboradores siempre deben ofrecer un trato respetuoso, que refleje nuestros valores.
- j. Ridiculizar los intentos de crecimiento de otra empresa, o institución.
- k. Trabajar o colaborar simultáneamente con otra organización que sea competidor de Yastás o de alguna de las subsidiarias del Grupo.

## **Corrupción**

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. En Yastás la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos los que nos rodean, ya que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

Está prohibido:

- a. Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones y/o información, en cualquier caso. Se entiende como falsear las operaciones, el reporte de operaciones ficticias, conocido con el nombre de fraude, sobre seguros, terminales de operaciones, compras y gastos, así como el cobro de cheques, falsificando endosos o comprobantes.
- b. Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo, o colaboradores que se encuentren en el desempeño de sus funciones.

- c. Sobornar o dejarse sobornar con dádivas u otra manera para alterar o aparentar una verdad.
- d. Ocultar y/o no enviar en tiempo y forma información relativa a encuestas institucionales. Se considerará fraude administrativo.
- e. Alterar o falsificar información relativa a encuestas institucionales.
- f. Influir o ejercer coerción sobre colaboradores para responder encuestas institucionales.
- g. Vender, comprar y/o negociar cartera de clientes con cualquier colaborador.
- h. Expedir o firmar cartas de recomendación.

## **Acoso**

Procuramos un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual, cada consejero o colaborador sea tratado con dignidad y respeto. Se tomarán todas las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas dado el caso.

### Acoso sexual

El acoso sexual es aquella conducta en donde una persona, sin importar su sexo, investida de autoridad, solicita favores de tipo sexual a base de intimidaciones o a cambio de mejores posiciones laborales o recompensas de distinta clase.

Se reprueba y se castiga el acoso sexual hacia cualquier persona, colaborador, cliente, proveedor, consejero o accionista de la manera más severa, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de Yastás.

### Hostigamiento

Rechazamos el hecho de que un consejero o colaborador sea molestado por otros consejeros o colaboradores, debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Deberán abstenerse de la crítica y la burla hacia otro consejero o colaborador, ya que puede afectar negativamente su dignidad y desempeño en el trabajo.

Está prohibido:

- a. Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
- b. Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.

- c. Criticar o burlarse de otro colaborador o comisionista.
- d. Difamar y dañar la imagen de un colaborador, ex colaborador, comisionista o ex comisionista.
- e. Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador o comisionista realice o encubra actividades que violen las políticas de Yastás así como lo establecido en el Código.
- f. Intimidar o tomar represalias con colaboradores o comisionista que hagan uso de los medios de denuncia institucionales o contesten encuestas de opinión sobre el clima laboral de su área u oficina.
- g. Ejercer presión sobre colaboradores, comisionistas, proveedores, consejeros o accionistas para que mencionen si han hecho uso de los medios de denuncia.

### **Uso de activos y servicios**

Las herramientas de trabajo, bienes y servicios que se te proporcionan, son para el desempeño exclusivo de tus funciones, debiendo ser utilizados con propiedad, sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios. De la misma forma, debes de respetar los elementos de trabajo de los otros colaboradores, evitando tomarlos o usarlos sin el consentimiento de ellos.

Se prohíbe el uso de cualquier herramienta de trabajo, proporcionada por Yastás, para beneficio personal, así como para la distribución y acceso de fotografías y objetos pornográficos, o información e imágenes que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

Asimismo está prohibido:

- > Utilizar el presupuesto para fines distintos a lo designado.
- > Instalar en los equipo de cómputo algún software que no siga las políticas y procedimientos Internos.

### **Cuidado del buen nombre y las marcas Yastás, Compartamos S.A.B. y sus Subsidiarias**

Cuida nuestra marca, al realizar lo mejor posible todas nuestras acciones diarias la fortalecemos.

Está prohibido:

- a. Utilizar las herramientas de trabajo que se te brindan para acudir a lugares o utilizarlos en situaciones que puedan afectar o poner en entredicho el buen nombre de Yastás.
- b. Portar el uniforme fuera de la jornada laboral o para actividades distintas al desempeño de tus funciones.
- c. Hacer mal uso del automóvil, teléfono celular y/o equipo de cómputo asignado utilizándolos 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 Yastás, así como prestar / rentar proporcionarlos a terceros no autorizados.
- d. Participar en riñas o peleas portando el uniforme.
- e. Utilizar las instalaciones para cualquier actividad distinta a las funciones propias del negocio.
- f. Hacer mal uso de la marca (subir información, opinar, criticar, entre otros) en medios electrónicos, redes sociales o cualquier otro medio.
- g. Difundir videos o fotografías con actividades internas en cualquier medio de comunicación.

En el caso de personas que no sean colaboradores y hagan mal uso de la imagen o atenten contra de ella a través de cualquier medio o forma, se iniciarán las acciones legales con la autoridad correspondiente para proceder en su contra y responder por el daño causado.

## **Ambiente Laboral**

Nos esforzamos por crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de los colaboradores en su trabajo.

Está prohibido:

- a. Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga o sustancia prohibida para la salud.
- b. Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los eventos y festejos institucionales, y evitando en ellos, el abuso de dichas bebidas.

- c. Conceder promociones y aumentos sin sustento.
- d. Favorecer a determinados colaboradores asignando tareas preferentes, o permitiéndoles conductas o ventajas especiales.
- e. Dirigirse a los colaboradores que están a tu cargo con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos, de forma agresiva, humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
- f. Condicionar u obligar a los colaboradores a participar en eventos extra laborales.
- g. Obligar a los colaboradores a participar en rifas o colectas.
- h. Negar el derecho de vacaciones a colaboradores sin justificación alguna.

## **Interpretación**

En caso de duda o controversia sobre la interpretación o aplicación del Código, los colaboradores deberán consultar directamente a las áreas de Filosofía Yastás o Seguimiento a Denuncias del Código de Ética para resolver sus dudas.

## **Medios de Denuncia y Comisión de Honor**

### **Medios de Denuncia**

Son los medios de comunicación institucionales a través de los cuales se reporta el incumplimiento de las Normas de Conducta, garantizando absoluta confidencialidad.

Vive nuestros valores y ayúdanos a conservarlos; denuncia cualquier incumplimiento de las normas de conducta a través de los medios de comunicación institucionales del Grupo establecidos para ello. Se tiene para tal motivo una cuenta de correo electrónico y una línea telefónica gratuita, los cuales son exclusivos para estos efectos.

El uso de los medios institucionales te garantiza absoluta confidencialidad, ya que la Comisión de Honor del Grupo recibirá tu denuncia a través de la Unidad de Seguimiento al Código de Ética del Grupo y tomará las acciones apropiadas:

- > Puedes mandar un correo electrónico a: [denunciayastas@compartamos.com](mailto:denunciayastas@compartamos.com)
- > Puedes llamar a nuestra línea: 01-800-5061-264 seleccionando la opción tres.



- › A través de la página Web de Compartamos: [www.compartamos.com](http://www.compartamos.com) en el apartado "Acerca de Compartamos/Código de Ética".

Antes de hacer cualquier tipo de denuncia relativa al Código, toma en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Razona muy bien antes de actuar.

- › Evalúa las opciones y consecuencias.
- › Considera, ¿quién puede verse afectado con tu decisión en caso de que tu percepción no sea correcta?

2. Procede con confianza.

- › Comunica tu decisión y los fundamentos a través de los medios de denuncia institucionales.

Recuerda que un valor muy importante es la **honestidad**, por lo que las denuncias deberán ser objetivas, fundamentadas y sustentadas; aportando para ello los elementos suficientes para probar el dicho imputado. Sé consciente que involucrar el prestigio de un consejero o colaborador inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código, te hace corresponsable.

Si existiera alguna denuncia en contra del área de Filosofía Corporativa o Unidad de Seguimiento a Denuncias del Código de Ética, el denunciante deberá presentar su denuncia directamente a la Dirección de Auditoría y ésta la turnará a la Comisión de Honor del Grupo y vigilará su seguimiento hasta su conclusión. Si existiera una denuncia en contra de la Dirección de Auditoría, deberá presentarla directamente al Comité de Auditoría. Si la denuncia fuera en contra del Presidente del Consejo, deberá presentarse a la Asamblea de Accionistas, y si la denuncia fuera en contra del Presidente Ejecutivo, el denunciante la deberá presentar al Consejo de Administración.

Las áreas antes mencionadas deberán eximirse de participar en cualquier sesión o manejo de información respecto a la denuncia.

### **Comisión de Honor**

La Comisión de Honor está integrada por colaboradores de alta solvencia moral, con antigüedad dentro del Grupo, que sean elegidos por mayoría directa por parte de los actuales miembros y que no hayan sido objeto de actas administrativas o amonestaciones.

La Comisión de Honor evaluará cada violación de un colaborador al Código que se presente, escuchará a las distintas partes involucradas y resolverá, en su caso, sobre la aplicación de sanciones, de acuerdo a lo estipulado dentro del Reglamento Interior

de Trabajo, exceptuando aquellos asuntos que por su naturaleza deban ser atendidos directamente por el Consejo de Administración.

Las sanciones que imponga la Comisión de Honor serán consistentes y congruentes en todo momento con la severidad de la falta al Código que dio lugar a tal imposición, siendo la decisión de la Comisión de Honor inapelable.

La Comisión de Honor del Grupo podrá proponer a la Dirección de Yastás la modificación o incorporación de nuevos lineamientos al Código.

En el caso de violaciones al Código por consejeros o accionistas, el Presidente del Consejo de Administración las atenderá y propondrá a la mayoría de los accionistas una sanción inapelable, la cual deberá ratificarse en la siguiente asamblea ordinaria de accionistas, independientemente de las sanciones previstas para consejeros en las leyes aplicables.

## **Tipos de Sanciones**

Las violaciones al presente Código de Ética y Conducta serán calificadas a través de la Comisión de Honor del Grupo y sancionadas a través de cualquiera de las siguientes sanciones:

- > Amonestación verbal
- > Amonestación por escrito
- > Acta Administrativa
- > Suspensión en el trabajo de 1 a 8 días

**La amonestación verbal:** Es la medida disciplinaria que se le impone a los Colaboradores por conducto del representante de la Comisión de Honor que la misma señale, su jefe directo o el área de Relaciones Laborales, si aplica, la cual consiste en una llamada de atención verbal por el incumplimiento u omisión de las políticas y obligaciones propias del Colaborador, misma que deberá realizarse en un lugar independiente al lugar donde se encuentren los demás Colaboradores, como por ejemplo un cubículo, una oficina y de la cual deberá hacerse del conocimiento de la Dirección de Personas y Área de Relaciones Laborales o su homologo en cada Subsidiaria.

**La amonestación por escrito:** Es la medida disciplinaria que se impone a los Colaboradores por conducto del Gerente, Director de Área o Área de Relaciones Laborales, si aplica, en la que se notificarán las causas que dieron origen a la sanción, exhortándolo a que modifique su conducta, misma que deberá firmar de conformidad y archivarse en su expediente laboral.

**El acta administrativa:** Es la medida disciplinaria que se impone a los Colaboradores por conducto del Gerente, Director de Área o Área de Relaciones Laborales, si aplica, en la que se notificarán las causas que le dieron origen, en el entendido de que el Grupo analizará las causas sin perjuicio de tomar una determinación posterior.

**La suspensión temporal de funciones:** Es la medida disciplinaria que se le impone a los Colaboradores por conducto de la Dirección de Personas, o su homólogo en cada Subsidiaria, por incumplimiento a las causas previstas en el Reglamento Interior de Trabajo, e implica que éstos dejen de laborar por un lapso que no será mayor de ocho días hábiles y conjuntamente dejará de percibir sus remuneraciones correspondientes a los días de aplicación.

En caso de que la falta al Reglamento, al Código de Ética y Conducta, a la Ley, al contrato o a las políticas sea considerada como grave, procederá la rescisión de contrato individual respectivo, independientemente de que el **Colaborador** sea acreedor de las sanciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otra índole que se le pudieran imponer en razón de tal incumplimiento grave.

Los **Colaboradores** tendrán en todo momento el derecho de ser escuchados previo a la aplicación de sanciones antes señaladas, siempre que hagan valer su derecho en forma verbal o por escrito, ante el Gerente de área, Relaciones Laborales, Director de área, o directamente ante la Comisión de Honor.

### **Seguimiento y actualización del Código**

Para verificar la correcta aplicación de los principios enunciados en el Código, se aplicarán encuestas de clima y servicio: de carácter interno con colaboradores y de carácter externo con clientes y proveedores. Estas encuestas ayudarán a detectar desviaciones que puedan afectar el sano desarrollo de nuestras actividades y servirán para implementar, en su caso, mecanismos que garanticen la correcta interpretación y observancia de los principios.

La responsabilidad inmediata del diseño, periodicidad y aplicación de las encuestas y de la revisión de los resultados obtenidos recae en la Dirección de Filosofía Corporativa, la cual deberá coordinar los esfuerzos con la Dirección de Yastás para alcanzar la meta planteada.

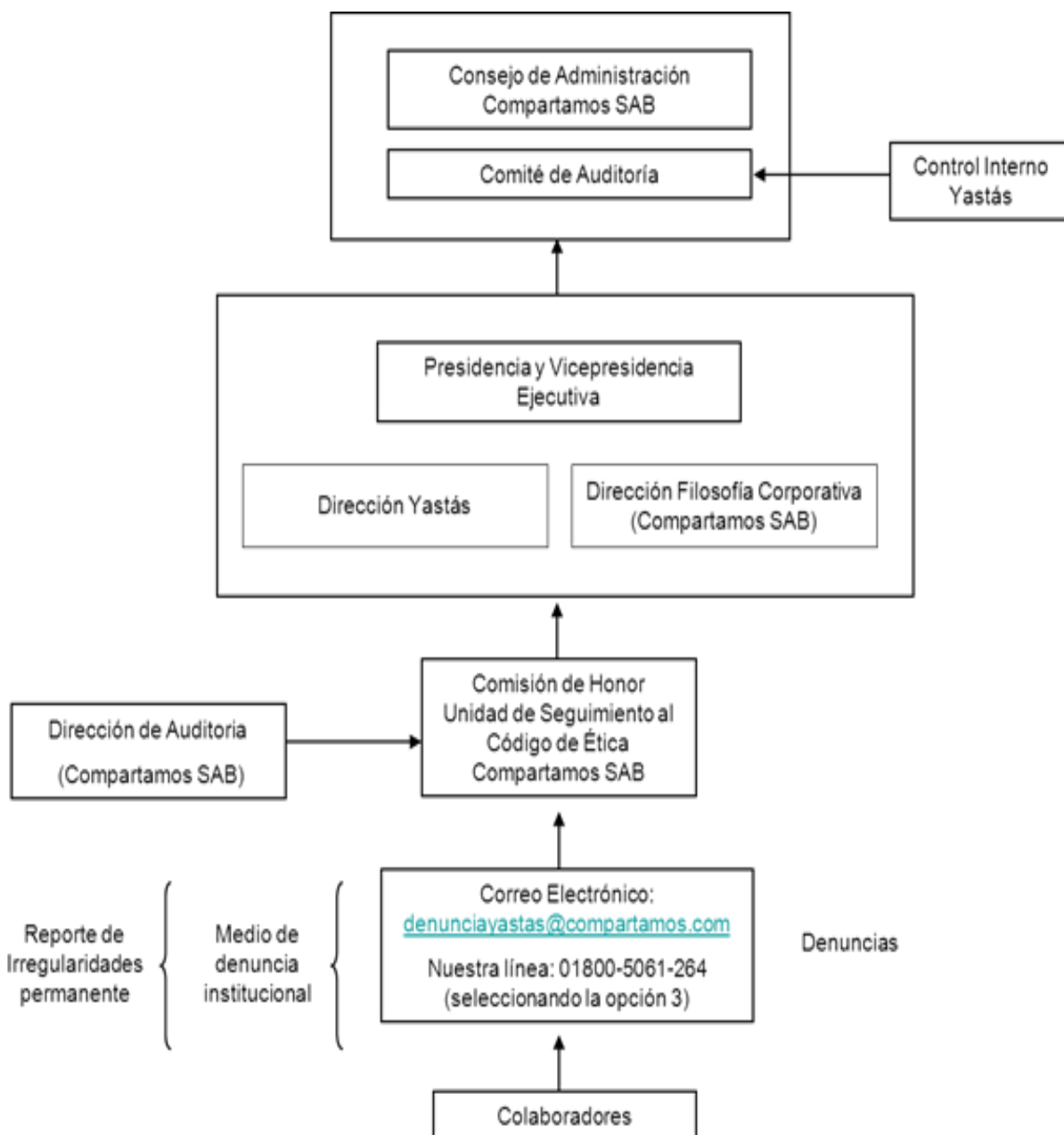
Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas deberán ser informados al Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y a todos aquellos colaboradores que el Consejo de Administración determine.

La Dirección de Yastás es la responsable de proponer actualizaciones y difundir por lo menos una vez al año el Código, pudiendo asignar a un equipo específico esta labor. Toda actualización deberá presentarse la Dirección de Filosofía Corporativa y al Comité de Auditoría para su aprobación.

Asimismo, la Dirección de Yastás deberá asegurar que la difusión del Código se realice íntegramente para toda persona que presta sus servicios en Yastás.

De igual forma, la Dirección de Yastás deberá asegurar que la difusión de las actualizaciones al Código se realice íntegramente para todos los colaboradores, previamente aprobado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría.

## Organigrama del Sistema de Monitoreo de Denuncias



## Carta Compromiso

Yo, \_\_\_\_\_ como colaborador de Compartamos Servicios, S.A, de C.V., 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 Yastás.

Entiendo la importancia que tiene para Compartamos Servicios el Código de Ética y Conducta, 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, 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 Yastás.

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

Número de nómina: \_\_\_\_\_

**\*Esta carta no podrá ser modificada ni remplazada  
2012**