

Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta



Índice

1	OBJETIVO Y FUNDAMENTO	4
2	ALCANCE	6
3	MARCO NORMATIVO	7
4	DEFINICIONES/ABREVIATURAS	9
5	DESARROLLO	14
5.1	Marco Estratégico	14
5.1.1	Valores Éticos	14
5.1.2	Valores Institucionales	15
5.1.3	Principios Fundamentales	15
5.2	Comité de Ética e Integridad	16
5.3	Código de Conducta	18
5.3.1	De los sujetos obligados	18
5.3.2	De la compañía	21
5.3.3	De los empleados	21
5.4	La conducta en los negocios	24
5.4.1	Información Privilegiada	24
5.4.2	Restricciones al Flujo de Información	25
5.4.3	Información de Clientes	25
5.4.4	Normas de conducta en los negocios asociadas con servicios de inversión	26
5.4.5	Tratar de inducir comportamientos en los mercados	27
5.4.6	Claves o tarjetas de Acceso	27
5.4.7	Contacto con Medios de Comunicación	28
5.4.8	Comunicados electrónicos o en papel con el Logotipo del Grupo	28
5.4.9	Autoridad Limitada	29
5.4.10	Discriminación	29
5.4.11	Acoso	29
5.4.12	Proveedores	29

5.4.13	Información a Autoridades	30
5.4.14	Participación en Otros Negocios	31
5.5	Conducta hacia el cliente	32
5.5.1	Conoce a tu Cliente	32
5.5.2	Información	33
5.5.3	Clientes y Prospectos	34
5.6	Sistema de Prevención de Conflicto de Interés	35
5.6.1	Relaciones y el conflicto de intereses	35
5.7	Política de Integridad	38
5.7.1	Documentos normativos	38
5.7.2	Prohibición de prácticas de corrupción	40
5.7.3	Participación en actividades políticas	41
5.7.4	Hospitalidad y obsequios provenientes de terceros	42
5.7.5	Hospitalidad y obsequios a particulares	42
5.7.6	Hospitalidad y obsequios a autoridades	43
5.7.7	Contrataciones públicas	43
5.7.8	Contacto con autoridades	44
5.7.9	Debida diligencia	45
5.7.10	Cláusulas anticorrupción	46
5.7.11	Donativos	47
5.7.12	Del otorgamiento de poderes	47
5.7.13	Evaluaciones en materia de integridad	48
6	REPORTE DE VIOLACIONES	53
7	COMUNICACIÓN	57
8	DIFUSIÓN	58
9	CONTRATACIÓN DE TERCEROS	59
10	CONSULTAS AL COMITÉ DE ÉTICA E INTEGRIDAD	60
11	ANEXOS	61

Objetivo y fundamento

La compañía rechaza toda forma de prácticas indebidas. Las prácticas indebidas se encuentran terminantemente prohibidas. La compañía considera que el mantenimiento de una buena reputación es un activo esencial en el desempeño de sus 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 Ética e Integridad y las medidas preventivas que serán adoptadas a efectos de prevenir las referidas prácticas indebidas.

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

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

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

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 del grupo, así como a cada una de las empresas que integran 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 en cada momento forme parte de la compañía.

Alcance

Este manual es obligatorio para la compañía, sus consejeros, apoderados, funcionarios, empleados, 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 integrantes de la compañía. También será aplicable a los proveedores en aquellos casos en que se haga referencia a los mismos en el texto del presente manual.

La compañía hará sus mejores esfuerzos para que sus afiliadas se sujeten al cumplimiento del presente manual. En todo caso, los consejeros, apoderados, funcionarios y empleados de la compañía que desempeñen algún cargo, puesto o comisión en una afiliada deberán de considerarse sujetos a lo previsto en el presente manual por lo que hace a su desempeño en la afiliada de que se trate.

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

Marco normativo

- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley del Mercado de Valores.
- Circular 4/2006 de Banco de México.
- Circular Núm.- Circular Única de Bancos publicada el 2 de diciembre de 2005 y sus respectivas resoluciones modificatorias.
- Circular Única para Casas de Bolsa, emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en adelante la CNBV) publicadas del 6 de septiembre del 2004 y sus respectivas resoluciones modificatorias.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones con valores que realicen los consejeros, directivos y empleados 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.
- Circular única de Seguros y de Fianzas publicada el 8 de septiembre de 2017 y sus respectivas resoluciones modificatorias.
- Código Penal Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Reglas de la International Chamber of Commerce para combatir la corrupción.
- Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos.

- Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- Convención de Mérida (Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción).

4

Definiciones/ Abreviaturas

Concepto	Definición
ABM	Asociación de Banqueros de México
AMIB	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
Afiliada	Significa, con respecto de la compañía, cualquier persona en la que la compañía 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 mantenga una inversión pasiva y no tenga injerencia en la administración o políticas de la persona de que se trate.
Apoderado	Significa cualesquier persona física que cuenta con un poder otorgado por la compañía y que puede o no ser consejero, empleado o funcionario de la misma.

Autoridad	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.
Becario	Significa el personal de práctica de la compañía.
Clientes	Son todas aquellas personas físicas o morales que son cuentahabientes, realizan alguna operación o transacción, o bien que reciben algún servicio de la compañía.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Comité de Dirección	Órgano de la administración integrado por funcionarios designados por la dirección general del grupo.

Comité de Ética e Integridad	Significa el Comité de Ética e Integridad de la compañía a que se hace referencia en el presente manual.
Compañía	Significa Grupo Financiero Ve por Más, S.A. de C.V., y sus subsidiarias.
Conflicto de interés	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.
Conoce a tu cliente	Significa entender la forma de operación de los clientes, cerciorándonos de que las operaciones que realice son acordes a su perfil.
Consejero	Significa cualquier miembro de los consejos de administración de las diferentes entidades que integran la compañía.
Control	(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.
Empleado	Significa cualquier persona física que tiene una relación laboral con la compañía.

Funcionario	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.
Funcionario público	Significa una persona física que desempeña el carácter de autoridad, incluyendo aquellas personas físicas que tienen el carácter de suplentes respecto de una función de autoridad.
Grupo	Significa Grupo Financiero Ve por Más, S.A. de C.V.
Información confidencial	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.
Información privilegiada	Es aquella información que no es de dominio público y que una persona conoce por virtud de las actividades que le son encomendadas.
Manual	Significa el presente Manual de Valores Éticos, Integridad y Código de Conducta.
Medida disciplinaria	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.
México	Significa los Estados Unidos Mexicanos.
Persona	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.

Práctica indebida	Significa cualesquier acto, hecho u omisión que contravenga las políticas, principios y parámetros de conducta contenidos en este manual.
Proveedor	Significa cualesquier persona o tercero que proporciona un servicio o provee de bienes a la compañía, distinto de un empleado o funcionario.
Subsidiaria	Significa respecto de cualquier persona, cualquier otra persona controlada por dicha persona, ya sea directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios.
Sujetos obligados	La compañía, sus consejeros, apoderados, funcionarios, empleados, 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.

5.1 Marco Estratégico

5.1.1 Valores Éticos

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

1. 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.

2. Discreción

No divulgar, o en forma alguna, comentar la información propia de la compañía o sus clientes, con terceras personas no relacionadas con estos.

3. Honestidad

Es la cualidad de pensar, decir y actuar en función a la verdad.

4. 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.

5. Integridad

Es la cualidad personal que, independientemente de las circunstancias favorables o desfavorables, nos hace mantener nuestra convicción sobre los valores éticos.

6. Transparencia

Es el dejar evidencia suficiente para poder analizar y reconstruir los actos.

7. Prudencia

Proceder con precaución y reserva para poder analizar claramente las diferentes circunstancias que se presenten.

5.1.2 Valores Institucionales

1. *El servicio*

Nuestra fuente de sentido para el cliente interno y externo

2. *El compromiso*

Nuestro modo de ser impecables

3. *La ambición*

El impulso que nos lleva a ir por más

4. *La sinergia*

La forma de sumar talento y experiencia para multiplicar resultados.

5. *El liderazgo*

Como generador de cambio guía, motivación e inspiración.

5.1.3 Principios Fundamentales

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

- Proporcionar a quien corresponda información veraz, clara, completa y oportuna.
- Transparentar la relación con clientes, proveedores, autoridades y público en general.

5.2 *Comité de Ética e Integridad*

1. Se crea el Comité de Ética e Integridad 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.
2. 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 Ética e Integridad tendrá dentro de sus atribuciones:
 - La supervisión y vigilancia del presente manual;
 - 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.
 - La orientación y asistencia a los sujetos obligados para el cumplimiento del presente manual;
 - La realización de evaluaciones periódicas y auditorías en relación con el cumplimiento de este manual;
 - La elaboración de su plan anual de trabajo para ser aprobado por el Consejo de Administración del grupo;
 - La preparación y presentación ante el Consejo de Administración del grupo de un informe anual relacionado con el cumplimiento de este manual y las actividades que

desempeña, el cual deberá contener por lo menos: (v) el seguimiento a las actividades contempladas en el plan anual de trabajo; (w) el número de sujetos obligados de la compañía capacitados en temas relacionados con este manual; (x) los resultados de las evaluaciones a que se hace referencia en este manual; (y) el seguimiento, atención y resolución o resultados de los casos de denuncias, quejas e incumplimientos relacionados con el presente manual; y (z) ciertas estrategias, acciones o sugerencias en relación con este manual y su implementación;

- La aplicación de las medidas disciplinarias que resulten conducentes en caso de un incumplimiento al presente manual;
- Solventar cualquier duda o cuestionamiento en relación con el cumplimiento e implementación de los principios y disposiciones que marca este manual;
- Conocer de cualesquier 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;
- La práctica de auditorías en relación con este manual; y
- Todas aquellas que sean inherentes al cumplimiento de sus funciones, así como aquellas que le confiera el Consejo de Administración del grupo.

3. El Comité de Ética e Integridad deberá contar con una comunicación adecuada, directa y eficiente con los demás comités y órganos de la compañía. Cuando el Comité de Ética e Integridad 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 Ética e Integridad, lo remitirá a éste último para que resuelva lo que corresponda.

5.3 Código de Conducta

5.3.1 De los sujetos obligados

Los sujetos obligados son responsables de:

- 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.
- 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.
- Reportar al Comité de Ética e Integridad 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.
- Cumplir con las disposiciones generales (leyes, reglamentos, y circulares de los organismos supervisores) así como con los procedimientos internos de la compañía que sean aplicables a su actividad.
- Vigilar el estricto cumplimiento de la regulación que se emita al interior de la compañía, así como aquella emitida por las autoridades.
- 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 de trabajo de respeto, evitando en todo momento agresiones físicas o verbales, intimidación de cualquier tipo independientemente del nivel jerárquico dentro de la organización.

- 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.
- 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 cuentan con la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales y realizan sus actividades en condiciones de seguridad.
- 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.
- 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 afiliadas, absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.
- 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 empleados 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.

- 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.
- Dar cumplimiento a cualquier otra norma de conducta prevista por las autoridades.
- 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 Ética e Integridad 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 no pueda afectar a ésta.
- Los sujetos obligados y la compañía no darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.
- Los sujetos obligados respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la compañía en relación con los programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, “know-how” 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.
- 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.

5.3.2 De la compañía

La compañía es responsable de:

- 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.
- 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.
- 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 afiliadas pongan a su disposición.

5.3.3 De los empleados

1. Selección de los empleados

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:

- Experiencia
- Capacidad
- Formación académica
- Solvencia moral
- Independencia

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

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

La contratación de cualquier persona que haya tenido el carácter de funcionario público, ya sea como consejero, empleado, 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 Ética e Integridad.

La compañía se abstendrá de contratar a personas que durante los doce meses inmediatos anteriores hayan tenido el carácter de funcionarios públicos en México –tanto federales como locales- que hayan supervisado a la compañía. Asimismo, la compañía se abstendrá de contratar a personas que durante los doce meses inmediatos anteriores hayan tenido el carácter de funcionario público en México, que posean información privilegiada que directamente hayan adquirido con motivo de su empleo, cargo o comisión en el servicio público, y directamente permita que la compañía se beneficie.

Todo consejero, funcionario, empleado y apoderado deberá firmar los certificados de conocimiento y compromiso con el presente manual que de tiempo en tiempo determine el Comité de Ética e Integridad.

2. Capacitación para el servicio

La compañía promoverá y difundirá entre los empleados, 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 a la compañía.

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.

3. Capacitación en relación con el manual

Los consejeros, apoderados, funcionarios y empleados 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 Ética e Integridad 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 que conforman la compañía.

Dentro de tales capacitaciones y sesiones se deberá abordar la importancia que tiene para la compañía 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, tanto para la compañía, como para la persona que incurra en tales prácticas.

4. Inversiones de los empleados

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 de la compañía mismas que se apegan y apegarán a las disposiciones que para tal efecto emita la autoridad correspondiente.

5. 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 por la compañía. 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 que en su caso la compañía emita. De ninguna manera se reembolsará pago alguno que no se encuentre debidamente documentado o comprobado.

6. Tarjetas corporativas

La compañía no conferirá tarjetas de crédito corporativas.

7. 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.

5.4 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, empleados, clientes, proveedores, autoridades y de la sociedad en general. Los sujetos obligados deberán poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus actuaciones profesionales.

5.4.1 Información privilegiada

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 de la compañía en caso de que exista una necesidad manifiesta para el desarrollo de los negocios y compromisos de la compañía.

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.

5.4.2 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:

- Planeación estratégica y alianzas.
- Proyectos institucionales.
- Comité de Activos y Pasivos; Administración Integral de Riesgos; de Crédito, etcétera.
- Consulta y mantenimiento del buró de crédito.
- Análisis de crédito.
- Análisis bursátil.
- Adquisiciones corporativas, etcétera.

5.4.3 Información de clientes

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

- Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente titular, sus representantes legales o quién tenga facultades para intervenir en ellas.
- 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 hacendaría federal por conducto de la CNBV, ni a la información estadística que se le proporciona a ella, a la ABM u organismos similares.

- 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 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;
 - Con el consentimiento de la contraparte o del cliente;
 - Cuando la legislación aplicable así lo requiera, o sea solicitada por una autoridad facultada para hacerlo;
 - Cuando sea solicitada por el banco central en su carácter de autoridad para propósitos de conducción de política;
 - 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.
- 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.

5.4.4 Normas de conducta en los negocios asociadas con servicios de inversión

- 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 al grupo los cuales están publicados en su sitio electrónico interno bajo el nombre de “Manual de Políticas y Procedimientos para Servicios de Inversión”.

- Adicionalmente, las entidades del grupo cuentan con manuales internos entre los que se encuentran el de Administración de la Información, 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.

5.4.5 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:

- 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.
- Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos o estos no puedan ser confirmados.
- Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de las tasas de interés o en el IPC, materia del Mercado de Derivados.
- 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.

5.4.6 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.

5.4.7 Contacto con medios de comunicación

Únicamente podrá establecer contacto con los medios de comunicación el director general del grupo, directores generales de las empresas que forman parte del grupo o en su caso el sujeto o sujetos obligados que éstos autoricen expresamente para tales efectos.

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. 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.

5.4.8 Comunicados electrónicos o en papel con el logotipo del grupo

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

- Cartas de confirmación de operaciones.
- Cartas de aclaración a Clientes con excepción de las que emitan las direcciones generales de la compañía.
- Recibos de efectivo o de valores.
- Estados de cuenta.
- Cartas que modifiquen el carácter original de los diferentes contratos que se consideren como de intermediación bursátil y servicios bancarios.
- Cualquier documento que desvirtúe la naturaleza y características tanto de los servicios, productos, operaciones e instrumentos bursátiles.

- 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 del grupo 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.

5.4.9 Autoridad limitada

Ningún empleado 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.

5.4.10 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.

5.4.11 Acoso

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

5.4.12 Proveedores

- La contratación y selección de los proveedores de la compañía será mediante procedimientos claros, objetivos y transparentes. Previo a la contratación de cualquier proveedor, éste deberá de proporcionar la documentación, resolver el cuestionario y presentar el formato firmado que de

tiempo en tiempo el Comité de Ética e Integridad establezca a través de las políticas de contratación de proveedores que al efecto emita.

- 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.
- 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.
- 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 de compras y gastos de la compañía.
- Los sujetos obligados y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad, debiendo actuar siempre en el mejor interés de la compañía.
- Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad con un proveedor.

5.4.13 Información a autoridades

- 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.
- Todo aquel sujeto obligado de la compañía 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 de la compañía y a su superior jerárquico inmediato, con el objeto de que la compañía lo atienda debidamente. En caso de que la dirección general del grupo diera otra instrucción, se deberá actuar de conformidad con dichas instrucciones.

- 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 del grupo en términos de lo señalado en el numeral inmediato anterior.
- 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.
- 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.

5.4.14 Participación en otros negocios

Asimismo, es obligación de los empleados, funcionarios y/o apoderados de la compañía solicitar al Comité de Ética e Integridad su permiso para participar como asesor, consejero, representante legal, empleado y/o funcionario de alguna empresa distinta al grupo. El Comité de Ética e Integridad tendrá la facultad de negar su autorización, si considera que

dicha participación representará para el empleado, funcionario y/o apoderado de que se trate un conflicto de interés. El no acatar la decisión del Comité de Ética e Integridad implicará una violación al presente Código de Conducta, misma que será sancionada como corresponda.

5.5 Conducta hacia el cliente

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

5.5.1 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:

- Conocer el perfil de negocios y objetivos de operación e inversión del cliente.
- 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 es un grupo financiero que 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.

La compañía está consciente 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 Ética e Integridad tendrá un canal de comunicación permanente y directo con el Comité de Comunicación y Control de la compañía y con los demás órganos de la compañía, 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 Ética e Integridad 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.

5.5.2 Información

Todo sujeto obligado, principalmente empleados, en su trato con clientes deberán de cumplir con:

- Proporcionarle toda la información que esté disponible y sea importante para una adecuada toma de decisiones.
- Los sujetos obligados ofrecerán a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades.
- Asimismo, se asegurarán de que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, costes y riesgos con carácter previo a su contratación.
- 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:
 - Informarán 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.
 - Se asegurarán 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.
 - Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante.
- Al hacer recomendaciones, distinguir entre lo que es información de mercado y lo que constituye la recomendación u opinión que el sujeto obligado hace.

- Asegurarse que el cliente conozca la naturaleza de las operaciones que llevará a cabo así como los riesgos inherentes a ellas.
- 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:

- Deberá ser objetivo al emitir cualquier opinión sobre los valores a sus clientes. En consecuencia, la información que transmitan o proporcionen a sus 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.
- Deberá indicar claramente a su clientela los alcances de su actividad explicando las ventajas y los riesgos que implican las inversiones en el mercado de derivados, capitales, dinero y cambiario.
- Asimismo, deben hacer del conocimiento de sus clientes los términos y políticas internas que establezcan para el manejo de sus operaciones.

5.5.3 Clientes y prospectos

Todo sujeto obligado deberá de abstenerse de:

- Atraer a clientes potenciales o conservar a los actuales otorgando beneficios no permitidos por la normatividad.
- Ofrecer productos, servicios o combinación de ambos a precios o tarifas inferiores a los autorizados.

- Garantizar rendimientos que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones pactadas de acuerdo a la normatividad y sanas prácticas bancarias.

5.6 Sistema de Prevención de Conflicto en Interés

5.6.1 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 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.

5.6.1.1 Relaciones con los clientes

Los sujetos obligados deberán:

- Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a la clientela sobre las características de los productos y servicios que la compañía ofrezca, sin ocultar, en su caso, sus riesgos, comisiones y otros costos.
- Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en términos del manual correspondiente.
- Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por la compañía, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca, e informar de ellas a la clientela con oportunidad cuándo proceda.
- 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 que a título personal los sujetos obligados realizan (a través del Manual de Políticas y Procedimientos para los Servicios de Inversión y el Manual de Políticas para la actuación en las Operaciones con Valores en los Mercados Financieros).

5.6.1.2 Relaciones con el grupo

Los sujetos obligados deberán:

- 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.
- 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 mas no limitativa podemos citar los siguientes:
 - 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.
 - Operación o gestión de transacciones en donde el sujeto obligado es beneficiario directa o indirectamente.
- Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la compañía.
- Abstenerse de solicitar y/o participar en préstamos entre empleados: jefes, pares o subalternos. Así como también participar y/u organizar tandas, cajas de ahorro y otros de naturaleza similar.

- Abstenerse de hacer uso de los bienes de la compañía y sus afiliadas para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por la compañía. Los recursos humanos, materiales y financieros de la compañía 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 de la compañía 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.
- Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

5.6.1.3 Los sujetos obligados en sus relaciones entre sí

Deberán:

- Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de algún sujeto obligado de la compañía.
- Dar a sus compañeros 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.
- Promover el conocimiento y aplicación de este documento.

5.6.1.4 Los sujetos obligados en sus relaciones con la competencia

Los sujetos obligados deberán abstenerse de:

- Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- 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 el cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o servicio.
- Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

5.7 Política de Integridad

5.7.1 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:

- 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.
- Está establecido el presente manual para regir la conducta de los empleados, 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.
- La compañía cuenta con los siguientes sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría;
 - Comité de Ética e Integridad; establecido en el Manual Marco de la Organización
 - Línea Bx+ Ética; Sistema de denuncia detallado en el “Manual de Políticas y Procedimientos para Auditoría Interna”.
- 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
 - Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Capital Humano

- Apartado de capacitación.
- Apartado atracción de talento.

5.7.2 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 estarán a lo siguiente:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Otras conductas prohibidas.

Los sujetos obligados se abstendrán de llevar a cabo cualesquier otras conductas que se encuentren prohibidas por la normatividad aplicable de tiempo en tiempo.

5.7.3 Participación en actividades políticas

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

1. Contribuciones y participaciones políticas por parte de la compañía.

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 Ética e Integridad y siempre que los recursos correspondientes sean aportados a cuentas institucionales de la autoridad de que se trate.

2. Contribuciones y participaciones políticas por parte de consejeros, funcionarios y empleados.

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 Ética e Integridad.

5.7.4 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 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 que no sean regalos otorgados de forma ocasional y transparente, de buena fe y cuyo valor sea meramente simbólico o que rebase los \$2,000.00 (dos 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 Ética e Integridad, misma que podrá ser denegada a la entera discreción del referido Comité de Ética e Integridad.

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.

5.7.5 Hospitalidad y obsequios a particulares

Salvo con la previa autorización del Comité de Ética e Integridad y siempre que no se violenta 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 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 cualesquier particulares. Se exceptúa de lo anterior las promociones, artículos promocionales, ofertas o sorteos llevados a cabo por la compañía con el público en general.

5.7.6 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.

5.7.7 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 observarán las siguientes medidas en materia de contrataciones públicas:

1. Aviso al Comité de Integridad.

Cualquier funcionario o empleado 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 Ética e Integridad previo a que se inicie el proceso de que trate. El Comité de Ética e Integridad podrá emitir instrucciones específicas para el proceso de que se trate o requerir la presentación de informes periódicos.

2. Participación en el proceso de contratación pública.

La participación en cualquier proceso de contratación pública requerirá del involucramiento de al menos dos funcionarios.

3. 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.

4. 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 Ética e Integridad.

5. 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.

6. Procedimientos Prohibidos.

La compañía se abstendrá en todo momento de participar directa o indirectamente en cualesquier 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.

5.7.8 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 de la compañía, 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:

1. 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.

2. 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.

3. Ciertas reglas.

Toda interacción con autoridades y funcionarios Públicos deberá ser efectuada de manera respetuosa, cordial y profesional, absteniéndose de alusiones o actitudes personales.

5.7.9 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 financiera¹ 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

¹ La información financiera permite en muchas ocasiones detectar si existen pagos que no son transparentes en cuanto a su justificación y destinatario, o en cuanto a lo inusual en la frecuencia de tales pagos o ciertas discrepancias, lo que podría ser un indicio de corrupción.

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 empleados; (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 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.

5.7.10 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

² Muchas veces las alertas o riesgos identificados no implicarán por sí un impedimento para contratar o entablar una relación con un tercero, por lo que en cada caso deberán de evaluarse y definir si ameritan abstenerse de entablar la relación, o condicionarla contractualmente de cierta manera (a través de ciertas condiciones, declaraciones, terminaciones anticipadas, etc). Por otra parte, existen riesgos que pudieran ya encontrarse debidamente mitigados o ser irrelevantes; por ejemplo, la ocurrencia de una actividad corrupta años atrás, respecto de la cual se tomaron medidas como el despido de los empleados y la implementación de políticas, rumores infundados, etc. En cualquier caso que aparezca una cuestión de esta naturaleza, deberá consultarse al Comité de Ética e Integridad.

supuesto de que dichas declaraciones resulten falsas o imprecisas, o bien que, sobrevenga (o se presuma que ha sobrevenido) 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 Ética e Integridad de tiempo en tiempo; solamente se aceptarán variaciones a las mismas, previa autorización por escrito de al menos dos miembros del Comité de Ética e Integridad, uno de los cuales necesariamente habrá de ser el Director Jurídico de la Compañía.

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 de la compañía.

5.7.11 Donativos

Todos los patrocinios y donaciones que llegue a efectuar la compañía 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 y patrocinios en ningún caso deberán ser utilizados para disfrazar pagos ilegales o indebidos a autoridades o a terceros.

5.7.12 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 Ética e Integridad, o bien, un funcionario expresamente autorizado por el Comité de Ética e Integridad para firmar los actos a que se hace referencia a continuación:

- Contrataciones públicas. Cualesquier 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.
- Otorgamiento de poderes a terceros. Cualquier poder o comisión mercantil que se haya de otorgar a un tercero que no sea consejero, empleado o funcionario de la compañía.
- 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 Ética e Integridad.

5.7.13 Evaluaciones en materia de integridad

5.7.13.1 Evaluaciones por parte del Comité de Ética e Integridad

Cada doce meses el Comité de Ética e Integridad 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 Ética e Integridad asegurará la evaluación e identificación de riesgos de la manera siguiente:

1. Recolección de datos.

El Comité de Ética e Integridad 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.

2. Evaluación y prevención.

El Comité de Ética e Integridad 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 la compañía intervenga y en los que se pudieran presentar prácticas indebidas.

3. Protocolos de actuación.

El Comité de Ética e Integridad, 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.

5.7.13.2 Riesgos internos en general en materia de integridad

El Comité de Ética e Integridad 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 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 estarán 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 Ética e Integridad para evaluar los potenciales riesgos internos a los que está expuesta la compañía, se encuentran entre otros, los siguientes:

- La responsabilidad o riesgo que llegue a existir con motivo de la participación de terceros intermediarios en distintos actos;
- Los riesgos legales por sanciones derivadas de actos o delitos relacionados con actos de soborno y corrupción o en general por prácticas indebidas;
- Riesgos en la operación de la compañía derivado de actos que impliquen prácticas indebidas y que afecten negativamente a la compañía frente a terceros y frente a las autoridades;
- Transacciones o actos que involucren a autoridades o cualesquier entidad controlada por, o en la que participen autoridades;
- 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.);
- 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;

- 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;
- Se deberán identificar los indicadores que expliquen cómo y en qué medida la compañía se puede encontrar expuesta 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.

5.7.13.3 Riesgos externos a evaluar en materia de integridad

La compañía, a través del Comité de Ética e Integridad 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 siguientes³:

1. 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;

2. 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 Ética e Integridad podrá emitir guías respecto de que industrias requieren un mayor grado de atención en el seguimiento a este manual;

3. 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

³Estas categorías son conforme a la "Guía para la aplicación del Bribery Act" visible en: <https://www.justice.gov.uk/downloads/legislation/bribery-act-2010-guidance.pdf>

renovación de licencias y permisos u operaciones relacionadas con el sector público. El Comité de Ética e Integridad podrá emitir guías respecto de qué tipos de operación requieren un mayor grado de atención en el seguimiento a este manual;

4. Riesgo de oportunidad de negocio.

Estos riesgos aparecen en mayor medida en proyectos de alto valor o en proyectos que involucran 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

5. 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 involucran a un funcionario público prominente.

Reporte de violaciones

6.1 De los canales de denuncia

Cualesquier 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 al Comité de Ética e Integridad por cualesquier Persona (incluyendo sin limitar, terceros, clientes, así como cualesquier sujeto obligado), bajo cualquiera de los siguientes canales de denuncia, los cuales serán estrictamente confidenciales:

1. Teléfono.

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 al Comité de Ética e Integridad a través de los canales establecidos por la compañía.

2. Página de Internet.

Las denuncias pueden ser presentadas por cualquier persona, de manera anónima y serán canalizadas vía electrónica por la página de internet de la compañía;

3. Correo electrónico a cualquier miembro del Comité de Ética e Integridad.

Las denuncias pueden ser presentadas por cualquier persona a través del correo electrónico establecido para tales efectos en términos del Manual de Políticas y Procedimientos para Auditoría Interna, así como a través de correo electrónico dirigido a cualquier miembro del Comité de Integridad;

4. Personalmente.

Cualquier persona puede acudir con su superior jerárquico inmediato, con el Director del área de Capital Humano, así como directamente con el Comité de Ética e Integridad o alguno de sus miembros;

5. Otros medios.

A través de cualesquier otros medios o canales de denuncia que de tiempo en tiempo se establezcan en el presente manual o en el Manual de Políticas y Procedimientos para Auditoría Interna.

Bajo los canales antes enunciados, también podrá hacerse del conocimiento del Comité de Ética e Integridad cualesquier 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 el mismo.

Los directores de unidad, área o división velarán y supervisarán por el cumplimiento de este manual en sus respectivos ámbitos.

Cuando se tenga conocimiento de algún evento o transacción que pueda resultar en una violación a las disposiciones legales vigentes, a las políticas y procedimientos internos, a las disposiciones contenidas en este manual o que afecten al patrimonio de la compañía o sus afiliadas, deberá reportarse de inmediato al Comité de Ética e Integridad, quien a través de sus órganos o unidades dará seguimiento a los hechos y elaborará el dictamen correspondiente.

6.1.1 Del procedimiento de investigación

El Comité de Ética e Integridad podrá, de oficio o con motivo de las denuncias que reciba, 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 para Auditoría Interna y el Comité de Ética e Integridad valorará los resultados, éste podrá realizar cualquier acto o procedimiento 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 para 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 Ética e Integridad 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 para 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.

6.1.2 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 cada entidad del grupo es la instancia responsable de establecer las medidas disciplinarias y el Comité de Ética e Integridad impondrá dichas medidas disciplinarias, considerando en todo momento la gravedad de la conducta.

6.1.3 De la protección a los denunciantes

Todo aquel 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 aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

Comunicación

Es responsabilidad de todo sujeto obligado el conocer el presente documento, en caso de tener alguna duda dirijase 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

El Consejo de Administración del grupo y/o el Comité de Ética e Integridad 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 empleados 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.

Difusión

- 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 Ética e Integridad. Asimismo se harán campañas de difusión de forma periódica con objeto de hacer presente el contenido de este documento.
- 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.

Contratación de terceros

El Comité de Ética e Integridad tendrá facultades para contratar a cualesquier terceros 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 Ética e Integridad 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.

Consultas al Comité de Ética e Integridad

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 Ética e Integridad de manera inmediata, con el objeto de que dicho Comité de Ética e Integridad determine lo conducente y en todo caso, cómo es que el sujeto obligado debe actuar frente a tal situación.

11.1 AN_001 Sistema de prevención de conflictos de interés

I. Objetivo

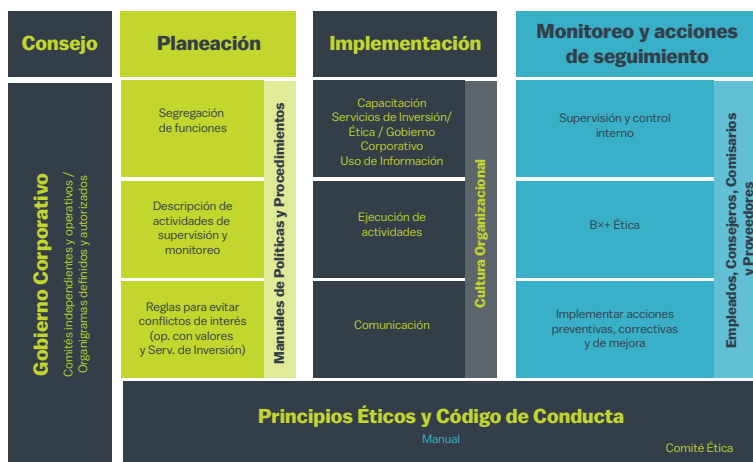
El presente documento tiene como finalidad integrar un sistema de prevención y gestión de los posibles conflictos de intereses que pudieran surgir como consecuencia de las diferentes actividades que se desarrollan en la compañía.

II. Marco Normativo

Artículo Segundo Transitorio de las Reglas Generales de Grupos Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2014.

III. Sistema de Prevención de Conflictos de Interés (SPCI)

El siguiente esquema representa la interacción de las diferentes estrategias, procesos y enfoques que integran el sistema de prevención de conflictos de intereses.



Este sistema toma como base el manual de Valores Éticos y Código de Conducta aprobado por la alta dirección y que periódicamente se revisa con la finalidad de evaluar su vigencia.

El Consejo de la Administración delega al Comité de Ética la creación y transmisión de valores diseñados y promovidos desde la alta dirección para fomentar el comportamiento ético de la organización.

Este sistema se divide en 3 etapas: planeación, implementación, monitoreo y mejora que se fusionan de forma cíclica o en espiral, a continuación se describen los pilares que integran el SPCI.

Etapa	Descripción
Planeación	Segregación de funciones.- En el Manual Marco de la Organización y en los Manuales de Políticas y Procedimientos de la Institución, que se elaboran conforme a lo establecido en el Manual de Políticas para la Gestión de Normatividad Institucional y Manual de Procedimientos para la Gestión de Normatividad Institucional se delimitan las responsabilidades del personal de la institución.
	Descripción de actividades de supervisión y monitoreo.- Dentro de los procedimientos se establecen aquellas funciones de supervisión y monitoreo interno de cada área.
	Reglas para evitar conflictos de interés.- De manera específica, de acuerdo a la operación, dentro de los Manuales se establecen las reglas para prevenir el conflicto de interés, como ejemplo podemos enunciar: Manual de Políticas para la actuación en las Operaciones con Valores en los Mercados Financieros y el Manual de Políticas y Procedimientos para Servicios de Inversión.
Implementación	Capacitación.- Como parte de la formación y la toma de conciencia del capital humano, se imparten los cursos de Servicios de Inversión, Ética, Gobierno Corporativo y Uso de Información.
	Ejecución de actividades.- Una vez establecidos los procesos y controles el personal ejecuta las actividades conforme a lo señalado.
	Comunicación.- Se establecen procesos de comunicación apropiados dentro de la institución, a fin de dar a conocer al personal los valores éticos, el código de conducta y demás información que el Comité de Ética considere necesario, con la finalidad de prevenir el conflicto de interés por el personal y garantizar que están conscientes de la importancia de sus actividades para evitar incurrir en éste. Por ejemplo, comunicados internos, boletines, etc.

Etapa	Descripción
Monitoreo y acciones de seguimiento	<p>Supervisión y control interno.- Cada área implementa actividades de monitoreo a fin de prevenir repercusiones al patrimonio (prevenir fraude financiero, uso inadecuado de activos, manipulación de información, fraude cibernético, corrupción) y repercusiones al capital humano (violencia, abuso y discriminación).</p>
	<p>Bx+ Ética.- Centro de contacto de confianza que promueve la integridad a través de una línea telefónica 01 800, web, e-mail, un apartado postal y fax, donde se atienden reportes de casos en los que los participantes pudieran incurrir en falta al Sistema de Prevención de Conflicto de Interés. Todos los reportes se integran en informes que muestren el tipo y número de denuncias recibidas para el análisis de la tendencia y el establecimiento de acciones.</p>
	<p>Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora.- Una vez generados los informes se determinan acciones preventivas, correctivas y de mejora con la finalidad de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuir la exposición al riesgo de que se presenten malas prácticas por conductas inapropiadas dentro de la institución; 2. Identificar áreas susceptibles a ser vulneradas por malos comportamientos; 3. Encontrar los patrones que permitan prevenir, identificar y resolver casos a través de la denuncia de estas acciones. 4. Y en su caso sancionar las acciones que se demuestre incurrieron en alguna falta del SPCI, con la finalidad de fortalecer la conducta de los colaboradores con base en principios y valores.

