

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

**GRUPO COMPARTAMOS**

México D.F., a 05 de diciembre de 2012

# Contenido

<b>CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL GRUPO .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>I. SUJETOS Y OBJETIVO DEL CÓDIGO .....</b>	<b>6</b>
<b>II. NUESTRA FILOSOFÍA.....</b>	<b>7</b>
FUNDAMENTOS .....	7
NUESTRA PROMESA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE .....	9
<b>PROPÓSITO .....</b>	<b>9</b>
<b>MÍSTICA .....</b>	<b>10</b>
<i>Persona</i> .....	10
<i>Servicio</i> .....	11
<i>Responsabilidad</i> .....	12
<i>Pasión</i> .....	13
<i>Trabajo en Equipo</i> .....	14
<i>Rentabilidad</i> .....	14
<b>III. ÉTICA Y CONDUCTA .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. NORMAS DE CONDUCTA .....</b>	<b>16</b>
CONFLICTO DE INTERESES .....	16
Medidas para prevenir conflictos de intereses .....	16
USO DE ACTIVOS Y SERVICIOS .....	18
MANEJO DE INFORMACIÓN .....	19
Medidas para prevenir el uso indebido de la información .....	19
Confidencialidad de la información disponible .....	19
Del uso indebido de la información .....	20
De los criterios para diseminar información pública .....	21
INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....	22
CORRUPCIÓN .....	24
RELACIONES .....	24
Relaciones con consejeros, comisarios y colaboradores .....	24
Obligaciones de consejeros .....	25
Obligaciones de colaboradores .....	25
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo .....	26
(PLD y FT) .....	26
Prohibiciones para los consejeros .....	26

Prohibiciones para los colaboradores .....	26
Relación con proveedores .....	27
Relación con la competencia .....	27
AMBIENTE LABORAL .....	29
ACOSO .....	29
Acoso sexual.....	29
Hostigamiento.....	30
CUIDADO DEL BUEN NOMBRE Y LAS MARCAS DEL GRUPO .....	30
<b>INTERPRETACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>V. MEDIOS DE DENUNCIA .....</b>	<b>31</b>
<b>VI. COMISIÓN Y SUBCOMISIONES DE HONOR .....</b>	<b>32</b>
<b>VII. TIPOS DE SANCIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>VIII. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO .....</b>	<b>34</b>
<b>IX. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE MONITOREO DE DENUNCIAS</b> ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	

Estimado consejero o colaborador:

Bienvenido a nuestro Grupo. Desde nuestro origen, hemos trabajado para llevar oportunidades y lograr un propósito: erradicar la exclusión, generando valor social, económico y humano. Nuestros clientes son nuestra razón de ser, a ellos nos debemos y queremos servirles con calidez y calidad.

Nuestra mística, que son fuertes valores compartidos, delinean nuestra personalidad y se expresan a través de acciones concretas que siempre buscan el bien de los demás. Al formar parte del Grupo en alguna de nuestras empresas recibes la invitación a vivir estos valores, a ser una mejor persona actuando éticamente en todas las facetas de tu vida.

Hoy, formas parte de nuestro equipo, hemos sido un equipo ganador a lo largo de nuestra historia, donde nuestro mayor diferenciador y tesoro es la vivencia fiel de nuestra Filosofía, la cual tú construyes diariamente con cada una de tus acciones, actitudes y decisiones.

Ponemos en tus manos nuestro Código de ética y conducta que nos ayuda a conocer y vivir nuestra Filosofía. No es sólo para leerse, es para vivirse; es la herramienta fundamental que te guiará en tu actuar diario.

Te invitamos a comprometerte para crear un ambiente laboral donde tú puedas crecer personal y profesionalmente.

Buscamos asegurar que todos y cada uno recibamos un trato digno y respetuoso, además ponemos a tu disposición nuestros Medios de denuncia que te protegen a ti como colaborador. Acude a ellos con confianza cuando alguien infrinja nuestro Código. Proteger la vivencia del Código de ética y conducta es protegernos a cada uno de nosotros.

Seamos todos dignos de recibir el legado que muchos, con su trabajo, han construido para bien de nuestros clientes y del mundo. Busca siempre ser una mejor persona, para ti mismo, para tu familia y para la sociedad.

¡Bienvenido!

Carlos Labarthe Costas

Carlos Danel Cendoya

*Dirección General del Grupo*

## INTRODUCCIÓN

Comentario [MCR2]: Nuevo

**Grupo Compartamos** es un grupo conformado por varias empresas, una Fundación y Áreas de Apoyo, con un Propósito en común.

**Nuestras empresas** son la parte más visible y memorable de nuestro actuar. Nos permiten ver florecer, prosperar y mejorar a millones de personas, gracias al compromiso de miles de nuestros colaboradores.

Por medio de ellas generamos oportunidades de desarrollo, nuevos desafíos y logros.

## GLOSARIO

Comentario [MCR3]: Nuevo

Algunos términos utilizados en nuestras empresas:

- > **Compartamos Banco:** Banco especialista en microfinanzas.
- > **Microfinanzas:** servicios financieros que ofrecen, a personas productivas de la base de la pirámide, acceso a créditos, cuentas de ahorro, seguros y otros servicios que contribuyen al desarrollo de sus negocios y sus familias.
- > **Clientes:** personas de la base de la pirámide que, por lo general, no cuentan con acceso a servicios financieros para su desarrollo y crecimiento.
  
- > **Aterna:** agente de seguros y fianzas especializado en microseguros.
- > **Microseguros:** mecanismos de prevención que generan una red de seguridad para las personas de la base de la pirámide, para que en el momento de ocurrir una eventualidad inesperada, el impacto en el ingreso familiar no sea tan drástico y la recuperación de la calidad de vida sea más rápida.
- > **Socios:** canales de distribución que atienden a las personas de la base de la pirámide.
- > **Proveedores:** aseguradoras que cubren el riesgo de los productos y servicios que ofrecemos.
- > **Clientes:** personas de la base de la pirámide que por lo general no cuentan con acceso a mecanismos formales de prevención para enfrentar imprevistos.
  
- > **Yastás:** administrador de comisionistas que atiende la red de pagos y operaciones electrónicas.
- > **Emisores:** instituciones financieras, proveedores de servicios básicos (luz, agua, teléfono, etc.)
- > **Comisionistas:** microempresarios que buscan a través de Yastás ofrecer un canal de pago de servicios y operaciones financieras de manera confiable y conveniente a sus clientes.
- > **Usuarios finales:** hombres y mujeres que habitan en localidades donde no hay disponibilidad o acceso fácil al pago de servicios y a servicios financieros.
- > **Clientes:** usaremos este término para referirnos a emisores, comisionistas y usuarios finales.

- > **Compartamos Guatemala:** empresa de microcréditos.
- > **Clientes:** personas de la base de la pirámide que, por lo general, no cuentan con acceso a servicios financieros para su desarrollo y crecimiento.
  
- > **Crear:** institución peruana de microfinanzas.
- > **Clientes:** personas de la base de la pirámide que, por lo general, no cuentan con acceso a servicios financieros para su desarrollo y crecimiento.
  
- > **Fundación:** es el vehículo para establecer sinergias y alianzas para apoyar programas en beneficio de la familia en temas de educación y salud.

Se entiende por **colaborador** a todos los directivos, funcionarios y demás personas asignados al Grupo.

Se entiende por **proveedor** aquella persona física o moral que suministra, presta o pretende suministrar o prestar un bien o servicio al Grupo.

## I. SUJETOS Y OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código está dirigido a los colaboradores de Compartamos Servicios, S.A. de C.V. (a quien en lo sucesivo se denominará "Servicios"), así como a los colaboradores de Servicios asignados a Compartamos, S.A.B. de C.V. (a quien en lo sucesivo se denominará "Áreas de Apoyo"), Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple (a quien en lo sucesivo se denominará "Compartamos Banco"), Aterna, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. (a quien en lo sucesivo se denominará "Aterna"), Red Yastás, S.A. de C.V. (a quien en lo sucesivo se denominará "Yastás") y a Fundación Compartamos, A.C. (a quien en lo sucesivo se denominará la "Fundación"). De la misma manera, está propuesto para los colaboradores de: Compartamos, S.A. (a quien en lo sucesivo se denominará "Compartamos Guatemala"), Financiera Créditos Arequipa, S.A. (a quien en lo sucesivo se denominará "CREAR"). En lo sucesivo Servicios, Áreas de Apoyo, Compartamos Banco, Aterna, Yastás, Compartamos Guatemala, Crear y la Fundación se denominarán, en conjunto, "Grupo".

Comentario [MCR4]: Nuevo

Asimismo, el presente Código también está dirigido a los miembros del consejo de administración y comisarios de cada una de las empresas que integran el Grupo.

El objetivo del Código de Ética y Conducta ("Código") es compartir los valores éticos definiendo las conductas a seguir para accionistas, miembros del consejo de administración ("consejeros"), comisarios y colaboradores.

El Código promueve altos estándares para generar una conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad del Grupo, 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>.

<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.

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 del Grupo 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 la Dirección de Filosofía del Grupo<sup>4</sup> designe, renovando su compromiso con la vivencia y protección de nuestra Filosofía.

## II. NUESTRA FILOSOFÍA

Es nuestra forma de pensar y actuar.

- > Se compone de Propósito y Mística.
- > El Código de ética y conducta es la herramienta que la comunica y nos da criterios de cómo comportarnos.
- > La protegemos contando con Medios de denuncia.

**Comentario [MCR5]:** Cambio de Sentido de Propósito a Propósito

### FUNDAMENTOS

- a) Reconocemos que toda **Persona** es única e irreplicable 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. Actuamos según valores y principios éticos en todo momento.
  4. Sabemos que el fin no justifica los medios; nunca se justificará una mala acción aunque el resultado final sea o parezca bueno.
  5. 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.

**Comentario [MCR6]:** Cambio. Se incluye equidad de género

<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.

<sup>4</sup> El equipo de apoyo estará integrado por las personas que designe la Dirección General del Grupo.

6. Creemos que todas las personas son protagonistas de su propio desarrollo. Por ello, nuestro papel ante clientes y colaboradores es acercarles oportunidades de desarrollo.
  7. Construimos relaciones profesionales de calidad, respetuosas y transparentes entre accionistas, consejeros, comisarios y colaboradores, con nuestros clientes, socios, y proveedores.
  8. 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.
  9. Creemos en nuestro cliente como una persona comprometida, trabajadora, responsable y forjadora de un mejor futuro para su familia.
  10. El servicio a los demás y a nuestros clientes es nuestra razón de ser, por lo que protegerlos ofreciendo servicios financieros de manera responsable es primordial en nuestro hacer diario.
  11. Contribuimos al desarrollo integral de la persona, por lo que nuestra labor no termina al ofrecer nuestros servicios. Todas las acciones con clientes, socios y colaboradores deben ir cargadas de un valor agregado a través de nuestra Filosofía, que fomente una cultura fundamentada en valores y que repercutan en beneficio de él, su familia y toda la comunidad.
- b) Buscamos la promoción del **bien común**, contribuyendo al desarrollo de las personas de la base de la pirámide. 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. Estamos convencidos de que los servicios financieros son una semilla para el crecimiento humano y empresarial de nuestros clientes.
  2. Creemos que la microempresa es una pieza fundamental en el desarrollo económico y social de América.
  3. Distribuimos la riqueza generada llegando a más clientes, ofreciendo más servicios y creando fuentes de trabajo.
  4. Luchamos por consolidar una posición de liderazgo en la generación de oportunidades para la base de la pirámide.
  5. Administramos prudentemente el riesgo a través del uso de una tecnología estandarizada.
  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. Construimos un enlace entre nuestros clientes, proveedores, autoridades y los mercados financieros, estableciendo una relación ganar-ganar basada en la transparencia y la permanencia.
  8. Estamos convencidos que a través de acciones de Responsabilidad Social y Sustentabilidad contribuiremos a la creación de un mundo mejor. Fomentamos acciones de voluntariado, cuidado del medio ambiente y educación financiera entre nuestros colaboradores, clientes, socios y comunidades en las que tenemos presencia.

**Comentario [MCR7]:** Cambio. Se incluye Responsabilidad Social y Sustentabilidad

## NUESTRA PROMESA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Comentario [MCR8]: Nuevo

Para nosotros, lo más importante es la persona y nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo que se convierten en el centro de todo lo que hacemos y protegerlos es primordial en nuestro hacer diario.

Para proteger a nuestros clientes, construimos mecanismos eficaces que nos permitan mantenerlos como la fuerza impulsora de nuestras acciones. Informando y capacitando a nuestros colaboradores y clientes podemos ayudarles a tomar mejores decisiones que pueden ser críticas en sus vidas.

Con el fin de continuar ofreciendo finanzas responsables, es fundamental que cumplamos en nuestro actuar diario con los siguientes principios:

1. *Productos y servicios adecuados.* Desarrollar y ofrecer productos y servicios que atiendan diversas necesidades de las personas de la base de la pirámide, siendo indispensable analizar las necesidades específicas del cliente tomando en cuenta sus características, con la intención de que el producto o servicio ofrecido brinde valor y no le cause un daño que pueda afectar su calidad de vida.
2. *Transparencia.* Comunicar a los clientes información sobre precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que los clientes entiendan, para que puedan tomar decisiones informadas.
3. *Trato justo y respetuoso de los clientes.* Respetar en todo momento la dignidad de nuestros clientes comportándonos éticamente y ofreciéndoles un servicio de excelencia.
4. *Mecanismos para la resolución de quejas.* Informar claramente al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, mediante un sistema institucional responsable para administrar y resolver las quejas oportunamente.
5. *Privacidad de datos de los clientes.* Los datos del cliente son protegidos según los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en el secreto bancario o de protección de datos de cada país.

Comentario [MCR9]: Cambio de redacción en próximo CE

Adicionalmente, apoyamos los principios del *G-20 para la Protección del Consumidor Financiero*, los trabajos del *Task Force del B-20* en temas de inclusión financiera. Al mismo tiempo estamos involucrados en el esfuerzo internacional llamado "The Smart Campaign"<sup>5</sup>, encabezado por Acción Internacional.

Recuerda que protegemos al cliente porque ponemos sus intereses primero al proveer servicios financieros transparentes y responsables. A partir de hoy te unes a este compromiso.

## PROPÓSITO

Comentario [MCR10]: Cambia Sentido de Propósito a Propósito.

Nuestro Propósito es nuestra razón de ser: erradicar la exclusión financiera.

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

Se elimina la misión (sólo se mantiene en el Anexo de Compartamos Banco)

<sup>5</sup> Esfuerzo para consolidar la experiencia y conocimiento de las instituciones financieras líderes en el sector, que engloba los estándares mínimos y mejores prácticas de la industria en protección al cliente.

**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 mejores y con educación financiera utilizar los servicios financieros en su beneficio.

Deseamos seguir caminando bajo la misma luz que alguna vez inició este proyecto, sembrando nuestro propósito en más gente y viendo florecer a más personas.

Comentario [MCR11]: Nuevo

## MÍSTICA

La Mística es la vivencia de nuestros seis valores.

Los valores son convicciones profundas que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son una guía para nuestro comportamiento diario.

Comentario [MCR12]: Nuevo

La persona es 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 consejeros, comisarios y colaboradores a actuar, en su vida personal y laboral, guiados por valores, haciendo especial énfasis en nuestros seis valores institucionales.

## Valores

### Persona

Vivimos el valor de **PERSONA** buscando ser mejores y poniendo a la persona en el centro. Fomentamos el desarrollo integral de acuerdo al modelo FISEP.

Comentario [MCR13]: Nuevo

Para vivir este valor:

1. Descubre lo bueno que hay en ti y en los demás. Conoce y acepta tus propias limitaciones y busca mejorarlas.
2. Busca oportunidades de crecimiento personal. Tu desarrollo integral depende de ti.
3. Sé coherente en tu modo de pensar, hablar y actuar, basándote en principios y valores universales.
4. Sé honesto en tu comportamiento y en el manejo de bienes materiales y de conocimientos.

5. Guarda discreción y prudencia ante las confidencias personales.
6. Evita la murmuración, la crítica y la burla.
7. Respeta a los demás tratando a todos por igual.
8. Ponte en el lugar de los demás, comprendiendo sus circunstancias y promoviendo un mejor entendimiento entre todos.
9. Evita hacer juicios de los demás y pide perdón si ofendes o haces pasar un mal momento a alguien.
10. Considera que toda persona que se acerca a ti tiene algo importante que decir y merece toda tu atención.
11. Brinda oportunidades de desarrollo. Tú creces en la medida en que las personas a tu alrededor crecen.

Para vivir el valor de **Persona** con clientes y/o socios:

1. Trata a todos con calidez, cortesía, dignidad y respeto. Da siempre un trato humano y personalizado.
2. Conoce y respeta las raíces culturales y la identidad de toda persona a quien ofreces un servicio.
3. Sé consciente de que tu trabajo hace una diferencia en la vida de los clientes; reconoce su esfuerzo por salir adelante.
4. Construye relaciones basadas en la confianza con todos aquellos con los que tengas relación.
5. Mantén siempre una relación cercana y frecuente.
6. Emplea un vocabulario correcto y adecuado.
7. Diseña productos y servicios de acuerdo a las características y necesidades reales de las personas de la base de la pirámide.
8. Busca que todos con quienes trabajas también se comprometan a ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes.
9. En cualquier caso, piensa en ellos y recuerda que nuestra razón de ser es acompañarlos en todo momento; esto será aún más importante si tienes contacto directo con ellos.

Comentario [MCR14]: Nuevo

Comentario [MCR15]: Nuevo

Para vivir mejor el valor de la **Persona**, te invitamos a que practiques las siguientes virtudes: humildad, respeto, honestidad y generosidad.

### Servicio

Vivimos el valor de **SERVICIO** dándonos a los demás porque nos interesa su bien.

Comentario [MCR16]: Nuevo

Para vivir este valor:

1. Construye relaciones efectivas basadas en un ganar-ganar, donde exista confianza mutua.
2. Ofrece un servicio de excelencia, superando las expectativas de clientes internos y externos.
3. Busca perfeccionar constantemente el servicio que ofreces de manera personal o como área. Evalúa tus resultados, procesos, tiempos, costos e implementa mejoras de cara al cliente y no de cara a la comodidad de la administración.
4. Si no tienes tiempo para atender a alguien, comunícalo con cortesía y delicadeza.

Comentario [MCR17]: Nuevo

5. Aprende a escuchar con atención y considerar las opiniones y consejos que te dan.
6. Ten y demuestra interés por los demás.
7. Agradece siempre el servicio que se te ofrece.

Para vivir el valor de **Servicio** con clientes y/o socios:

1. Brinda un servicio de excelencia, cuidando ser profesional, accesible, colaborativo, cordial y oportuno.
2. Sé sencillo en el trato y promueve en ellos una actitud de servicio, motivándolos a detectar necesidades y resolverlas.
3. Conoce y satisface sus necesidades, no generes falsas expectativas.
4. Ofrece productos y servicios justos y dignos, con gran calidad y oportunidad.
5. Ten siempre claro que todas las decisiones, procesos, incentivos, políticas y prácticas operativas deben contribuir a lograr satisfacer mejor sus necesidades.
6. Busca otorgar a todos las mismas oportunidades, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.
7. Toda comunicación que tengas con ellos, ya sea formal o informal, debe estar basada en un discurso informativo, honesto y fundamentado en nuestra Filosofía.
8. Asiste puntualmente a todas las citas con clientes, socios o proveedores y cumple con los tiempos de respuesta de los productos. Si no es posible por alguna razón ajena a ti, avisa oportunamente.
9. Cuida siempre que tus comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores sean objetivos justos y veraces.

Para vivir mejor el valor de **Servicio**, te invitamos a que practiques las siguientes virtudes: justicia, lealtad, empatía y sencillez.

### *Responsabilidad*

Vivimos el valor de **RESPONSABILIDAD** cumpliendo nuestra palabra y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

Comentario [MCR18]: Nuevo

Para vivir este valor:

1. Sé justo, dando a cada quien lo que le corresponde, sin negociar de manera ventajosa y actúa prudentemente buscando siempre hacer el bien.
2. Organiza tu tiempo para que te permita tener claridad de ideas y darle a cada persona y cosa su lugar.
3. Detecta los aspectos importantes, concrétales y establece un orden de prioridades adecuado.
4. 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.
5. Asume con responsabilidad los errores cometidos por negligencia, especialmente si causan un costo innecesario y avisa inmediatamente a quien corresponda.
6. Si tienes colaboradores a tu cargo, eres responsable junto con ellos de sus acciones. Por lo tanto, busca estar cerca de ellos, supervisando su trabajo y

Comentario [MCR19]: Nuevo

sus relaciones con clientes internos y externos. Enséñales a dar lo mejor de sí y ayúdales a crecer profesionalmente, motivándolos y exigiéndolos.

7. Cuida tu seguridad y la de los demás. Recuerda que no sólo te pones en riesgo tú sino también a otros compañeros, clientes y a tu empresa.
8. Mantén tu lugar de trabajo limpio y seguro.
9. Cuida y preserva tu entorno, tanto el medio ambiente como los recursos.
10. Sensibiliza a los demás sobre una cultura responsable del cuidado del medio ambiente.
11. Procura realizar actividades de voluntariado en pro de tu comunidad.

Para vivir el valor de **Responsabilidad** con clientes y/o socios:

1. Sé digno de la confianza depositada en ti.
2. Fomenta el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
3. Ten siempre claro que todas las decisiones, procesos, incentivos, políticas y prácticas operativas deben contribuir a lograr satisfacer mejor sus necesidades.
4. Fomenta el cuidado del medio ambiente y promueve que ellos lo cuiden, para que lo lleven a cabo tanto en su vida personal como en el giro y forma en que gestionan su negocio.
5. Realiza actividades de voluntariado que beneficien a las comunidades en donde nuestros clientes trabajan o viven.

Para vivir mejor el valor de la **Responsabilidad**, te invitamos a que practiques las siguientes virtudes: coherencia y prudencia.

### *Pasión*

Vivimos el valor de **PASION** amando todo lo que hacemos, generando líderes inspiradores.

Comentario [MCR20]: Nuevo

Para vivir este valor:

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

Para vivir el valor de **Pasión** con clientes y/o socios:

- > Promueve una actitud emprendedora, apasionada por los retos, por salir adelante y ofrecer un mejor futuro a su familia.

Para vivir mejor el valor de **Pasión**, te invitamos a que practiques las siguientes virtudes: compromiso, perseverancia, esfuerzo y entusiasmo.

### *Trabajo en Equipo*

Vivimos el valor de **TRABAJO EN EQUIPO** colaborando con los demás, para lograr más.

Comentario [MCR21]: Nuevo

Para vivir este valor:

1. Procura descubrir las cualidades y capacidades de los demás, reconociendo su esfuerzo, interés y dedicación.
2. Intercambia experiencias, opiniones, consejos, ideas y preferencias con las personas que te rodean, en un ambiente de cordialidad.
3. Cooperar con los demás para ayudar a lograr objetivos comunes.
4. Si consideras que puedes aportar a un proyecto, ofrece tu colaboración; si se te pide apoyo, busca la mejor manera de hacerlo.
5. Platica con la persona indicada aquello que te parece incorrecto, equivocado o agresivo, para evitar conflictos incómodos e inútiles que sólo dejan resentimientos.
6. Escucha con atención las opiniones y comentarios de los demás, evitando interrumpir.
7. Tu comunicación debe ser comprensiva, flexible y conciliadora.

Comentario [MCR22]: Nuevo

Para vivir el valor de **Trabajo en Equipo** con clientes y/o socios:

1. Busca siempre hacerlos sentir como parte de nuestra familia.
2. Escucha todas las opiniones respecto a la calidad del servicio que reciben tus clientes. Utiliza los canales formales de comunicación para dar seguimiento a tales opiniones. Asegúrate de que 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.

Para vivir mejor el valor de **Trabajo en Equipo**, te invitamos a que practiques las siguientes virtudes: cooperación, orden y comunicación.

### *Rentabilidad*

Vivimos el valor de **RENTABILIDAD** haciendo más con menos, siendo productivos y eficientes para servir mejor.

Comentario [MCR23]: Nuevo

Para vivir este valor:

1. Actualízate en conocimientos para tu desarrollo profesional.
2. Busca la mejor manera de realizar tu trabajo. Haz más con menos.
3. Realiza actividades concretas, evitando la distracción para lograr tus objetivos.
4. Emplea el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores propias de tus funciones.

Comentario [MCR24]: Nuevo

5. Establece relaciones con personas o instituciones que compartan nuestros valores y gocen de buena reputación.
6. Cumple con exactitud todas las políticas y procesos establecidos para el empleo y el aprovechamiento de todas las herramientas de trabajo.
7. 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 socios y clientes, y cuidamos el medio ambiente.
8. Reutiliza los recursos e insumos.

Para vivir el valor de Rentabilidad con clientes y/o socios:

1. Ofrece siempre información completa sobre quienes somos y las ventajas de los productos y servicios que ofrecemos. Para ello, mantente siempre actualizado, aprovechando todos los medios de comunicación y capacitación que se te ofrecen.
2. Informa y explica con claridad sobre los términos y condiciones, así como sobre los costos reales de nuestros productos y servicios. Sé siempre transparente en la información que les das, sin engañarlos de ninguna manera.
3. Ofrece condiciones (tasas) accesibles y competitivas en el mercado, que les brinden oportunidades de desarrollo y fomenten el establecimiento de relaciones a largo plazo.
4. Evita costos de operación en su beneficio. Cuidar los recursos materiales y la eficiencia en nuestros procesos nos permitirá ofrecer productos y servicios con mejores precios.
5. 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.
6. Analiza con especial cuidado las contrataciones de servicios, así como las adquisiciones de equipo. Evalúa no solo precios sino costo-beneficio, entendiendo que no se trata de evitar gastos, sino de realizarlos adecuadamente.
7. Mantén un clima de negocios y operación cotidiana de sobriedad y bajo principios de austeridad, evitando gastos superfluos o innecesarios.
8. Contribuye a la educación financiera de los clientes promoviendo el uso de finanzas responsablemente.

Comentario [MCR25]: Nuevo

Comentario [MCR26]: Nuevo

Comentario [MCR27]: Nuevo

Comentario [MCR28]: Nuevo

Comentario [MCR29]: Nuevo

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

### III. 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 nuestra Filosofía y ofrece los medios para vivirla y protegerla.

**Comentario [MCR30]:** Eliminado “Lineamientos Generales” (cambio a los Anexos)

#### **IV. NORMAS DE CONDUCTA**

Además del cumplimiento de conductas congruentes con nuestra Filosofía contenida en este Código, los consejeros, comisarios y colaboradores tienen prohibido, en términos generales, toda aquella conducta que se oponga a los intereses de los clientes y socios, y a las sanas prácticas comerciales. También están obligados a seguir conductas que garanticen su credibilidad y la del Grupo. En esta 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 consejero, comisario o colaborador, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés del Grupo y 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, comisario o colaborador 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 del Grupo y de sus accionistas.

##### *Medidas para prevenir conflictos de intereses*

Los consejeros, comisarios y colaboradores deberán revelar verbalmente y por escrito al Director de Auditoría 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, sus accionistas o con otros consejeros, comisarios o colaboradores. Siempre deberá prevalecer el interés de los clientes y/o el de los accionistas.

Con la finalidad de evitar conflictos de intereses, los consejeros, comisarios 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.** El análisis se hará en el marco de la normatividad vigente, los manuales de

procedimientos establecidos y el Código, además de informarlo al Director de Auditoría. El reportar el posible conflicto no libera al colaborador de su obligación de excusarse de actividades que lo ubiquen en un conflicto de intereses.

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 del Grupo, 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 del Grupo, o en actividades (laborales, personales, sociales, financieras o políticas) que puedan influir su juicio, lealtad y objetividad en el desarrollo de sus funciones.
2. Informar de inmediato y por escrito al Director de Auditoría 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 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 a su jefe inmediato y al Director de Auditoría cualquier situación que pudiera constituir potencialmente un conflicto de intereses, incluyendo aquellas que se originen con motivo de las inversiones personales que realicen. Deberán proporcionar a petición del Consejo de Administración o de la Asamblea de Accionistas en el caso de 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.
5. Cumplir con las políticas y procedimientos internos establecidos, así como los que la ley de cada país prevea para aquellas operaciones de compra-venta de bienes o servicios que se realicen con partes relacionadas.
6. 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 o servicio distinto a los que ofrece el Grupo a nuestros clientes, así como cualquier producto o servicio por el cual se obtenga un beneficio directo o indirecto.
2. Ofrecer, aceptar o pedir algún tipo de comisión, gratificación, dádiva, donativo, regalo, entretenimiento, viajes, ventajas personales o favores a clientes, proveedores, acreedores o colaboradores, que pueda influir en tus decisiones o desempeño, o bien que condicione el otorgamiento de cualquier servicio, altere las decisiones comerciales o puedan significar implícita o explícitamente un soborno.
3. Asistir como ponente a algún foro, invitado por un proveedor, sin previa autorización de la Dirección General del Grupo, o en su defecto, de la Dirección

**Comentario [MCR31]:** Cambia. Se amplía el contenido para abarcar un mayor número de circunstancias.

de la empresa<sup>6</sup> a la que pertenezca. Dicha autorización podrá ser delegada según las políticas.

Comentario [MCR32]: Nuevo

4. Comprometer la recuperación de créditos y/o accesorios de cualquier tipo de producto ofrecido con la adquisición de bienes o servicios ofrecidos por los clientes a crédito.
5. Dar o recibir préstamos personales a/de clientes, así como de colaboradores a su jefe inmediato, sea dinero o en especie.
6. Usar el nombre del Grupo o de cualquiera de sus empresas con clientes, socios, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
7. Participar en negocios que vayan en contra de los intereses del Grupo.
8. Asociarse con clientes o proveedores para emprender un negocio.
9. Que un familiar del consejero o colaborador dependa laboralmente de él, que pertenezca a la misma área, o bien, que represente un conflicto de intereses para las áreas en las que laboran.
10. Ejercer coerción o participar de forma directa en la contratación de familiares.
11. En caso de existir un matrimonio entre consejeros, comisarios o colaboradores del Grupo, 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.
12. Relacionarse sentimentalmente con consejeros, comisarios o colaboradores, cuando alguno de ellos dependa laboralmente del otro o que represente un conflicto de interés para las áreas en las que laboran.
13. Relacionarse sentimentalmente con algún cliente o proveedor, lo cual pueda representar un riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones o represente un conflicto de interés.
14. Satisfacer requerimientos de jefes, subalternos, o demás colaboradores, consejeros, comisarios o accionistas, familiares o amigos, si con ello se violan las políticas internas o se perjudica al Grupo.
15. Tener un empleo externo que dificulte el cumplimiento de las obligaciones del comisario, consejero o colaborador dentro del Grupo.
16. Atender directamente a clientes que son familiares. Los familiares de colaboradores pueden ser clientes del Grupo, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos, pero nunca deberán ser atendidos por el colaborador, sino por un tercero ajeno a la relación familiar.
17. Aprobar cualquier tipo de producto o servicio ofrecido por el Grupo cuando sean familiares directos.
18. Realizar internamente venta de productos para beneficio propio, cuando se pide el apoyo en especie para actividades de voluntariado.

Comentario [MCR33]: Nuevo

Comentario [MCR34]: Nuevo

### **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.

<sup>6</sup> En el caso de Financiera Crear y Compartamos Guatemala, entiéndase Director de la empresa como Gerente General de la empresa.

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

Asimismo está prohibido:

1. Utilizar el presupuesto para fines distintos a lo designado y autorizado.
2. Instalar en los equipo de computo software que no siga las políticas y procedimientos.

### **MANEJO DE INFORMACIÓN**

Los consejeros, comisarios y colaboradores, con excepción de las partes directamente involucradas en alguna transacción, no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, aplicar presión, discutir o revelar, cualquier información relacionada con transacciones 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 del Grupo, de sus clientes, socios y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla<sup>7</sup>.

#### *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, comisarios o proveedores, podría tener un impacto negativo hacia el Grupo, 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 de las operaciones financieras o comerciales de los clientes y socios.
2. Datos personales, financieros, comerciales y sensibles<sup>8</sup> de los socios, consejeros y comisarios.
3. Datos personales, financieros, comerciales y sensibles de los clientes, ex clientes y prospectos.
4. Datos personales, financieros y sensibles de los colaboradores, ex colaboradores y candidatos.
5. Datos personales y financieros de los prestadores y ex prestadores de servicios.

---

<sup>7</sup> Se limita la divulgación de información sólo a las autoridades competentes mediante orden de un juez competente en la materia, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, previa autorización del área Jurídica, o para cumplir con reglamentaciones legales del regulador.

<sup>8</sup> De acuerdo a la lo que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) o la normatividad aplicable en cada país.

6. Datos, fórmulas, metodologías y especificaciones de productos y servicios, planes y estrategias de comercialización.
7. Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología del Grupo.
8. Resultados de análisis y pruebas.
9. Proyecciones y nuevos proyectos.
10. Productos de software propiedad del Grupo o con licencias de uso.
11. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Los consejeros, comisarios y colaboradores del Grupo se conducirán de acuerdo a los siguientes lineamientos:

1. Guardar la información confidencial por medio de los mecanismos apropiados de seguridad que eviten su divulgación y mal uso.
2. El responsable de las áreas de trabajo donde se realizan operaciones y/o actividades administrativas, deberá tomar medidas para proteger la información confidencial en circunstancias en que haya visitantes presentes.
3. Las visitas a las áreas de trabajo por parte de externos (personas que no laboran para el Grupo) 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.
4. Está prohibido a los visitantes utilizar equipos con capacidades de audiograbación y videograbación mientras se encuentran visitando las diferentes instalaciones del Grupo.
5. No dejar información o documentación confidencial al alcance de terceras personas, ni comentar su existencia a personas no autorizadas.
6. Proporcionar la información de clientes únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado por las autoridades competentes.
7. No utilizar, divulgar o brindar información confidencial del Grupo para obtener un beneficio propio o de cualquier tercero.

**Comentario [MCR35]:** Eliminada prohibición a los visitantes de usar teléfonos celulares.

De manera general estos lineamientos incluyen:

1. Firmar un convenio de confidencialidad y privacidad.
2. Incluir en los contratos de prestación de servicios cláusulas de confidencialidad de la información y de protección de datos personales.

#### *Del uso indebido de la información*

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

1. Deberá abstenerse de hacer declaraciones a nombre del Grupo ante cualquier medio de comunicación sin previa autorización de la Dirección de Relaciones Externas y de la Dirección General del Grupo.
2. 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.

3. No podrá vender, divulgar o transmitir por ningún medio listados de correspondencia, datos de mercadotecnia o tipos similares de información vinculada con los clientes, ex clientes, prospectos, colaboradores, ex colaboradores, candidatos, prestadores y ex prestadores de servicios, socios o comisionistas.
4. Será responsable de la confidencialidad, del uso de su clave de usuario (user id) y de su clave de acceso (password) para operar en los sistemas.
5. Se abstendrá de participar, sugerir o influir sobre decisiones en operaciones a favor de clientes con los cuales sostenga negocios particulares, de los cuales tenga información indebidamente obtenida, o a los cuales esté ligado de cualquier otra manera (salvo la comercial relacionada con el Grupo).
6. 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.
7. No realizará operaciones en beneficio propio, por sí mismo o de terceras personas, utilizando o no información interna del Grupo y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.
8. Se abstendrá de dar o solicitar referencias laborales a nombre del Grupo.
9. No podrá proporcionar o distribuir listas de información con datos personales, financieros o sensibles de los colaboradores, ex colaboradores, candidatos, prestadores y ex prestadores de servicios, clientes, ex clientes, prospectos, socios o comisionistas a personas externas o internas no facultadas, a menos que se tenga una autorización previa de acuerdo a las políticas internas del Grupo.

#### *De los criterios para diseminar información pública*

Los consejeros, comisarios y colaboradores son responsables del uso adecuado de la información pública dada a conocer por el Grupo a través de los canales de comunicación autorizados.

En cualquier situación, los consejeros, comisarios y todos los colaboradores tienen la obligación superior de cuidar el buen nombre, las marcas e imagen del Grupo, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

La información pública del Grupo debe cumplir los siguientes lineamientos:

1. La publicidad, promoción e imagen del Grupo no podrán 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.
2. La publicidad, promoción e imagen del Grupo deben buscar en todo momento ser legal y veraz, manteniendo los principios de competencia justa y buena práctica de negocios.
3. Cualquier persona que exponga información del Grupo deberá apegarse a los lineamientos institucionales que validan la conveniencia de la participación y la información que presentará en forma y fondo.

4. Todos los colaboradores que tengan la responsabilidad de entregar o distribuir publicidad deberán velar por que el material promocional no contenga alteraciones o propaganda no autorizada.

Comentario [MCR36]: Nuevo

Está prohibido:

1. Utilizar información para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. En los casos en donde no exista una disposición normativa expresa, solamente la Dirección General del Grupo y los Directores de cada empresa tendrán derecho a decidir cuál información puede ser revelada como pública con previa opinión del Consejo de Administración del Grupo.
2. Ilustrar con casos prácticos 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 el Grupo 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 del Grupo.

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 que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Valores y aquellos que de tiempo en tiempo, a través de las disposiciones generales, emita la autoridad reguladora correspondiente.

Se considera que tienen información privilegiada relativa al Grupo, salvo prueba en contrario:

1. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los comisarios, la Dirección General del Grupo, los Directores de las empresas y demás directivos relevantes, así como los factores<sup>9</sup> y los auditores externos del Grupo.
2. Las personas que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más de las acciones representativas del capital social del Grupo.
3. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los comisarios, la Dirección General del Grupo, los Directores de las empresas 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 del Grupo.
4. Los miembros y secretario del Consejo de Administración, los comisarios, la Dirección General del Grupo, los Directores de las empresas 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

---

<sup>9</sup> Conforme al artículo 309, del Código de Comercio, se define a factores como: "Se reputarán factores los que tengan la dirección de alguna empresa o establecimiento fabril o comercial, o estén autorizados para contratar respecto a todos los negocios concernientes a dichos establecimientos o empresas, por cuenta y nombre de los propietarios de los mismos."

independientes o personales subordinados al Grupo, en cualquier evento relevante que constituya información privilegiada.

5. La persona o grupo de personas que tengan una influencia significativa en el Grupo y, en su caso, en sus empresas.
6. Las personas que ejerzan poder de mando en el Grupo.
7. 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 a través de las personas a que se refieren los incisos anteriores<sup>10</sup>.

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:

1. Efectuar o instruir la celebración de operaciones, directa o indirectamente, sobre acciones emitidas por el Grupo, cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información privilegiada que posean.
2. 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.
3. Emitir recomendaciones sobre las acciones del Grupo, cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información privilegiada que posean.

Comentario [MCR37]: Nuevo

Adicionalmente, las personas señaladas con anterioridad tendrán prohibido adquirir, directa o indirectamente, acciones emitidas por el Grupo, durante un plazo de tres meses<sup>11</sup> contado a partir de la última enajenación que hubieren realizado sobre las acciones señaladas. Esta prohibición también será aplicable a las enajenaciones, pero con relación a la última adquisición que hubieren efectuado.

---

<sup>10</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 g) 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 g) anteriores, y iii) los socios, asociados y los copropietarios de las personas a que se refieren los incisos a) a g) anteriores.

<sup>11</sup> Este plazo no será aplicable a las operaciones que, entre otras, 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 el Grupo representativos de un pasivo a su cargo, representen adquisiciones o enajenaciones de acciones realizadas por directivos o empleados del Grupo adquiridas con motivo del ejercicio de operaciones derivadas de prestaciones o planes otorgados, previamente aprobados por la asamblea de accionistas del Grupo 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.

Las operaciones que realicen las personas que dispongan de información privilegiada y aquellas que se realicen en contravención de lo previsto anteriormente, incluso aquellas 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 y en lo conducente, conforme a las leyes de aquellos países distintos a México en donde se encuentre localizada una empresa integrante del Grupo.

## **CORRUPCIÓN**

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. 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:*

1. 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 préstamos, créditos, seguros, terminales de operaciones, compras y gastos, así como el cobro de cheques, falsificando endosos o comprobantes.
2. Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo, consejeros, comisarios o colaboradores que se encuentren en el desempeño de sus funciones.
3. Sobornar o dejarse sobornar con dádivas u otra manera para alterar o aparentar una verdad.
4. Ocultar y/o no enviar en tiempo y forma información relativa a encuestas institucionales. Se considerará fraude administrativo.
5. Alterar o falsificar información relativa a encuestas institucionales o indicadores de desempeño.
6. Influir o ejercer coerción sobre colaboradores para responder encuestas institucionales.
7. Vender, comprar y/o negociar cartera de clientes con cualquier colaborador.
8. Expedir o firmar cartas de recomendación a nombre del Grupo.
9. Contribuir a que se realicen a través del Grupo operaciones con recursos de probable procedencia ilícita.

## **RELACIONES**

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

### *Relaciones con consejeros, comisarios y colaboradores*

En el Grupo no se 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 o con relación 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 conforme a las políticas internas que muestren si la persona está calificada y es apta para desempeñar el cargo o puesto.

#### *Obligaciones de consejeros*

Los consejeros, además de observar las obligaciones anteriores, deberán recibir y aprobar anualmente un informe del Director de Filosofía del Grupo indicando que ha revisado que todos los colaboradores se han certificado en la comprensión del Código en un plazo de 90 días posteriores a su contratación; así mismo deberán recibir un informe del Director de cada empresa del Grupo, informando que todos los colaboradores, en sus respectivas responsabilidades, han cumplido con las políticas y procedimientos establecidos en los manuales, para:

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

#### *Obligaciones de colaboradores*

Se espera de todos los colaboradores una asistencia puntual y regular a sus labores diarias. Sin embargo, reconocemos 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 de los colaboradores 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:

1. Abstenerse de dar instrucciones a colaboradores, proveedores o clientes, que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
2. Cuando tengan colaboradores bajo su responsabilidad, supervisar que realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
3. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento a la Comisión de Honor del Grupo a través de los Medios de denuncia institucionales para su determinación y sanción.
4. 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 del Grupo.

5. 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.
6. 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.
7. Recopilar y contar con los elementos necesarios que sustenten la terminación laboral con cualquier colaborador.
8. Reportar en tiempo y forma cualquier trámite administrativo interno y externo, y en su caso, la omisión del mismo.
9. Reportar cualquier acto de inseguridad en perjuicio del mismo colaborador, de cualquier compañero de trabajo, de socios, clientes o del mismo Grupo<sup>12</sup>.
10. No recibir documentación o paquetes si se desconoce su procedencia o la persona encargada de entregarlo no se identifica.
11. Tomar y aprobar los programas de capacitación que se impartan respecto a las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

#### *Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)*

Comentario [MCR38]: Nuevo

El Grupo presta sus servicios a millones de personas y desarrolla sus actividades en múltiples entornos sociales, por ello se encuentra obligado y comprometido a colaborar activamente con los organismos gubernamentales nacionales e internacionales en la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo para contribuir así en la lucha contra el crimen organizado.

Todos los colaboradores deben observar con especial rigor lo establecido por la regulación adoptada por el Grupo en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

#### *Prohibiciones para los consejeros*

1. Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra empresa o institución que compita con el Grupo en cualquier mercado, salvo que el mismo Consejo lo haya autorizado expresamente.
2. Participar, a título personal o en representación del Grupo en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como miembros del Consejo de Administración.

#### *Prohibiciones para los colaboradores*

---

<sup>12</sup> Se deberá entender por acto de inseguridad toda aquella circunstancia que ponga en riesgo al Grupo, sus colaboradores, consejeros o comisarios.

1. 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.
2. Establecer sanciones económicas a colaboradores que no obedezcan las políticas y procedimientos establecidos.
3. Utilizar los recursos económicos y materiales para uso o beneficio personal.
4. Protagonizar e inducir a realizar escenas o comportamientos que vayan en contra de la moral y de las buenas costumbres.

#### *Relación con proveedores*

1. Trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como los que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.
2. Los consejeros, comisarios 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 transacción, buscando siempre el beneficio del Grupo.
3. 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.
4. La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad, servicio y cuidado del medio ambiente.
5. Los consejeros, comisarios y colaboradores están obligados a dar a conocer el Código a proveedores o consultores, y asegurar que éste se vea reflejado en su trabajo relativo al Grupo.
6. Los colaboradores están obligados a dar un trato digno, respetuoso y justo a los proveedores.

#### *Está prohibido:*

1. Aceptar regalos, viajes o servicios, pues se considera que comprometen la toma de decisiones de los colaboradores respecto a la selección y/o permanencia con proveedores. Regalos en especie podrán aceptarse hasta por \$500 pesos mexicanos o su equivalente en cualquier moneda.
2. 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 y se les comunique previa autorización de la Dirección General del Grupo.

**Comentario [MCR39]:** Cambio política a \$500.00

#### *Relación con la competencia*

La experiencia nos demuestra que la competencia es sana; nos obliga a ser mejores, más eficientes, a hacer mejor nuestro trabajo y 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 se emprenderán acciones encaminadas a restringir la competencia. Los consejeros, comisarios y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

1. Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación o la tergiversación de algún hecho o información específica.

2. Comercializar los productos y servicios por sus propios méritos.
3. No desacreditar o proporcionar información falsa sobre la competencia.
4. 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.
5. Ser claros cuando los clientes pregunten si alguna otra empresa, institución o banco es o no parte del Grupo, o si algún ex colaborador sigue siendo parte del Grupo, pero nunca aprovechar esa oportunidad para descalificarlos.

*Está prohibido:*

1. 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.
2. 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.
3. 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 y al Presidente del Consejo de Administración del Grupo.
4. Obtener por medios impropios secretos comerciales u otra información privada o confidencial de nuestros competidores.
5. Contratar a personas de la competencia sólo con el objeto de obtener información confidencial.
6. Contratar a personas que provengan de empresas catalogadas como competencia desleal.
7. Utilizar como recursos de venta las malas acciones de la competencia. Los colaboradores deberán enfocarse en hablar de las ventajas del Grupo.
8. Desacreditar a la competencia, retirar, cubrir o modificar su propaganda.
9. Caer o inducir en provocaciones con personal de la competencia. Los colaboradores siempre deben ofrecer un trato respetuoso, que refleje nuestros valores.
10. Ridiculizar los intentos de crecimiento de otra empresa, banco o institución.
11. Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio con objeto de influir artificialmente en sus precios.
12. Trabajar o colaborar simultáneamente con otra organización que sea competidor del Grupo.

Comentario [MCR40]: Nuevo

*Relación con autoridades*

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

1. Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses del Grupo.
2. En caso de que las autoridades señalen, o las revisiones internas descubran que el Grupo no está cumpliendo con alguna ley o regulación, los colaboradores deberán avisar a su jefe inmediato y al Director de Auditoría, y tanto consejeros, como comisarios y colaboradores responsables, deberán actuar para regularizar la situación y evitar posibles inconvenientes y/o gastos derivados de la misma.

## **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 consejeros, comisarios y colaboradores en su trabajo.

### *Está prohibido:*

1. Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga o sustancia prohibida para la salud.
2. 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.
3. Fumar dentro de las instalaciones.
4. Conceder promociones y aumentos sin sustento.
5. Favorecer a determinados colaboradores asignando tareas preferentes, o permitiéndoles conductas o ventajas especiales.
6. Dirigirse a los colaboradores a su 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.
7. Condicionar u obligar a los colaboradores a participar en eventos extra laborales, así como actividades de voluntariado, dado que estas son de carácter voluntario.
8. Obligar a los colaboradores a participar en rifas.
9. Negar el derecho de vacaciones a colaboradores sin justificación alguna.

Comentario [MCR41]: Nuevo

## **Acoso**

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

### *Acoso sexual*

Es aquella conducta en la que 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.

En el Grupo se reprueba y se castiga el acoso sexual hacia cualquier persona, colaborador, cliente, proveedor, consejero, comisario 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 del Grupo.

#### *Hostigamiento*

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

#### *Está prohibido:*

1. Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
2. Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
3. Criticar o burlarse de otro colaborador.
4. Difamar y dañar la imagen de un colaborador o ex colaborador.
5. Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador realice o encubra actividades que violen las políticas, así como lo establecido en el Código y sus Anexos.
6. Intimidar o tomar represalias con colaboradores que hagan uso de los Medios de denuncia institucionales o contesten encuestas de opinión sobre el clima laboral de su área u oficina.
7. Ejercer presión sobre colaboradores, clientes, proveedores, consejeros, comisarios o accionistas para que mencionen si han hecho uso de los Medios de denuncia.

### ***CUIDADO DEL BUEN NOMBRE Y LAS MARCAS DEL GRUPO***

#### *Está prohibido:*

1. 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 del Grupo.
2. Portar el uniforme fuera de la jornada laboral o para actividades distintas al desempeño de tus funciones.
3. Participar en riñas o peleas portando el uniforme.
4. Utilizar las instalaciones para cualquier actividad distinta a las funciones propias del negocio.
5. Hacer mal uso de las marcas (subir información, opinar, criticar, entre otros) en medios electrónicos, redes sociales o cualquier otro medio.
6. 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 ella a través de cualquier medio o forma, el Grupo iniciará acciones legales con las autoridades correspondientes para proceder en su contra y responder por el daño causado.

## INTERPRETACIÓN

En caso de duda o controversia sobre la interpretación o aplicación del Código y sus Anexos, los colaboradores deberán consultar directamente a los representantes de Filosofía de cada empresa, a la Dirección de Filosofía del Grupo o al Área de Seguimiento a denuncias del Código de ética del Grupo.

## V. MEDIOS DE DENUNCIA

Son los medios de comunicación institucionales a través de los cuales se reporta el incumplimiento de las Normas de conducta.

Vive nuestros valores y ayúdanos a conservarlos. Denuncia cualquier incumplimiento de las Normas de conducta a través de los Medios de denuncia institucionales de cada empresa establecidos para ello<sup>13</sup>.

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. Consulta tu Código de ética.
  - > Identifica que fundamento, valor y/o norma de conducta es la que se está infringiendo.
3. Procede con confianza.
  - > Comunica tu decisión a través de los Medios de denuncia institucionales.
  - > Aporta elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles.

Comentario [MCR42]: Nuevo

Comentario [MCR43]: Nuevo

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.

Es la Unidad de seguimiento al Código de ética o el Área de Filosofía de cada país quien se encarga de realizar las investigaciones pertinentes acerca de las denuncias y turnar los resultados a la Comisión o Subcomisión de Honor según sea el caso.

---

<sup>13</sup> Los Medios de denuncia de cada empresa están especificados en cada uno de sus Anexos.

## VI. COMISIÓN Y SUBCOMISIONES DE HONOR

Comentario [MCR44]: Nuevo

La Comisión de Honor del Grupo está integrada por colaboradores de alta solvencia moral, con antigüedad, 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 del Grupo evaluará, ordinariamente, las violaciones al Código de ética que se le presenten por parte de colaboradores en territorio mexicano, escuchará a las distintas partes involucradas y resolverá, según sea el 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.

En el caso de las empresas que se encuentran fuera de México, el Grupo designa una Subcomisión de Honor por país, quien recibirá las denuncias al Código de ética presentadas por colaboradores de dichas empresas, de la misma manera que la Comisión de Honor del Grupo, y las resolverá de acuerdo a lo estipulado dentro del Reglamento interior de trabajo de cada país.

Dichas Subcomisiones estarán bajo la supervisión de la Comisión de Honor del Grupo, a quien deberán presentar un informe trimestral sobre el seguimiento y la atención a las denuncias presentadas.

Las sanciones impuestas por la Comisión o la Subcomisión de Honor serán consistentes y congruentes en todo momento con la severidad de la falta al Código que dio lugar a tal imposición. En el caso de las sanciones impuestas por la Comisión de Honor del Grupo, serán inapelables.

La Comisión de Honor del Grupo ofrece a todos sus colaboradores el seguimiento del buen uso de los Medios de denuncia, garantizando absoluta confidencialidad.

En caso de alguna desviación en dichos Medios o por parte de las áreas que dan seguimiento a las denuncias en las empresas fuera del territorio mexicano (Subcomisión de Honor, área de Filosofía, unidad de Seguimiento a denuncias), el Grupo pone a disposición de los colaboradores Medios de denuncia a través de los cuales podrán reportar cualquier anomalía.

Si existiera alguna denuncia en contra del Área de Filosofía del Grupo o Unidad de Seguimiento al Código de ética del Grupo por parte de colaboradores de las empresas en territorio mexicano, 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 la denuncia fuera en contra de la Dirección General del Grupo, el denunciante deberá presentarla al Consejo de Administración. Si existiera una denuncia en contra de la Dirección de Auditoría, deberá presentarse directamente al Comité de Auditoría, y si la denuncia fuera en contra del Presidente del Consejo, deberá presentarse a la Asamblea de Accionistas.

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.

Asimismo, las áreas o personas antes mencionadas deberán abstenerse de participar en cualquier sesión o manejo de información respecto a la denuncia.

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

## VII. TIPOS DE SANCIONES

Comentario [MCR45]: Nuevo

Las violaciones al presente Código de ética y conducta serán calificadas a través de la Comisión de Honor del Grupo y las Subcomisiones, y sancionadas a través de cualquiera de las siguientes sanciones<sup>14</sup>:

- > 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 o la Subcomisión de Honor que éstas señalen, 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 o una oficina, y la cual deberá hacerse del conocimiento de la Dirección de Personas y Área de Relaciones Laborales o su homologado en cada empresa.

**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 homologado en cada empresa, 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.

<sup>14</sup> Las sanciones mencionadas en este apartado no serán aplicables a los colaboradores de Financiera Crear, quienes cuentan con sanciones propias para efectos de no contravenir la legislación laboral del Perú.

En caso de que la falta al Reglamento, al Código, 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 las sanciones antes señaladas, siempre que hagan valer su derecho en forma verbal o por escrito ante el Gerente, Director de Área o Área de Relaciones Laborales, si aplica, o directamente ante la Comisión de Honor del Grupo.

### **VIII. 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 del Grupo, la cual deberá coordinar esfuerzos con la Dirección de cada empresa 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 del Grupo determine.

La Dirección General del Grupo es la responsable de proponer actualizaciones y difundir por lo menos una vez al año el Código, asignando a un equipo multidisciplinario de contenidos esta labor. Este equipo está conformado por las áreas de Auditoría, Comunicación, Control Interno, Jurídico, Personas, Filosofía y la Dirección de cada empresa en el caso de los Anexos. Toda actualización deberá presentarse al Comité de Auditoría para su aprobación.

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

De igual manera, la Dirección de cada empresa 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.

El Código de ética y conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo el día 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.

Esta 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.”