



# Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta



*Ve por Más*

Grupo Financiero Ve por Más, S.A. de C.V.

Vigente a partir del 27 de octubre de 2022

# Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Mensaje del Director General</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Objetivo y Fundamento</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Alcance</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Marco normativo</b>	<b>7</b>
4.1	Normatividad externa aplicable	7
4.2	Normatividad interna aplicable	7
<b>5</b>	<b>Definiciones/Abreviaturas</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>12</b>
6.1	Marco estratégico	12
6.2	Comité de Cultura y Ética	13
6.3	Código de conducta	14
6.4	La conducta en los negocios	19
6.5	Conducta hacia el cliente	25
6.6	Sistema de prevención de conflicto de interés	27
6.7	Política de integridad	30
<b>7</b>	<b>Reporte de violaciones</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b>Comunicación</b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b>Difusión</b>	<b>42</b>
<b>10</b>	<b>Contratación de terceros</b>	<b>43</b>
<b>11</b>	<b>Consultas al Comité de Cultura y Ética</b>	<b>43</b>
<b>12</b>	<b>Mejores prácticas para el otorgamiento de crédito que se ofrece de forma masiva a personas físicas</b>	<b>44</b>
12.1	Objetivo y Alcance	44
12.2	Principios que integran las mejores prácticas	44
12.2.1	Principios relacionados con el cliente que solicita un producto de crédito	44
12.2.2	Principios relacionados con los funcionarios del Grupo Financiero que atienden al cliente	47

# 1



## Mensaje del Director General

Con gran orgullo, como **Director General de Grupo Financiero Bx+**, presento el **Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta**, donde hemos plasmado el comportamiento esperado de todos quienes conformamos esta institución, de nuestro actuar, del compromiso de rechazar todas las prácticas que se consideren como indebidas, y en particular, del combate frontal a la corrupción.

Estoy convencido que el conducirnos con ética, honestidad y transparencia representan lo que somos y de forma especial, alineado con nuestro propósito: enriquecer la vida de las personas; aunado a nuestros valores, integridad, lealtad y audacia se traduce en el mantenimiento de la excelente reputación corporativa que hemos construido desde nuestra fundación.

En las siguientes páginas, encontrarán la esencia de **Grupo Financiero Bx+**, lo que somos; lo que aspiramos. Ello nos permite generar valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

El **Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta**, es un documento dinámico en constante evolución, para garantizar que en él se encuentren siempre las mejores prácticas, tanto internacionales como nacionales en nuestro actuar.

**¡Ve por Más!**

**Tomás Ehrenberg Aldford**  
Director General de  
Grupo Financiero Bx+

# 2



## Objetivo y Fundamento

La compañía rechaza toda forma de prácticas indebidas, mismas que se encuentran terminantemente prohibidas. La compañía considera que el mantenimiento de una buena reputación corporativa es un activo esencial en el desempeño de las operaciones.

El propósito de este manual es la presentación de los principios, políticas y procedimientos que regirán el actuar de la compañía en materia de ética, integridad empresarial y prevención de la corrupción, algunas de las funciones del Comité de Cultura y Ética y las medidas preventivas que serán adoptadas a efectos de prevenir las referidas prácticas indebidas.

El presente manual tiene por objeto constituir un marco auto regulatorio que norme y sancione las prácticas indebidas, logrando con ello dar cumplimiento a los siguientes puntos:

- I. Mejorar la calidad del servicio que proporciona la compañía
- II. Garantizar el cumplimiento de leyes y disposiciones de las autoridades
- III. Comportarse de acuerdo a los lineamientos citados en este documento

Esto llevará a fortalecer la presencia de una compañía seria y comprometida con la administración de los recursos de nuestra clientela, evitando así, posibles conflictos.

Este manual se elaboró tomando en cuenta, entre otras cuestiones, los lineamientos mínimos que se deben considerar en la elaboración de manuales de conducta establecidos por las autoridades (CNBV y CNSF) así como a los códigos de ética de la ABM y de la AMIB.

Asimismo, se tomaron en cuenta guías, lineamientos y diversa normatividad del ámbito nacional e internacional en materia de hechos o actos de corrupción o soborno; tal es el caso del Modelo de Programa de Integridad Empresarial emitido por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal, las Reglas de la International Chamber of Commerce para combatir la corrupción, entre otras.

Igualmente se tomaron en consideración las recomendaciones y sugerencias propias de la administración que incluyen al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración de la compañía.

El presente manual es obligatorio desde la fecha de su emisión, tiene un carácter dinámico y será adaptado, en su caso, para que sea de aplicación a cualquier otra sociedad que forme parte de la compañía.



## 3

## Alcance

Este manual es obligatorio para la compañía, sus consejeros, apoderados, funcionarios, colaboradores y colaboradoras, becarios, oficinas y personal de las mismas, y demás personal involucrado en el desarrollo de las actividades operativas, de negocio y de prestación de servicios de las empresas subsidiarias. También será aplicable a los proveedores y clientes en aquellos casos en que se haga referencia a los mismos en el presente documento.

La compañía se compromete para que las subsidiarias se sujeten al cumplimiento del presente manual. En todo caso, los consejeros, apoderados, funcionarios y colaboradores y colaboradoras que desempeñen algún cargo, puesto o comisión en una subsidiaria deberán de considerarse sujetos a lo previsto en el presente manual.

El cumplimiento de este manual es fundamental para la conservación de uno de los activos más importantes de la compañía: la confianza de los clientes basada en el prestigio y reputación de su nombre.

## 4

## Marco normativo

## 4.1 Normatividad externa aplicable

- I. Ley de Instituciones de Crédito
- II. Ley del Mercado de Valores
- III. Circular 4/2006 de Banco de México
- IV. Circular Única de Bancos publicada el 2 de diciembre de 2005 y sus respectivas resoluciones modificatorias
- V. Circular Única para Casas de Bolsa, emitida por la CNBV y publicada del 6 de septiembre del 2004 y sus respectivas resoluciones modificatorias
- VI. Disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones con valores que realicen los consejeros, directivos y colaboradores de entidades financieras y demás personas obligadas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de noviembre de 2014 y sus respectivas modificaciones
- VII. Circular Única de Seguros y Fianzas publicada el 8 de septiembre de 2017 y sus respectivas resoluciones modificatorias
- VIII. Código Penal Federal
- IX. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- X. Reglas de la International Chamber of Commerce para combatir la corrupción
- XI. Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos
- XII. Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- XIII. Convención de Mérida (Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción)
- XIV. Código Global de Conducta del Mercado Cambiario

## 4.2 Normatividad interna aplicable

- I. Manual Marco de la Organización
- II. Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna
- III. Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Capital Humano
- IV. Manual de Políticas y Procedimientos para los Servicios de Inversión
- V. Manual de Políticas para la Actuación en las Operaciones con Valores, Derivados y Divisas en los Mercados Financieros
- VI. Manual de Políticas para el Manejo de Crisis Reputacional
- VII. Manual de Procedimientos para el Manejo de Crisis Reputacional
- VIII. Manual de Políticas y Procedimientos para la Contabilidad y Reportería / Grupo
- IX. Instructivo de trabajo para la Contratación del Personal SPID, SPEI, y BDT

## 5

# Definiciones /Abreviaturas

## Concepto

## Descripción

<b>ABM</b>	Asociación de Bancos de México.
<b>Afiliada / Subsidiaria</b>	Significa, con respecto de la compañía, cualquier persona en la que sea propietaria directa o indirectamente de valores o derechos que confieran derechos de voto respecto de las políticas y administración de la persona de que se trate; pero sin obtener el control de las mismas. Para efectos de claridad, el término afiliada: (I) comprende aquellas sociedades o coinversiones en las que la compañía sea un inversionista o accionista activo; y (II) no incluye las inversiones en valores de entidades públicamente cotizadas en las que la compañía tenga una inversión pasiva y no tenga injerencia en la administración o políticas de la persona de que se trate.
<b>AMIB</b>	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles.
<b>Apoderado</b>	Cualquier persona física que cuenta con un poder otorgado por la compañía y que puede o no ser consejero, empleado o funcionario de la misma.
<b>Autoridad</b>	Significa: (I) los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, independientemente de la forma en que actúen, sean nacionales, federales o estatales; (II) cualquier organismo constitucionalmente autónomo (incluyendo bancos centrales y entidades locales); (III) cualquier organismo, entidad o dependencia internacional (incluyendo entidades financieras creadas mediante tratados internacionales); (IV) cualquier agencia, entidad o comisión, incluyendo organismos descentralizados y desconcentrados, fideicomisos públicos, empresas de participación estatal mayoritaria y empresas productivas del Estado; (V) cualquier tribunal administrativo, de carácter internacional, federal, estatal o municipal; (VI) cualquier tribunal arbitral; (VII) cualquier agrupación política nacional, partido político, candidato a un puesto de elección popular (ya sea asociado a un partido político o de manera independiente) y/o asociación de carácter político y (VIII) en general, cualquier agencia de gobierno, dependencia, secretaría, departamento administrativo, autoridad regulatoria, registro, entidad subsidiaria o tribunal dependiente o integrante de cualquiera de las entidades listadas en los incisos (I) a (VII) que anteceden. El término autoridad abarca México, el extranjero y las entidades internacionales.

## Concepto

## Descripción

<b>Bebida alcohólica</b>	Cualquiera en cuyo contenido o composición se encuentre alcohol etílico igual o superior al 1%.
<b>Becario</b>	Significa el personal de práctica de la compañía.
<b>Cientes</b>	Son todas aquellas personas físicas o morales que son cuentahabientes, tienen un contrato y/o arrendamiento vigente, realizan alguna operación o transacción, o bien que reciben algún servicio de la compañía.
<b>CNBV</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
<b>CNSF</b>	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
<b>Colaborador/ colaboradora/personal</b>	Significa cualquier persona física que tiene una relación laboral con la compañía.
<b>Comité de Dirección</b>	Órgano de la administración integrado por funcionarios designados por la Dirección General del Grupo.
<b>Comité de Cultura y Ética</b>	Significa el Comité de Cultura y Ética de la Compañía a que se hace referencia en el presente Manual.
<b>Compañía</b>	Significa Grupo Financiero Bx+ y sus subsidiarias y/o afiliadas.
<b>Conflicto de interés</b>	Significa aquella situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares, económicos o de negocios pueden interferir, influir o afectar directa o indirectamente el desempeño imparcial, objetivo, profesional e independiente de las funciones de un sujeto obligado de la compañía, en perjuicio de la compañía y/o de sus clientes. Para temas específicos de operaciones con valores ver el Manual de Políticas para la Actuación en las Operaciones con Valores, Derivados y Divisas en los Mercados Financieros.
<b>Conoce a tu cliente</b>	Significa entender la forma de operación de los clientes, cerciorándonos de que las operaciones que realice son acordes a su perfil.
<b>Consejero</b>	Significa cualquier miembro de los consejos de administración de las diferentes entidades que integran la compañía.

Concepto	Descripción
<b>Control</b>	(Incluyendo los términos “controlando”, “controlado por” y “sujeto al control común con”), significa la capacidad de una persona o grupo de personas, de llevar a cabo cualquiera de los actos siguientes: (I) imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas, de socios u órganos equivalentes, o nombrar o destituir a la mayoría de los consejeros, administradores o sus equivalentes, de una persona moral; (II) mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del 50% (cincuenta por ciento) del capital social de una persona moral; y/o (III) dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral, ya sea a través de la propiedad de valores, por contrato o de cualquier otra forma.
<b>Funcionario</b>	Significa cualquier persona física que cuenta con un cargo o puesto directivo en la compañía, con independencia de que sea o no consejero, apoderado o empleado de la misma.
<b>Grupo</b>	Significa Grupo Financiero Bx+.
<b>Información confidencial</b>	Información o asuntos que no sean de carácter público y que deban 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.
<b>Información privilegiada</b>	Información que por referirse a hechos o circunstancias que otros desconocen, puede generar ventajas a quienes disponen de ella.
<b>Manual</b>	Significa el presente Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta.
<b>Medida disciplinaria</b>	Significa aquella sanción impuesta a un sujeto obligado por infracción a este manual, que podrá consistir en: (I) suspensión temporal de sus funciones y actividades; (II) rescisión del contrato de trabajo o de prestación de servicios; (III) cualquier otra sanción que determine el Consejo de Administración de cada entidad del Grupo.
<b>México</b>	Significa los Estados Unidos Mexicanos.
<b>Persona</b>	Significa cualquier persona física, sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad civil, sociedad en comandita o cualquier otra sociedad, asociación, fideicomiso, fideicomiso de negocios, fundación, persona moral no constituida como sociedad o diversa persona moral, o cualquier autoridad.
<b>Práctica indebida</b>	Significa cualquier acto, hecho u omisión que contravenga las políticas, principios y parámetros de conducta contenidos en este manual.
<b>Proveedor Servidores públicos de</b>	Significa cualquier persona o tercero que proporciona un servicio o provee de bienes a la compañía, distinto de un empleado o funcionario.

Concepto	Descripción
<b>Mando superior</b>	De acuerdo al manual de percepciones previsto en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Gobierno Federal: Quienes ocupen una plaza de los grupos jerárquicos “K” a “G”, y servidores públicos de mando medio a los que ocupen una plaza de los grupos jerárquicos “O” a “L”, y sus equivalentes.
<b>Subsidiaria</b>	Significa respecto de cualquier persona, cualquier otra persona controlada por dicha persona, ya sea directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios.
<b>Sujetos obligados</b>	La compañía, sus consejeros, apoderados, funcionarios, colaboradores y colaboradoras, becarios y demás personal involucrado en el desarrollo de las actividades operativas, de negocio y de prestación de servicios de las empresas integrantes de la compañía, así como los proveedores en aquellos casos en que se haga referencia a los mismos en el texto del presente manual.
<b>Sustancias ilegales</b>	Cualquiera identificada como narcótico o droga enervante que no haya sido prescrita médicamente.



## 6



# Desarrollo

## Propósito: Enriquecer la vida de las personas

### 6.1 Marco estratégico

#### 6.1.1 Valores institucionales

- I. **Integridad**  
Creemos en conducirnos con rectitud para generar un impacto positivo.
- II. **Lealtad**  
Creemos en la confianza para construir relaciones duraderas.
- III. **Audacia**  
Creemos en innovar para ser una institución de vanguardia.

#### 6.1.2 Valores éticos

Los valores éticos se basan en valores universales que, de acuerdo a las características de la compañía, son los siguientes:

- I. **Buena fe**  
Los actos que realicen los sujetos obligados deberán siempre hacerlos con la convicción razonablemente fundada de que no se tiene como objetivo causar daño a otro.
- II. **Discreción**  
No divulgar, o en forma alguna, comentar la información propia de la compañía o sus clientes, con terceras personas no relacionadas con estos.
- III. **Honestidad**  
Es la cualidad de pensar, decir y actuar en función a la verdad.
- IV. **Imparcialidad**  
Es la cualidad de ser congruente en la forma de pensar independientemente de los actores o las situaciones con respecto a una situación específica.
- V. **Transparencia**  
Es el dejar evidencia suficiente para poder analizar y reconstruir los actos.
- VI. **Prudencia**  
Proceder con precaución y reserva para poder analizar claramente las diferentes circunstancias que se presenten.

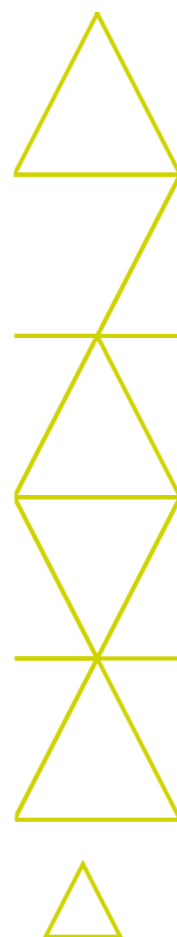
#### 6.1.3 Principios fundamentales

- I. Cumplir las reglas, disposiciones, normas, lineamientos, criterios, políticas y sanas prácticas que rigen la operación en el sector bursátil
- II. Actuar con base en una conducta profesional íntegra
- III. Competir en forma honrada y de buena fe
- IV. Tratar de forma correcta y equitativa a todas las personas que tengan relación con la compañía
- V. Evitar y prevenir los conflictos de intereses
- VI. Evitar poner a la compañía en una situación de conflicto de intereses

- VII. Hacer prevalecer el interés del cliente, que genere confianza en la compañía
- VIII. No divulgar información privilegiada, ni usarla con fines distintos a los que obedecen a la operación de la compañía, salvaguardando la confidencialidad y seguridad de la información a la que se tiene acceso, así como de los activos de la compañía y/o de los clientes
- IX. Proporcionar a quien corresponda información veraz, clara, completa y oportuna
- X. Transparentar la relación con clientes, proveedores, autoridades y público en general

### 6.2 Comité de Cultura y Ética

- I. Se crea el Comité de Cultura y Ética con la finalidad de vigilar que todos los integrantes de la compañía reflejen y representen sus valores éticos y de integridad, el apego a los lineamientos y políticas establecidos en el presente manual, así como impulsar la cultura ética dentro de la compañía y crear un mejor ambiente y clima organizacional
- II. Las responsabilidades, conformación, frecuencia y demás pormenores de este comité se especifican en la ficha técnica correspondiente del Manual Marco de la Organización. El Comité de Cultura y Ética tendrá dentro de sus atribuciones:
  - a) La supervisión y vigilancia del presente manual;
  - b) El conocimiento, substanciación y seguimiento de los procedimientos relacionados con las denuncias y quejas por el incumplimiento de este manual; las cuales serán recibidas y/o atendidas a través de los canales establecidos por la compañía
  - c) La orientación y asistencia a los sujetos obligados para el cumplimiento del presente manual;
  - d) La realización de evaluaciones periódicas y auditorías en relación con el cumplimiento de este manual;
  - e) La elaboración de su plan anual de trabajo para ser aprobado por el Consejo de Administración de la compañía;
  - f) La preparación y presentación ante el Consejo de Administración de la compañía de un informe anual relacionado con el cumplimiento de este manual y las actividades que desempeña, el cual deberá contener por lo menos: el seguimiento a las actividades contempladas en el plan anual de trabajo; el número de sujetos obligados de la compañía capacitados en temas relacionados con este manual; los resultados de las evaluaciones a que se hace referencia en este manual; el seguimiento, atención y resolución o resultados de los casos de denuncias, quejas e incumplimientos relacionados con el presente manual; y ciertas estrategias, acciones o sugerencias en relación con este manual y su implementación;
  - g) La aplicación de las medidas disciplinarias que resulten conducentes en caso de un incumplimiento al presente manual;
  - h) Solventar cualquier duda o cuestionamiento en relación con el cumplimiento e implementación de los principios y disposiciones que marca este manual;



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



- i) Conocer cualquier queja, sugerencia o propuesta que se tenga en relación con el presente manual, así como en relación con su implementación o las evaluaciones a que hace referencia la misma;
  - j) La práctica de auditorías en relación con este Manual; y
  - k) Todas aquellas que sean inherentes al cumplimiento de sus funciones, así como aquellas que le confiera el Consejo de Administración de la compañía
- III. El Comité de Cultura y Ética deberá contar con una comunicación adecuada, directa y eficiente con los demás comités y órganos de la compañía. Cuando el Comité de Cultura y Ética tenga conocimiento de un asunto que también competa a otro comité, así lo informará y buscará reunirse con el mismo de inmediato con el objeto de evitar tomar determinaciones parciales y/o contradictorias. De la misma manera, si algún comité u órgano de la compañía o de alguna de sus subsidiarias tiene conocimiento de un asunto que es competencia del Comité de Cultura y Ética, lo remitirá a éste último para que resuelva lo que corresponda

### 6.3 Código de conducta

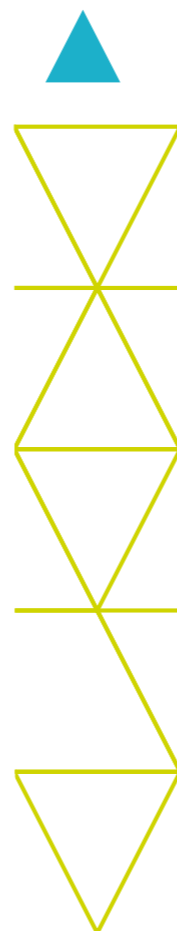
#### 6.3.1 De los sujetos obligados

Los sujetos obligados son responsables de:

- I. Leer y acatar el contenido del presente documento, así como de cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver al Área de Capital Humano la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en este manual
- II. Aplicar los mayores estándares éticos en nuestro trabajo y actuar siempre dentro del marco legal e institucional que rigen nuestra actividad, así como de respetar y hacer respetar las políticas y procedimientos internos
- III. Reportar al Comité de Cultura y Ética a través de los canales establecidos por la compañía cualquier transacción o evento, real o potencial, que transgreda o pueda transgredir las disposiciones contenidas en el presente manual
- IV. Cumplir con las disposiciones generales (leyes, reglamentos, y circulares de los organismos supervisores) así como con los procedimientos internos que sean aplicables a su actividad
- V. Vigilar el estricto cumplimiento de la regulación que se emita al interior de la compañía, así como aquella emitida por las autoridades
- VI. Conducirse en sus actividades y relaciones de manera equitativa, honesta, profesional, con amabilidad y buena educación en el trato hacia los clientes, inversionistas, prestadores de servicios, proveedores, autoridades y en general con el público, así como mantener una relación entre compañeros y compañeras de trabajo de respeto, evitando en todo momento agresiones físicas o verbales, intimidación de cualquier tipo independientemente del nivel jerárquico dentro de la organización
- VII. Los sujetos obligados promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, facilitando entre las personas de sus

equipos, el acceso a las medidas que facilitan la conciliación del desempeño de la actividad profesional en la compañía con las necesidades de su vida personal y familiar

- VIII. Los sujetos obligados respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral. A tal fin, tienen la obligación de conocer y emplear los recursos que la compañía ponga a su disposición en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales y, en su caso, promover que los miembros de sus equipos cuenten con la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales y realicen sus actividades en condiciones de seguridad
- IX. Conocer y aplicar las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la compañía imparta al efecto
- X. Conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice, los manuales internos de la compañía sobre los productos y servicios que cada uno, en su caso, ofrezca a la clientela, y las comunicaciones referentes al uso de los bienes de la compañía y subsidiarias absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa
- XI. Realizar las actividades que les son propias con apego a las leyes y demás disposiciones que les resulten aplicables, incluyendo las normas en materia de conducta de negocios contenidas en las disposiciones de carácter general en materia de servicios de inversión expedidas por la CNBV y las “Disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones con valores que realicen los consejeros, directivos y colaboradores de entidades financieras y demás personas obligadas”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de noviembre de 2014 y sus respectivas modificaciones, conforme a las sanas prácticas de mercado y a los máximos estándares de integridad
- XII. No celebrar con el público, ningún tipo de operación en la que se pacten condiciones y términos que se aparten o contravengan los sanos usos y prácticas de mercado
- XIII. Dar cumplimiento a cualquier otra norma de conducta prevista por las autoridades
- XIV. Todo sujeto obligado que resulte imputado o acusado en un procedimiento judicial penal que pueda afectar su actividad en la compañía o que tenga su origen en ésta, deberá informar, tan pronto como sea posible al Comité de Cultura y Ética a través de los canales establecidos por la compañía. Asimismo, se deberá informar a la Dirección de Capital Humano de la existencia de expedientes administrativos que le afecten, ya sea como presunto responsable, testigo o en otro concepto, que se tramiten por las autoridades u organismos supervisores de la actividad de la compañía, siempre que la participación en dichos expedientes sea una consecuencia, directa o indirecta, del ejercicio de la actividad profesional o pueda afectar a ésta
- XV. Los sujetos obligados y la compañía no darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares
- XVI. Los sujetos obligados respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la compañía en relación con los programas y





## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, experiencia y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en la compañía. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos

- XVII. Los sujetos obligados respetarán asimismo los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten terceras personas ajenas a la compañía, en particular, la utilización de cualquier contenido perteneciente a terceros requerirá la obtención de la autorización correspondiente

### 6.3.2 De la compañía

#### La compañía es responsable de:

- I. Entregar a los sujetos obligados un ejemplar del presente documento, recabando su constancia de recibo y compromiso de cumplimiento. Los sujetos obligados de nuevo ingreso, suscribirán dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación
- II. Establecer normas de trabajo, sistemas y procedimientos que garanticen la guarda del secreto bursátil y eviten el uso indebido o no autorizado de documentación e información de la compañía o de los clientes
- III. Comunicar por escrito, en forma general o particular, a los sujetos obligados el uso que deberán dar a los bienes que la compañía y en su caso subsidiarias pongan a su disposición
- IV. Protección al medio ambiente y responsabilidad social:

#### a) Grupo Financiero Bx+ tiene como compromiso:

- Establecer las mejores prácticas sustentables, por lo que se encuentra en proceso de adhesión de los Principios de Banca Sustentable, que se encuentran alineados a los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) promovidos por la Organización de Naciones Unidas
- La creación de la cultura financiera en nuestro país, robustecemos la generación y difusión de contenidos con ese fin

#### b) Grupo Financiero Bx+ cuenta con un programa de sustentabilidad:

- Cuenta con el Comité Operativo de Continuidad del Negocio con dos consignas: preservar la salud y la integridad de todo el personal de Bx+ y brindar todas las herramientas necesarias para que los equipos puedan desempeñar óptimamente sus funciones; estas medidas con un solo objetivo: estar más cerca de nuestros clientes
- Imparte distintas capacitaciones en diversas modalidades, destacando: Continuidad del Negocio, Derechos ARCO, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Tratamiento de Privacidad de Datos Personales y las que otorga la Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles (AMIB), entre otros

- Para impulsar cada vez más la creación de cultura financiera en nuestro país, robustecemos la generación y difusión de contenidos para compartir temas de actualidad como la importancia de las finanzas personales o de la ética en la comunicación

- Colaboramos con instituciones que promueven las mejores causas, que fomenten los derechos humanos y la dignidad de las personas

#### V. Integridad de los registros contables

- a) Todos los libros, registros y cuentas financieras deben reflejar exactamente las transacciones y eventos financieros con datos precisos y completos. Éstos deben estar debidamente documentados y soportados ya sea físicamente o a través de medios electrónicos
- b) Los registros y documentación deben de conservarse de manera íntegra por los periodos establecidos por las regulaciones aplicables
- c) Queda estrictamente prohibido destruir o alterar cualquier registro o documentación que soporte estas transacciones o eventos financieros
- d) Todo el tema contable y de reportería está descrito en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Contabilidad y Reportería / Grupo

### 6.3.3 Del personal

#### I. Selección del personal

Serán seleccionados con base en la combinación de los siguientes criterios, teniendo como objetivo el garantizar el óptimo desempeño de las funciones que se les encomiende:

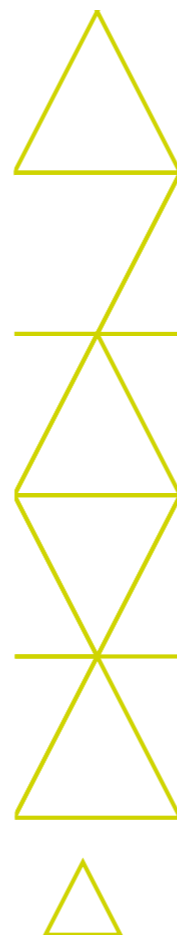
- a) Experiencia
- b) Capacidad
- c) Formación académica
- d) Solvencia moral
- e) Independencia

En iguales criterios se sustentan las políticas de promoción y otorgamiento de beneficios o prestaciones.

Dentro de los procedimientos que el área de Capital Humano de la compañía establezca para reclutar y ascender a sus funcionarios, colaboradores y colaboradoras, deberá tomar en consideración aquellos que permitan seleccionar adecuadamente a personas que sean éticamente responsables, actúen con transparencia, profesionalismo y honradez.

Adecuados controles para la verificación de antecedentes personales, este tema se especifica en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Capital Humano y en el Instructivo de Trabajo para la Contratación del Personal SPID, SPEI y BDT.

La contratación de cualquier persona que haya tenido el carácter de funcionario público, ya sea como consejero, colaborador o colaboradora,



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



- funcionario, apoderado o proveedor (incluyendo empresas o sociedades en las que dichas personas tengan el carácter de socios o accionistas), requerirá de la previa aprobación del Comité de Cultura y Ética.
- La compañía se abstendrá de contratar a personas que durante los 10 años inmediatos anteriores hayan tenido el carácter de Servidores Públicos de Mando Superior en México –tanto federales como locales– que hayan sido supervisores de la compañía. Asimismo, se abstendrá de contratar a personas que durante los 10 años inmediatos anteriores hayan tenido el carácter de Servidores Públicos de Mando Superior en México, que posean Información privilegiada que directamente hayan adquirido con motivo de su empleo, cargo o comisión en el servicio público, y directamente permitan beneficios.
- Todo consejero, funcionario, colaborador, colaboradora y apoderado deberá firmar los certificados de conocimiento y compromiso con el presente manual que de tiempo en tiempo determine el Comité de Cultura y Ética.
- II. **Capacitación para el servicio**
- La compañía promoverá y difundirá entre el personal el conocimiento del marco normativo compuesto por las leyes, reglamentos, circulares y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas de este Manual y los usos y sanas prácticas bancarias, bursátiles y demás que resulten aplicables.
- Deberá mantenerse actualizado al personal particularmente al que esté involucrado o participe de alguna forma en actividades relativas al Mercado de Derivados, Mercado de Capitales, Mercado de Dinero y Mercado Cambiario.
- La compañía elaborará los manuales que expliquen las características de los productos y servicios en sus diferentes modalidades que ofrezcan a la clientela, los mantendrá oportunamente actualizados y los dará a conocer a los sujetos obligados.
- III. **Capacitación en relación con el manual**
- Los consejeros, apoderados, funcionarios y personal de la compañía deberán tomar todas aquellas sesiones, pláticas y cursos de capacitación y adiestramiento que periódicamente se impartan en relación con el cumplimiento del presente manual, la observancia de los principios y valores que consagra, así como del cumplimiento de la normatividad nacional e internacional en materia de ética y anticorrupción.
- Las capacitaciones, sesiones y pláticas deberán ser previamente diseñadas y aprobadas por el Comité de Cultura y Ética o por terceros contratados por éste y tendrán distintos enfoques, con base entre otras cuestiones, en los diferentes niveles de riesgo que en materia de anticorrupción presenten o a los cuales estén expuestas las distintas áreas.
- Dentro de tales capacitaciones y sesiones se deberá abordar la importancia que tiene el cumplir con el presente manual, así como los riesgos y consecuencias jurídicas, sociales, financieras y de reputación que tiene el cometer una conducta contraria a este manual.
- IV. **Inversiones del personal**
- Cualquier inversión que los sujetos obligados realicen a través de la

compañía o por cualquier otra institución financiera, ya sea en el carácter de titular o cotitular, estará sujeta a las políticas que se apegan y apegarán a las disposiciones que para tal efecto emita la autoridad correspondiente.

- V. **Pagos y reembolsos**
- Los reembolsos por parte de la compañía, previo a su realización, serán autorizados por el área de finanzas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. Bajo ninguna circunstancia será reembolsado un pago o gasto que no haya sido previamente autorizado por el área antes mencionada y bajo la política de reembolso de gastos. De ninguna manera se reembolsará pago alguno que no se encuentre debidamente documentado o comprobado.
- VI. **Tarjetas corporativas**
- La compañía no conferirá tarjetas de crédito corporativas.
- VII. **Pagos a autoridades**
- No se permitirá efectuar pagos a autoridades que no estén legalmente soportados y en todos los casos, contra la entrega de los recibos o comprobantes oficiales correspondientes, emitidos por las autoridades conducentes y que, entre otros requisitos, contengan el importe correcto y el concepto.
- VIII. **Protocolo de competencia**
- Los colaboradores de la compañía deben atender y cumplir los códigos y protocolos en materia de ética, competencia y comportamiento de las asociaciones, cámaras, organismos e instituciones de las que es miembro.

### 6.4 La conducta en los negocios

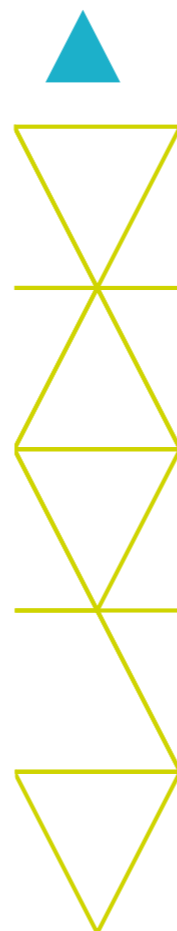
El prestigio y reputación de la compañía aumentará con base en el cuidado y diligencia del manejo de la información confidencial.

La compañía considera su imagen y reputación corporativa como un activo muy valioso para preservar la confianza de sus accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y de la sociedad en general. Los sujetos obligados deberán poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación en todas sus actuaciones profesionales.

Siendo responsable de salvaguardar la reputación corporativa el área de Comunicación y Relaciones Públicas.

#### 6.4.1 Información confidencial

Toda la información a la que tienen acceso los sujetos obligados de la compañía con respecto a la misma, a sus clientes, prospectos y proveedores se considerará confidencial a menos que se compruebe fehaciente y documentalmente que era del dominio público antes de que fuera revelada. Tal información sólo podrá ser revelada a otros sujetos obligados en caso de que exista una necesidad manifiesta para el desarrollo de los negocios y compromisos de la compañía.



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



Los sujetos obligados serán individualmente responsables del mal manejo o uso de información confidencial, lo que puede resultar en acciones de carácter civil o penal.

La información, sobre la que, por cualquier tipo de razón o circunstancia, se pudiera llegar a tener conocimiento, relativa a los sujetos obligados, incluida, en su caso, la relativa a cualquier dato de tipo personal o familiar, remuneraciones o la relativa a información de salud o de carácter médico, además de estar sujeta al secreto profesional, al ser de carácter personal, es información sensible y, por lo tanto, especialmente protegida por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los sujetos obligados han de cumplir con la obligación de secreto, incluso una vez finalizada su relación con la compañía.

### 6.4.2 Información confidencial en circunstancias específicas

La compañía solo deberá proporcionar información confidencial bajo circunstancias particulares, éstas podrán ser:

- I. Intermediarios del mercado (tales como casas de corretaje–brokers o plataformas de negociación) u otros participantes del mercado en el grado que sea necesaria para ejecutar, procesar, compensar, novar o liquidar una operación
- II. Con el consentimiento de la contraparte o del cliente
- III. Cuando la legislación aplicable así lo requiera, o sea solicitada por una autoridad facultada para hacerlo
- IV. Cuando sea solicitada por el Banco Central en su carácter de autoridad para propósitos de conducción de política
- V. Para asesores o consultores, bajo la condición de que protejan la información confidencial de la misma manera en la que la protege la compañía

La compañía podrá dar a conocer de manera activa sus posiciones y/o sus operaciones cambiarias siempre y cuando dicha información no divulgue información confidencial de un tercero y su divulgación no se realice con el fin de distorsionar el funcionamiento del mercado o afectar el proceso de descubrimiento de precios o fomentar otras prácticas de manipulación o colusión en el mercado.

Cuando se determine la posibilidad de divulgar información confidencial, el grupo deberá tomar en cuenta la legislación aplicable, así como las restricciones convenidas que limitan tal divulgación.

### 6.4.3 Información privilegiada

Se entenderá como información privilegiada al conocimiento de eventos elevantes que no hayan sido revelados al público por la emisora a través de la Bolsa en la que coticen sus 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 los valores de una emisora.

Para temas específicos de operaciones con valores ver el Manual de Políticas para la Actuación en las Operaciones con Valores, Derivados y Divisas en los Mercados Financieros.

### 6.4.4 Restricciones al flujo de información

Los sujetos obligados tendrán la obligación de conducirse dentro de los controles y medidas necesarios para prevenir el mal uso de la información catalogada como confidencial. La finalidad de estos procedimientos es evitar que la información que no es del dominio público sea revelada y ofrezca la ocasión de afectar a terceros.

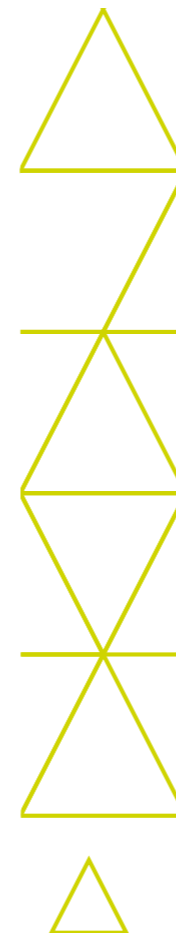
De forma enunciativa más no limitativa y de manera ejemplificativa a continuación se citan las siguientes actividades que involucran el manejo de información confidencial:

- I. Planeación estratégica y alianzas
- II. Proyectos institucionales
- III. Comité de Activos y Pasivos; Administración Integral de Riesgos; de Crédito, etcétera
- IV. Consulta y mantenimiento del Buró de Crédito
- V. Análisis de crédito
- VI. Análisis bursátil
- VII. Adquisiciones corporativas, etcétera

### 6.4.5 Información de clientes

Bajo ninguna circunstancia o motivo, los sujetos obligados de la compañía podrán:

- I. Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente titular, sus representantes legales o quien tenga facultades para intervenir en ellas
- II. Esta prohibición no aplicará a la información que se proporcione a la autoridad competente, en virtud a providencia dictada en juicio y a la autoridad hacendaria federal por conducto de la CNBV, ni a la información estadística que se le proporciona a ella, a la ABM u organismos similares
- III. La compañía solo podrá proporcionar información confidencial bajo las siguientes circunstancias particulares, las cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa, así como otras que el Código Global de Conducta de Banco de México pudiera instruir:
  - a) A agentes, intermediarios del mercado (tales como casas de corretaje–brokers o plataformas de negociación) u otras instituciones en el grado que sea necesaria para ejecutar, procesar, compensar, novar o liquidar una operación;
  - b) Con el consentimiento de la contraparte o del Cliente;
    1. Cuando la legislación aplicable así lo requiera, o sea solicitada por una autoridad facultada para hacerlo;





## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



2. Cuando sea solicitada por el banco central en su carácter de autoridad para propósitos de conducción de política;
  3. Para asesores o consultores, bajo la condición de que protejan la información confidencial de la misma manera en la que la compañía como institución la protege
- IV. Es importante mencionar que cuando se determine la posibilidad de divulgar información confidencial, la compañía tomará en cuenta la legislación aplicable, así como las restricciones convenidas que limiten tal divulgación

### 6.4.6 Normas de conducta en los negocios asociadas con servicios de inversión

- I. Las normas de conducta en los negocios contenidas en las disposiciones de carácter general en materia de servicios de inversión expedidas por la CNBV se encuentran contenidas en los manuales internos de las entidades que conforman la compañía los cuales están publicados en su sitio electrónico interno bajo el nombre de “Manual de Políticas y Procedimientos para Servicios de Inversión”
- II. Adicionalmente, las entidades de la compañía cuentan con manuales internos entre los que se encuentran el de Clientes, Cuentas y Custodia, Crédito, Seguridad Lógica, Protección de Datos Personales, en los que se establecen mecanismos de control y responsabilidades para asegurar que la información confidencial que se obtiene con motivo de la prestación de los servicios sea utilizada exclusivamente para los propósitos relacionados a dichos servicios, así como las medidas de seguridad para proteger la información y los expedientes de los clientes contra fraude, robo o cualquier uso indebido o acceso indebido a los mismos por parte de personas no autorizadas

### 6.4.7 Tratar de inducir comportamientos en los mercados

En forma enunciativa y no limitativa se entienden como tratar de inducir comportamientos en los mercados, los siguientes:

- I. Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios de las tasas de interés o en el IPC, materia del Mercado de Derivados
  - II. Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos o éstos no puedan ser confirmados
  - III. Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de las tasas de interés o en el IPC, materia del Mercado de Derivados
  - IV. Cualquier otra práctica contraria a los 9 valores éticos señalados en este documento
- Cuando se tuviere conocimiento de cualquiera de los hechos o actos anteriores, la compañía deberá tomar las medidas que estén a su alcance para evitarlos y notificar tales circunstancias a cualquiera de los miembros del Comité de Dirección.

### 6.4.8 Claves o tarjetas de acceso

En general, cualquier sujeto obligado de la compañía será responsable del cuidado, manejo y buen uso de las claves o tarjetas asignadas como usuarios de sistemas para el desempeño de sus actividades. El uso de las mismas es personal e intransferible.

### 6.4.9 Contacto con medios de comunicación

Podrá establecer contacto con los medios de comunicación el Director General de Grupo Financiero Bx+, Directores Generales o en su caso el sujeto o sujetos obligados que éstos autoricen expresamente para tales efectos.

Adicional, tenemos un vocero oficial, que cuenta con facultades para hablar en nombre de la compañía y en cuya responsabilidad recae la relación con medios de comunicación.

Cuando un sujeto obligado reciba una llamada en la que le soliciten cualquier tipo de información, específica o general, éste deberá indicar que no se encuentra autorizado para proporcionarla y referirla al área de Comunicación y Relaciones Públicas. En caso de que la llamada sea realizada por una persona que se ostente como autoridad, el sujeto obligado se limitará a tomar el mensaje, nombre y número telefónico de quien llamó y lo informará al director del área correspondiente.

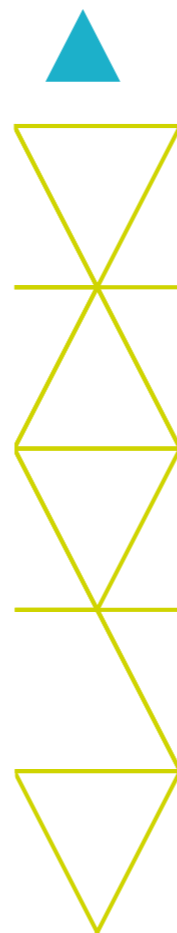
### 6.4.10 Comunicados electrónicos o en papel con el logotipo de la compañía

Queda estrictamente prohibido el uso de los logotipos de las empresas que integran la compañía en comunicados en papel o electrónicos, así como la expedición de los siguientes documentos:

- I. Cartas de Confirmación de operaciones
- II. Cartas de aclaración a clientes con excepción de las que emitan las Direcciones Generales de la Compañía
- III. Recibos de efectivo o de valores
- IV. Estados de cuenta
- V. Cartas que modifiquen el carácter original de los diferentes contratos que se consideren como de Intermediación Bursátil y Servicios Bancarios
- VI. Cualquier documento que desvirtúe la naturaleza y características tanto de los servicios, productos, operaciones e instrumentos bursátiles
- VII. Utilizar o instalar paquetes de software que no sean autorizados por la compañía

Las disposiciones anteriores no proceden en los casos de documentación emitida automáticamente por los sistemas o cuando se trate de formatos pre-impresos.

Cualquier salvedad a las restricciones anteriores deberá ser autorizada por el director del área, previa verificación del contenido del comunicado.



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



### 6.4.11 Autoridad limitada

Ningún Colaborador, colaboradora o apoderado de la compañía está autorizado para comprometer a la misma más allá de las facultades inherentes a su cargo, salvo que cuente con la autorización expresa por parte de la Dirección General.

### 6.4.12 Discriminación

La compañía tiene como principio básico mantener un entorno laboral en el que se respete la dignidad de todas las personas y se evite cualquier tipo de conducta vulneradora de los derechos fundamentales y el ordenamiento jurídico en general. En consecuencia, la compañía expresa su firme compromiso con el principio de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional. Los sujetos obligados deberán abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de género, origen, religión, ideología, afiliación, orientación sexual, estado civil o condición social.

### 6.4.13 Acoso

Evitar llevar a cabo cualquier tipo de acoso con los sujetos obligados, ya sea verbal, psicológico o de cualquier otro tipo.

### 6.4.14 Proveedores

- I. La contratación y selección de los proveedores de la compañía será mediante procedimientos que emita el área de Compras. Previamente a la contratación de cualquier proveedor, éste deberá proporcionar la documentación, resolver el cuestionario y presentar el formato firmado que de tiempo en tiempo el Comité de Cultura y Ética establezca a través de las políticas de contratación de proveedores que al efecto emita
- II. En la relación con proveedores se deberá siempre velar por los intereses de la compañía y de sus clientes. Tratando en todo momento de conseguir la mejor relación calidad-precio y el apego firme a las políticas institucionales
- III. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos internos en materia de compras y gastos establecidos al efecto por la compañía
- IV. Los sujetos obligados que desarrollen funciones u ostenten facultades en la compañía para la adquisición de bienes, la contratación de servicios y la negociación con proveedores han de actuar de acuerdo con lo que se establezca en dichos procedimientos internos
- V. Los sujetos obligados y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios, evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad, debiendo actuar siempre en el mejor interés de la compañía
- VI. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad con un proveedor

### 6.4.15 Información a autoridades

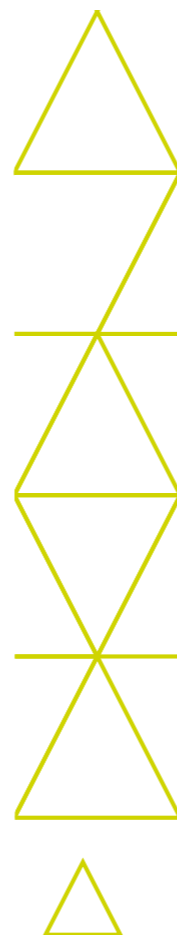
- I. Es política de la compañía cooperar con las autoridades competentes en cualquier investigación o procedimiento legal de cualquier tipo, debiendo mediar ante todo el requerimiento legal correspondiente. La compañía ejercerá tal deber de cooperación siempre en estricto apego al marco legal, conservando la confidencialidad y reserva de la información
- II. Todo aquel sujeto obligado al que le sea notificado un acto de autoridad a través del cual se solicite la cooperación de la compañía, deberá notificar de inmediato la recepción de dicho requerimiento a la Dirección Jurídica y a su líder inmediato, con el objeto de atender debidamente el requerimiento. En caso de que la Dirección General de Grupo Financiero Bx+ diera otra instrucción, se deberá actuar de conformidad con ella
- III. Queda estrictamente prohibido que cualquier sujeto obligado responda a solicitud de la autoridad en dar información, a menos que el requerimiento para atender la solicitud de información fuera hecho a él con respecto a asuntos personales o solicitado por el área de Jurídica, Auditoría Interna o la Dirección General de Grupo Financiero Bx+ en términos de lo señalado en el numeral inmediato anterior
- IV. La omisión de un sujeto obligado de la compañía al deber de cooperación; incluyendo sin limitar, el proporcionar información falsa, retrasar deliberada e injustificadamente su entrega u omitir dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos que se le efectúen cuando tenga información relacionada con una investigación o requerimiento legal implicará, con independencia de las sanciones legales conducentes, la aplicación de una medida disciplinaria
- V. La contestación a requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, administraciones públicas o de cualquier otro organismo público o autoridad se hará de conformidad con el procedimiento interno a través de las áreas designadas para ello

### 6.4.16 Participación en otros negocios

Asimismo, es obligación de los colaboradores, colaboradoras, funcionarios y/o apoderados de la compañía solicitar al Comité de Cultura y Ética su permiso para participar como asesor, consejero, representante legal, colaborador y/o funcionario de alguna empresa distinta. El Comité de Cultura y Ética tendrá la facultad de negar su autorización, si considera que dicha participación representará para el colaborador, colaboradora, funcionario y/o apoderado de que se trate un conflicto de interés. El no acatar la decisión del Comité de Cultura y Ética implicará una violación al presente código, misma que será sancionada como corresponda.

## 6.5 Conducta hacia el cliente

La confianza se construye sobre la transparencia, rectitud y honestidad con que conducimos toda relación de negocio.



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



### 6.5.1 Conoce a tu cliente

Con la finalidad de prevenir el involucrar a la compañía con personas implicadas o relacionadas con operaciones con recursos de procedencia ilícita, los sujetos obligados deberán cumplir, entre otras cuestiones, con:

- I. Conocer el perfil de negocios y objetivos de operación e inversión del cliente
  - II. Documentar el o los contratos de Servicios de Banca y Crédito, Intermediación Bursátil, o en general cualquier producto o servicio que deba ser contratado, debiendo hacerlo conforme a las políticas establecidas que correspondan
- La compañía cumple con la normatividad y regulación aplicable en materia de prevención, detección, reporte y combate de los actos u omisiones relacionados con operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, a través de los manuales con los que cuenta en dichas materias.

Asimismo, está consciente de que la corrupción se encuentra íntimamente relacionada con el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, por lo que cooperará con las autoridades competentes en lo que sea necesario en relación con la prevención, detección e investigación de operaciones de este tipo. El Comité de Cultura y Ética tendrá un canal de comunicación permanente y directo con el Comité de Comunicación y Control y con los demás órganos, con el objeto de dar aviso y seguimiento, entre otras operaciones, a aquellas que sean relevantes, inusuales, internas preocupantes o relacionadas con una persona considerada como políticamente expuesta, en cumplimiento del marco legal que les resulte aplicable.

En aquellos casos en los que el Comité de Cultura y Ética tenga conocimiento de un asunto que no es de su competencia y resulte ser competencia de algún otro órgano, ordenará la suspensión de dicha operación y declinará de inmediato el conocimiento de tal asunto hacia el órgano que corresponda para que resuelva lo conducente.

### 6.5.2 Información

**Todo sujeto obligado, principalmente colaboradores y colaboradoras, en su trato con clientes deberán de cumplir con:**

- I. Proporcionarle toda la información que esté disponible y sea importante para una adecuada toma de decisiones
- II. Los sujetos obligados ofrecerán a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades
- III. Asimismo, se aseguran de que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, costes y riesgos con carácter previo a su contratación
- IV. En particular, los sujetos obligados cumplirán las siguientes pautas de conducta en la actividad de ofrecimiento y contratación de productos y servicios de la compañía:
  - a) Informar a los clientes con objetividad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy

especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo  
b) Se aseguran de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando copia de la misma a los clientes

- c) Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante
- V. Al hacer recomendaciones, distinguir entre lo que es información de mercado y lo que constituye la recomendación u opinión que el sujeto obligado hace
- VI. Asegurarse que el cliente conozca la naturaleza de las operaciones que llevará a cabo, así como los riesgos inherentes a ellas
- VII. La publicidad y, en su caso, la oferta de servicios que hagan los sujetos obligados, deberá hacerse sin expresar conceptos que puedan afectar en forma dolosa algún Mercado como el de Derivados, Capitales, Dinero y Cambiario, o al prestigio de otras instituciones bursátiles

**En cuanto a mercados reconocidos:**

- I. Deberá ser objetivo al emitir cualquier opinión sobre los valores a los clientes. En consecuencia, la información que transmitan o proporcionen a los clientes o al público en general relativo al mercado, debe ser objetiva, oportuna, suficiente y veraz, a fin de proporcionar elementos de juicio adecuados para la toma de decisiones
- II. Deberá indicar claramente a los clientes los alcances de su actividad explicando las ventajas y los riesgos que implican las inversiones en el Mercado de Derivados, Capitales, Dinero y Cambiario
- III. Asimismo, deben hacer del conocimiento de los clientes los términos y políticas internas que establezcan para el manejo de sus operaciones

### 6.5.3 Clientes y prospectos

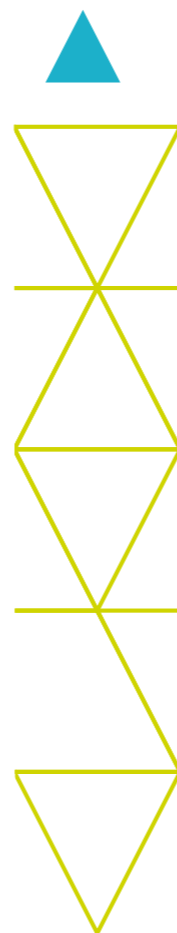
**Todo sujeto obligado deberá de abstenerse de:**

- I. Atraer a clientes potenciales o conservar a los actuales otorgando beneficios no permitidos por la normatividad
- II. Ofrecer productos, servicios o combinación de ambos a precios o tarifas inferiores a los autorizados
- III. Garantizar rendimientos que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones pactadas de acuerdo a la normatividad y sanas prácticas bancarias

## 6.6 Sistema de prevención de conflicto de interés

### 6.6.1 Relaciones y el conflicto de intereses

Los sujetos obligados deberán desempeñar sus funciones y ejercer sus facultades sin que tengan algún tipo de conflicto de interés, ya sea de inicio o superviniente. En caso de que exista algún conflicto de interés, al momento de tener conocimiento del mismo, se deberá dar aviso a su superior jerárquico inmediato y deberá abstenerse de





## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



participar o tomar decisiones relacionadas con el asunto objeto de dicho conflicto de interés. Asimismo, se abstendrá de influir o intentar influir en el ánimo de las personas que intervengan, participen o tomen decisiones respecto de tales asuntos.

### 6.6.1.1 Relaciones con los clientes

#### Los sujetos obligados deberán:

- I. Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la compañía ofrezca, sin ocultar, en su caso, sus riesgos, comisiones y otros costos
- II. Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en términos del manual correspondiente
- III. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca, e informar de ellas a los clientes con oportunidad cuando proceda
- IV. Hacer del conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación provocada por la compañía que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, o que represente un conflicto entre ellos, si estos no pueden resolverlos por sí mismos  
Es importante agregar que, desde un punto de vista regulatorio, la compañía tiene establecidas en los manuales internos, las reglas relativas al conflicto de interés en materia de prestación de Servicios de Inversión, así como en la realización de operaciones con valores, derivados y divisas que a título personal los sujetos obligados realizan. Ver el Manual de Políticas y Procedimientos para los Servicios de Inversión y ver el Manual de Políticas para la Actuación en las Operaciones con Valores, Derivados y Divisas en los Mercados Financieros).

### 6.6.1.2 En sus relaciones con la compañía

#### Los sujetos obligados deberán:

- I. Velar por los intereses de la compañía y colaborar en todo momento para la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público
- II. Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique o pueda implicar conflicto con los objetivos de la compañía, así como de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores. De manera ejemplificativa más no limitativa podemos citar los siguientes:
  - a) Situaciones en donde el sujeto obligado es responsable de autorizar, valorar o supervisar la compraventa o prestación de algún servicio donde éste tenga alguna relación de carácter familiar o económico
  - b) Operación o gestión de transacciones en donde el sujeto obligado es beneficiario directa o indirectamente

- III. Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la compañía
- IV. Abstenerse de solicitar y/o participar en préstamos entre colaboradores, colaboradoras, líderes, pares o subalternos. Así como también participar y/u organizar tandas, cajas de ahorro y otros de naturaleza similar
- V. Abstenerse de hacer uso de los bienes de la compañía y sus subsidiarias para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto. Los recursos humanos, materiales y financieros deberán ser utilizados únicamente para su beneficio y el alcance de sus objetivos y no para un uso personal. Dichos recursos deberán ser utilizados de manera transparente, razonable, prudente, adecuada, diligente y eficiente. Los sujetos obligados expresamente aceptan y convienen en que la totalidad de los mensajes, correos, cartas, documentos e información que sea cursada a través de los sistemas informáticos, computacionales, telefónicos o de correspondencia podrán ser revisados, almacenados y utilizados por ésta en cualquier momento y para cualquier finalidad; incluyendo dar y verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable y este manual
- VI. Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones
- VII. Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la compañía o impedir a los sujetos obligados el cumplimiento de sus funciones o actividades
- VIII. Denunciar ante sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan las actividades de la compañía, en que incurran las personas que prestan sus servicios a ésta
- IX. Abstenerse de intervenir en cualquier negocio en donde exista o pueda existir conflicto entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con la compañía, que les impida realizar sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos, deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico
- X. La compañía se abstendrá de contratar a persona alguna que mantenga una relación de trabajo dependiente con otra u otras instituciones financieras y que por razón de dicha relación se presenten conflictos de intereses

### 6.6.1.3 Los sujetos obligados en sus relaciones entre sí

#### Deberán:

- I. Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de algún sujeto obligado
- II. Dar a sus compañeros y compañeras de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa
- III. Promover el conocimiento y aplicación de este documento



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



### 6.6.1.4 Los sujetos obligados en sus relaciones con la competencia

#### Los sujetos obligados deberán abstenerse de:

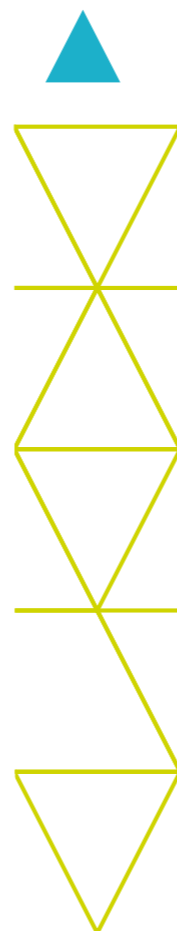
- I. Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores
- II. Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca la compañía, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de la compañía para la cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o servicio
- III. Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios

## 6.7 Política de integridad

### 6.7.1 Documentos normativos

La compañía cuenta con las políticas de integridad que dan cumplimiento a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, las cuales se encuentran descritas en los siguientes documentos normativos:

- I. Las funciones, responsabilidades y la estructura de la compañía están establecidas en el Manual Marco de la Organización donde se establecen los mecanismos de transparencia para la organización en los siguientes documentos: Manual Marco de la Organización, Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta, Manual de Políticas para el Manejo de Crisis Reputacional y Manual de Procedimientos para el Manejo de Crisis Reputacional
- II. Está establecido el presente manual para regir la conducta de los colaboradores, colaboradoras, funcionarios, consejeros y demás personal involucrado en el desarrollo de las actividades, operativas, de negocio y de prestación de servicios de la compañía, así como para establecer las políticas para atender los potenciales conflictos de interés en la realización de dichas actividades
- III. La compañía cuenta con los siguientes sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría;
  - a) Comité de Cultura y Ética; establecido en el Manual Marco de la Organización
  - b) Línea Bx+ Ética; Sistema de denuncia detallado en el “Manual de Políticas y Procedimientos para Auditoría Interna”
- IV. La compañía cuenta con el sistema de capacitación y entrenamiento, así como las políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección del personal para laborar; descrito en el siguiente documento normativo
  - a) Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Capital Humano.
    1. Apartado de Capacitación
    2. Apartado Atracción de Talento



### 6.7.2 Prohibición de prácticas de corrupción

La compañía se abstendrá en todo momento de colaborar o llevar a cabo directa o indirectamente actos u omisiones que impliquen hechos o actos de corrupción o soborno. En consecuencia, los sujetos obligados están a lo siguiente:

- I. **Prohibición al soborno y cohecho.** En ningún momento se deberá – directa o indirectamente- ofrecer, dar, entregar, prometer, otorgar, autorizar, solicitar, aceptar o recibir (o intentar dichas conductas) cualquier tipo de recurso, beneficio, remuneración, bien o contraprestación de valor a precios inferiores a los de mercado, a cualquier persona, funcionario público o autoridad, con el fin de influir de manera indebida o ilegal en los actos y/o decisiones de esa persona, funcionario público o autoridad o para asegurar, obtener o retener cualquier ventaja o beneficio indebido, ilegal o improcedente para sí o para un tercero (por ejemplo, influir en la toma de decisiones, adjudicar un contrato, obtener permisos, licencias, concesiones o autorizaciones, ignorar violaciones a la ley, pasar por alto inspecciones y verificaciones, etc.). Lo anterior incluye, pero no se limita a la entrega u ofrecimiento de elementos tales como dinero, regalos, comidas, viajes, becas, comisiones o descuentos, favores personales, mejoras a bienes, donaciones, patrocinios, ofertas de empleo, pagos y condonaciones
- II. **Prohibición de pagos de facilitación.** Se encuentran igualmente prohibidos los pagos menores de carácter informal o extra oficial a una autoridad o funcionario público para asegurar o agilizar un trámite determinado, tales como la obtención de una licencia, permiso, autorización o concesión o la prestación de un servicio
- III. **Prohibición de condicionamiento de servicios.** En ningún momento se deberá condicionar la prestación de servicios por parte de la compañía a la obtención de un beneficio personal por parte de uno de los sujetos obligados
- IV. **Prohibición de sustancias ilegales**  
Al tener conocimiento que el consumo de sustancias ilegales y el alcoholismo produce efectos dañinos tanto para la salud como para la seguridad individual y colectiva, la compañía adopta las siguientes medidas de prevención comprometida con el desempeño profesional y el bienestar de sus equipos de trabajo:
  - a) El uso, posesión, distribución y venta de sustancias ilegales o drogas ilícitas está estrictamente prohibido dentro de las instalaciones de la institución
  - b) El consumo, posesión y venta de bebidas alcohólicas está estrictamente prohibido dentro de las instalaciones de la institución
  - c) Queda prohibido para el colaborador y colaboradora presentarse en las instalaciones de la empresa bajo el efecto de alcohol o de sustancias ilegales
  - d) Queda prohibido para el colaborador y colaboradora visitar a clientes o proveedores de la compañía bajo el efecto de alcohol o de sustancias ilegales

## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



e) Queda prohibido para el personal interrumpir su jornada laboral para ausentarse de las instalaciones de la institución con el fin de consumir sustancias ilegales o bebidas alcohólicas

f) Todas las instalaciones de la compañía son espacios libres de humo, por lo que queda prohibido fumar en todo momento cuando se encuentre en las mismas

- V. **Otras conductas prohibidas.** Los sujetos obligados se abstendrán de llevar a cabo cualquier otra conducta que se encuentre prohibida por la normatividad aplicable de tiempo en tiempo

### 6.7.3 Participación en actividades políticas

La compañía carece de afiliaciones de carácter político. En este sentido, se observan las siguientes directrices relacionadas con la participación en campañas políticas por la compañía, sus consejeros, colaboradores, colaboradoras y funcionarios.

- I. Contribuciones y participaciones políticas por parte de la compañía, se abstendrá de llevar a cabo cualquier clase de aportaciones y/o contribuciones dirigidas a funcionarios públicos o autoridades, salvo por aquellas expresamente establecidas en la normatividad aplicable como pagos de contribuciones, productos o contraprestaciones establecidas en leyes, reglamentos, ordenanzas, permisos, contratos o concesiones. Se exceptúa de lo anterior, la aportación a programas asistenciales implementados por funcionarios públicos o autoridades en el ejercicio de sus funciones que sean previamente aprobados por el Comité de Cultura y Ética y siempre que los recursos correspondientes sean aportados a cuentas institucionales de la autoridad de que se trate
- II. Contribuciones y participaciones políticas por parte de consejeros, funcionarios, colaboradores y colaboradoras. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios de la compañía, así como las contribuciones o servicios a los mismos, en el supuesto de que se realicen, deberán efectuarse, de manera que quede claro e inequívoco que se realizan a título exclusivamente personal, evitando cualquier posible interpretación de vinculación o asociación con la compañía. Los sujetos obligados se abstendrán de cualquier clase de contribución a, o participación en, una campaña política, salvo que la misma sea efectuada: (a) en pleno cumplimiento de la normatividad aplicable; (b) por su exclusiva cuenta, sin involucrar en forma alguna a la compañía; (c) fuera de horarios e instalaciones laborales y sin la utilización de los medios o recursos de la compañía (incluyendo correos electrónicos, teléfonos móviles y computadoras); y (d) de conformidad con los lineamientos adicionales que en su caso emita el Comité de Cultura y Ética

### 6.7.4 Hospitalidad y obsequios provenientes de terceros

Los sujetos obligados deberán rechazar cualquier pago, regalo, gratificación, incentivo, atención, comida, actividades de entretenimiento, viajes, premios,

tarjetas de regalo, vales, invitaciones, alojamiento, dinero o su equivalente o cualquier bien o beneficio ofrecido, prometido u otorgado (para sí o para un tercero) en relación con o derivado de los negocios o actividades de la compañía que no sean regalos otorgados de forma ocasional y transparente, de buena fe y cuyo valor sea meramente simbólico o que rebase los \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.), éstos obsequios los concentrará el área de Capital Humano, en caso de que no obstante el rechazo del sujeto obligado, hayan sido entregados al mismo.

Para efectos de claridad, se considera que no se violenta la política que antecede cuando el obsequio en cuestión sea un artículo promocional que es enviado a terceros en lo general, tales como plumas, tasas, calendarios, agendas y artículos promocionales o muestras del tercero de que se trate.

Sin perjuicio de lo anterior, el Sujeto Obligado a quien se le pretenda dar alguno de los beneficios señalados en el párrafo que antecede, podrá solicitar previo a su aceptación una autorización especial del Comité de Cultura y Ética, misma que podrá ser denegada a la entera discreción del referido Comité de Cultura y Ética.

Se entiende como regalo cualquier artículo por el cual no se paga su valor comercial, por ejemplo: comidas, boletos para espectáculos o eventos deportivos, cortesías, viajes, etc.

### 6.7.5 Hospitalidad y obsequios a particulares

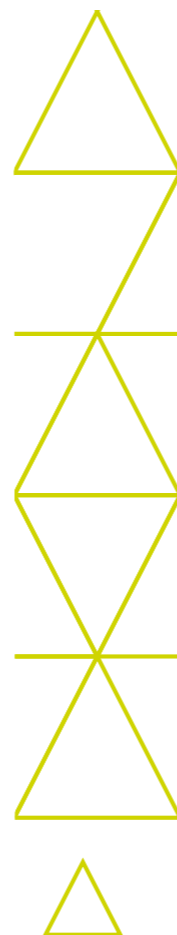
Salvo con la previa autorización del Comité de Cultura y Ética y siempre que no se violente el código de ética o las políticas de integridad que en su caso tenga el particular de que se trate, los sujetos obligados no podrán efectuar cualquier pago, regalo, gratificación, incentivo, atención, comida, actividades de entretenimiento, viajes, premios, tarjetas de regalo, vales, invitaciones, alojamiento, dinero o su equivalente o cualquier bien o beneficio ofrecido, prometido u otorgado (para sí o para un tercero) en relación con o derivado de los negocios o actividades de la compañía a cualquier particular. Se exceptúa de lo anterior las promociones, artículos promocionales, ofertas o sorteos llevados a cabo por la compañía con el público en general.

### 6.7.6 Hospitalidad y obsequios a autoridades

Los sujetos obligados no podrán efectuar cualquier pago, regalo, gratificación, incentivo, atención, comida, actividades de entretenimiento, viajes, premios, tarjetas de regalo, vales, invitaciones, alojamiento, dinero o su equivalente o cualesquier bien o beneficio ofrecido, prometido u otorgado (para sí o para un tercero en relación con o derivado de los negocios o actividades de la compañía a cualquier autoridad o funcionario público. Se exceptúa de lo anterior las promociones, artículos promocionales, ofertas o sorteos llevados a cabo por la compañía con el público en general.

### 6.7.7 Contrataciones públicas

En materia de participación en procesos de contrataciones públicas, así como para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, la compañía deberá de observar el marco jurídico aplicable y participar de manera transparente en tales procedimientos con estricto apego a la ley, documentando debidamente cada una de sus etapas. Adicionalmente, se observan las siguientes medidas en materia de contrataciones públicas:





## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



- I. **Aviso al Comité de Cultura y Ética.** Cualquier funcionario, colaborador o colaboradora que tenga la intención de que la compañía participe en un proceso de contratación pública con una autoridad, deberá dar aviso de tal circunstancia al Comité de Cultura y Ética previo a que se inicie el proceso de que trate. El Comité de Cultura y Ética podrá emitir instrucciones específicas para el proceso de que se trate o requerir la presentación de informes periódicos
- II. **Participación en el proceso de contratación pública.** La participación en cualquier proceso de contratación pública requerirá del involucramiento de al menos dos funcionarios
- III. **Ciertas prohibiciones.** De ninguna manera se deberá de incurrir en acciones u omisiones con terceros que tengan por efecto obtener un beneficio o ventaja indebidos en contrataciones públicas
- IV. **Ausencia de intermediarios.** En la ejecución de estos procesos o transacciones se deberá de prescindir de terceros intermediarios en la medida en que éstos no sean necesarios o esenciales. La participación de cualquier clase de intermediarios o asesores en un proceso de contratación pública debe ser informada al Comité de Cultura y Ética
- V. **Presentación de declaraciones.** Cuando el marco jurídico aplicable lo requiera, deberá presentarse en tales trámites o procedimientos el manifiesto de vínculos o relaciones de negocios, personales o familiares, así como de posibles conflictos de interés con funcionarios públicos
- VI. **Procedimientos prohibidos.** La compañía se abstendrá en todo momento de participar directa o indirectamente en cualquier procedimiento administrativo ante cualquier autoridad en el que por disposición de ley o resolución de autoridad competente se encuentre legalmente impedida o inhabilitada para participar

### 6.7.8 Contacto con autoridades

Los sujetos obligados de la compañía que lleguen a tener contacto o comunicación por cualquier medio con autoridades con motivo del desempeño de sus funciones y de las actividades y servicios, incluyendo aquellos casos en los que la misma participa u opina en cuanto a la regulación de una determinada actividad que resulta de su interés, deberán observar los siguientes lineamientos en el contexto de dichas interacciones:

- I. **Transparencia.** Todo contacto deberá ser transparente, de ninguna manera deberá ser secreto; se deberá realizar bajo conductos oficiales (por ejemplo, a través del correo electrónico oficial del funcionario público) y en cumplimiento con las disposiciones legales aplicables
- II. **Asistencia a reuniones.** Tratándose de reuniones con autoridades, las mismas deberán ser de preferencia en las oficinas de la autoridad y la compañía será responsable de documentar internamente dichas reuniones mediante una minuta que contenga la fecha, hora de inicio y conclusión, nombre y cargo de las personas que participaron, el objeto de la reunión y su resultado o resolución. Lo mismo deberá de ocurrir con las llamadas telefónicas, respecto de las cuales se registrará la fecha, hora de inicio y terminación, objeto y el funcionario o funcionarios públicos a los que se contactó y sus cargos

- III. **Ciertas reglas.** Toda interacción con autoridades y funcionarios públicos deberá ser efectuada de manera respetuosa, cordial y profesional, absteniéndose de alusiones o actitudes personales

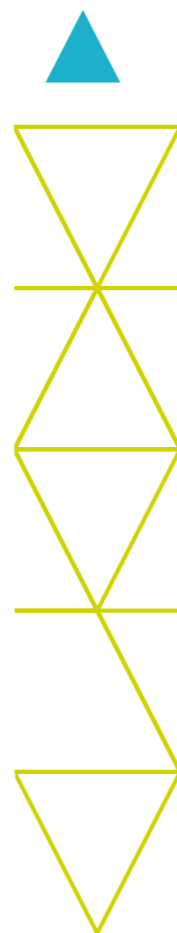
### 6.7.9 Debida diligencia

La compañía deberá instrumentar procedimientos adecuados de debida diligencia o due diligence previo a contratar o establecer relaciones comerciales o de negocios con terceros; incluyendo sin limitar, cualesquier proveedor, así como en potenciales transacciones comerciales y financieras. La debida diligencia podrá incluir diversas acciones de distinto grado y profundidad, de forma proporcional al nivel de riesgo de que se trate, en atención al tercero o a la magnitud de la operación; como la realización de entrevistas, investigaciones, revisión de registros o información oficial y/o pública, información de internet, análisis de documentación, como informes, referencias, bases de datos, noticias, revisión de información financiera y corporativa, de litigios, de investigaciones o procedimientos en curso, de sanciones o inhabilitaciones impuestas por actos de soborno o corrupción, sus políticas de integridad o anticorrupción, en su caso, el riesgo del país y de la industria de que se trate, etc.

El proceso de due diligence deberá permitir la identificación de ciertas señales de alerta o contingencias con el objeto de valorarlas y tomar una decisión fundamentada respecto a la contratación o relación a entablar con el tercero con base en su reputación, historial o precedentes por actos de soborno o corrupción, relaciones con autoridades, omisión de revelar la identidad de los propietarios o accionistas reales de la persona moral de que se trate, etc., así como para mitigar o resolver cualquier riesgo identificado en caso de que se decida entablar relación con el tercero.

El proceso de due diligence podrá ser substanciado por la compañía internamente, o a través de terceros independientes, dependiendo del tercero de que se trate y del objeto o finalidad de la relación o transacción. La información obtenida de este proceso deberá actualizarse periódicamente; por lo menos cuando el contrato o la relación correspondiente se modifique o se renueve. Asimismo, durante la ejecución de los contratos o las relaciones existentes, la compañía deberá encontrarse alerta para advertir cualquier operación o conducta inusual o de alarma. Los procesos de due diligence deberán estar debidamente documentados y dicha información deberá resguardarse por un periodo de diez años.

La compañía, previo a: (I) la contratación de colaboradores, colaboradoras; (II) designar consejeros, funcionarios y apoderados; (III) celebrar cualquier relación comercial o de negocio; y (IV) la contratación de proveedores, consultará el sistema nacional de servidores públicos y particulares sancionados de la Plataforma Digital Nacional –una vez que ésta entre en operación– así como el Diario Oficial de la Federación o cualesquier medio o plataforma correspondiente, con la finalidad de verificar si existen inhabilitaciones o sanciones de dichas personas. Asimismo, se solicitará a la persona de que se trate que manifieste si ha sido sancionada por hechos o actos de corrupción o si se encuentra sujeta a algún procedimiento relacionado con una sanción al



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas



respecto. La compañía tomará en consideración dicha información para efectos de celebrar o no la contratación, relación o acto que corresponda o, en su caso, realizarlo bajo determinadas condiciones.

### 6.7.10 Cláusulas anticorrupción

En todos los contratos o convenios celebrados por la compañía deberán insertarse los modelos de declaraciones de cumplimiento en materia de anticorrupción así como cláusulas que permitan la suspensión o terminación anticipada del contrato o convenio de que se trate en el supuesto de que dichas declaraciones resulten falsas o imprecisas, o bien que, sobrevenga (o se presuma que ha sucedido) una violación por parte de la contraparte de que se trate a cualesquier leyes, reglamentos o normativa en materia de anticorrupción o al presente manual. Los modelos de las declaraciones y cláusulas anticorrupción serán determinados por el Comité de Cultura y Ética de tiempo en tiempo; solamente se aceptan variaciones a las mismas, previa autorización por escrito de al menos dos miembros del Comité de Cultura y Ética, uno de los cuales necesariamente habrá de ser el Director Jurídico.

En todos y cada uno de los actos que la compañía celebre con terceros se hará alusión al presente manual y se manifestará por el tercero que tiene conocimiento pleno del mismo y que se adhiere a sus principios; debiendo entenderse que dicho manual forma parte del contrato o acto de que se trate y se tendrá por íntegramente reproducido como si a la letra se insertara. El manual se encontrará disponible para su consulta en la página de internet.

### 6.7.11 Donativos

El área de Comunicación y Relaciones Públicas es responsable de la gestión de donativos y estos deberán de ser transparentes, estar debidamente documentados y efectuados conforme al marco jurídico aplicable y contar con su debida justificación; asegurándose que el fin para el que serán utilizados no es ilícito o contraviene las leyes y que se cuenta con la identidad del destinatario o beneficiario final. Las donaciones en ningún caso deberán ser utilizados para disfrazar pagos ilegales o indebidos a autoridades o a terceros.

### 6.7.12 Del otorgamiento de poderes

Los siguientes actos, facultades y/o decisiones únicamente podrán ser ejercidos o celebrados de manera forzosa y conjunta por dos apoderados, uno de los cuales deberá ser miembro del Comité de Cultura y Ética, o bien, un funcionario expresamente autorizado por el Comité de Cultura y Ética para firmar los actos a que se hace referencia a continuación:

- I. Contrataciones públicas. Cualquier contrato celebrado con una autoridad por la compañía, distinto de la proveeduría ordinaria de servicios públicos tales como contratos para el suministro de energía eléctrica, agua y cuestiones de índole similar.
- II. Otorgamiento de poderes a terceros. Cualquier poder o comisión mercantil que se haya de otorgar a un tercero que no sea consejero, colaborador, colaboradora o funcionario de la compañía.

- III. Contratación de personas que hayan de interactuar con autoridades. Cualquier contrato con cualquier tercero que haya de interactuar directamente o a través de cualquier otro tercero con cualquier tipo de autoridad. Para efectos de claridad dentro de esta categoría se encuentran, pero no se limita a, despachos de abogados, gestores, asesores, fiscalistas y cabilderos. Los apoderados de la compañía y las personas que encuadren dentro del numeral III que antecede deberán conocer el presente manual, y firmar una certificación en la que manifiesten, entre otras cuestiones, que cumplirán y observarán en todo momento el mismo. Los términos de la certificación serán fijados por el Comité de Cultura y Ética.

### 6.7.13 Evaluaciones en materia de integridad

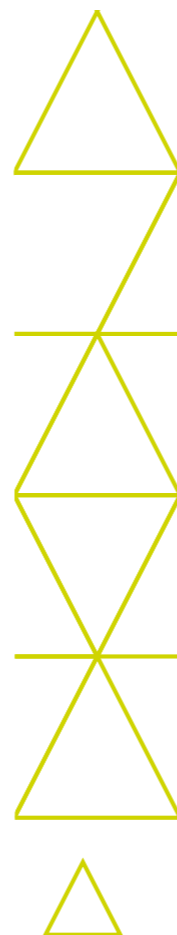
#### 6.7.13.1 Evaluaciones por parte del Comité de Cultura y Ética

Cada doce meses el Comité de Cultura y Ética evaluará el cumplimiento del manual en materia de anticorrupción e integridad y los riesgos de incumplimiento que existan del mismo. Derivado del resultado de dicha evaluación, la compañía se enfocará en reducir los riesgos que existan en cada área y determinar aquellas áreas que requieren de atención prioritaria. Asimismo, se deberán establecer las medidas o estrategias que resulten aplicables para combatir estos riesgos, las cuales pueden ser de diversa índole e incluso podrían incluir, rotación de personal o cualquier medida que ayude a combatir el riesgo que se hubiere identificado. El Comité de Cultura y Ética asegurará la evaluación e identificación de riesgos de la manera siguiente:

- I. **Recolección de datos.** El Comité de Cultura y Ética evaluará los riesgos tomando en consideración la información que haya obtenido por virtud de las evaluaciones, aquella derivada de las denuncias por infracciones a este Manual, así como cualquier otra de la que tenga conocimiento por cualquier medio bajo el cumplimiento de sus funciones
- II. **Evaluación y prevención.** El Comité de Cultura y Ética deberá implementar un sistema a través del cual se clasifiquen y cuantifiquen los factores de riesgo dentro de cada uno de los procesos o procedimientos en los cuales el Grupo Financiero Bx+ intervenga y en los que se pudieran presentar prácticas indebidas
- III. **Protocolos de actuación.** El Comité de Cultura y Ética, con base en los resultados de identificación y clasificación, deberá analizar la importancia de los actos potencialmente riesgosos, con la finalidad de proporcionar a los sujetos obligados protocolos de actuación ante situaciones riesgosas. Estos protocolos de actuación serán considerados, junto con el manual, directrices de observancia obligatoria

#### 6.7.13.2 Riesgos internos en general en materia de integridad

El Comité de Cultura y Ética podrá diseñar medidas tendientes a identificar los actos y omisiones potencialmente riesgosos dentro de la estructura corporativa y de negocios de la compañía. A su vez, podrá



## Desarrollo

Propósito: Enriquecer la vida de las personas

determinar cuáles son las áreas más vulnerables para que se cometan actos u omisiones que contravengan este manual. Estas medidas serán revisadas y en su caso actualizadas, con la periodicidad que determine el propio Comité, tomando en consideración, entre otras cuestiones, los resultados de las evaluaciones periódicas que se practiquen.

Las acciones del Comité pueden ser encomendadas o éste ser auxiliado por órganos internos, áreas de control o áreas que componen el sistema de contraloría de la compañía.

Entre otros factores de riesgo, se deberá considerar, los riesgos económicos, reputacionales y de cualquier otro tipo que implique el desconocer o incumplir el manual y los parámetros de conducta que el mismo establece; los cuales son variables de momento a momento y de caso en caso; por ejemplo, contratos por montos excesivos o de industrias específicas, operaciones relacionadas con autoridades y diversas situaciones que por sí mismas conllevan un nivel de riesgo alto o bajo en cuanto a la observancia de estas disposiciones. Asimismo, dependiendo de la actividad que realicen, las diferentes áreas de la compañía están expuestas a un mayor o menor riesgo ya sea porque se trata de áreas de ventas, o de contrataciones o permisos y licencias, de recursos humanos, de relaciones públicas o con autoridades, etc.

Dentro de los factores que se deberán tomar en consideración por el Comité de Cultura y Ética para evaluar los potenciales riesgos internos a los que está expuesta la compañía, se encuentran entre otros, los siguientes:

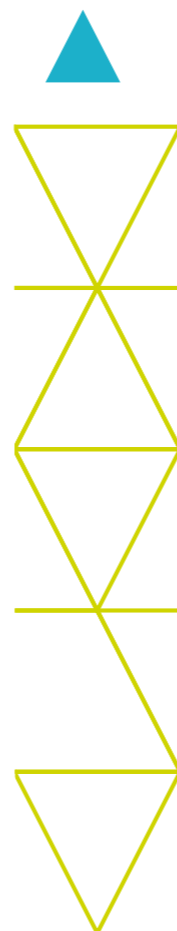
- I. La responsabilidad o riesgo que llegue a existir con motivo de la participación de terceros intermediarios en distintos actos;
- II. Los riesgos legales por sanciones derivadas de actos o delitos relacionados con actos de soborno y corrupción o en general por prácticas indebidas;
- III. Riesgos en la operación de la compañía derivado de actos que impliquen prácticas indebidas y que lo afecten negativamente frente a terceros y frente a las autoridades;
- IV. Transacciones o actos que involucren a autoridades o cualquier entidad controlada por, o en la que participen autoridades;
- V. Riesgos asociados a prácticas indebidas relacionadas con la actividad que desempeñe el área de que se trate (por ejemplo, aquellas áreas cuyas actividades impliquen tratar directamente con el cliente o con autoridades, las áreas de venta, las áreas de seguros, las áreas de cumplimiento, de contrataciones públicas, etc.);
- VI. Cualquier cambio en la estructura o actividades del tercero con el que la compañía tiene relaciones comerciales o de negocio y que pudiera incrementar el riesgo de la comisión de prácticas indebidas;
- VII. Las actividades de financiamiento e inversión en las que participe o pretenda participar la compañía y con las que pudiera verse afectada su reputación o exista un riesgo para la comisión de prácticas indebidas;
- VIII. Se deberán identificar los indicadores que expliquen cómo y en qué medida la compañía se puede encontrar expuesto al riesgo de la

realización de prácticas indebidas; considerando, entre otras cuestiones, a los clientes, usuarios, productos, servicios, etc. y establecer las medidas de mitigación correspondientes.

### 6.7.13.3 Riesgos externos a evaluar en materia de integridad

La compañía, a través del Comité de Cultura y Ética y de sus distintos órganos colegiados deberá tomar en consideración los riesgos externos a los que está expuesta, mismos que, se pueden englobar en los siguientes:

- I. **Riesgo del país.** Se manifiesta a través de los niveles de corrupción y la ausencia de efectividad en la implementación de normatividad en materia de anticorrupción, así como en la deficiencia del gobierno, los medios de comunicación, la sociedad civil y la comunidad empresarial en cuanto a la promoción de políticas de transparencia e inversión;
- II. **Riesgo sectorial.** Algunos sectores o industrias representan más riesgo que otros. Por ejemplo, la industria del petróleo y de infraestructura a gran escala se consideran sectores de alto riesgo. El Comité de Cultura y Ética podrá emitir guías respecto de que industrias requieren un mayor grado de atención en el seguimiento a este manual;
- III. **Riesgo de transacción.** Ciertas operaciones son más propensas a generar un mayor riesgo que otras. Por ejemplo, actividades de caridad o donación, contribuciones políticas, procedimientos para la obtención o renovación de licencias y permisos u operaciones relacionadas con el sector público. El Comité de Cultura y Ética podrá emitir guías respecto de qué tipos de operación requieren un mayor grado de atención en el seguimiento a este manual;
- IV. **Riesgo de oportunidad de negocio.** Estos riesgos aparecen en mayor medida en proyectos de alto valor o en proyectos que involucren a varios contratistas o intermediarios; o en proyectos que no estén estructurados a precio de mercado o que no tengan un fin legítimo claro o evidente; y
- V. **Riesgo de asociación de negocios.** Algunas relaciones comerciales o de negocios implican un mayor riesgo; por ejemplo, el uso de terceros intermediarios en transacciones con autoridades o funcionarios públicos; la conformación de consorcios o joint ventures, o relaciones con personas políticamente expuestas, o en general aquellas que involucren a un funcionario público prominente.





## 7

# Reporte de violaciones

## 7.1.1 De los canales de denuncia

Cualquier conducta –ya sea acción u omisión– que se considere como irregular y/o que viola o transgrede el contenido del presente manual, deberá ser inmediatamente denunciada por cualquier persona (incluyendo sin limitar, terceros, clientes, así como cualquier sujeto obligado). Las denuncias pueden ser presentadas por cualquier persona, de manera anónima y son atendidas por personal independiente de la compañía quien deberá remitirlas de manera inmediata a las personas responsables de dar seguimiento y gestión a través de los canales establecidos.

Los canales de denuncia serán estrictamente confidenciales:

- I. **Teléfono**
- II. **Página de internet**
- III. **Correo electrónico**
- IV. **Otros Medios.** A través de cualquier otro medio o canal de denuncia que de tiempo en tiempo se establezcan en el presente manual o en el Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna

Los directores de Unidad, Área o División velan y supervisan el cumplimiento de este manual en sus respectivos ámbitos.

## 7.1.2 Del procedimiento de investigación

Las personas responsables de dar seguimiento y gestión a las denuncias podrán, de oficio o con motivo de las denuncias que reciban, iniciar el procedimiento de investigación correspondiente. En este caso, el procedimiento de investigación se desarrollará con arreglo a los principios de celeridad, eficacia y buena fe.

El procedimiento de investigación se realizará conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna y se informará al Comité de Cultura y Ética los resultados de la investigación y a su vez éste podrá realizar cualquier acto o procedimiento adicional que considere necesario para recabar la información que le permita realizar la correspondiente evaluación del caso de manera objetiva e imparcial, conforme a lo que se establece en el Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna. La persona investigada tendrá la oportunidad de ofrecer cualquier tipo de prueba o información que demuestre que en ningún momento quebrantó el manual. Una vez que el Comité de Cultura y Ética considere que ha reunido los elementos necesarios para evaluar la denuncia, deberá resolver con objetividad e imparcialidad dentro de un plazo prudente –bajo los lineamientos y disposiciones establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna–, si el comportamiento de la persona investigada se ajustó a las normas o no y en su caso, aplicar las medidas disciplinarias correspondientes. Todos los procedimientos de denuncia de los que se tengan conocimiento se

substanciarán bajo estricta confidencialidad, protegiendo en todo momento los datos personales y la información proporcionada. La información de tales procedimientos únicamente será conocida por las personas que estén autorizadas a conocerla para el debido seguimiento y resolución de tales denuncias; evitando entorpecer el curso de la investigación, así como para evitar afectar la reputación de las personas involucradas. En caso de que la denuncia no sea anónima (por así haberlo aceptado el denunciante), se mantendrá debida reserva sobre aquella persona que haya denunciado y se le informará del resultado de la investigación –al igual que al denunciado–. En caso de que la parte afectada por una práctica indebida –por ejemplo, una petición de algún obsequio u hospitalidad o algún soborno– sea un cliente o tercero, en la medida de lo posible se le informará de las medidas adoptadas por la compañía al respecto.

## 7.1.3 Medidas disciplinarias

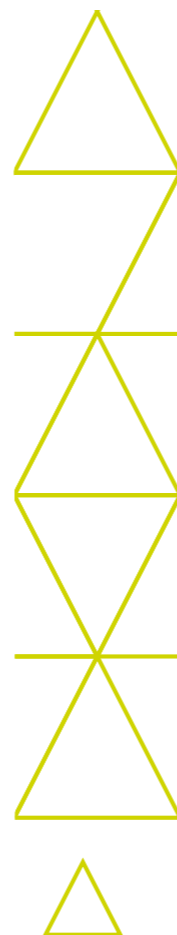
Con independencia de las sanciones que en su caso establezca el marco jurídico aplicable por inobservancia de la normatividad aplicable, el infractor del presente manual será acreedor a medidas disciplinarias. Se considera que un sujeto obligado infringe este manual, si lleva a cabo una conducta activa, así como también si –aún y cuando no llegue a ejecutar ningún acto– planea, colabora, instiga o de cualquier forma participa en la infracción a la misma.

El Consejo de Administración de la compañía es la instancia responsable de establecer las medidas disciplinarias y el Comité de Cultura y Ética impondrá dichas medidas disciplinarias, considerando en todo momento la gravedad de la conducta.

## 7.1.4 De la protección a los denunciantes

Todo aquél que tenga conocimiento de una conducta contraria al presente manual deberá cooperar y colaborar en los procedimientos de investigación conducentes, debiendo en todo momento guardar la confidencialidad debida. La omisión de reportar una conducta contraria a este manual, así como el proporcionar información falsa o denunciar de mala fe actos contrarios al mismo, conllevará en su caso, la aplicación de una medida disciplinaria.

De ninguna manera se tomarán o se permitirá que se tomen represalias en contra de aquellas personas que de buena fe denuncian cualquier conducta indebida o contraria a este manual o que participen en la investigación de dichas conductas y cooperen en su desarrollo. Para el caso de que se incumpla con esta disposición, se aplican las medidas disciplinarias correspondientes.



# 8

## Comunicación

Es responsabilidad de todo sujeto obligado el conocer el presente documento, en caso de tener alguna duda diríjase con su superior inmediato. En caso de que no le parezca adecuada la respuesta o necesite mayor información, debe comunicarse con las siguientes áreas dependiendo del tema.

TEMA	ÁREA
Legales	Jurídica
Conflictos de interés	Auditoría Interna / Contraloría
Actividades preocupantes	Cumplimiento (PLD y FT)
Uso de información privilegiada	Jurídica / Contraloría
Uso de información confidencial de clientes	Jurídica / Contraloría
Relación con medios de comunicación y sustentabilidad	Comunicación y Relaciones Públicas

El Consejo de Administración de Grupo Financiero Bx+ y/o el Comité de Cultura y Ética deberán revisar y actualizar periódicamente este manual, con el objeto de que el mismo constituya en todo momento un instrumento que efectivamente rija el actuar de la compañía y de sus sujetos obligados; adaptándose a sus necesidades reales. Para ello, se deberán tomar en consideración la normatividad aplicable, las distintas observaciones, comentarios y puntos de vista que hicieren llegar sus consejeros, apoderados, funcionarios y colaboradores y colaboradoras durante el proceso de modificación de la misma; circulándoles el proyecto correspondiente para que puedan hacer sus observaciones, conforme al procedimiento que al efecto se determine.

# 9

## Difusión

- I. La compañía informará sobre la existencia de este manual en la página web y exigirá su lectura a todos los sujetos obligados pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido, al Comité de Cultura y Ética. Asimismo, se harán campañas de difusión de forma periódica con objeto de hacer presente el contenido de este documento
- II. La compañía tendrá a disposición de sus clientes actuales y potenciales, así como de sus proveedores, un ejemplar del presente manual para que puedan conocerlo

# 10

## Contratación de terceros

El Comité de Cultura y Ética tendrá facultades para contratar a cualquier tercero que considere convenientes para que lo auxilien en el desempeño de sus funciones. Estas contrataciones incluirán, pero no se limitan a, asesores legales, asesores contables, peritos y en general cualquier otra persona que a juicio del Comité de Cultura y Ética sea necesaria para llevar a cabo el cumplimiento del presente manual, la normatividad aplicable y/o defender o representar a la compañía ante cualquier procedimiento relacionado con este manual.



# 11

## Consultas al Comité de Cultura y Ética

En caso de que algún sujeto obligado tenga duda respecto de si un acto, omisión, relación de negocios, contratación u operación determinada actualiza alguna práctica indebida o contraviene el presente manual, así como para efectos de su interpretación y cumplimiento, deberá acudir al Comité de Cultura y Ética de manera inmediata, con el objeto de que dicho Comité de Cultura y Ética determine lo conducente y en todo caso, cómo es que el sujeto obligado debe actuar frente a tal situación.





## Mejores prácticas para el otorgamiento de crédito que se ofrece de forma masiva a personas físicas

### 12.1 Objetivo y alcance

Las mejores prácticas aquí descritas tienen como objetivo asegurar que los productos de crédito que se ofrecen de forma masiva a personas físicas sean adecuados para satisfacer sus necesidades financieras y acordes a su capacidad de pago.

Su aplicación es de carácter general e involucra a todos los funcionarios de las áreas que dentro de sus funciones realizan el desarrollo, promoción, autorización y administración de estos productos de crédito.

Los principios que integran las mejores prácticas deberán seguirse durante todas las etapas de un crédito; esto es, la oferta, autorización, contratación, disposición, seguimiento y recuperación.

### 12.2 Principios que integran las mejores prácticas

Los principios que integran las mejores prácticas son directrices que se fundamentan en las sanas prácticas bancarias y nuestros valores institucionales, siendo una guía para la actuación del personal durante el proceso de gestión del crédito, así como facilitar su supervisión con base en dichos principios.

#### Los principios se clasifican en dos grupos:

- I. Principios relacionados con el cliente que solicita un producto de crédito
- II. Principios relacionados con los funcionarios del Grupo Financiero que atienden al cliente

#### 12.2.1 Principios relacionados con el cliente que solicita un producto de crédito

#### Los principios son:



### Transparencia

Cuando somos transparentes somos claros, evidentes y no expresamos nada con ambigüedad, para evitar la interpretación. Para que la contratación de un producto de crédito culmine exitosamente y cubra las expectativas de nuestro cliente, se le debe entregar la información necesaria para que conozca las características, condiciones y costos del crédito clave de éste, para que así tome una decisión informada. La información por considerar es:

- I. Tasas de interés. Informar las tasas base, sustitutivas, interés ordinario, moratorio
- II. Comisiones. Detallar comisiones por apertura, anualidad y/o aniversario, entre otras
- III. Tabla de amortización. Desglos de los importes y fechas en las cuales deberán de cumplir la obligación de pago de un crédito que opere bajo este esquema
- IV. Calendario de pagos. Dependiendo del producto, indicar fecha de corte, fecha de pago, pago mínimo, pago para no generar intereses, entre otros
- V. Costo Anual Total (CAT). Suma de los elementos que determinan el costo de un crédito
- VI. Penalidad. Gastos por cobranza en caso de que no se cubra el importe del crédito a tiempo
- VII. Manejo de datos personales. Manejo que se da a los datos personales a través de los denominados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

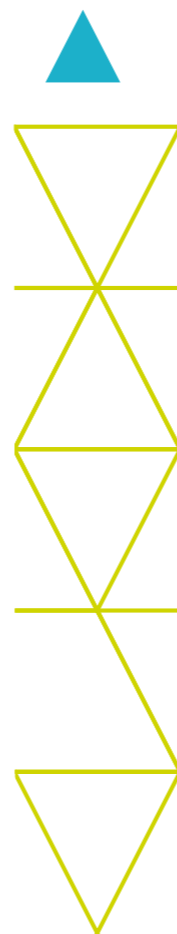
Finalmente, se informará al cliente en los términos del contrato que haya celebrado, si su crédito es cedido o vendido a otra institución, proporcionando toda la información para que el cliente se pueda poner en contacto con dicha institución, pudiendo poner avisos en la página de internet u otros medios masivos de comunicación para informar a la clientela cuando ésta no se encuentre localizable o no se tenga su información.

### Idoneidad

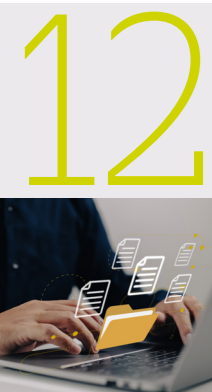
La idoneidad es infundir confianza y certidumbre en nuestros clientes y por lo tanto sólo se deben ofrecer productos que mejor se adecúen a sus características y necesidades, tomando en cuenta sus condiciones de manera integral y haciendo uso de la información relevante del cliente.

### Conveniencia

Todo producto de crédito debe ser el adecuado para los clientes, de ahí que hay que verificar que éstos cuenten con capacidad para pagar en el plazo previsto del crédito, por lo que se analizará la información cualitativa y cuantitativa que se tenga disponible. La capacidad de pago se debe evaluar para el otorgamiento de un crédito nuevo, renovación, ampliación del crédito o reestructura. Con respecto a la capacidad de pago, se debe realizar un análisis de crédito conservador a fin de proveer montos de crédito acordes con los ingresos de los clientes, de ahí que:







Mejores prácticas para el otorgamiento de crédito que se ofrece de forma masiva a personas físicas

- I. Monto del crédito. Debe ser acorde a la capacidad de endeudamiento del cliente
- II. Plazo y forma de pago del crédito. Debe determinarse en función a las características del producto ofrecido y con base en la capacidad de pago del cliente
- III. Monitoreo. Monitoreo permanente del comportamiento crediticio de los clientes y analizar su capacidad de pago antes de otorgar una renovación, ampliación del crédito o reestructura
- IV. Pagos anticipados. En función al tipo de producto de crédito, considerar la posibilidad del cliente para llevar a cabo pagos anticipados, de acuerdo con los términos establecidos en el contrato

### Movilidad

Para contribuir a la libertad de contratación de productos de crédito de los clientes, se deberá facilitar la movilidad de estos, respondiendo de manera expedita y eficiente cuando los clientes manifiesten su intención de cambiar de institución otorgante de crédito, en el entendido de que se debe analizar la situación a efecto de validar si se puede igualar e inclusive mejorar las condiciones que le son ofrecidas por otra institución financiera.

En caso de que no se le pueda igualar o mejorar las condiciones de su crédito, se tendrán que realizar las acciones necesarias y proporcionar en forma expedita la información que nos soliciten para facilitar que el cliente traslade su crédito a otra institución financiera.

### Equidad e inclusión

Los clientes deben ser tratados en igualdad de condiciones, de tal forma que no exista discriminación motivada por origen étnico, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Por lo tanto, los productos de crédito deben ofrecerse de manera equitativa y la decisión sobre el otorgamiento del crédito debe basarse en la capacidad de pago y necesidades del cliente, garantizando un trato igualitario sin importar otros atributos o particularidades que presenten.

### Pertinencia

Con el fin de brindar un trato adecuado y respetuoso a nuestros clientes, se deberán seguir las prácticas de promoción y cobranza definidas en los Manuales de Políticas y Manuales de Procedimientos de los productos de crédito que se ofrezcan. Asimismo, se informará al cliente cuando su crédito se haya cedido a un despacho de cobranza u otra empresa de recuperación.

### Apoyo

Como parte del compromiso con el bienestar de nuestros clientes, se brindará un trato empático y se evaluarán propuestas de reestructura, consolidación de pasivos y recalendarización para clientes que enfrenten dificultades para hacer el pago del crédito.

Este tipo de apoyo se realizará con base en el cumplimiento de la normatividad interna y externa, capacidad de pago y de común acuerdo con el cliente.

### 12.2.2 Principios relacionados con los funcionarios del Grupo Financiero que atienden al cliente

Los principios son:



#### Implementación

Para lograr y monitorear el cabal cumplimiento de las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito que se ofrece de forma masiva a personas físicas, cada área es responsable de informar si existen desviaciones a los mismos a efecto de implementar las sanciones que correspondan en función a la gravedad del incumplimiento.

#### Gestión de Capital Humano

Para garantizar el bienestar de los clientes, Capital Humano: (I) capacitará al personal responsable del otorgamiento de crédito para que durante todas las etapas actúe con objetividad, imparcialidad y equidad en apego a la normatividad y (II) recabará información sobre las personas candidatas a un empleo que constate la honorabilidad de éstas.

#### Seguimiento

Para mejorar la atención y el bienestar de los clientes, cada área participante en el proceso de crédito observará la aplicación de las mejores prácticas para el otorgamiento de crédito que se ofrece de forma masiva a personas físicas, procurando identificar y eliminar oportunamente aquellas conductas que resulten contrarias a las mismas.

