

# CÓDIGO DE ÉTICA

de *Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V. S.F.P.*

## I. Introducción

Fundamentado en nuestra filosofía, el Código de Ética es la base para realizar cualquier actividad en la Financiera Monte de Piedad, S.A. de C.V. S.F.P. (en adelante la "Financiera"). Su objetivo es establecer y dar a conocer a los consejeros, funcionarios y a todos los colaboradores de la Financiera, las reglas apropiadas y prudentes que gobiernen la conducta y el comportamiento adecuado de los consejeros, funcionarios y colaboradores, en su interacción con los socios y clientes y al interior de la propia Financiera.

Con estos principios éticos de conducta, la Financiera puede asegurar que todos contamos con un panorama claro de la conducta y comportamiento que se espera de nosotros, tanto en el trabajo como en el ámbito personal, todo ello en beneficio de la Financiera.

Financiera  
**Monte de Piedad**

Filial de Nacional Monte de Piedad



## II. Principios de Conducta

La Financiera cuenta con 12 principios que establecen las reglas de conducta y el comportamiento esperado por parte de los consejeros, funcionarios y empleados, en su interacción con los socios y clientes y al interior de la propia Financiera:



### 1. Integridad

La integridad es uno de nuestros valores y se refiere a que todos:

- Actuamos de manera respetuosa, honesta y responsable, administrando de forma transparente los recursos.
- Somos íntegros en cada decisión de trabajo que realizamos.
- Nos desempeñamos con absoluta honestidad y cumplimiento todos los procesos y actividades que realizamos.
- Los que tenemos alguna relación con la Financiera deberá ser tratado con justicia, dignidad, respeto y buena fe.



## 2. Clientes

El cliente es la figura más importante de nuestra actividad y los colaboradores estamos comprometidos a:

- Tratarlo de manera cordial, justa, con calidad, calidez, estar atentos a sus requerimientos, ser eficientes y precisos respecto a los servicios que espera.
- Informar objetivamente los alcances y limitaciones de los servicios ofrecidos, no deberán crear falsas expectativas, ni atribuirse responsabilidades que no se tengan.
- Informar al cliente la situación en la que se encuentra lo encomendado, de manera clara y oportuna, con absoluta responsabilidad y transparencia.
- Respetar y hacer respetar cualquier compromiso que se haya hecho al cliente.



## 3. Conducta ética de competencia

Cualquier actividad que reduzca o elimine la sana competencia será sujeta a revisión y sanción. La Financiera está comprometida de manera responsable a buscar ayudar a la sociedad mexicana y ofrecer las mejores condiciones crediticias posibles, así como un servicio eficiente en beneficio del cliente. Por lo tanto, cualquier actividad que reduzca o elimine la sana competencia será sujeta a revisión y sanción.

Para respaldar dicha filosofía los colaboradores deberán cumplir con los siguientes principios:

- No establecer acuerdo alguno con otra Financiera que otorgue crédito, para alterar las condiciones de los servicios otorgados, en detrimento del cliente y/o la Financiera.
- No establecer acuerdo alguno con otras instituciones que otorguen crédito para realizar malas prácticas, tales como distribuirse clientes.
- No revelar a otras instituciones que otorguen crédito información relacionada con términos y condiciones crediticias o servicios que oficialmente no hayan sido dados a conocer.
- No hacer comentarios falsos o mal dirigidos acerca de otras instituciones que otorguen crédito o ejecutivos de las mismas, sino sólo hacer énfasis en méritos propios o ventajas propias.



## 4. Cumplimiento de leyes, políticas y conducta ética

Nuestras acciones y comportamientos siempre se realizan en cumplimiento de las regulaciones aplicables, así como de políticas, sistemas, normas, procedimientos y estándares éticos más altos, con el propósito de salvaguardar la buena reputación, integridad e imagen ante el público.



## 5. Confidencialidad

Los colaboradores tienen la obligación de salvaguardar los secretos de condiciones operativas y documentación de asuntos administrativos de la Financiera.

La información propiedad de la Financiera, no puede ser usada para beneficio personal, tampoco debe ser copiada, revelada o alterada, por lo que debe mantenerse confidencial y únicamente puede ser comunicada cuando esté debidamente autorizado hacerlo.

Toda información personal de los clientes es confidencial y solamente se podrá revelar de acuerdo a procedimientos de la Financiera. Quienes tengan acceso a dicha información se harán responsables del buen uso de la misma.

No está autorizada la apropiación, uso, distribución y reproducción de programas de cómputo desarrollados para la operación de la Financiera.

Al darse por terminada la relación de trabajo o servicio, el colaborador deberá regresar sin retener copias, los documentos y materiales propios a la operación de la Financiera que estén en su poder.



## 6. Manejo de información

Los colaboradores de la Financiera tienen la responsabilidad de guardar completa discreción y cuidado en el manejo de documentación. La falsificación de documentos constituye un serio incumplimiento de conducta, también implica una violación a la ley; por lo tanto todo colaborador que tenga conocimiento o sospecha de falsificación, deberá reportarlo en forma inmediata a la Línea Ética.

La extracción de documentos de la Financiera con el logotipo de esta, para obtener algún beneficio propio, así como proporcionar dolosamente datos falsos sobre la Financiera a cualquier medio externo ya sea autoridades, clientes, proveedores, competidor y/o medios publicitarios, será sancionada.



## 7. Conflicto de intereses

Los colaboradores de la Financiera se comprometen a aplicar las políticas y procedimientos en todas sus actividades, evitando que familiares o terceros con los que tenga o haya tenido relaciones profesionales obtengan algún beneficio.

La única forma de remuneración de los colaboradores, es a través de su sueldo y prestaciones. Por lo tanto no deben obtener ingresos adicionales participando en actividades que afecten los intereses de la Financiera.



## 8. Conducta personal

Todos los colaboradores de la Financiera deberán desempeñar su función con Integridad, Eficiencia, Pasión por Servir y Conciencia Social. Nuestra buena reputación es el activo más importante, por lo tanto, todos los colaboradores están obligados a brindar un trato equitativo, cordial y respetuoso a todo aquel que tenga relación con la Financiera, absteniéndose de usar palabras ofensivas o humillantes que lastimen la dignidad de otras personas.

El comportamiento, debe ser siempre honesto, ético y de total transparencia, evitando en todo momento que la conducta pueda ser interpretada o vinculada con alguna actividad no propia o fraudulenta.



## 9. Uso de imágenes y publicidad

El uso de la imagen y publicidad de la Financiera queda reservado al ejercicio exclusivo de la misma, por lo que ningún colaborador podrá hacer uso de ellas sin consentimiento previo.

Cuando algún colaborador requiera de la utilización de la imagen corporativa de la Financiera, deberá comprometerse con estricto apego a la aplicación de estándares, políticas y procedimientos que la Financiera tiene determinados para ello, por lo que deberá tramitar y conseguir de manera previa la autorización correspondiente.

Queda estrictamente prohibida la impresión de papelería de cualquier tipo donde se vincule la imagen o razón social de la Financiera, sin la previa autorización correspondiente.

Será sancionada en forma estricta la reproducción de frases institucionales, campañas publicitarias, uso de eslóganes, etc.



## 10. Manejo de activos

El uso de equipo y bienes de la Financiera deberá ser exclusivo para actividades propias de la misma, por lo que todo colaborador al que le sea prestado o asignado temporal o indefinidamente algún activo, no deberá utilizarlo para beneficio personal, de un tercero o con fines de lucro.

Aquellos colaboradores que por la naturaleza de su trabajo les sea prestado o asignado un equipo deberán comprometerse a regresarlo en términos y condiciones establecidos, obligándose también a su adecuado uso y mantenimiento.



## 11. Manejo de recursos de la sociedad y el cliente

Todo colaborador que tenga a su cargo el manejo de dinero y valores, debe conducirse bajo el más alto estándar de honradez y transparencia en sus acciones de control y uso de los mismos.



## 12. Recepción de regalos

Ningún colaborador podrá, bajo ninguna circunstancia, recibir regalo alguno por un monto superior a \$2,000 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), ni participar en eventos, viajes y cualquier actividad de entretenimiento donde el pago de éstos pueda ser interpretado como elemento de influencia en acciones, juicios o decisiones de la Financiera.

## III. Denuncias

La Financiera cuenta con herramientas para recibir denuncias sobre incumplimientos a este Código. Al respecto, los colaboradores tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Reportar violaciones a este Código por medio de la Línea Ética, a través de los siguientes medios:
  - Teléfono
  - Página web
  - Correo electrónico
- b. Participar en las investigaciones instruidas por la Dirección de la Financiera, respondiendo con todos los hechos, sin alterar ni omitir información.

A las denuncias que sean recibidas por estos medios, se les dará el siguiente tratamiento:

- a. Serán recibidas por un consultor externo para asegurar la integridad del proceso.

b. Es conveniente tener la mayor cantidad de información posible para darle una mejor gestión al caso, sin embargo, el denunciante tiene la opción de permanecer en el anonimato o identificarse plenamente.

c. Todas las denuncias serán investigadas y mantenidas en la más absoluta confidencialidad; no ocasionarán ningún tipo de represalia.

## IV. Grupo de Ética

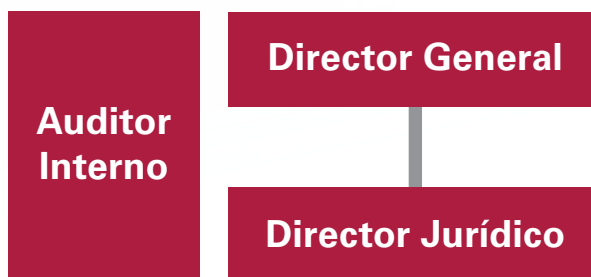
El Grupo de Ética es el encargado de vigilar el cumplimiento del Código de Ética y de atender las desviaciones reportadas a través de la Línea Ética.

El Grupo está integrado por el Director General quien lo preside, y el Director Jurídico y se tiene como invitado permanente al Auditor Interno.

### Reglas generales:

1. Todas las denuncias recibidas a través de la Línea Ética son presentadas al Grupo de Ética.
2. En caso de que la persona denunciada sea integrante del Grupo de Ética, se toman las medidas correspondientes para asegurar la confidencialidad e imparcialidad en la investigación y toma de acciones en su caso.

### Organigrama:



## V. Cumplimiento

La Financiera responsable de cuidar el cumplimiento de este Código de Ética, por lo que dentro de sus atribuciones podrá establecer las medidas que considere necesarias para asegurarlo.