



GRUPO CONSUPAGO, S.A. de C.V.

MANUAL ESTRATÉGICO

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

TITULAR DE PROCESO: DIRECCIÓN GENERAL

Versión :

6.0

Vigente a partir de:

Diciembre 2015

Sustituye a la versión:

5.0

Que fue vigente desde:

Octubre 2014

Código:

GCP-DGE-POL/CEC-03

| Índice  | Página |
|---|--------|
| CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES .....  | 4      |
| 1.1 PRESENTACIÓN .....  | 4      |
| 1.2 INTRODUCCIÓN .....  | 5      |
| 1.3 OBJETIVO .....  | 5      |
| 1.4 ALCANCE .....   | 6      |
| 1.5 CLIENTES .....  | 6      |
| 1.6 MARCO LEGAL.....  | 6      |
| 1.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....   | 7      |
| CAPÍTULO 2 – PRINCIPIOS ÉTICOS .....  | 8      |
| 2.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS, LEYES Y REGLAMENTOS .....                                     | 8      |
| 2.2 RESPONSABILIDAD .....   | 8      |
| 2.3 RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS .....   | 8      |
| 2.4 CREACIÓN DE VALOR EN TODO LO QUE HACEMOS .....  | 9      |
| 2.5 SOLIDARIDAD.....  | 9      |
| 2.6 RACIONALIDAD .....  | 10     |
| 2.7 RESPETO .....   | 10     |
| 2.8 HONESTIDAD.....   | 10     |
| 2.9 UNIDAD .....  | 10     |
| CAPÍTULO 3 – GOBIERNO Y COMERCIO LEAL.....  | 11     |
| 3.1 POLÍTICA GENERAL / APORTACIONES DE TIPO POLÍTICO .....                                | 11     |
| 3.2. LUCHA ANTI-CORRUPCIÓN.....   | 11     |
| 3.3 COMERCIO LEAL.....  | 11     |
| 3.4 LAVADO DE DINERO .....  | 11     |
| 3.5 PROMOCIÓN DE ESTÁNDARES ÉTICOS.....   | 12     |
| CAPÍTULO 4 – CONFLICTO DE INTERESES .....   | 13     |
| 4.1 GENERAL.....  | 13     |
| 4.2 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO ..... | 13     |
| 4.3 COMPETENCIA.....  | 14     |
| 4.4 FAMILIARES.....   | 14     |
| 4.5 ACTIVIDADES EXTERNAS .....  | 14     |
| 4.6 REPRESENTANDO AL GRUPO .....  | 14     |
| CAPÍTULO 5 – REGISTROS E INFORMES .....   | 16     |
| 5.1 GENERAL.....  | 16     |
| 5.2 PROTECCIÓN Y ACTUALIZACIÓN APROPIADA DE ACTIVOS E INFORMACIÓN .....                   | 16     |
| 5.3 CONFIDENCIALIDAD Y DERECHO A LA INTIMIDAD .....                                       | 16     |

|   |    |
|---|----|
| 5.4 CONTROL INTERNO DE SISTEMAS, REPORTES Y REGISTROS .....                 | 17 |
| CAPÍTULO 6 – CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO .....                  | 18 |
| CAPÍTULO 7 – PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE .....                             | 19 |
| CAPÍTULO 8 – OBEDIENCIA, INQUIETUDES O QUEJAS AL CÓDIGO.....                | 20 |
| CAPÍTULO 9 – REGLAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA.....                              | 21 |
| 9.1 RESPONSABILIDADES.....  | 21 |
| 9.1.1 DE LOS OBLIGADOS .....  | 21 |
| 9.1.2 DE LOS FUNCIONARIOS .....   | 21 |
| DE LOS CONSEJEROS .....   | 22 |
| 9.1.4 DEL GRUPO.....  | 23 |
| 9.1.5 CON EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO.....                             | 23 |
| 9.1.6 CON LOS CLIENTES.....   | 24 |
| 9.1.7 CON LOS EMPLEADOS .....   | 24 |
| 9.1.8 CON LOS ACCIONISTAS.....  | 25 |
| 9.1.9 CON LA SOCIEDAD .....   | 25 |
| CAPÍTULO 10 – SANCIONES .....   | 26 |
| CAPÍTULO 11 – LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS .....                             | 27 |
| 11.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....  | 27 |
| 11.2 INFORMACIÓN DE CLIENTES .....  | 27 |
| 11.3 CLAVES O TARJETAS DE ACCESOS .....                                     | 28 |
| 11.4 CONTACTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....                               | 28 |
| 11.5 COMUNICADOS ELECTRÓNICOS O EN PAPEL CON EL LOGOTIPO INSTITUCIONAL..... | 28 |
| 11.6 AUTORIDAD LIMITADA .....   | 28 |
| 11.7 INFORMACIÓN A AUTORIDADES.....   | 28 |
| 11.8 PARTICIPACIÓN EN OTROS NEGOCIOS .....                                  | 29 |
| CAPÍTULO 12 – COMUNICACIÓN .....  | 30 |
| CAPÍTULO 13 – GLOSARIO .....  | 31 |
| CAPÍTULO 14– CONTROL DE CAMBIOS .....                                       | 32 |
| CAPÍTULO 15 –APROBACIÓN .....   | 33 |
| CAPÍTULO 16 – ANEXOS.....   | 34 |
| Anexo A. Empresas que forman parte de Grupo Consupago .....                 | 34 |
| Anexo B. Aceptación .....   | 35 |

## CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES

---

### 1.1 PRESENTACIÓN

Para Grupo Consupago, S. A. de C. V. y el resto de las empresas subsidiarias a quienes en adelante y para efectos de este documento se identificará conjuntamente como “Grupo”, consideran importante mantener una reputación intacta con la gente, los clientes y socios de negocios, estableciendo un compromiso de honestidad y conducta ética; por lo que nos hemos dado a la tarea de desarrollar un documento que sirva de herramienta para impulsar el comportamiento ético y el desempeño de cada acción desde el punto de vista de la integridad, fortaleciendo nuestros valores institucionales y personales, creando un fuerte sentido de identidad con nuestro Grupo.

El presente Código de Ética y Conducta, establece reglas claras con el propósito de guiar el comportamiento del Grupo para el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos. Tiene como propósito establecer mediante un lenguaje claro y preciso, las reglas que deberán regir el comportamiento que se espera de cada uno de los accionistas, consejeros, funcionarios y empleados que laboran en el Grupo, desde la perspectiva de nuestros clientes y la sociedad. Es importante indicar que el presente manual trata de cubrir las situaciones a las que podrán enfrentarse los funcionarios y/o empleados, sirviendo como referencia para dirigirse con una conducta ética adecuada.

Cada uno de nuestros accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados de negocios, debemos comprometernos a preservar la integridad. Es responsabilidad personal de cada uno de nosotros plantear, abordar y solucionar inquietudes, sin importar cuán desafiantes sean las circunstancias. De esta forma estaremos creando el tipo de Grupo donde todos queremos trabajar y podremos estar orgullosos de nuestro trabajo.

La lectura, comprensión y consulta del presente manual, permitirá asumir los compromisos en él descritos, con el propósito de que sea útil como una norma de trabajo, orientar sus acciones y tomar decisiones, que nos ayude a servir mejor a nuestros clientes, colaborar como un grupo de trabajo íntegro así como con la sociedad en general. Si en algún momento o en una situación específica se requiere orientación acude al Oficial de Cumplimiento o al área de Recursos Humanos, para que pueda darte más información.

Su aplicación responsable es de carácter general y servirá para enriquecer nuestra cultura, honestidad e identidad organizacional y fortalecer el compromiso de los funcionarios y empleados del Grupo con la sociedad, en un contexto que promueva el cumplimiento de valores éticos, convirtiendo sus lineamientos en una norma de trabajo y vida que fortalezca, dentro de cada uno, una ética en la que el bien común y el respeto a la normatividad interna, externa y legislación, se encuentren en el centro de nuestros actos.

Atentamente,

Presidente del Consejo de Administración

## 1.2 INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética y Conducta, en lo sucesivo “Código”, describe los valores, principios y prácticas que guían la conducta de los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados de negocios. Refleja el objetivo de reforzar los estándares éticos de aplicación en todo el Grupo, así como de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad, el respeto y la equidad.

La Ética es una disciplina que busca determinar la manera en que debemos comportarnos a fin de llevar una vida que contribuya y trascienda. Ser ético significa:

- 1) Actuar con inteligencia (en contraposición a dejarse llevar por impulsos o emociones), implica que consideremos la mejor manera de lograr nuestros objetivos y también su valor. Nuestro Código es un documento fundamental para quienes integramos el Grupo, así como para nuestros accionistas, consejeros, clientes, inversionistas y proveedores.
- 2) Tomar en cuenta los intereses de los demás (en contraposición a actuar en forma egoísta), significa entender las necesidades de las diversas áreas del Grupo; de no promoverlo, se generará un ambiente hostil, un incremento de las emociones típicas de una “persona que no coopera” y que se aleja de los demás, dificultando iniciar o sostener relaciones personales; se aumenta la tendencia a dejarse llevar por los sentimientos y las emociones, en lugar de la razón.

Los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados deberán conocer el presente Código a profundidad desde que inicia su proceso de contratación a fin de incorporarlo a su trabajo diario y cumpliendo cabalmente estas normas durante todo el tiempo que permanezca en el mismo. Adicionalmente, los principios contenidos en el presente manual deberán llevarlos como un compromiso personal y laboral. Cada vez que actuemos de manera consistente con apego a estos lineamientos, reafirmamos los fundamentos de la cultura del Grupo y contribuimos a mantener su buen nombre, respaldando su imagen y reputación ante los clientes, inversionistas y público en general.

El Grupo reconoce la valiosa intervención de sus funcionarios y empleados con el éxito de sus operaciones por lo que se esforzará en tratarlos justamente y con dignidad.

El incumplimiento de las políticas establecidas en éste Código, así como las políticas que apliquen a las actividades y funciones de cada funcionario y empleado, puede derivar en aplicar medidas disciplinarias iniciando con llamadas de atención y dependiendo del grado de gravedad, la terminación inmediata de la relación laboral con el Grupo. El presente Código no representa ni debe interpretarse como un contrato de trabajo ni una garantía de continuación de la relación laboral.

## 1.3 OBJETIVO

Establecer la base de actuación de todo el Grupo, promoviendo altos estándares de conducta ética y profesional a fin de preservar la integridad y el mercado de crédito al consumo. En este sentido, es necesario dar a conocer a todo el personal del Grupo los lineamientos de conducta que deben de seguir, en la realización de sus actividades que en virtud de sus funciones le sean encomendadas con la finalidad de:

1. Considerar los principios y normas éticas que se describen en este documento como rectoras de nuestra actuación.
2. Definir reglas claras y precisas para prevenir la aparición de situaciones de conflictos de interés.
3. Asegurar la transparencia y equidad con que deberán ser realizadas las operaciones dentro del Grupo.

4. Mejorar la calidad del servicio.

## 1.4 ALCANCE

El presente Código es de observancia obligatoria para todos los accionistas, consejeros, funcionarios y empleados del Grupo y sus empresas subsidiarias, así como para todo el personal adscrito a las áreas administrativas y operativas, incluyendo a las oficinas corporativas y las ubicadas en el interior de la República Mexicana.

Los titulares de las distintas Direcciones del Grupo y sus empresas subsidiarias o puesto equivalente son responsables de su difusión entre el personal bajo su cargo y forma parte de los instrumentos permanentes de trabajo de cada área.

Por las entidades que integran el Grupo véase el anexo A, adjunto al presente documento.

Los criterios y lineamientos que se expresan son de carácter interno.

## 1.5 CLIENTES

1. Internos:
  - I. Asamblea de Accionistas.
  - II. Consejo de Administración.
  - III. Consejeros del Grupo.
  - IV. Director General.
  - V. Los Directores del Grupo o puesto equivalente.
  - VI. Los empleados del Grupo.
  - VII. Consejeros y expertos independientes del Grupo.
  - VIII. Distribuidores, Comisionistas y Promotores.
2. Externos:
  - I. Clientes.
  - II. Proveedores.
  - III. Autoridades fiscales, legales y entidades regulatorias.

## 1.6 MARCO LEGAL

- I. Ley de Instituciones de Crédito
- II. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.
- III. Todas las leyes y reglamentos vigentes que resulten aplicables a la Institución.

## 1.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- 1) Consejo de Administración.
- 2) Comité de Auditoría.
- 3) Dirección Jurídica y de Cumplimiento.
- 4) Área de Recursos Humanos.
- 5) Todos los funcionarios y empleados de las empresas subsidiarias del Grupo.

El Grupo entregará un ejemplar del presente Código a todos los obligados, en forma electrónica o impresa, mismo que deberá ser leído por éstos, pudiendo consultarlo en todo momento en la intranet, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido. Asimismo, se harán campañas de difusión de forma periódica con objeto de hacer presente el contenido de este documento.

El Grupo tendrá a disposición de sus clientes actuales y potenciales así como de sus proveedores relevantes, un ejemplar del presente Código para que puedan conocerlo.

## CAPÍTULO 2 – PRINCIPIOS ÉTICOS

---

Todas las conclusiones acerca de lo que es correcto o incorrecto hacer, se derivan en principios éticos fundamentales. El objeto de actuar en forma ética es la propia realización de los demás y, en lo concerniente a las operaciones y/o los negocios, hacer posible el logro de niveles más elevados de rendimiento empresarial. Los siguientes son los principios éticos fundamentales que creemos son importantes en la ética empresarial:

### 2.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS, LEYES Y REGLAMENTOS

El Grupo se esfuerza por realizar sus operaciones y negocios, observando y cumpliendo las leyes, normas, políticas y reglamentos aplicables de acuerdo con principios éticos elevados. El Grupo ha asumido el compromiso de cumplir con los códigos aplicables al sector financiero, en los casos que es aplicable a la misma, así como a proteger su reputación en lo que se refiere a integridad, calidad, honradez y contribuir en garantizar su éxito a corto, mediano y largo plazo.

El personal es responsable de entender y dirigir su conducta bajo los requerimientos legales que afecten su trabajo, así como de comunicar este estándar a cualquier funcionario, empleado y/o asociado que esté bajo sus órdenes.

### 2.2 RESPONSABILIDAD

El personal que colabora en el Grupo deberá poner todo su empeño en operar de modo responsable, esforzándose en dar un uso eficiente a los recursos financieros que opera y administra; se asegurará que los procesos y productos financieros satisfagan las normativas y disposiciones regulatorias y del propio Grupo, así como cumplir los estándares de calidad que se requieren y de esta forma, apegarse a las mejores prácticas en la materia para garantizar la transparencia, claridad y exactitud en sus operaciones.

El personal contratado tiene la responsabilidad de conocer y cumplir con todos los detalles del Código, las veinticuatro horas del día, así como con las políticas y lineamientos. Con lo anterior se protege la reputación del Grupo porque incluso fuera del trabajo, a los integrantes, se les percibe como un representante del mismo.

Para el Grupo es importante que se estimule a otros miembros del equipo a cumplir con el presente Código y cooperar para reforzar los intereses del Grupo.

### 2.3 RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

El recurso humano es el elemento fundamental y más valioso del Grupo, por lo cual se valora la diversidad de la fuerza de trabajo aproximándose a esa diversidad de forma incluyente e impulsando una cultura que permita a cada individuo desarrollar todo su potencial. Valoramos la diversidad de opiniones y puntos de vista como factor que enriquece la dinámica de nuestro trabajo.

En el Grupo se ofrece equidad y empatía en el trato a todos y cada uno de los empleados y funcionarios, así



como de sus clientes escuchando sus necesidades.

En el Grupo no se aceptará ningún tipo de discriminación por pertenecer a un grupo étnico o estrato social determinado, por creencias, sexo, edad, orientación sexual o capacidades diferentes.

En nuestras relaciones cotidianas de trabajo mostramos respeto y consideración hacia los demás y exigimos lo mismo con reciprocidad.

El acoso y hostigamiento, tanto sexual, moral o psicológico, son prácticas condenadas por el Grupo y están estrictamente prohibidas.

En relaciones con nuestros proveedores, distribuidores y usuarios promovemos el respeto, honestidad y el trato justo.

Debemos respetar los horarios y acuerdos establecidos por nuestros proveedores, siendo puntuales en nuestras citas programadas o cancelándolas con anticipación en caso de no poder asistir a ellas.

Por último manifestamos nuestro compromiso con nuestros inversionistas, nos basamos en la honestidad y la confianza mutua, garantizando la veracidad, la claridad y la transparencia en la información de nuestras operaciones.

## 2.4 CREACIÓN DE VALOR EN TODO LO QUE HACEMOS

En el Grupo agregamos valor a los procesos en los que participamos, utilizando de manera responsable los recursos internos para minimizar costos y maximizar resultados.

Hacemos un uso efectivo y eficiente de los recursos bajo nuestra responsabilidad (información, equipo, materiales, muebles, inmuebles y recursos económicos), a fin de maximizar su productividad y prolongar su vida útil. Todas estas herramientas solo se utilizarán para actividades relacionadas con el trabajo y no para fines personales.

Nos manejamos de manera cuidadosa y reservada en cuanto a los gastos que efectuamos para no incurrir en prácticas de ostentación, guiándonos por políticas establecidas para cada rubro.

Actuamos buscando la competitividad del Grupo a largo plazo por lo que nuestras decisiones y actividades deben estar basadas en criterios de rentabilidad y servicio.

Buscamos incrementar el volumen de negocio del Grupo afianzando nuestro liderazgo como resultado de la mejora continua en todo lo que hacemos y de proporcionar a nuestros usuarios un servicio de mejor calidad.

## 2.5 SOLIDARIDAD

Tenemos que preocuparnos por promover el bienestar de todos los seres humanos, no sólo el nuestro. En la medida en que lo hagamos aumentaremos nuestra propia realización.

## 2.6 RACIONALIDAD

En el Grupo siempre nos esforzarnos por actuar con inteligencia.

## 2.7 RESPETO

En todo momento se procurará la equidad y respeto en las relaciones contractuales, así como en las relaciones laborales y humanas con sus funcionarios y empleados.

## 2.8 HONESTIDAD

Significa transparencia y rectitud en nuestras conductas y en el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros institucionales.

## 2.9 UNIDAD

Reflejada tanto en el trabajo en equipo, como en asumir en conjunto, las obligaciones y derechos en el actuar.

## CAPÍTULO 3 – GOBIERNO Y COMERCIO LEAL

---

### 3.1 POLÍTICA GENERAL / APORTACIONES DE TIPO POLÍTICO

Está prohibido otorgar por parte del Grupo, pagos, regalos, préstamos, donativos, concesiones especiales o servicios a cualquier partido, comité político, candidato o poseedor de un cargo político (responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno); éstos serán permitidos solo cuando las leyes lo consideren legal y dentro del presupuesto de operación que el Grupo haya establecido.

### 3.2. LUCHA ANTI-CORRUPCIÓN

En correlación con la política anticorrupción del Grupo, está prohibido a todos los funcionarios y empleados efectuar pagos o préstamos provenientes de fondos corporativos, de una subsidiaria o personales, o dar cualquier otra cosa de valor a un funcionario o empleado gubernamental o privado, así como a cualquier persona con objeto de obtener, mantener o encausar negocios o relaciones comerciales para el Grupo, en cualquiera de sus subsidiarias o filiales o para cualquier persona.

El Grupo se opone a la corrupción y al soborno, y no admite ni permite prácticas cuyo fin sea hacer negocios a través de medios indebidos. No se permite a ningún funcionario y empleado del Grupo ofrecer a personas o empresarios, ni recibir o aceptar de estos, algún tipo de beneficio que pueda poner en peligro la capacidad para adoptar decisiones empresariales objetivas y equitativas.

### 3.3 COMERCIO LEAL

El Grupo hace lo posible por promover su negocio de una manera activa, competente y ética en cumplimiento de las leyes aplicables en materia de lucha antimonopolios, competencia y comercio leal en todos los mercados en los que opera, evitando obtener ventajas injustas sobre los clientes, proveedores, distribuidores y competidores.

### 3.4 LAVADO DE DINERO

En interrelación con el manual de Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo, en el Grupo reconocemos que el lavado de dinero es un problema de proporciones mundiales con posibles consecuencias devastadoras. El lavado de dinero se define como el proceso mediante el cual se transforman los ingresos ilegales de modo tal que los fondos parecen ser legítimos. Dicha actividad no se limita a operaciones con efectivo.

El Grupo mantiene un total cumplimiento a la regulación nacional en torno a esta actividad y se asegura de reportar en tiempo y forma cualquier operación relevante, inusual o internas preocupantes conforme a la ley. Los funcionarios y empleados están conscientes de los alcances del Artículo 400 Bis del Código Penal Federal, mismo que tipifica el delito de Operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como de los Artículos 2° y 4° de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, además de aplicar el contenido del

artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Todos los empleados y funcionarios estarán encargados de evitar la posibilidad de que el Grupo sea utilizado para el blanqueamiento de capitales.

### 3.5 PROMOCIÓN DE ESTÁNDARES ÉTICOS

Los medios principales al alcance del Grupo para influir en el clima ético son, entre otros:

- 1) Seleccionar cuidadosamente a todos sus funcionarios, empleados y colaboradores.
- 2) Comunicar frecuentemente a todos los miembros la importancia de perseverar y fomentar elevados estándares éticos.
- 3) Dar ejemplos reiterados y congruentes desde la Dirección General.
- 4) Brindar programas de formación en ética empresarial.

Es importante tener presente que, si bien los medios mencionados anteriormente para inculcar estándares éticos, la forma esencial en que el Grupo, al igual que los individuos, desarrollan un carácter ético es por medio del proceso cotidiano de tomar decisiones éticas.

Las opciones de perseguir un objetivo en lugar de otro, de comportarse de ésta forma y no de otra, de respetar ciertas normas morales en lugar de omitirlas, todo ello contribuye a moldear en mayor o menor grado los valores y actitudes que predominen en el Grupo. Por consiguiente, el medio más importante para desarrollar una cultura ética es asegurarnos de que cada una de las decisiones diarias que se toman, es una decisión ética, que toma en cuenta los legítimos intereses de todas las partes involucradas.

Las áreas de Dirección General, Recursos Humanos y de Jurídico y Cumplimiento, son los encargados de supervisar la forma de aplicar y de dotar al personal de nuevo ingreso, una copia de este Código. Asimismo, se encargarán de establecer sanciones cuando sean necesarias, interpretar, definir y actualizar el Código conforme lo exige la experiencia y las nuevas circunstancias, y suministrar una vía de apelación para los funcionarios y empleados que piensen que el Grupo o algunos de sus funcionarios y empleados violan normas éticas. Por lo anterior, se han establecido sanciones dependiendo de la gravedad del acto que pueden ser desde una llamada de atención hasta el despido.

## CAPÍTULO 4 – CONFLICTO DE INTERESES

---

### 4.1 GENERAL

Se plantea un conflicto de intereses cuando una persona tiene intereses privados que difieren de los del Grupo. Para evitar un conflicto de intereses no debemos involucrarnos en ninguna actividad, inversión o asociación que pudiera incluso llegar a crear la apariencia de un conflicto entre los intereses personales y los del Grupo.

Los conflictos de intereses pueden surgir en numerosas situaciones que requieren especial atención incluidas las siguientes:

### 4.2 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO

Los integrantes del Grupo deben evitar gestiones individuales o actividades financieras que ocasionen conflicto con los intereses del Grupo o que influyan o aparenten influir su juicio en el desarrollo de sus responsabilidades como integrantes de la misma. En particular, el personal debe cumplir con los siguientes lineamientos tratándose de regalos, alimentos, entretenimientos y otros beneficios por parte de socios del negocio:

1. El personal nunca deberá sugerir o solicitar regalos, invitaciones a comer, entretenimientos, favores u otros beneficios a personas relacionadas con el negocio.
2. Podrán aceptarse invitaciones a comer por parte de alguna persona relacionada con el negocio, siempre y cuando ésta sea ofrecida voluntariamente, tenga un objetivo legítimo del Grupo y sea parte integral de la agenda de trabajo. El funcionario y empleado tiene la responsabilidad de informar constantemente a su supervisor la frecuencia y naturaleza de los alimentos y entretenimientos pagados por la persona relacionada con el negocio.
3. Si el personal utiliza a proveedores, distribuidores o clientes, para obtener algún bien o servicio de naturaleza propia, éstos deberán ser pagados a un valor mercado y deberán ser documentados.
4. Se prohíbe la solicitud o aceptación de ayuda financiera personal o de cualquier tipo de parte de un proveedor, distribuidor o cliente, que no provenga de una institución financiera en el curso normal de sus negocios.
5. No se permite el patrocinio por parte de un proveedor, distribuidor o cliente del Grupo para eventos de cumpleaños, despedidas u otras fiestas de éste último. De la misma manera ningún integrante del Grupo podrá solicitar o aceptar la participación de proveedores en eventos patrocinados por empleados o la propia Institución.
6. El personal podrá aprovechar los descuentos y demás promociones ofrecidas por los proveedores, distribuidores y clientes del Grupo, siempre y cuando dichos descuentos estén disponibles para todo el personal de la misma.
7. El personal y sus familiares nunca deberán solicitar regalos o aceptar otros beneficios personales de los proveedores, distribuidores o clientes del Grupo.
8. El personal del Grupo deberá de abstenerse de recibir pagos en efectivo, en cuentas personales o a su nombre o intentar realizar depósitos a nombre de terceras personas con el fin de engañar o defraudar al Grupo.
9. Los funcionarios de los dos niveles inferiores al del Director General, no podrán prestar servicios

profesionales con Distribuidores autorizados, Socios Comerciales o Consultorías que tengan relación comercial o hayan suscrito contrato de prestación de servicios y/o distribución, con alguna de las empresas del Grupo.

### 4.3 COMPETENCIA

1. Queda prohibido a los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados del Grupo prestar sus servicios de cualquier tipo en otra organización dando lugar a un conflicto de intereses o a suponer competencia desleal para el Grupo, salvo autorización por escrito del área de Recursos Humanos.
2. Los funcionarios y empleados no deben recibir beneficios personales indebidos como resultados de sus cargos en el Grupo, ni enriquecerse de otro modo mediante su acceso a información confidencial.
3. El personal del Grupo tiene estrictamente prohibido revelar cualquier tipo de información relativa a la misma a cualquier competidor o entidad externa, ya sea éste nacional o internacional, inclusive aún sin recibir algún beneficio en especie o económico por proporcionar dicha información. Toda información a revelar deberá de ser autorizada por las instancias facultadas.

### 4.4 FAMILIARES

Los familiares del funcionario o empleado podrán trabajar en el Grupo siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte en el desempeño de su trabajo, además de que no podrán ser contratados en la misma área. En estos casos, necesariamente, se tendrá que avisar por escrito al área de Recursos Humanos. Adicionalmente, los familiares por consanguinidad o por afinidad hasta el segundo grado no podrán colaborar en una misma área, ni depender hasta el segundo nivel jerárquico (hacia arriba o hacia abajo) o como staff, de un empleado del Grupo.

En caso de que se lleve a cabo la contratación de familiares se deberá de informar por escrito al área de Recursos Humanos para que se evalúe de forma especial el caso.

### 4.5 ACTIVIDADES EXTERNAS

El personal no podrá participar como miembro del Consejo de Administración de una sociedad con fines lucrativos, sin la autorización previa del Grupo. Ningún funcionario o empleado podrá participar en actividades de negocios privados que interfieran con los intereses del Grupo, durante el desempeño de sus obligaciones como parte del equipo de trabajo de ésta última.

### 4.6 REPRESENTANDO AL GRUPO

El personal que participe como representante del Grupo en organizaciones gubernamentales, educativas, cívicas u otras organizaciones no lucrativas deberá obtener la aprobación previa de la instancia facultada correspondiente en la organización y deberá de comunicar dicha condición al área de Recursos Humanos, a menos que el propio Grupo a través de sus representantes autorizados, hubiere asignado la función de participar como representante en cualquier tipo de organización.

|                |                            |                      |                |        |             |         |                    |
|----------------|----------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------|--------------------|
| Procedimiento: | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA |                      |                |        |             |         |                    |
| Versión:       | 6.0                        | Vigencia a partir de | Diciembre 2015 | Tipo : | ESTRATÉGICO | Código: | GCP-DGE-POL/CEC-03 |

Todos los funcionarios y empleados están obligados a denunciar cualquier práctica ilegal o de dudosa honorabilidad que pueda comprometer la integridad del Grupo, así como apegarse a las políticas y normas internas y a las leyes y reglamentos aplicables en el desarrollo de las actividades.

## CAPÍTULO 5 – REGISTROS E INFORMES

---

### 5.1 GENERAL

El Grupo aplica los más altos estándares en lo que se refiere al registro de información. Todos los estados financieros, libros, registros y cuentas de la misma (en forma electrónica o impreso) deberán reflejar operaciones y acontecimientos con precisión y cumplir tanto los requisitos legales como las normas de información internas y externas. La expedición de informes falsos dentro del Grupo a organizaciones o personas ajenas al negocio, está estrictamente prohibido y serán penalizados.

El Grupo tiene el estricto deber de:

- 1) Tener los registros exactos, rigurosos y claros de todas las operaciones relativas a sus actividades.
- 2) Entregar a las personas que tienen derecho, los informes precisos, rigurosos y exactos sobre el estado de las diversas áreas del Grupo, tanto en el plano financiero como en el aspecto operativo, legal y tecnológico.
- 3) Otorgar a los clientes o autoridades, la información pertinente, honesta y fiable sobre los productos y servicios disponibles en el Grupo, así como sobre las modalidades y condiciones que se aplican en su operación.
- 4) El Grupo se compromete a entregar información completa, fiel y precisa, en todos los informes y documentos que deba presentar de conformidad con la legislación vigente ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cualquier autoridad competente y todas aquellas dependencias con la que tenga un contacto directo y exista fundamento legal y/o interno para hacerlo.

### 5.2 PROTECCIÓN Y ACTUALIZACIÓN APROPIADA DE ACTIVOS E INFORMACIÓN

El personal tiene la responsabilidad de proteger los bienes del Grupo contra pérdida, robo o abuso, a su vez tiene prohibido la disposición de éstos sin previa autorización.

En el mismo sentido, solo podrá hacer uso de los activos o de la información del Grupo para propósitos relacionados con sus funciones y responsabilidades de trabajo.

### 5.3 CONFIDENCIALIDAD Y DERECHO A LA INTIMIDAD

La información es uno de los activos corporativos más valiosos del Grupo y su divulgación adecuada y eficaz resulta esencial para su éxito.

La información confidencial (información no pública acerca del Grupo y sus productos) deberá conservarse en estricto secreto durante y después de su período laboral. El personal deberá seguir y aplicar al pie de la letra los lineamientos del Grupo para uso, acceso y seguridad de software, información tecnológica, correo electrónico, internet, intranet, redes internas, externas y correo de voz. Ésta se encuentra sujeta a derechos de propiedad, y tal confidencialidad debe mantenerse, excepto en el caso de que su divulgación sea autorizada por el Grupo o se exija en disposiciones, circulares, leyes o reglamentos.

Estas normas se aplican específicamente a la propiedad intelectual como los secretos comerciales,



patentes, marcas y derechos de autor, así como los planes de negocio, marketing y servicios, las bases de datos, registros, información sobre salarios o cualquier dato e informe financiero no publicado.

Es política del Grupo que toda la información personal sobre funcionarios y empleados, proveedores, distribuidores, clientes, usuarios, sea utilizada diligentemente y tratada con confidencialidad, respetando totalmente el derecho a la intimidad.

## 5.4 CONTROL INTERNO DE SISTEMAS, REPORTES Y REGISTROS

Es política del Grupo mantener controles internos efectivos que aseguren cumplir con todos los requisitos legales y corporativos para proteger y prever el mal uso de los activos y asegurar la correcta autorización de las transacciones, operaciones y otras actividades corporativas.

El Grupo prepara reportes internos y externos que cumplen con todos los requisitos relevantes de negocios, así como reportes regulatorios, incluyendo estados financieros que representen verazmente la situación financiera de la misma. Estos estándares requieren que el personal lleve y mantenga operaciones, registros internos precisos y completos de todas las actividades de negocio del Grupo y disponga de la autorización y documentación adecuada de las operaciones y compromisos con los socios del negocio.

En particular, se requiere que el personal reporte sus gastos de viaje y viáticos de manera exacta y oportuna, debiendo presentar los gastos reales y efectivamente efectuados.

Todos los registros y archivos son propiedad exclusiva del Grupo y deberán ser creados y conservados de manera consistente con las políticas y procedimientos correspondientes.

## CAPÍTULO 6 – CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO

---

En el Grupo promovemos el mantenimiento de un ambiente laboral sano y seguro propicio para el desarrollo personal y profesional. Asumimos un compromiso personal para asegurar la calidad de la atención que brindamos a nuestros usuarios, así como la calidad de los servicios que otorgamos.

Mediante nuestro comportamiento personal buscamos reafirmar ante nuestros usuarios una reputación del Grupo, honesta, seria y confiable.

Todos los funcionarios y empleados que ocupen posiciones de liderazgo tienen el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo satisfactorio, de respeto, confianza y sencillez, en donde se promueva el aprendizaje con libertad para actuar, opinar y decidir en su área de responsabilidad. A su vez rechazamos y sancionamos el uso de castigos corporales, coerción mental y abusos verbales por parte de cualquier funcionario en posición de liderazgo.

Fomentamos siempre la comunicación franca, abierta, oportuna y la mejor atención con nuestros proveedores, a fin de construir relaciones sanas y productivas.

### ALCOHOL Y DROGAS:

El alcohol y las drogas no se compaginan con un ambiente de trabajo seguro y productivo, a excepción de un consumo moderado de bebidas alcohólicas, solo durante eventos de entretenimiento promovidos por el Grupo.

Los funcionarios y empleados tienen estrictamente prohibido consumir alcohol y usar, poseer o distribuir drogas ilegales dentro y fuera de las instalaciones del Grupo. No se considera ético comerciar o recomendar productos que puedan afectar la salud de un funcionario o empleado.

### INTEGRIDAD:

Realizamos nuestras prácticas con apego a la ley, honestidad y transparencia. El Grupo está comprometido a trabajar con empresas socialmente responsables que cumplan con todas las leyes y regulaciones locales y que apliquen altos estándares éticos de comportamiento y traten a sus empleados de forma justa, con dignidad y respeto.

Los funcionarios y empleados deben desempeñarse con los más altos estándares éticos dentro de sus actividades. Por ello, no debemos aceptar o dar ningún tipo de dádiva o cortesía que comprometa nuestro juicio, pudiera influenciar de forma inapropiada a terceros, comprometa el potencial del Grupo para tener éxito o se refleje negativamente en la misma.

Ningún funcionario o empleado podrá por sí solo o por terceros, tomar dinero como préstamo de proveedores, usuarios o de otros miembros del Grupo, o inclusive, intentar auto-prestarse bajo los mecanismos con los que opera el Grupo.

## CAPÍTULO 7 – PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

---

El Grupo representa un corporativo dedicado a proteger el medio ambiente para las generaciones presentes y futuras, y a cumplir con todas las leyes aplicables y la reglamentación relacionada con la ecología.

Por lo anterior, se estimula a actividades de apoyo en este rubro, así como la participación activa de su personal para tratar de obtener tecnologías y nuevos productos que promuevan la conservación de los recursos, faciliten el reciclaje, elimine la contaminación y preserven el entorno natural.

## CAPÍTULO 8 – OBEDIENCIA, INQUIETUDES O QUEJAS AL CÓDIGO

---

Si un funcionario o empleado tiene inquietudes o quejas sobre el contenido del presente Código, incluyendo posibles infracciones de éste, deberá comunicarlas de inmediato al Oficial de Cumplimiento para su resolución. Esto puede ser de forma anónima, confidencial o personal. Si la resolución no es satisfactoria para el empleado o si considerase que no fuera apropiada deberá remitirla al área de Recursos Humanos.

Se recomienda utilizar la línea de reporte (buzón de voz) en el teléfono **(01-55) 50813307**, en la Ciudad de México, disponible a cualquier hora del día al cual se podrá llamar desde cualquier teléfono a cualquier hora del día; también existen los correos electrónicos [consejeroscsp@consupago.com](mailto:consejeroscsp@consupago.com) y [lineadereporte@consupago.com](mailto:lineadereporte@consupago.com) que recibirán tus denuncias con estricta confidencialidad.

Se entenderá que cualquier práctica que represente una violación o incumplimiento a Leyes, Normas y políticas deberá ser reportada a la línea de reporte, como por ejemplo:

- 1) Acceso indebido a registros, sistemas o transacciones.
- 2) Creación de registros falsos.
- 3) Transacciones indebidas.
- 4) Fraude.
- 5) Lavado de dinero.
- 6) Uso indebido y/o divulgación de información confidencial.
- 7) Daño o uso inadecuado de tecnología.
- 8) Uso inadecuado de los activos del Grupo.
- 9) Acoso sexual, discriminación y hostigamiento.
- 10) Sobornos.

## CAPÍTULO 9 – REGLAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

---

### 9.1 RESPONSABILIDADES

#### 9.1.1 DE LOS OBLIGADOS

- 1) Leer y acatar el contenido del presente documento, así como de cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver a Recursos Humanos la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en el presente Código.
- 2) Aplicar los mayores estándares éticos en nuestro trabajo y actuar siempre dentro del marco legal y de Grupo que rigen nuestra actividad, así como de respetar y hacer respetar las políticas y procedimientos internos.
- 3) Reportar en la línea de reporte cualquier transacción o evento, real o potencial, que transgreda o pueda transgredir las presentes disposiciones.
- 4) Cumplir con los requerimientos establecidos por las autoridades para el desempeño de sus funciones.
- 5) Vigilar el estricto cumplimiento de las disposiciones aplicables y de la regulación interna.
- 6) Conducirse de manera cortés en el trato hacia los clientes, proveedores, autoridades y en general con el público, así como la relación entre compañeros de trabajo independientemente del nivel jerárquico dentro del Grupo.
- 7) Conocer y aplicar las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita (prevención de lavado de dinero), los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que el Grupo imparta al efecto.

#### 9.1.2 DE LOS FUNCIONARIOS

- 1) Son aquellos a los que se les confía activos y poderes de decisión, pero no para que los usen en beneficio personal, sino en el entendimiento de que por medio de ellos beneficiarán los intereses del Grupo. Los conflictos de interés existen siempre que un funcionario esté ubicado en una posición en la cual tiene que tomar una decisión que afectará tanto sus intereses personales como del Grupo. El deber ético de un funcionario en tales situaciones es centrarse en la promoción de los intereses del Grupo. Además de ello, siempre que sea considerable el conflicto de intereses, el funcionario tiene la responsabilidad de evitar ponerse en esa posición de conflicto, y solo por importantes razones de contrapeso (en beneficio del Grupo) anularán esa responsabilidad. Cuando no sea factible evitar hallarse en tal posición, el deber ético del funcionario es revelar su interés y abstenerse de tomar parte en las decisiones. Se genera una situación específica de conflicto de intereses cuando terceras partes que sostienen relaciones de negocios con el Grupo y cuyos intereses se ven afectados por las decisiones de los funcionarios, ofrecen a ese funcionario regalos o favores especiales. Siempre que esos regalos sean más que los presentes o los pequeños favores que normalmente se acostumbran (por ejemplo en la época de fin de año), aceptarlos pone al funcionario en una posición de conflicto de intereses que debe evitarse.

- 2) El tráfico de información confidencial es inmoral, porque perjudica tanto a los accionistas como al Grupo, y obstaculiza el funcionamiento eficiente del mercado. Los funcionarios deben honestidad al Grupo por lo que evitarán en toda medida las transacciones en beneficio propio o ajeno, abusando de información confidencial.
- 3) El deber del secreto profesional, el cual aplica solo a los conocimientos especiales, las fórmulas y la pericia que desarrolla el Grupo y que le permite efectuar sus labores. En relación con el know-how (saber - como), hay la obligación moral de no usar externamente los conocimientos adquiridos durante su estancia en el Grupo, solo en relación con el conocimiento que constituye "información de propiedad", pero no en relación con los conocimientos generales de la profesión.
- 4) Los funcionarios tendrán deberes de diligencia, la cual está íntimamente ligada con la responsabilidad. Dado que hoy en día, el mundo de los negocios es en todos lados altamente dinámico y competitivo, los funcionarios del Grupo deben estar siempre involucrados en un proceso de aprendizaje continuo. Por otro lado no se debe perder de vista el deber de la obediencia, y el de la lealtad profesional. De la misma manera, son responsables de darle la mejor solución a los conflictos que existan entre las exigencias de la familia y las del trabajo, de entender los intereses de su familia y de fomentar la unidad de ésta, ya que la vida familiar juega un papel muy importante para la realización personal.

## DE LOS CONSEJEROS

- 1) Ajustarse a la verdad, en todo lo relacionado con la información que proporcionen al Grupo sobre las características de los productos y servicios que asesoran, sin ocultar, en su caso, los riesgos, comisiones y otros costos inherentes a la operación.
- 2) Asegurar que las decisiones estratégicas sean tomadas de manera objetiva en beneficio del Grupo cuidando en todo momento los intereses de los accionistas y de todas las partes interesadas.
- 3) Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por el Grupo a personas ajenas al mismo y de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen del Grupo.
- 4) Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas del Grupo, a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los del Grupo.
- 5) Abstenerse de hacer uso de los bienes del Grupo para fines personales, de sus familiares o de terceros.
- 6) Abstenerse de votar y participar en asuntos que generen conflictos de interés, tales como la aprobación de créditos o adquisición de activos en Instituciones de sus parientes o relacionados.
- 7) Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por el Grupo, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca.
- 8) Velar por los intereses del Grupo y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
- 9) Informar oportunamente al Consejo de Administración de cualquier acto o circunstancia que pudiera dañar al Grupo o impedir a sus empleados o funcionarios cumplir con sus funciones o actividades.
- 10) Denunciar ante el Consejo de Administración las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad del Grupo, en que incurran las personas que prestan sus servicios a éste.
- 11) Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.

## 9.1.4 DEL GRUPO

Entre las principales responsabilidades del Grupo, se pueden mencionar las siguientes:

- 1) Cumplir con sus responsabilidades primarias de no perjudicar a nadie intencionalmente y de no llevar a cabo actividades que provoquen efectos colaterales no deseables.
- 2) Cumplir las leyes, políticas y procedimientos a los que está sujeta.
- 3) No engañar.
- 4) Actuar con profesionalismo e integridad en sus actos ante la sociedad, sus clientes y empleados.
- 5) Celebrar contratos equitativos y ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que emanen de ellos, sobre todo las obligaciones para con los clientes, consumidores, acreedores, proveedores, funcionarios y empleados.
- 6) Minimizar los efectos colaterales.
- 7) Bajo el supuesto de que se generan utilidades, existen otras responsabilidades que ha de cumplir:
  - i. Hacer participar a los empleados y a los accionistas en la prosperidad que han contribuido a generar.
  - ii. Expandir y/o mejorar las operaciones del Grupo, contribuyendo con ello a la creación de empleos, a la satisfacción de las necesidades y a la creación de riqueza en la comunidad.
  - iii. Dedicar recursos para sostener y fortalecer las tradiciones especiales de servicio al bien común de la sociedad, propias del Grupo.
- 8) Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible, ya sea a través de la publicidad o de los medios que estén a su alcance, para la toma de decisiones.
- 9) Asegurar, en su caso, que sus clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren, así como sus consecuencias y sanciones.
- 10) Capacitar a todo el personal, a fin de que éste pueda cumplir con las obligaciones a su cargo.
- 11) Contar con los mecanismos y procedimientos que aseguren la transparencia de las actividades que cumplan con la normatividad aplicable.

## 9.1.5 CON EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO

- 1) Deberá actuar de una manera correcta y con apego a la Ley, de tal manera que no realice o ejecute instrucciones contrarias a dicha Ley, la moral y las buenas costumbres. Deberá establecer los mecanismos idóneos para supervisar sus actividades, a través de los estatutos sociales y manuales.
- 2) El Grupo es y deberá ser ejemplo de honradez en el mercado y en la sociedad. En relación con su actuación con el mercado, el Grupo respetará los siguientes principios:
  - i. Veracidad: La actuación del Grupo estará encaminada a actuar siempre con la verdad, de tal forma que, no se alteren los precios, no se interfiera en la oferta y la demanda a través de engaños o malos manejos y no se propicie o generen elementos que alteren algunos de los puntos anteriores.
  - ii. Honradez: el Grupo buscará inculcar en sus funcionarios y empleados esta virtud, a fin de evitar que éstos reciban regalos o sobornos de los clientes, de otros participantes o de autoridades para obtener un lucro indebido o ilícito, o que simplemente interfieran en el desempeño leal y objetivo de sus actos.  
Por lo tanto, los funcionarios y empleados tendrán prohibido, por sí mismos o a través de otra persona, falsificar, esconder o disimular cualquier hecho; hacer cualquier declaración o

representación falsa o utilizar cualquier documento con conocimiento de que éste contiene información falsa o irregular; así como participar directa o indirectamente en operaciones con recursos de procedencia ilícita.

- 3) Información: el Grupo en su actuación en el mercado, y ante la sociedad, procurará que la información que deba transmitirse al mercado, se haga en forma clara, completa y oportuna, en los términos y condiciones que las autoridades y participantes establezcan en sus disposiciones de carácter general.

Asimismo, toda información que posea será tratada con la más absoluta confidencialidad, en términos de la legislación vigente.

- 4) El Grupo cumplirá en todo momento con lo pactado con sus clientes, o lo obligado con ellos, con las autoridades o con los participantes.
- 5) El Grupo a través de sus funcionarios o empleados, no podrá en ninguna forma, beneficiarse directa o indirectamente de la información que posea.
- 6) El Grupo no podrá faltar a la verdad, a la honradez, a la confidencialidad a fin de obtener un beneficio indebido o de atraer a clientes, sino que, procurará que en el mercado exista una competencia leal y legal.
- 7) El Grupo en todo momento fomentará entre sus funcionarios y empleados, el cumplimiento de todas las normas, ya sean emanadas de una autoridad o de un organismo regulatorio.

### 9.1.6 CON LOS CLIENTES

- 1) El requisito principal para que la relación entre una Institución y sus clientes sea ética, es basarse en la verdad y en una verdadera actitud de servicio y cooperación.
- 2) El Grupo ha de ofrecer productos cuya seguridad corresponda a las expectativas comunes de los clientes o les advierta con claridad que la seguridad ha tenido que reducirse, a fin de lograr otros objetivos valiosos.
- 3) La publicidad realizada debe ser clara, de tal manera que no confunda, además de estar apegada a las políticas internas así como a las disposiciones oficiales vigentes.

### 9.1.7 CON LOS EMPLEADOS

Para el éxito de toda Institución, es necesario contar con funcionarios y empleados comprometidos, capacitados y leales, así, el Grupo buscará a fin de actuar éticamente con sus empleados:

- 1) Serán seleccionados con base en la combinación de los siguientes criterios:
  - i. Experiencia
  - ii. Capacidad
  - iii. Formación académica
  - iv. Solvencia moral
- 2) Teniendo como objetivo el garantizar el óptimo desempeño de las funciones que se les encomiende.
- 3) El respeto y la atención debidos a los compañeros de trabajo.
- 4) Diseñar el trabajo de tal forma que involucre tanto como sea posible, las facultades más elevadas de los colaboradores.
- 5) Colaborar a que los funcionarios y empleados se desarrollen como seres humanos, y contribuyan significativamente al bienestar de los clientes del Grupo.



- 6) Coadyuvar en la armonía en el trabajo entre los funcionarios y empleados y fomentar una relación de concordia.
- 7) El Grupo procurará tratar en igualdad de condiciones a sus funcionarios y empleados, reconociendo por lo tanto las diferencias que por la edad, sexo, raza, pudieran llegar a existir.
- 8) El Grupo promoverá y difundirá entre los funcionarios y empleados, el conocimiento del marco normativo compuesto por las leyes, reglamentos, circulares y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas de este Código.
- 9) En iguales criterios se sustentarán las políticas de promoción y otorgamiento de beneficios o prestaciones.
- 10) Deberá mantenerse actualizado al personal, particularmente al que esté involucrado o participe de alguna forma en actividades relativas a la identificación de riesgos financiero y operativo, mercado de dinero o mercado cambiario y riesgo de liquidez.
- 11) El Grupo elaborará los manuales que expliquen las características del producto que ofrece a sus clientes, los mantendrá oportunamente actualizados y los dará a conocer a sus funcionarios y empleados.

### 9.1.8 CON LOS ACCIONISTAS

- 1) El Grupo tiene la responsabilidad de maximizar el valor de la inversión de sus accionistas.
- 2) Proporcionar a sus accionistas beneficios proporcionales al nivel de riesgo que corren.
- 3) Asegurar una administración eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros.
- 4) Brindar información necesaria para que los accionistas ejerzan el derecho al control último que les confiere la Ley.
- 5) No difundir información mal intencionada acerca de los competidores.

### 9.1.9 CON LA SOCIEDAD

- 1) Evitar al máximo la corrupción, ya que esto desalienta el esfuerzo honesto y desalienta la iniciativa empresarial. Conforme ésta se extienda, quienes ocupan posiciones de responsabilidad pierden la capacidad para implementar políticas.
- 2) Nunca inducir a una persona a que tome una decisión incorrecta.
- 3) Nunca se debe intentar obtener algo en violación del derecho de otros.
- 4) Uno debe hacer lo posible para no cooperar a que la corrupción se extienda.
- 5) Resistirse a la extorsión.
- 6) El Grupo tiene la responsabilidad de cooperar en la solución de los problemas de las comunidades donde opera.

## CAPÍTULO 10 – SANCIONES

---

Las violaciones al presente Código o a cualquier otra política, lineamiento o procedimiento, pueden resultar en una acción disciplinaria que podría llegar hasta el despido o procedimientos legales.

Todos los directivos y gerentes del Grupo son responsables de asegurar que los empleados conozcan este Código y se apeguen a los lineamientos en él plasmados.

La falta de cumplimiento de esta responsabilidad puede hacer acreedor a los directores y gerentes de área a acciones disciplinarias o consecuencias legales.

Para la imposición de sanciones y penas convencionales se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando dicha gravedad de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio, seriedad e imagen del Grupo escuchando previamente al interesado.

De acuerdo con la gravedad de la falta, la sanción podrá consistir en:

- 1) Amonestación verbal.
- 2) Suspensión Temporal.
- 3) Despido.
- 4) Denuncia ante las autoridades competentes.

En cualquier caso, la sanción impuesta a un funcionario o empleado formará parte de su expediente laboral.

## CAPÍTULO 11 – LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

---

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

### 11.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

- 1) Se considera información privilegiada a aquella información a la que tienen acceso los obligados del Grupo con respecto al mismo Grupo, clientes, prospectos y proveedores, se considerará confidencial a menos que se compruebe fidedigna y documentalmente que era del dominio público antes de que fuera revelada.
- 2) Los obligados serán individualmente responsables del mal manejo o uso de información confidencial, lo que puede resultar en acciones de carácter civil o penal.
- 3) Los obligados tendrán la responsabilidad de actuar dentro de los controles y medidas necesarias 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.
- 4) 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.
  - ii. Proyectos Institucionales.
  - iii. Comités Institucionales.
  - iv. Consulta y mantenimiento del Buró de Crédito.
  - v. Información de clientes.
  - vi. Adquisiciones Corporativas, etcétera.

### 11.2 INFORMACIÓN DE CLIENTES

Bajo ninguna circunstancia o motivo, los empleados y funcionarios del Grupo podrán:

- 1) Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente, sus representantes legales o quién tenga facultades para intervenir en ellas y que se encuentre debidamente acreditado ante el Grupo.
- 2) Esta prohibición no aplicará a la información que se proporcione a la autoridad competente, en virtud de 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, u organismos similares.

## 11.3 CLAVES O TARJETAS DE ACCESOS

Todos los funcionarios y empleados del Grupo son responsables del cuidado, manejo y buen uso de las claves o tarjetas asignadas como usuarios de los sistemas para el desempeño de sus actividades. El uso de las mismas es personal e intransferible.

## 11.4 CONTACTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 1) Únicamente podrá establecer contacto con los medios de comunicación el Director General y, en su caso, el obligado u obligados que éste autorice expresamente para tales efectos.
- 2) Cuando un funcionario reciba una llamada solicitando algún tipo de información, específica o general, éste deberá indicar que no se encuentra autorizado para proporcionarla. En caso de que la llamada sea realizada por una persona que se ostente como autoridad, el funcionario se limitará a tomar el mensaje, nombre y número telefónico de quien llamó y lo informará al director del área correspondiente.

## 11.5 COMUNICADOS ELECTRÓNICOS O EN PAPEL CON EL LOGOTIPO INSTITUCIONAL

- 1) Queda estrictamente prohibido el uso de los logotipos del Grupo en comunicados en papel o electrónicos fuera del ejercicio natural de cada función, elaborados manualmente sin la autorización previa del Director responsable del área de que se trate, de manera enunciativa más no limitativa, respecto a los siguientes documentos:
  - i. Cartas de Confirmación de operaciones.
  - ii. Cartas de aclaración a clientes con excepción de las que emita la Dirección General del Grupo.
  - iii. Recibos de efectivo o de valores.
  - iv. Estados de cuenta.
  - v. Cartas que modifiquen el carácter original de los diferentes contratos de crédito simple.
- 2) Las disposiciones anteriores no proceden en los casos de documentación emitida automáticamente por los sistemas del Grupo o cuando se trate de formatos pre-impresos.

## 11.6 AUTORIDAD LIMITADA

Ningún funcionario o empleado está autorizado para comprometer al Grupo más allá de las facultades inherentes a su cargo, salvo que cuente con la autorización expresa por parte de la Dirección General.

## 11.7 INFORMACIÓN A AUTORIDADES

Queda estrictamente prohibido que cualquier 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 Jurídico y Cumplimiento, Auditoría Interna o la Dirección General del Grupo. Por lo anterior, cualquier comunicado o solicitud de información, deberá ser

|                |                            |                      |                |        |             |         |                    |
|----------------|----------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------|--------------------|
| Procedimiento: | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA |                      |                |        |             |         |                    |
| Versión:       | 6.0                        | Vigencia a partir de | Diciembre 2015 | Tipo : | ESTRATÉGICO | Código: | GCP-DGE-POL/CEC-03 |

turnada inmediatamente a la Dirección Jurídica y de Cumplimiento.

## 11.8 PARTICIPACIÓN EN OTROS NEGOCIOS

Asimismo, es obligación de los funcionarios y empleados del Grupo solicitar a la Dirección General su permiso para participar como asesor, consejero, representante legal, empleado y/o funcionario de alguna empresa distinta al Grupo. El Director General, tendrá la facultad de negar su autorización, si considera que dicha participación representará para el funcionario o empleado de que se trate un conflicto de intereses. El no acatar la decisión de la Dirección General implicará una violación al presente Código, misma que será sancionada como corresponda.

## CAPÍTULO 12 – COMUNICACIÓN

---

Es responsabilidad de todo obligado el conocer el presente manual, en caso de tener alguna duda se deberá dirigir con el Oficial de Cumplimiento. En caso de que no le parezca adecuada la respuesta o necesite mayor información, deberá comunicarse con la Dirección Jurídica y de Cumplimiento, para tratar los siguientes temas:

- Legales
- Conflicto de interés
- Uso de información privilegiada
- Actividades preocupantes
- Uso de información confidencial de clientes
- Uso de información confidencial del Grupo

## CAPÍTULO 13 – GLOSARIO

---

Para facilitar la lectura y comprensión de los lineamientos descritos en el presente Código, así como aquellos que aplican a la documentación normativa, se consideran las siguientes definiciones:

- 1) **Clientes.** Las personas físicas o morales que celebren contrato de crédito simple y que, realicen alguna operación o transacción, o bien que reciban algún servicio de la misma.
- 2) **Código.** El presente Código de Ética y Conducta, el cual contiene los lineamientos para establecer en el Grupo la aplicación de respeto, honestidad, transparencia, honradez, entre otros valores, a nivel individual y de Grupo.
- 3) **Cargo político.** Es la responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno.
- 4) **Información privilegiada.** El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público.
- 5) **Ética.** Ser ético significa: a) actuar con inteligencia (en contraposición a dejarse llevar por impulsos o emociones), y b) tomar en cuenta los intereses de los demás (en contraposición a actuar en forma egoísta).
- 6) **Obligados.** Consejeros, apoderados, miembros de sus Órganos Colegiados, funcionarios, empleados y proveedores relevantes.
- 7) **Proveedores relevantes.** Aquellos proveedores que debido a la importancia del servicio que prestan o producto que proveen, conocen información del Grupo, y por lo tanto es necesario que se apeguen al presente Código.
- 8) **Disposiciones.** Representan las leyes, reglamentos y las disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades competentes, incluida la Ley de Instituciones de Crédito.
- 9) **Regulación interna.** Los manuales, políticas y procedimientos que se generen en la Institución y que deban de observar lo establecido por las disposiciones aplicables.
- 10) **Vocación de servicio.** La actitud de servicio, ayuda o apoyo a los demás.

## CAPÍTULO 14- CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha de Actualización | Versión | Responsable / Puesto | Descripción del Cambio   |
|------------------------|---------|----------------------|--|
| Octubre 2014           | 5.0     | Dirección General    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPITULO 1- GENERALIDADES</li> <li>• PUNTO: 1.8 LISTA DE DISTRIBUCIÓN</li> <li>• Se modificó el nombre del puesto de Contraloría Interna por Dirección Jurídica y de Cumplimiento.</li> <li>• CAPÍTULO 3 - GOBIERNO Y COMERCIO LEAL</li> <li>• PUNTO: 3.5 PROMOCIÓN DE ESTÁNDARES ÉTICOS</li> <li>• Se modificó el nombre del puesto de Contraloría Interna por Dirección Jurídica y de Cumplimiento.</li> <li>• CAPÍTULO 12 - COMUNICACIÓN</li> <li>• GUÍAS DE AUDITORÍA</li> <li>• Se modificó el nombre del puesto de Contraloría Interna por Dirección Jurídica y de Cumplimiento.</li> </ul> |
| Diciembre 2015         | 6.0     | Dirección General    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ratifica vigencia de Código de Ética y Conducta en el Comité de Auditoría.</li> </ul>  |



## CAPÍTULO 15 –APROBACIÓN

---

### AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Manual deberá ser revisado y ratificado por el Consejo de Administración cuando menos una vez al año, y su mantenimiento y adecuaciones será responsabilidad de la Dirección Jurídica y de Cumplimiento, debiendo contar con la aprobación del Comité de Auditoría previa a su presentación al Consejo.

### DIFUSIÓN

La Dirección Jurídica y de Cumplimiento es responsable de la difusión del presente Manual, mismo que entrará en vigor a partir del día hábil posterior a la fecha en que se publique en la Intranet, lo cual se hará del conocimiento de todas las áreas de la Institución.

El presente Manual fue documentado por la Dirección Jurídica y de Cumplimiento con la revisión del Comité de Auditoría en su sesión celebrada el día 16 de Diciembre del 2015.

## CAPÍTULO 16 – ANEXOS

---

### Anexo A. Empresas que forman parte de Grupo Consupago

|   |
|---|
| 1. CIEP Procasa de Xalapa, S.A. de C.V.           |
| 2. Comercializadora Ofem, S.A. de C.V.            |
| 3. Consubanco, S.A. Institución de Banca Múltiple |
| 4. Consupago, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.            |
| 5. Consupago Servicios, S.A. de C.V.              |
| 6. Frecal, S.A. de C.V.                           |
| 7. Grupo Consupago, S.A. de C.V.                  |
| 8. La Tenda México, S.A. de C.V.                  |
| 9. Opcipres, S.A. de C.V., SOFOM E.R.             |
| 10. Prestación, S.A. de C.V.                      |
| 11. Presta Fiel, S.A. de C. V.                    |
| 12. Presta Luz, S.A.P. de C.V.                    |
| 13. Servicios y Asesoría SVF, S.A. de C.V.        |
| 14. Su Personal Paguitos S.A. de C.V.             |

## Anexo B. Aceptación

Todo accionista, consejero, funcionario, empleado y asociado de negocios que suscribe el presente Código de Ética y Conducta, reconocemos los valores, principios y prácticas que guían la conducta del Grupo promoviendo la integridad, el respeto y la equidad.

El incumplimiento de las políticas establecidas en éste Código, puede derivar en aplicar medidas disciplinarias iniciando con llamadas de atención y dependiendo del nivel de gravedad, la terminación inmediata de la relación laboral con el Grupo.

Yo \_\_\_\_\_

Declaro que he leído íntegramente el Código de Ética y Conducta del Grupo, al cual manifiesto mi total comprensión, adhesión y cumplimiento, sin reserva alguna.

Al mismo tiempo hago constar que se me entregó un ejemplar impreso y se me indicó la ruta electrónica en donde estará disponible en forma permanente para cualquier consulta.

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_