

Manual del:

## *Código de Ética y Conducta*

Publicación: 23/Octubre/2013

Vigencia: A partir del 23/Octubre/2013



**Aprobado por:**

Leobardo Espinosa Sáenz, Director General

Guadalupe Gerardo Ávila Sierra, Director Ejecutivo de Contraloría

María Elena Madrazo Rodríguez, Directora de Capital Humano

**Autorizado por:**

Comité de Prácticas Societarias

Comité de Auditoría

Consejo de Administración

*“El contenido de este documento pertenece enteramente a Banco Autofin México y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno del banco. Banco Autofin México podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido.”*

CONTENIDO	Página
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>II. MARCO LEGAL.....</b>	<b>5</b>
<b>III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....</b>	<b>5</b>
III.1. NUESTRA MISIÓN .....	5
III.2. NUESTRA VISIÓN .....	5
III.3. NUESTROS VALORES .....	5
<b>IV. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
IV.1. OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....	6
IV.2. ALCANCE: SUJETOS OBLIGADOS POR EL CÓDIGO DE ÉTICA .....	6
IV.3. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES .....	6
<b>V. LINEAMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>7</b>
V.1. OBLIGACIONES DE TRATO DE IGUALDAD EN LAS CONTRATACIONES PARA MI BANCO .....	7
V.2. PROHIBICIÓN GENERAL DE ABUSO DE PODER .....	7
V.3. PROHIBICIÓN GENERAL DE ABUSO DEL ALCOHOL Y CONSUMO DE DROGAS Y OTRAS SUSTANCIAS QUE ALTERAN EL COMPORTAMIENTO .....	8
V.4. PROHIBICIÓN GENERAL DE REALIZAR OPERACIONES FUERA DEL HORARIO DE OPERACIÓN .....	8
V.5. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES POR NIVEL DE AUTORIDAD .....	8
V.5.1. De los Consejeros de Mi Banco .....	8
V.5.2. De la Dirección para la Administración Integral de Riesgos (DAIR) de Mi Banco .....	9
V.5.3. De los Directivos y Funcionarios de Mi Banco.....	10
V.5.4. De los Empleados y de la Fuerza de Ventas de Mi Banco .....	11
<b>VI. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>14</b>
VI.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS .....	14
VI.2. MEDIDAS PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERÉS .....	14
VI.3. MEDIDAS PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS DE INTERÉS .....	15
<b>VII. MEDIDAS PARA PREVENIR EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>
VII.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE .....	16
VII.2. DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN.....	17
VII.3. DE LOS CRITERIOS PARA DISEMINAR INFORMACIÓN PÚBLICA.....	18
VII.4. REPORTE INTERNO DE POSIBLES CONDUCTAS DE USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA .....	19
<b>VIII. APLICACIÓN DE SANCIONES .....</b>	<b>19</b>
VIII.1. RESPONSABILIDADES DE LOS OBLIGADOS .....	20
VIII.2. RESPONSABILIDADES DE MI BANCO .....	21
<b>IX. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....</b>	<b>21</b>

## Mensaje del Director

Nos es grato darte la más cordial bienvenida a Banco Autofin México y expresarte nuestro mejor deseo de que encuentres entre nosotros el campo propicio para tu desarrollo personal.

Estamos seguros que al contratarte hemos efectuado la más adecuada selección, por lo que esperamos que tu integración a la Institución sea tan satisfactoria como lo es para nosotros el contar con un nuevo colaborador.

Hemos elaborado este manual para darte a conocer los beneficios que Banco Autofin México otorga a su personal, así como la información más relevante que te será de utilidad para el ejercicio de tus actividades.

Confiamos en que encontrarás amplias oportunidades para utilizar tu talento, capacidad y consecuentemente comprobar que tu desarrollo personal no tendrá más límites que el de tu propio potencial y entusiasmo.

**¡BIENVENIDO! y que tu estancia en Banco Autofin México, te resulte del todo satisfactoria.**

Atentamente

**CP Leobardo Espinosa Saenz**  
**Director General**

## I. INTRODUCCIÓN

La ética es la rama de la filosofía que estudia la moral y las obligaciones. De manera cotidiana, la ética se entiende como un conjunto de valores y principios generales con base en los cuales un individuo debe elegir su forma de actuar para estar en apego a los valores morales y las obligaciones establecidas por la sociedad. De ahí que la observancia de conductas llamadas “éticas” resulte en la credibilidad de la persona que actúa.

Por ello, nuestro Código de Ética y Conducta (el “Código”) es la herramienta que comunica nuestra filosofía y ofrece los medios para respetar nuestros valores y lograr una mejor convivencia.

El presente Código de Ética y Conducta contiene una descripción de:

- Nuestros Valores
- Los principios generales que rigen la ética, el espíritu y conducta de los consejeros, directivos, funcionarios y empleados de Banco Autofin México (Mi Banco).
- Las normas específicas de actuación que se demandarán de los mismos.
- Las sanciones que en su caso se aplicarán por el incumplimiento de las normas.
- El órgano encargado de aplicar las sanciones, siempre con el objeto de proteger los intereses de los clientes del banco.

Mi Banco, consciente de que permanentemente debe transmitir y fortalecer la confianza de sus clientes así como la que otorgan sus directivos, funcionarios y empleados, ha elaborado y puesto en práctica el presente Código como un instrumento de identidad de sus valores, así como de auto-regulación, herramienta de trabajo y complemento de las leyes y normas vigentes.

Como parte de ello, en Mi Banco buscamos y te invitamos a:

- Cumplir y hacer cumplir el presente Código de Ética.
- Construir relaciones efectivas donde exista confianza mutua,
- Muestra interés por los demás y hazlo un hábito común.
- Aprende a escuchar con atención y considerar las opiniones y consejos que se te dan.
- Cuida siempre que tus comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores y compañeros de trabajo sean objetivos, justos y veraces.
- Comprométete con tus obligaciones y mantén un esfuerzo constante por concluir satisfactoriamente con éstas.

## II. MARCO LEGAL

El presente Código de Ética y Conducta también se elabora en cumplimiento de las Disposiciones de Carácter General (Circular Única de la CNBV), que estipula:

*“Artículo 142.- El Consejo, una vez aprobados los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, deberá en el ámbito de su competencia”:*

*“Fracc. III. Aprobar, en su caso, el Código de Conducta de la Institución, así como promover su divulgación y aplicación en coordinación con la Dirección General.”*

*“El Código de Conducta deberá contener normas acordes con la legislación vigente y demás disposiciones legales aplicables, con las sanas prácticas y usos bancarios. Adicionalmente, deberá incorporar lineamientos que detallen las obligaciones relativas a la confidencialidad de la información de la Institución, otras entidades o su clientela.”*

Los empleados de Mi Banco deberán actuar siempre buscando los mejores intereses de los clientes y los accionistas con ética, diligencia y responsabilidad y bajo total apego a las leyes y normas vigentes en materia penal, legal y sobre el sistema financiero mexicano.

Es responsabilidad del Consejo de Administración, de la Dirección General y todos los empleados y funcionarios de Mi Banco observar y hacer observar las conductas descritas en el presente Código.

Es importante señalar que el presente Código de Ética y Conducta es un complemento normativo, por lo que en caso de contravenir los principios invocados en el mismo se podrán aplicar las sanciones contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo y en el Contrato Individual de Trabajo, sin menoscabo de las que establezcan las leyes y tribunales competentes.

## III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### III.1. Nuestra Misión

Ser un Banco comprometido con la gente mediante la oferta de servicios financieros confiables, que faciliten a nuestros clientes mejorar su nivel de vida.

### III.2. Nuestra Visión

Posicionarnos como una institución bancaria confiable, que satisface las necesidades financieras de sus clientes con una atención personalizada.

### III.3. Nuestros Valores

- Pasión
- Honestidad
- Servicio
- Confianza
- Excelencia
- Responsabilidad

**ADN DE BAM:** Trabajo en equipo, Innovación, Orientados a resultados, Compromiso, Calidad, Comunicación.

## IV. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

### IV.1. Objetivos del Código de Ética

El objetivo central del Código de Ética y Conducta es compartir los valores de Mi Banco y fungir como la base de actuación de todo consejero, directivo, funcionario y empleado que colabore en Mi Banco. Una parte de este objetivo central es la promoción de altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad del banco, asegurar que se cumplan las leyes y se protejan los intereses de los clientes.

El Código de Ética busca promover altos estándares para generar una conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad de en nuestra actuación, así como asegurar el cumplimiento de las leyes que nos regulan y proteger los intereses de los clientes, a la vez que también establece un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los colaboradores. Así, el presente Código debe verse y comprenderse como parte integral de nuestros objetivos de control interno.

Un objetivo adicional del mismo Código es el de clarificar las acciones que tomará la institución en relación con los incumplimientos a las normas establecidas por consejeros, directivos, funcionarios y empleados. Será el Comité Exprésate Mi Banco quien está facultado para sancionar las conductas violatorias en los términos propuestos por el Comité de Auditoría, quien propondrá las modificaciones al mismo. No obstante lo anterior, es un hecho que para que este sistema funcione adecuadamente, todos los que conforman Mi Banco deberán convertirse en observadores y visores permanentes para identificar indicios fundados de que una conducta violatoria está ocurriendo en la organización, debiendo informarlo inmediatamente a través de los canales Exprésate que se han diseñado: Reporte Interno Intranet y correo electrónico [expresate@bam.com.mx](mailto:expresate@bam.com.mx)

### IV.2. Alcance: Sujetos obligados por el Código de Ética

El presente Código será aplicable y obligatorio para todos los consejeros, directivos, funcionarios y empleados que colaboran en Mi Banco, incluyendo, en su caso, agentes promotores de crédito que pertenezcan a una empresa prestadora de servicios pero que representen comercialmente al banco. Su cumplimiento es fundamental para conservar uno de los activos más importantes, la confianza de nuestros clientes basada en el prestigio y reputación de nuestro nombre

### IV.3. Principios éticos generales

Todos los directivos, funcionarios y empleados, en la realización de sus actividades, tienen en todo momento el deber de conducirse con:

- **Honestidad:** Proceder con rectitud, respeto, probidad y conducta irreprochables.
- **Integridad:** Constancia en la observancia de los deberes.
- **Diligencia:** Esmero y cuidado en el actuar.
- **Imparcialidad:** Ser objetivo en el actuar.
- **Lealtad:** Nunca actuar o cometer un acto competitivo en contra del banco.
- **Buena fe:** Intención recta en el actuar.
- **Confidencialidad:** Guarda segura y discreción en el uso de la información a la que tenga acceso.

- **Relación de confianza:** Lealtad al cliente quien tiene el derecho de confiar en la opinión del empleado del banco que se la emite. El banco tiene la obligación de velar por los intereses de sus clientes y ofrecerles un trato justo.
- **Compromiso social:** Vocación por apoyar al bienestar de nuestros clientes salvaguardando la confidencialidad y seguridad de la información, así como de los activos que han sido depositados o entregados a Banco Autofin México S.A. y que son de nuestros clientes.
- **Compromiso con los accionistas:** Salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información y patrimonio de Banco Autofin México S.A.

## V. LINEAMIENTOS GENERALES

### V.1. Obligaciones de trato de igualdad en las contrataciones para Mi Banco

Uno de los principios fundamentales de Mi Banco es la no discriminación con base en la raza, religión, color, sexo, edad, nacionalidad, estado civil, minusvalía, de cualquier persona, lo cual es tomado en cuenta en el reclutamiento, contratación, entrenamiento, promoción y otros términos y condiciones de empleo. En consecuencia, todas las decisiones y acciones relacionadas al empleo serán consistentes con el principio de igualdad de oportunidades arriba expresado, y en el Banco sólo se tomarán las evaluaciones válidas para contrataciones y/o promociones siempre y cuando la persona esté calificada y apta para desempeñar el puesto.

### V.2. Prohibición general de abuso de poder

Mi Banco prohíbe toda forma de abuso de poder:

- Nadie deberá hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas de la empresa.
- Nadie, sin importar su posición, deberá hacer propuestas o acoso de tipo sexual que afecten negativamente la condición de empleo o el desarrollo de la carrera profesional de un colaborador.
- Nadie deberá favorecer de ninguna forma a cualquier colaborador por el hecho de que esa persona se ha sometido, consentido, o cedido a tales insinuaciones sexuales.
- Asimismo, las siguientes conductas están prohibidas:
  - Maltrato físico o verbal
  - Insinuaciones o proposiciones sexuales
  - Palabras degradantes para describir a una persona

Cualquier colaborador que crea que las acciones o palabras de cualquiera otra persona constituyen un trato indeseable, tiene la responsabilidad de reportar o quejarse, ante los responsables de las áreas de Capital Humano y Auditoría, a través de los canales “exprésate”, antes mencionados.

El reporte será estrictamente confidencial y se mantendrá el anonimato del colaborador quejoso mientras se toman las medidas respectivas para investigar la queja. Los resultados de la investigación serán deliberados por un Comité conformado por las áreas de Auditoría, Capital Humano, Comercial, Jurídico, Operaciones, para establecer una deliberación imparcial, y serán del conocimiento del Director General así como del Comité de Auditoría para que se tomen las medidas necesarias.

### **V.3. Prohibición general de abuso del alcohol y consumo de drogas y otras sustancias que alteran el comportamiento**

Los responsables de las diferentes áreas deben tomar las medidas adecuadas a fin de capacitarse y capacitar a su personal para reconocer y estar conscientes de los efectos del consumo de alcohol, drogas y otras sustancias que alteran el comportamiento. Seguramente cualquier persona que labore en el Banco y que consuma tales sustancias no podrá cumplir con sus funciones en forma eficaz, además de estar vulnerable a ser inducido por agentes externos para llevar a cabo operaciones que no necesariamente sigan los intereses del banco.

El personal del que se sospeche que consume alcohol en exceso o bien, que utiliza drogas u otras sustancias, deberá ser temporalmente apartado de su puesto hasta que se remedie tal situación. Esta suspensión deberá ser informada al Auditor Interno, al encargado del área de Capital Humano, y al Director General del Banco. La comprobación de tal sospecha, se causa de rescisión del contrato con apego en lo establecido en el Art. 47 de la Ley Federal del Trabajo.

### **V.4. Prohibición general de realizar operaciones fuera del horario de operación**

Está prohibido aceptar, recibir y/o realizar operaciones fuera del horario de operación, con excepción de aquellas que requieran realizar las oficinas centrales del Banco a través del Tesorero.

Los límites de horarios para las operaciones dentro del mismo día, se aplican a todas las posiciones tomadas y ejecutadas durante el transcurso del día de operaciones.

### **V.5. Obligaciones y prohibiciones por nivel de autoridad**

Los consejeros, directivos, funcionarios y empleados tendrán prohibido en términos generales toda aquella conducta que se oponga a los intereses de los clientes y a las sanas prácticas comerciales. También estarán obligados a seguir conductas que garanticen su credibilidad y la del Banco como un intermediario financiero de sólida reputación Mi Banco.

#### **V.5.1. De los Consejeros de Mi Banco**

##### **Es obligación de los Consejeros:**

1. Abstenerse de dar instrucciones que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
2. Supervisar que los directivos realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
3. Asegurar que todo empleado, funcionario o directivo que comprometa al banco en una operación tenga la autorización para hacerlo.
4. Asegurar que los empleados, funcionarios y directivos tengan el entrenamiento necesario para las operaciones que realicen y que cumplan con los requisitos reglamentarios aplicables o relevantes.
5. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento al Auditor Interno para su determinación y sanción.



6. Establecer procedimientos y medios de control para que se observe la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene el banco.
7. Proporcionar la información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones en el mejor interés del banco.
8. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes las políticas relacionadas con los servicios prestados.

**Está prohibido a los Consejeros:**

1. Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
2. Pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que el personal desempeña.
3. Participar, a título personal o en representación del Banco, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como miembros del Consejo de Administración.
4. Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra institución de crédito mexicana o que compita con Mi Banco en cualquier mercado.

**V.5.2. De la Dirección para la Administración Integral de Riesgos (DAIR) de Mi Banco**

Además de las obligaciones y prohibiciones enunciadas en la siguiente sección para los directivos, funcionarios y empleados del Banco, dado su carácter técnico y especializado, las personas que laboren en la DAIR del banco deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

**Es obligación de los funcionarios de la DAIR:**

1. Respetar en todo momento la integridad de la información relativa a los distintos tipos de riesgos que se analicen sin manipular, bajo ninguna circunstancia, los datos que se les entreguen y los datos que se obtengan de los análisis de riesgo a que está expuesto el banco.
2. Mantener una conducta intachable, debiendo para ello cumplir la ley y someterse a los principios de ética, estén regulados o no por la ley.
3. Desempeñar las funciones de su cargo con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad, eficiencia, prudencia, integridad y honestidad.
4. Buscar mejorar continuamente la calidad del servicio que presta, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes.
5. Repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción o simulación que implique la toma de riesgos que excedan los límites establecidos o intenten pasar por arriba de los controles existentes.
6. Realizar las acciones necesarias que le permitan conocer los preceptos legales referentes a límites, obligaciones, prohibiciones y otras acciones relacionadas con sus funciones.
7. Promover la creación de una cultura de administración de riesgos en el banco.

8. Actuar en todo momento con absoluta transparencia.

**Está prohibido a los funcionarios de la DAIR**

1. Participar en cualquier proceso decisorio, incluso en su fase previa de consultas e informes, en el que su vinculación con actividades externas que de alguna forma se vean afectadas por la decisión oficial pueda comprometer su criterio o dar ocasión de duda sobre su imparcialidad y conducta ética a cualquier persona razonablemente objetiva.
2. Emitir o apoyar dictámenes, reportes u opiniones en su propio beneficio.
3. Recomendar negociaciones o transferencias financieras utilizando información que no es pública o permitiendo el mal uso de esa información para posteriormente lograr beneficios privados.
4. Actuar como agente, abogado, perito o bajo cualquier otra denominación, de una persona que esté en conflicto con Mi Banco. Esta prohibición regirá por un periodo de un año a partir de que deje su cargo para el Administrador de Riesgos que haya renunciado al banco.
5. Aceptar o solicitar regalos de cualquier valor monetario de los demás empleados con ocasión de la aprobación o rechazo de algún riesgo que se pretenda asumir a nombre del banco.
6. Utilizar sus influencias o relaciones con personal de su antigua oficina para obtener ventajas indebidas para sí o para familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o para cualquier tercero. Cualquier infracción a esta regla se perseguirá judicialmente en caso de así considerarse necesario.

**V.5.3. De los Directivos y Funcionarios de Mi Banco****Es obligación de los directivos y funcionarios:**

1. Abstenerse de dar o ejecutar instrucciones que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
2. Supervisar que los demás colaboradores (directivos, funcionarios, y/o empleados) realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
3. Supervisar que los demás colaboradores se actualicen con las nuevas disposiciones, fiscales, normativas y manuales que se emitan diariamente a través de intranet, del cual se harán coparticipes por la autocalificación que se hará vía electrónica.
4. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento al Auditor Interno para su determinación y sanción.
5. Observar los procedimientos y medios de control que establezca el Consejo de Administración para que se cumpla la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene el banco.
6. Proporcionar la información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones en el mejor interés del banco.
7. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes las políticas relacionadas con los servicios prestados.

8. Registrar en la contabilidad y en los sistemas todas las operaciones financieras que realicen, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto, y sujetos a revisión por parte del Auditor Interno.
9. Reportar a las autoridades competentes aquellas operaciones sospechosas o relevantes que detecten.

**Está prohibido a los directivos y funcionarios:**

1. Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
2. Pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que desempeña.
3. Participar, a título personal o en representación del Banco, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como empleados de Mi Banco.
4. Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra institución de crédito mexicana o que compita con Mi Banco en cualquier mercado.
5. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes comités del Banco.

**V.5.4. De los Empleados y de la Fuerza de Ventas de Mi Banco**

**Es obligación de los empleados y de la fuerza de ventas:**

1. Abstenerse de dar o ejecutar instrucciones que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
2. Supervisar que los demás colaboradores (directivos, funcionarios, y/o empleados) realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
3. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento al Auditor Interno para su determinación y sanción.
4. Informar al Auditor Interno cuando no pueda cumplir con objetividad sus responsabilidades debido a la presión que sobre él ejerce un tercero como consecuencia de su posición, autoridad o influencia en la organización.
5. Observar los procedimientos y medios de control que establezca el Consejo de Administración para que se cumpla la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene el banco.
6. Proporcionar la información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones en el mejor interés del banco.
7. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes las políticas relacionadas con los servicios prestados.
8. Registrar en la contabilidad y en los sistemas todas las operaciones financieras que realicen, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto, y sujetos a revisión por parte del Auditor Interno.

9. Reportar a las autoridades competentes aquellas operaciones inusuales y preocupantes que detecten.
10. Validar que las solicitudes de crédito y apertura de cuentas sean requisitadas en forma correcta y verificar que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad.
11. Utilizar solamente las cartas de trabajo, de identificación, folletería y manuales de capacitación que el banco proporcione.
12. Guardar la más absoluta reserva respecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos, cartera y datos de los clientes y personal del banco.
13. Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable.
14. Deberán conducirse dentro de los controles y medidas necesarias para prevenir el mal uso de la información catalogada como confidencial.
15. Los obligados cuando tienen relación con proveedores tratarán en todo momento de conseguir mejor relación calidad-precio y apego firme a las políticas institucionales.
16. El obligado debe conocer el perfil de negocios y objetivos de operación e inversión del cliente.
17. Debe documentar el o los contratos de servicios de banca y crédito, intermediación bursátil o en general cualquier producto o servicio que deba ser contratado conforme a las políticas establecidas.
18. El obligado debe proporcionar al cliente toda la información que esté disponible y sea importante para una adecuada toma de decisiones.

**Está prohibido a los empleados y a la fuerza de ventas:**

1. Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
2. Pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que desempeña.
3. Participar, a título personal o en representación del banco, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como empleados de Mi Banco.
4. Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra institución de crédito mexicana o que compita con Mi Banco en cualquier mercado.
5. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes comités del banco.
6. Adulterar o falsificar los documentos soporte a la solicitud de crédito y/o apertura de cuentas, tales como acta de nacimiento, comprobantes de domicilio, entre otros.
7. Atribuirse la representación de otro empleado o funcionario o suplantarlo.

8. Reemplazar en sus funciones a otro empleado o funcionario sin autorización del jefe inmediato del empleado o funcionario a ser reemplazado
9. Atribuirse la representación de cualquiera otra empresa pública o privada.
10. Colocar, modificar o adulterar la clave de otro empleado o funcionario del banco.
11. Permitir que otro empleado o funcionario firme las solicitudes de crédito o apertura de cuenta correspondientes a clientes en cuyo trámite haya intervenido o bien, firmar aquellas solicitudes en cuyo trámite no hubiera intervenido.
12. Falsificar firmas y/o firmar por un cliente, en los documentos de solicitudes de crédito o apertura de cuenta. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.
13. Desacreditar de palabra o por escrito a empresas del mismo giro o competitivas.
14. Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por el banco y/o normatividad vigente.
15. Recibir u obtener solicitudes de crédito o apertura de cuenta suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
16. Obtener de los clientes potenciales o actuales solicitudes de crédito o apertura de cuenta mediante engaño o simulaciones.
17. Encubrir u ocultar hechos o acciones cuando se tenga conocimiento de que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas anteriores, en incumplimiento a la normativa en vigor, y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
18. Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente titular, representantes legales o quien tenga facultades para intervenir en ellas.
19. Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones faltas de demanda o de oferta que influyan en los precios de las tasas de interés o en IPC materia del Mercado de Futuros (TIIE e IPC).
20. Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de las tasas de interés o en el IPC, materia del Mercado de Futuros (TIIE e IPC).
21. Ofrecer productos, servicios o combinación de ambos a precios o tarifas inferiores a los autorizados.
22. Garantizar rendimientos que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones pactadas de acuerdo con la normatividad y sanas prácticas bancarias.
23. Aceptar o participar en operaciones que involucren recursos de probable procedencia ilícita así como encubrir a cualquier compañero o funcionario de la institución a sabiendas de que está participando en este tipo de actos ilícitos.

## VI. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

### VI.1. Definición de Conflicto de Interés

Conflicto de interés es la circunstancia o situación personal de parentesco, patrimonial o de cualquier otra índole que impide a un consejero, directivo, funcionario o empleado tener objetividad en la toma de decisiones y que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés del Banco y de sus accionistas.

Aún cuando no se tenga un conflicto de interés, si otras personas creen que lo tiene, éstas dudarán de la capacidad para actuar correctamente; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de interés como el estar en un conflicto real. La percepción de que se tiene un conflicto de interés puede dañar tanto la reputación de la persona como la del propio Banco y de sus accionistas.

### VI.2. Medidas para prevenir conflictos de interés

En Mi Banco, los miembros del Consejo de Administración, directivos, funcionarios y empleados deberán revelar oralmente y por escrito al Auditor Interno la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos) con los de los clientes del banco o con los de los accionistas del banco. Por consiguiente, en cualquier caso que entren en contraposición el interés de los clientes y/o de los accionistas y el de cualquiera de los funcionarios mencionados anteriormente, deberá prevalecer el interés de los clientes y/o el de los accionistas.

Con la finalidad de evitar conflictos de interés, los empleados y consejeros del banco atenderán de manera permanente los siguientes criterios:

- a) **Transparencia del mercado.** En todas sus operaciones, los empleados del banco actuarán en aras de la transparencia del mercado financiero y atendiendo a los principios que rigen su actividad.
- b) **Análisis de la situación generadora de conflictos de interés.** Las personas que se encuentren frente a una situación generadora de un conflicto de interés analizarán la situación en el marco de la normatividad vigente, los manuales de procedimiento establecidos y el presente Código, además de informarlo al Auditor Interno.
- c) **Consulta a la entidad que vigila la actividad del banco.** En última instancia, el Contralor Interno y la persona involucrada en el conflicto consultan a la Autoridad Regulatoria con el fin de que ésta califique la situación y de ser necesario le dé solución.
- d) **Comportamiento con altos estándares de conducta.** Adicionalmente, en prevención a cualquier conflicto de interés deberán:
  1. Abstenerse de participar en actividades contrarias a las actividades o intereses de Mi Banco, ni en actividades (personales, sociales, políticas o financieras) que puedan influir su juicio, lealtad al banco u objetividad en el desarrollo de sus funciones.
  2. Informar por escrito de inmediato al Auditor Interno en el caso de que vayan a prestar servicios de consultoría a empresas o negocios que representen o puedan representar competencia directa o indirecta con cualquier giro de negocios del banco.

3. Abstenerse de participar en las actividades que sean incompatibles con sus funciones y en las decisiones de contratar proveedores y demás prestadores de servicios con los que tengan conflictos de interés.
4. Comunicar de inmediato al Auditor Interno cuando se tenga o vaya a tener algún tipo de interés o relación tecnológica o financiera con competidores, clientes o proveedores del banco.
5. Comunicar de inmediato a su superior jerárquico y al Auditor Interno cualquier situación que implique un riesgo que derive en un probable conflicto de interés, incluyendo aquellas que se originen con motivo de las **inversiones personales** que realicen. En este sentido, y a efecto de poder mantener un control sobre la ausencia de conflictos de interés entre las inversiones personales de los funcionarios que se han señalado contra el interés de los clientes y accionistas del banco, el Consejo de Administración podrá requerir en cualquier momento y a cualquiera de estos funcionarios información respecto de sus inversiones personales y documentación que permita identificar la transparencia de éstas y su no contraposición a los intereses de los clientes y accionistas del banco. Esto sin menoscabo de la obligación que tendrán dichos funcionarios de informar al Auditor Interno de cualquier movimiento realizado en sus inversiones personales que pudiere significar un conflicto de interés. La falta de aviso o, en su caso, de aviso oportuno de riesgo de conflicto de interés entre las inversiones personales de los funcionarios contra los intereses de los clientes y accionistas, situación que puede ser velada por el requerimiento de información del Consejo de Administración, o en su defecto por el aviso fuera de tiempo del funcionario, provocará que inmediatamente intervenga el Comité de Auditoría del que se describen sus características en el apartado V del presente Código.

### VI.3. Medidas para solucionar conflictos de interés

- a) Cuando los miembros del Consejo de Administración, directivos, funcionarios y empleados del banco se encuentren en una situación de conflicto de interés, o en cualquier situación a su juicio pueda representar un conflicto de interés, deberán notificarlo a su superior jerárquico y al Auditor Interno oralmente y por escrito antes de ejecutar las operaciones correspondientes, y deberán obtener por escrito autorización del Auditor Interno para ejecutar las operaciones correspondientes.
- b) Los miembros del Consejo de Administración del banco y los integrantes de los distintos comités estarán obligados a abstenerse expresamente de participar en la deliberación y votación de cualquier asunto que implique para ellos un conflicto de interés.
- c) Cuando existan situaciones de decisión que los miembros del Consejo de Administración del banco y los integrantes de los distintos comités deban tomar, en las que estén involucradas personas o empresas relacionadas a ellos, dichos miembros no podrán participar en la toma de la decisión de que se trate (estarán temporalmente sin voz ni voto en la sesión que se trate y deberán excusarse del recinto de deliberación hasta el siguiente tema de discusión).
- d) Los recursos del banco deben estar disponibles en todo momento únicamente para el servicio de los clientes o del banco:
  - Se espera que durante el horario regular de trabajo, los empleados, funcionarios y directivos del banco dediquen **todos** sus esfuerzos para atender sus responsabilidades con el banco.

- Ningún empleado, funcionario, directivo o consejero del banco podrá hacer uso de los recursos del banco para beneficio personal o para el beneficio de algún colaborador.

## VII. MEDIDAS PARA PREVENIR EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN

### VII.1. Confidencialidad de la información disponible

Se salvaguardará la confidencialidad de la información y documentación que se posea de los clientes como consecuencia de su relación comercial con el Banco, limitando la divulgación de la información únicamente a las autoridades competentes de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, o para cumplir con disposiciones legales de la autoridad reguladora o del banco central. Las personas que laboran en el Banco no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, discutir o revelar, cualquier información relacionada con transacciones que se hayan llevado a cabo o que se hayan convenido o que estén por ser llevadas a cabo, excepto por las partes directamente involucradas en la transacción. En su caso, cualquier empleado o funcionario del banco, deberá informar al Auditor Interno sobre la existencia de métodos coercitivos o de abuso de poder en cualquiera de las modalidades establecidas en el presente Código, que impliquen entre otras finalidades, revelar información de clientes y sus operaciones, a terceros no autorizados. En general es obligatorio tratar como confidencial toda la información de clientes.

Los departamentos o áreas de negocios que cuenten con información privilegiada o confidencial relativa a valores o inversiones deberán llevar un registro con la fecha, hora y nombres de las personas que tuvieron acceso a la misma. Cada dirección o área de negocios designará a una persona responsable de verificar que la información exclusivamente sea del conocimiento de las personas que deban tener acceso a ella, así como que éstas hayan suscrito el convenio de confidencialidad respectivo.

El empleado, funcionario, directivo o miembro del Consejo de Administración de Mi Banco y, en los supuestos aplicables, los prestadores de servicios del Banco, deben conducirse de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a) Observancia de las disposiciones del Artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito relativas al Secreto Bancario y Fiduciario, así como las que particularmente se establecen en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- b) Guardarán en forma confidencial y segura la información y documentación de sus clientes y de las operaciones que éstos celebren en sus cuentas.
- c) Los operadores no podrán realizar operaciones dentro de las oficinas de otra sucursal, tampoco les será permitido a un operador de otra sucursal realizar transacciones dentro de las oficinas de una sucursal que no es la suya.
- d) No dejarán la información o documentación confidencial al alcance de terceras personas ni comentarán su existencia a personal no autorizado.
- e) Proporcionarán la información de sus clientes únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado de las autoridades competentes.



- f) No utilizarán la información que tengan acerca de las órdenes que manejan para obtener un beneficio propio o para cualquier tercero.
- g) No divulgarán o brindarán información que utilizan para el desempeño de sus labores a personas o competidores que no les concierne. De manera general esta información incluye:
- Datos, fórmulas y especificaciones de productos y servicios.
  - Planes y estrategias de comercialización.
  - Técnicas, métodos, procesos, sistemas, tecnología, software con licencia o propiedad de Mi Banco.
  - Resultados de análisis y pruebas.
  - Proyecciones y nuevos proyectos.
  - Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.
- h) Suscribirán un convenio de confidencialidad con el banco que podrá documentarse a través de un contrato marco en donde se estipulen las obligaciones y responsabilidades que resulten ser aplicables a las operaciones en las que participen, laborando o prestando sus servicios en representación del banco. Dicho convenio deberá incluir lo siguiente:
- Los procedimientos para preservar la confidencialidad.
  - La obligación de guardar secreto respecto de la información señalada.
  - Las sanciones que por el incumplimiento del convenio se prevean, con independencia de las sanciones que conforme a la ley y demás disposiciones resulten aplicables.
  - Los supuestos bajo los cuales se considerará que se transgrede el convenio de confidencialidad.
  - La obligación de abstenerse de efectuar operaciones actuando en nombre propio o a través de interpósita persona con valores, o en su caso, informar o dar recomendaciones a terceros sobre cualquier clase de valores cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada o confidencial relativa a valores o inversiones de que disponga.
  - Los periodos durante los cuales no podrán llevarse a cabo operaciones con valores cuyo precio pueda verse influido por información privilegiada o confidencial relativa a valores o inversiones a que tenga acceso la persona que suscribe el convenio.

## **VII.2. Del uso indebido de la información**

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, cualquier empleado, funcionario, directivo, o miembro del Consejo de Administración de Mi Banco:

- a) Deberá de abstenerse de usar y/o difundir información privilegiada o confidencial, a terceros no autorizados.

- b) Deberá guardar como confidencial toda la información de sus clientes y de las operaciones que éstos celebren en sus cuentas.
- c) Deberá abstenerse de hacer comentarios sobre información confidencial en lugares públicos y de proporcionar información sobre clientes a otros colaboradores, excepto cuando éstos la necesiten para cumplir con sus funciones.
- d) No podrá vender, distribuir o usar información confidencial para su beneficio personal. Tampoco podrá vender o divulgar listados de correspondencia, datos de mercadotecnia o tipos similares de información vinculada con los clientes.
- e) Será responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario (*user id*) y de su clave de acceso (*password*) para operar en el sistema del banco.
- f) Se abstendrá de participar, decidir o sugerir la decisión, en operaciones a favor de clientes con las cuales sostengan negocios particulares o de los cuales tenga información indebidamente obtenida o a los cuales esté ligado de cualquier otra índole (salvo la comercial relacionada con el banco).
- g) Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad, por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.
- h) No realizará operaciones en beneficio propio, por si mismo o a través de interpósita persona o de terceras personas, utilizando o no utilizando información interna del banco y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.
- i) Deberá informar al Auditor Interno oralmente y por escrito de su participación en negocios externos, aún si no existiera conflicto de interés con el banco. Deberá de abstenerse de utilizar información interna del banco para la toma de decisiones en otros negocios.
- j) Observar y cumplir las normas y procedimientos internos que resulten de aplicación en materia de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas de Mi Banco en los manuales correspondientes, siendo responsables de la protección y adecuado tratamiento de la información, incluyendo datos personales de que dispongan o tengan acceso por razón de su cargo o de su actividad profesional.

### **VII.3. De los criterios para diseminar información pública**

Los Consejeros, directivos, funcionarios y empleados son responsables del uso adecuado de la información pública dada a conocer por Mi Banco a través de los canales de comunicación autorizados:

- a) La publicidad, promoción e imagen de Mi Banco no pueden incluir circunstancias no éticas, el uso de símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, religión, raza, clase social, preferencia política o cualquier otra circunstancia que pueda ser discriminatoria.
- b) La publicidad, promoción e imagen de Mi Banco deben buscar en todo momento ser legal y veraz, manteniendo los principios de competencia justa y buena práctica de negocios.
- c) En cualquier ocasión el empleado, funcionario y directivo tiene la obligación superior de cuidar el buen nombre, la marca e imagen de Mi Banco, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

- d) Está prohibido utilizar la información privilegiada de Mi Banco para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. Solamente el Director General o los funcionarios a nivel Dirección tendrán derecho a decidir cuál información puede ser revelada como pública.
- e) Si un consejero, directivo, funcionario o empleado es catedrático o es invitado a dar una exposición en el ámbito académico, en caso de requerir ilustrar con casos prácticos de Mi Banco, sólo podrá usar la información pública de la institución.

#### **VII.4. Reporte interno de posibles conductas de uso indebido de información privilegiada**

La Confidencialidad de la información disponible por parte de empleados, funcionarios, directivos o miembros del Consejo de Administración de Mi Banco, es un requisito indispensable para permanecer en la plantilla de esta Institución. La conducta Ética y Profesional sobre la información disponible, la establece la Regulación Bancaria y está formalizada en los Manuales de Políticas y Procedimientos y Circulares propiedad de Banco Autofin México, publicados en la “bamintranet” para conocimiento general y obligatorio del personal.

Como medida preventiva, el Banco proporciona capacitación al personal sobre el uso de los canales de comunicación a su disposición para cumplir con el deber de reportar cualquier conducta realizada por el personal de BAM, en donde se sospeche el uso indebido de información.

#### **VIII. APLICACIÓN DE SANCIONES**

El Comité de Auditoría evaluará cada situación que se presente, escuchará a las distintas partes involucradas y resolverá en su caso sobre la aplicación de sanciones, además de proponer la modificación o incorporación de nuevos lineamientos al Código de Ética y Conducta. Las sanciones que imponga el Comité de Auditoría serán consistentes en todo momento con la severidad de la falta al Código que dio lugar a tal imposición, siendo la decisión del Comité de Auditoría inapelable.

El empleado, prestador de servicio o colaborador que reporte un acto violatorio de conformidad a lo establecido en el presente Código no será sujeto a represalias y se guardará confidencialidad, siempre y cuando no haya tenido participación en el hecho que reporta.

Se sancionarán las conductas que infrinjan los principios generales que se indican a continuación, mismos que son de carácter enunciativo y no limitativo.

1. Relativas al cumplimiento y apego a las leyes y disposiciones emitidas por las autoridades y a lo establecido en los diversos manuales emitidos por la Institución.
2. Todos los Empleados, Funcionarios, Consejeros y Prestadores de servicios en general deberán actuar en apego a los principios y valores enunciados en el presente Código.
3. Relativos al uso de información privilegiada.- Toda la información a la que tienen acceso los obligados por el Código de Ética y Conducta, con respecto a la Institución, 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.
4. Información de clientes.- Bajo ninguna circunstancia, los Consejeros, Funcionarios y/o empleados podrán proporcionar información de las operaciones que realicen, salvo que lo solicite el cliente o alguna persona

facultada por el cliente para solicitar información. Esto no aplica cuando sea a solicitud de alguna autoridad a través de la CNBV.

5. Relativas al comportamiento en los mercados.- No es aceptable realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda u oferta que influyan en los precios, tasas de interés, etc., en materia de mercados accionarios, futuros, dinero, cambios, etc., o cualquier otra práctica contraria a principios éticos.
6. Autoridad Limitada.- Los empleados o funcionarios no están autorizados para comprometer a la Institución más allá de las facultades inherentes a su cargo, salvo que cuente con la autorización expresa por parte de la Dirección General.
7. Relativos al conflicto de interés.- Con objeto de prevenir alguna de estas diferencias, se deberán evitar las situaciones o circunstancias en las que los intereses personales estén en conflicto con los intereses de los clientes y del Banco.
8. Regalos u obsequios.- es inaceptable solicitar para sí mismos o para un tercero cualquier regalo, obsequio, etc., en dinero o especie, por un negocio o servicio relacionado con el Banco.
9. En general cualquier acto u omisión que atente contra los intereses los clientes, del banco, sus funcionarios y/o empleados, que a criterio del Comité de Auditoría amerite sanción

Las sanciones que el Comité de Auditoría imponga pueden ser de cualquiera de los siguientes tipos en función de la falta cometida:

- a) **Amonestación:** comunicación escrita del Director General de Mi Banco al responsable de la falta con copia al Auditor Interno respecto de la infracción, apercibiéndole de no volver a incurrir en ella.
- b) **Privación temporal de incentivos o prestaciones extraordinarias del infractor:** la duración de dicha suspensión dependerá de la gravedad de la falta cometida.
- c) **Amonestación pública:** comunicación escrita del Director General de Mi Banco al responsable de la falta con copia al Auditor Interno y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- d) **Suspensión temporal del infractor:** separación temporal de sus funciones y la suspensión de todos sus beneficios; la duración de dicha suspensión dependerá de la gravedad de la falta cometida.
- e) **Destitución del cargo y expulsión definitiva de Mi Banco:** El Director General o el Director Jurídico ejercerán acciones, ya sea por la vía civil laboral, mercantil o penal según sea el caso contra la persona responsable, informando de ello a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores si la gravedad de la infracción lo amerita.

### VIII.1. Responsabilidades de los Obligados

- a) Leer acatar el contenido del presente documento así como de cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver a Capital Humano la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en este Código.
- b) Conducirse con amabilidad y buena educación en el trato hacia los clientes, proveedores, autoridades y en general con el público, así como la relación entre compañeros de trabajo independientemente del nivel jerárquico dentro de la organización.

- c) 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 institución y imparta al efecto.
- d) Conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice, los manuales internos de la Institución 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 Institución y sus empresas subsidiarias y filiales, absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

**VIII.2. Responsabilidades de Mi Banco**

- a) Seleccionar a empleados con base en la combinación de los siguientes criterios:
  - Experiencia
  - Capacidad
  - Formación académica
  - Solvencia moral
  - Teniendo como objetivo el garantizar el óptimo desempeño de las funciones que se les encomiende.
- b) Al momento de la contratación del personal, obtener su firma en el Anexo a su Contrato Laboral “Manifestación de conocimiento y compromiso de actualización”, en el cual se indica la ubicación del Manual del Código de Ética y Conducta en la Intranet, para su conocimiento y consulta.
- c) Aclarar cualquier duda respecto de la interpretación o aplicación del Código de Ética y Conducta.
- e) Promover y difundir 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 Código y los usos y sanas prácticas bancarias.
- f) Mantener actualizado al personal particularmente al que esté involucrado o participe de alguna forma en actividades relativas al Mercado de Futuros, Mercado de Capitales, Mercado de Dinero y Mercado Cambiario.

**IX. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Para verificar la correcta aplicación de los principios enunciados en el presente Código, se aplicarán encuestas de clima y servicio, de carácter interno con el personal del Banco. Estas encuestas ayudarán a detectar desviaciones que puedan afectar el sano desarrollo de las actividades del Banco y servirán para implementar, en su caso, mecanismos que garanticen la correcta interpretación y observancia de los principios.

La responsabilidad inmediata del diseño, periodicidad y aplicación de las encuestas, recae en la Dirección de Capital Humano; la responsabilidad inmediata de la revisión de los resultados obtenidos y coordinación de los esfuerzos de las áreas del Banco para alcanzar la meta planteada, recae en la Dirección General.

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas deberán ser informados en su oportunidad al Auditor Interno así como al Consejo de Administración, y a todos aquellos ejecutivos que el Consejo de Administración determine.

La Dirección General deberá asegurar que la difusión del Código de Ética y Conducta se realice íntegramente, para todo el personal que presta sus servicios en Mi Banco.