

Manual Normativo

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Publicación: 23/Febrero/2018	Iniciación de vigencia: 26/Febrero/2018
------------------------------	-----------------------------------------

APROBACIÓN

SUBCOMITÉ DE NORMATIVIDAD

REVISIÓN

COMITÉ DE AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

“El contenido total y/o parcial de este documento es propiedad de Banco Autofin México, S. A. Institución de Banca Múltiple, por lo que es de carácter estrictamente confidencial, y se encuentra protegida por el secreto bancario y financiero, de tal manera que este material debe permanecer en todo momento en el ambiente interno de la institución. Banco Autofin México, S.A. Institución de Banca Múltiple podrá ejercer acción legal en contra de él o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este manual, o que hayan facilitado dicho uso”.

TABLA DE CONTENIDO

I. GENERALIDADES	4
I.1 Introducción	4
I.2 Objetivo	5
I.3 Alcance	5
I.4 Marco Regulatorio	6
II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
II.1 Misión	6
II.2 Visión	6
II.3 Valores	6
III. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES	7
III.1 Promoción de Estándares Éticos	8
IV. POLÍTICAS	8
V. RESPONSABILIDADES	9
V.1 Consejo de Administración	9
V.2 Comité de Auditoría	9
V.3 Consejeros	9
V.4 Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad	9
V.5 Empleados de la Institución	10
V.6 Funcionarios	10
VI. NORMAS DE CONDUCTA	11
VI.1 Aportaciones de Tipo Político	11
VI.2 Lucha anti-corrupción	11
VI.3 Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	11
VI.4 Obligaciones de trato de igualdad en las contrataciones de personal para la Institución	11
VI.5 Prohibición general al abuso de poder	12
VI.6 Prohibición general de abuso del alcohol y consumo de drogas y otras sustancias que alteran el comportamiento	12
VI.7 Prohibición general de realizar operaciones fuera del horario de operación	12
VI.8 Conflictos de Interés	13
VI.9 Activos de la Información	16
VII. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES POR NIVEL DE AUTORIDAD	20
VII.1 De los Consejeros de la Institución	20
VII.2 De los directivos, funcionarios y empleados de la Institución	21
VIII. APLICACIÓN DE SANCIONES	21

IX. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	23
X. COMUNICACIÓN.....	23
XI. GRUPO DE TRABAJO EXPRESATE	24
XII. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE.....	24
XIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS	25
XIV. SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	26
XV. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	26

I. GENERALIDADES

I.1 Introducción

La Institución cuenta con la dirección y operación de un conjunto de personas comprometidas a desempeñar sus funciones especialmente en sus relaciones con los clientes, accionistas, consejeros, directivos, funcionarios, empleados, proveedores, la sociedad y las autoridades en general; conduciéndose en todo momento con apego al marco normativo y el mejor nivel de ética y conducta.

Es por ello, que en el presente Código de Ética y Conducta, en lo sucesivo el “Código”, se describen los valores, principios y prácticas que guían la conducta y proceder de cada uno de los integrantes de la Institución con el objetivo de reforzar los principios éticos de aplicación, así como de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad, el respeto y la equidad.

La Institución consciente de que permanentemente debe transmitir y fortalecer la confianza ha elaborado y puesto en práctica el “Código” como un instrumento de auto-regulación, herramienta de trabajo y complemento de las leyes y normas vigentes.

El “Código” se elabora en cumplimiento a los artículos 142, 155, 156, 160, 164 y 170 de las “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito”, en lo sucesivo las “Disposiciones”, que estipulan:

- “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:

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.”

- Artículo 155.- El Comité de Auditoría, en adición a lo señalado en el artículo anterior, deberá proponer para aprobación del Consejo, lo siguiente:

III. El **código de conducta** de las Instituciones elaborado, en su caso, por la Dirección General.

- Artículo 156.- El Comité de Auditoría, en el desarrollo de sus funciones, deberá, por lo menos, desempeñar las actividades siguientes:

VII. Revisar en coordinación con la Dirección General al menos una vez al año o cuando existan cambios significativos en la operación de la Institución, los manuales a que se refiere la fracción II del presente artículo, así como el **código de conducta** a que hace referencia la fracción III del Artículo 155 de las presentes disposiciones.

- Artículo 160.- El área de Auditoría Interna tendrá, entre otras, las funciones siguientes:

I. Evaluar con base en el programa anual de trabajo a que se refiere la fracción XI del presente artículo, mediante pruebas sustantivas, procedimentales y de cumplimiento, el funcionamiento operativo de las distintas unidades de la Institución, así como su apego al Sistema de Control Interno, incluyendo la observancia del **código de conducta**.

- “Artículo 164.- La Dirección General será la responsable de la debida implementación del Sistema de Control Interno; lo anterior, en el ámbito de las funciones que correspondan a dicha dirección.

En la implementación deberá procurarse que su funcionamiento sea acorde con las estrategias y fines de la Institución, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.

Al efecto, a la Dirección General, en adición a lo señalado en estas disposiciones, le corresponderá llevar a cabo las actividades siguientes:

I. Elaborar, revisar y, en su caso, actualizar o proponer la actualización, para someter a la consideración del Comité de Auditoría y posterior presentación al Consejo, por lo menos una vez al año o con frecuencia mayor de acuerdo a lo determinado al efecto por el propio Consejo, los *objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno* y el *Código de Conducta* de la Institución.", así como el "Plan de Continuidad de Negocio."

- "Artículo 170.- El Código de Conducta, en su caso, elaborado por la Dirección General y que el Comité de Auditoría propondrá para aprobación del Consejo, establecerá un marco autor regulatorio que norme la conducta de los directivos y demás personal al interior de la Institución, con otras entidades y la clientela, así como la conducta de sus consejeros acorde con las actividades y funciones de estos últimos.

La Institución deberá hacer del conocimiento de sus consejeros, directivos y demás personal el código de conducta que, en su caso emitan, además de comunicar a las personas relacionadas con su operación, que la conducta del referido personal se rige por el mencionado "Código".

El "Código" no representa ni debe interpretarse como un contrato de trabajo ni una garantía de continuación de la relación laboral.

I.2 Objetivo

Fungir como base de actuación de todo accionista, consejero, funcionario y empleado de la Institución, teniendo la finalidad de preservar la integridad y confiabilidad en su proceder, asegurando el cumplimiento de las leyes que regulan y protegen los intereses de los clientes, fomentando un ambiente de trabajo equitativo para todos los colaboradores de la misma.

El "Código" debe considerarse y comprenderse como parte integral de nuestros objetivos del sistema de control interno.

En este sentido, es necesario dar a conocer a todo el personal de la Institución los lineamientos de conducta que deben de seguir en la ejecución de sus actividades, que en virtud de sus funciones les sean encomendadas con la finalidad de:

- a) Considerar los principios y normas éticas que se describen en este Código como rectoras de nuestra actuación.
- b) Definir reglas claras y precisas para prevenir la aparición de situaciones de conflictos de interés.
- c) Asegurar la transparencia y equidad con que deberán ser ejecutarse las operaciones dentro de la Institución.
- d) Mejorar la calidad del servicio.

I.3 Alcance

El presente documento normativo es de observancia obligatoria para accionistas, consejeros, directivos, funcionarios y empleados, incluyendo, en su caso, personal que pertenezca a una empresa prestadora de servicios pero que representen comercialmente a la Institución.

Los criterios y lineamientos que se expresan en el “Código” son de carácter interno y su cumplimiento es fundamental para conservar uno de los activos más importantes: la confianza de nuestros clientes basada en el prestigio y reputación de la Institución.

I.4 Marco Regulatorio

Las disposiciones, leyes y reglamentos emitidos por las autoridades, aplicables al contenido del presente documento son:

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Ley Federal de Trabajo.
- c) Ley de Instituciones de Crédito.
- d) Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- e) Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- f) Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (CUB).
- g) Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- h) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- i) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

II. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

II.1 Misión

La *Institución* está comprometida con sus clientes y usuarios para prestarles productos de banca y crédito con honradez, excelencia, confianza y lealtad, con el mejor personal, equipo e instalaciones; a fin de satisfacer sus necesidades de ahorro, préstamo y servicios financieros.

II.2 Visión

Ser un banco reconocido en el segmento de crédito automotriz y empresas, y una Institución modelo en la prestación de servicios financieros.

II.3 Valores

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

III. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

El objeto de actuar con base en los principios éticos al ejecutar las operaciones y/o los negocios, tiene como resultado el logro de niveles más elevados de rendimiento empresarial.

Es por ello que todos los directivos, funcionarios y empleados en la realización de sus actividades, tienen en todo momento el deber de conducirse con los siguientes principios:

- a) *Cumplimiento de Leyes, Normas y Reglamentos*: Ejecutar operaciones y negocios, observando y cumpliendo las leyes, normas, políticas y reglamentos; asumiendo el compromiso de cumplir con los códigos aplicables al sector financiero y así mismo proteger la reputación de la Institución.
- b) *Honestidad*: Proceder razonable y justo, con respeto y decencia.
- c) *Integridad*: Actuar con rectitud, probidad y conducta intachable.
- d) *Diligencia*: Esmero y cuidado en el actuar.
- e) *Imparcialidad*: Ser objetivo en el actuar.
- f) *Lealtad*: Nunca actuar o cometer un acto en contra la Institución, en un marco de legalidad.
- g) *Buena fe*: Intención recta en el actuar.
- h) *Confidencialidad*: Guarda segura y discreción en el uso de la información a la que tenga acceso.
- i) *Unidad*: Asumir en (equipo) conjunto las obligaciones y derechos en el actuar.
- j) *Relación de confianza*: Lealtad al cliente quien tiene el derecho de confiar en la opinión del empleado de la Institución que la emite. La Institución tiene la obligación de velar por los intereses de sus clientes y ofrecerles un trato justo.
- k) *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 por los clientes a la Institución.
- l) *Compromiso con los accionistas*: Salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información y patrimonio de la Institución.
- m) *Respeto a la Dignidad de las Personas*: Valorar la diversidad de la fuerza de trabajo del elemento humano, impulsando una cultura que permita a cada individuo desarrollar todo su potencial tomando en cuenta:
 - La diversidad de opiniones y puntos de vista como factor que enriquece la dinámica de nuestro trabajo.
 - Equidad y empatía en el trato a todos y cada uno de los empleados y funcionarios, así como de los clientes escuchando sus necesidades.
 - No se aceptará ningún tipo de discriminación por pertenecer a un grupo étnico o estrato social determinado, por creencias, sexo, edad, orientación sexual o capacidades diferentes.
 - Obligación de trata de igualdad en las contrataciones del personal para la Institución.
 - Mostrar en las relaciones cotidianas de trabajo respeto y consideración hacia los demás y exigimos lo mismo con reciprocidad.
 - El acoso y hostigamiento, tanto sexual, moral o psicológico, son prácticas condenadas por la Institución y están estrictamente prohibidas.

- En relaciones con nuestros proveedores, distribuidores y usuarios promovemos el respeto, honestidad y el trato justo.
- n) *Creación de Valor*: Hacer un uso efectivo y eficiente de los recursos que están bajo nuestra responsabilidad como son: información, equipo, materiales, muebles, inmuebles y recursos económicos, a fin de maximizar su productividad y prolongar su vida útil. Dichas herramientas solo se utilizarán para actividades relacionadas con el trabajo y no para fines personales.

III.1 Promoción de Estándares Éticos

Los medios principales con lo que cuenta la Institución para influir en el clima ético son, entre otros:

- a) Seleccionar cuidadosamente a todos sus funcionarios, empleados y colaboradores.
- b) Comunicar frecuentemente a todos los miembros la importancia de perseverar y fomentar elevados estándares éticos.
- c) Dar ejemplos reiterados y congruentes desde la Dirección General.

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

El medio más importante para desarrollar una cultura ética, es asegurar que cada una de las decisiones diarias que se toman, es una decisión que considera los legítimos intereses de todas las partes involucradas.

La Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad es designada por la Dirección General para revisar y actualizar el Código.

La Dirección de Contraloría es la encargada de revisar que se realicen los procesos adecuados, así como de su interpretación.

IV. POLÍTICAS

1. El Consejo de Administración, la Dirección General, los empleados y funcionarios de la Institución deberán observar y hacer observar las conductas descritas en el presente Código.
2. La Institución debe asegurarse de que todos los empleados, funcionarios, Dirección General y Consejo de Administración lean el "Código", mismo que está disponible en la Intranet de la Institución.
3. El Código podrá ser consultado en todo momento en la Intranet de la Institución y en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido, se debe acudir en primera instancia, con su superior jerárquico y posteriormente con el área de Recursos Humanos, con el propósito de que en conjunto resuelvan o determinen aplicar las acciones pertinentes, basadas en los principios éticos aquí contenidos.
4. Los empleados de la Institución deberán actuar siempre buscando los mejores intereses de los clientes y los accionistas con ética, diligencia y responsabilidad, bajo total apego a las leyes y normas vigentes en materia legal y buenas prácticas sobre el sistema financiero mexicano.
5. El "Código" 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.

6. Queda estrictamente prohibido, de manera enunciativa más no limitativa, el uso de los logotipos de la Institución en comunicados realizados en papel o medios electrónicos fuera del ejercicio natural de cada función, elaborados manualmente sin la autorización previa del Director responsable del área de que se trate.
7. La información personal sobre funcionarios y empleados, proveedores, distribuidores, clientes, usuarios, será confidencial y se respetará el derecho a la privacidad, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos vigentes.

V. RESPONSABILIDADES

V.1 Consejo de Administración

1. Aprobar en su caso, el Código de Conducta de la Institución, así como promover su divulgación y aplicación en coordinación con la Dirección General, así como observar y hacer observar la conducta descrita en el presente código.

V.2 Comité de Auditoría

1. Revisar en coordinación con la Dirección General al menos una vez al año, el alcance del contenido de este “Código” de acuerdo con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.

V.3 Consejeros

1. Ajustarse a la verdad, en todo lo relacionado con la información que proporcionen a la Institución sobre las características de los productos y servicios que asesoran, sin ocultar, en su caso, los riesgos, comisiones y otros costos inherentes a la operación.
2. Asegurar que las decisiones estratégicas sean tomadas de manera objetiva en beneficio de la Institución cuidando en todo momento los intereses de los accionistas y de todas las partes interesadas.
3. Abstenerse de:
 - a. Aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, a fin de dar preferencia a sus intereses y/o de terceros, en contra de los de la Institución.
 - b. Hacer uso de los bienes de la Institución para fines personales, de sus familiares o de terceros.
 - c. Votar y participar en asuntos que generen conflictos de interés, tales como la aprobación de créditos o adquisición de activos en Instituciones de sus parientes o relacionados.
4. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por la Institución, sobre los productos y servicios que la Institución ofrece en el mercado.
5. Velar por los intereses de la Institución y colaborar permanentemente en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los productos o servicios que se ofrecen al público.
6. Informar al Consejo de Administración las conductas presuntamente delictivas o violatorias a las disposiciones que regulan la actividad de la Institución, en que incurran las personas que prestan sus servicios a ésta.

V.4 Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad

1. Seleccionar a empleados con base en la combinación de los siguientes criterios:

- a) Experiencia.
 - b) Capacidad.
 - c) Formación académica.
 - d) Solvencia moral.
2. Obtener al momento de la contratación del personal, su firma en el Anexo a su Contrato Laboral “Manifestación de conocimiento y compromiso de actualización”, en el cual se indica la ubicación del Código de Ética y Conducta en la Intranet, para su conocimiento y consulta.
 3. Aclarar cualquier duda respecto de la interpretación o aplicación del “Código”.
 4. Promover 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.
 5. Mantener actualizado al personal con respecto al contenido del presente Código.

V.5 Empleados de la Institución

1. Leer y acatar el contenido del presente Código, así como cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver a la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en este Código.
2. Conducirse con amabilidad y buena educación en el trato hacia los clientes, proveedores, autoridades y con el público en general, así como la relación entre compañeros de trabajo, independientemente del nivel jerárquico dentro de la Institución.
3. Conocer y aplicar las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la Institución e imparta para tal efecto.
4. Conocer la normatividad aplicable a la actividad que cada uno realice establecida en los manuales internos de la Institución para realizar operaciones sobre productos y absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.
5. Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por la Institución a personas ajenas a la misma y de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen de la Institución.
6. Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.

V.6 Funcionarios

1. Evitar ponerse en posición de conflicto y centrarse en todo momento en la promoción de los intereses de la Institución.
2. Evitar realizar transacciones en beneficio propio o ajeno, abusando de información confidencial que pueda perjudicar a la Institución.
3. Actuar con obediencia y lealtad profesional en la realización de las transacciones y tareas a las que sea encomendado.

VI. NORMAS DE CONDUCTA

VI.1 Aportaciones de Tipo Político

Está prohibido otorgar por parte de la Institución, pagos, regalos, préstamos, donativos, concesiones especiales o servicios a cualquier partido, comité político, candidato o poseedor de un cargo político (responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno).

VI.2 Lucha anti-corrupción

La Institución se opone a la corrupción y al soborno, y no admite ni permite prácticas cuyo fin sea hacer negocios a través de medios ilícitos o que puedan perjudicar su reputación

Está prohibido a todos los funcionarios y empleados la promoción, realización, el ocultamiento u otra actividad tendiente a llevar a cabo actos de corrupción, enunciando sin limitar, el pago de sobornos, nepotismo, colusión, tráfico de influencias, cohecho, entrega de pagos a facilitadores, y en general, cualquier actividad, conducta, acción u omisión que implique un pago de dinero en especie, otorgamiento de ventajas, privilegios, prestación de servicios, asunción de deudas u obligaciones o atenciones excesivas, directamente o por medio de terceros a funcionarios públicos, alguna entidad que maneje recursos públicos y tenga facultades de autoridad frente a particulares o funcionarios de una empresa privada; a cualquier partido, comité político, candidato o poseedor de un cargo político (responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno); con objeto de conseguir, mantener o encausar negocios o relaciones comerciales con la Institución.

VI.3 Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Todos los empleados de la Institución deben abstenerse totalmente de participar en las actividades de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y demás acciones delictivas, ya que éstas pueden ocasionar consecuencias significativas para la Institución y sus colaboradores.

Se deben identificar y escalar asuntos relevantes y preocupantes, que puedan estar relacionados con actividades ilícitas, con el fin de proteger la reputación de la Institución, respecto de la integridad y trato justo a los clientes, en, el aseguramiento de que sus transacciones sean de carácter lícito.

Cada empleado debe conocer las políticas para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con la finalidad de que las apliquen en el desarrollo cotidiano de sus actividades, funciones y ubicación geográfica en que laboren. El Oficial de Cumplimiento, tendrá contacto y acercamiento con todos los empleados para brindarles más información y apoyo con respecto a estos temas.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de tomar las medidas apropiadas para mitigar los riesgos del Lavado de Dinero, para esto, debe comprender y cumplir con los programas de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

VI.4 Obligaciones de trato de igualdad en las contrataciones de personal para la Institución

Uno de los principios fundamentales de la Institución es la no discriminación motivada por origen étnico o de nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. En el entendido que esta información se considera durante los procesos de reclutamiento, contratación, capacitación, promoción y otros términos y condiciones de empleo, todas las decisiones y acciones relacionadas al empleo serán consistentes con el principio

de igualdad de oportunidades, y en la Institución sólo se tomarán las evaluaciones válidas para contrataciones y/o promociones, siempre que la persona esté calificada y apta para desempeñar el puesto.

VI.5 Prohibición general al abuso de poder

La Institución prohíbe toda forma de abuso de poder:

- a) Nadie deberá hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un colaborador se someta a actividades que violen las políticas operativas y éticas de la empresa.
- b) Nadie, sin importar su posición, deberá hacer propuestas indecorosas o acoso de tipo sexual, o acciones y vocabulario que impliquen hostigamiento laboral que afecten negativamente la condición de empleo o el desarrollo de la carrera profesional de un colaborador.
- c) Nadie deberá favorecer de ninguna forma a cualquier colaborador por el hecho de que esa persona haya sido sometida, o consentido, o cedido a insinuaciones de acoso sexual.
- d) Asimismo, las siguientes conductas están prohibidas:
 1. Maltrato físico o verbal
 2. Insinuaciones, proposiciones o acoso de tipo sexual
 3. Acciones o vocabulario que impliquen hostigamiento laboral
 4. Palabras degradantes para describir o dirigirse a una persona

Cualquier colaborador que considere que las acciones o palabras de cualquiera otra persona constituyen un trato indeseable, tiene la libertad y responsabilidad de reportar o quejarse, ante los responsables de las áreas de Jurídico, Recursos Humanos y Contraloría, o a través del canal “Exprésate”, disponible en la Intranet de la Institución.

VI.6 Prohibición general de abuso del alcohol y consumo de drogas y otras sustancias que alteran el comportamiento

Los funcionarios y empleados tienen prohibido consumir bebidas alcohólicas y usar, poseer o distribuir drogas ilegales dentro de las instalaciones de la Institución. No es ético ni legal comerciar o recomendar productos que puedan afectar la salud de un funcionario o empleado. El personal al que se le compruebe que consume alcohol en exceso o bien, que utiliza enervantes, sustancias prohibidas o drogas, deberá ser temporalmente apartado de su puesto hasta que controle tal situación, salvo que, exista prescripción médica, por lo que el colaborador debe informarlo a su jefe inmediato y al responsable del área de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, presentando por escrito tal prescripción.

Dicha suspensión deberá ser informada por el responsable del área de Recursos Humanos al jefe inmediato, Director del área donde labora el colaborador suspendido y al Director General de la Institución.

La comprobación de tal sospecha, es causa de rescisión del contrato con apego en lo establecido en el Art. 47 de la Ley Federal del Trabajo.

VI.7 Prohibición general de realizar operaciones fuera del horario de operación

Está prohibido aceptar, recibir y/o realizar operaciones fuera del horario de labores, con excepción de aquellas que requieran realizar las oficinas centrales de la Institución a través del área de Tesorería.

VI.8 Conflictos de Interés

Un conflicto de intereses se genera cuando una persona tiene intereses privados diferentes a los de la Institución; para evitar dicha situación se debe evitar el involucrarse en actividades, inversiones o asociaciones que pudieran incluso llegar a crear la apariencia de un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución.

VI.8.1 Relaciones con Proveedores, Distribuidores, Clientes y otros Socios del Negocio

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

- a) El personal nunca deberá sugerir o solicitar regalos, invitaciones a comer, entretenimientos, favores u otros beneficios a personas relacionadas con el negocio.
- b) Podrán aceptarse invitaciones a comer por parte de alguna persona relacionada con el negocio, siempre y cuando ésta se ofrezca voluntariamente, tenga un objetivo legítimo de la Institución y sea parte integral de la agenda de trabajo. El funcionario y empleado tiene la responsabilidad de informar constantemente a su superior la frecuencia y naturaleza de los alimentos y entretenimientos pagados por la persona relacionada con el negocio.
- c) Si el personal utiliza a proveedores, distribuidores o clientes para obtener algún bien o servicio de naturaleza propia, éstos deberán ser pagados a valor mercado y deberán ser documentados.
- d) Se prohíbe la solicitud o aceptación de ayuda financiera personal o de cualquier tipo de parte de un proveedor, distribuidor o cliente, que no provenga de una Institución financiera en el curso normal de sus negocios.
- e) No se permite el patrocinio por parte de un proveedor, distribuidor o cliente de la Institución para eventos de cumpleaños, despedidas u otras fiestas de éste último. De la misma manera, ningún integrante de la Institución podrá solicitar o aceptar la participación de proveedores en eventos patrocinados por empleados o la propia Institución.
- f) El personal podrá aprovechar los descuentos y demás promociones ofrecidas por los proveedores, distribuidores y clientes la Institución, siempre y cuando dichos descuentos estén disponibles para todo el personal de la misma.
- g) El personal y sus familiares nunca deberán solicitar regalos o aceptar otros beneficios personales de los proveedores, distribuidores o clientes de la Institución.
- h) El personal de la Institución deberá de abstenerse de recibir pagos en efectivo, en cuentas personales o a su nombre o intentar realizar depósitos a nombre de terceras personas con el fin de engañar o defraudar a la Institución.
- i) Adicional a lo anterior, el personal de la institución deberá abstenerse de recibir cualquier otra dádiva, ventaja, beneficio o favor equiparable a los incisos anteriores.

VI.8.2 Competencia

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

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

VI.8.3 Actividades Externas

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

VI.8.4 Representando a la Institución

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

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

VI.8.5 Medidas para prevenir conflictos de interés

En la Institución los miembros del Consejo de Administración, directivos, funcionarios y empleados deberán revelar oralmente y por escrito, a la Dirección de Contraloría 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 o con los de los accionistas de la Institución. 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 de la Institución atenderán de manera permanente los siguientes criterios:

- a) *Transparencia del mercado.* En todas sus operaciones, los empleados de la Institución 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 a la Dirección de Contraloría.

- c) *Consulta a la entidad que vigila la actividad de la Institución.* En última instancia, el Director de Contraloría y la persona involucrada en el conflicto consultarán a la Autoridad Reguladora con el fin de que ésta califique la situación y, de ser necesario dé una propuesta de solución.
- d) *Comportamiento ético.* Adicionalmente, en prevención a cualquier conflicto de interés deberán:
- Abstenerse de participar en actividades contrarias a las actividades o intereses de la Institución, ni en actividades (personales, sociales, políticas o financieras) que puedan influir su juicio, lealtad a la Institución u objetividad en el desarrollo de sus funciones.
 - Informar por escrito de inmediato a la Dirección de Contraloría, 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 de la Institución.
 - 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.
 - Comunicar de inmediato a la Dirección de Contraloría, cuando se tenga o vaya a tener algún tipo de interés o relación tecnológica o financiera con competidores, clientes o proveedores de la Institución.
 - Comunicar de inmediato a su superior jerárquico y a la Dirección de Contraloría, 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 de la Institución, 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 que no exista contraposición a los intereses de los clientes y accionistas de la Institución. Esto sin menoscabo de la obligación que tendrán dichos funcionarios de informar a la Dirección de Contraloría, 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 la Dirección de Contraloría.

VI.8.6 Medidas para solucionar conflictos de interés

- a) Cuando los miembros del Consejo de Administración, directivos, funcionarios y empleados de la Institución 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 Director de Contraloría obteniendo de éste último por escrito, la autorización para ejecutar las operaciones correspondientes.
- b) Los miembros del Consejo de Administración de la Institución 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 de la Institución 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 de la Institución deben estar disponibles en todo momento únicamente para el servicio de los clientes o de la Institución:
- Se espera que durante el horario regular de trabajo, los empleados, funcionarios y directivos de la Institución dediquen todos sus esfuerzos para atender sus responsabilidades con la Institución.
 - Ningún empleado, funcionario, directivo o consejero de la Institución podrá hacer uso de los recursos para beneficio personal o para el beneficio de algún colaborador.

VI.9 Activos de la Información

VI.9.1 Registros e Informes

Los estados financieros, libros, registros y cuentas contables (en forma electrónica o impreso) deberán reflejar operaciones y acontecimientos con precisión y cumplir con los requisitos legales, las normas de información internas y externas. Emitir informes falsos dentro de la Institución hacia organizaciones o personas ajenas al negocio, está estrictamente prohibido y será sancionado de conformidad con la legislación vigente.

La Institución tiene el estricto deber de:

- a) Mantener los registros claros y exactos, de todas las operaciones de la Institución.
- b) Entregar a clientes o autoridades, según corresponda, la información e informes precisos sobre el estado financiero, operativo, legal o tecnológico que guardan las diversas áreas de la Institución.
- c) Otorgar a los clientes o autoridades, la información pertinente, honesta y fiable sobre los productos y servicios disponibles en la Institución, así como las modalidades y condiciones que se aplican en su operación.
- d) La Institución se compromete a entregar información completa, fiel y precisa, en todos los informes y documentos que deba presentar de conformidad con la legislación vigente ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cualquier autoridad competente y todas aquellas dependencias con la que tenga un contacto directo y exista fundamento legal y/o interno para hacerlo.

VI.9.2 Protección y Actualización de Activos e Información

El personal tiene la responsabilidad de proteger y hacer buen uso de los bienes que le fueron asignados con la finalidad de evitar pérdida, robo o abuso. Se tiene prohibido la extracción de bienes asignados fuera de las instalaciones de la Institución sin previa autorización.

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

VI.9.3 Control Interno de Sistemas, Reportes y Registros

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

La Institución prepara reportes internos y externos que cumplen con todos los requisitos relevantes de negocios, así como reportes regulatorios, incluyendo Estados Financieros, que representen verazmente la situación

financiera de la misma. Estos estándares requieren que el personal lleve y mantenga operaciones, registros internos precisos y completos de todas las actividades de negocio de la Institución y disponga de la autorización y documentación adecuada de las operaciones y compromisos con los socios del negocio.

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

VI.9.4 Medidas para prevenir el uso indebido de la Información

Confidencialidad de la información Institucional

El personal deberá seguir y aplicar al pie de la letra los lineamientos de la Institución para uso, acceso y seguridad del software, información tecnológica, correo electrónico, internet, intranet, redes internas, externas y grabaciones de voz. Ésta se encuentra sujeta a derechos de propiedad, y tal confidencialidad debe mantenerse.

Estas disposiciones se aplican específicamente a la propiedad intelectual como los secretos comerciales, patentes, marcas y derechos de autor, así como los planes de negocio, marketing y servicios, las bases de datos, registros, información sobre salarios o cualquier dato e informe financiero no publicado.

Se salvaguardará la confidencialidad de la información y documentación que se posea de los clientes como consecuencia de su relación comercial con la Institución con apego a las políticas de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, limitando la divulgación de la información únicamente a las autoridades competentes de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y requerimientos de la autoridad

Las personas que laboran en la Institución 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 de la Institución, deberá informar al área de Seguridad de la Información sobre la existencia de casos de fuga y robo de información de clientes y sus operaciones, a terceros no autorizados y/o que deriven en alguna vulneración hacia los sistemas de la Institución. En general es obligatorio tratar como confidencial toda la información de clientes.

Cada dirección o área de negocios designará a una persona responsable de verificar que la información sea del conocimiento exclusivamente 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 la Institución y, en los supuestos aplicables, los prestadores de servicios de la Institución, deben conducirse de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a) Cumplir con la confidencialidad de la información que de acuerdo al ejercicio de sus funciones se tenga acceso, con la finalidad de proteger el secreto bancario y los datos personales. En caso de revelación indebida del secreto o vulneración de datos personales estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen.
- 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) El personal de sucursales (Gerente, Subgerente, Cajero, Ejecutivos, etc.) no podrán realizar operaciones dentro de las oficinas de una sucursal ajena a la que estén adscritos, salvo que cuente con la autorización requerida para ello.

- 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 de compra que manejan para obtener un beneficio propio o para cualquier tercero.
- g) No divulgarán o proporcionarán información que utilizan para el desempeño de sus labores a personas o competidores que no les concierne. De manera general esta información incluye:
 - 1. Datos, fórmulas y especificaciones de productos y servicios.
 - 2. Planes y estrategias de comercialización.
 - 3. Técnicas, métodos, procesos, sistemas, tecnología, software con licencia o propiedad de la Institución.
 - 4. Resultados de análisis y pruebas.
 - 5. Proyecciones y nuevos proyectos.
 - 6. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.
- h) En caso de datos personales, suscribirán un convenio de confidencialidad con la Institución 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 de la Institución. Dicho convenio deberá incluir la información siguiente:
 - 1. Los procedimientos para preservar la confidencialidad.
 - 2. La obligación de guardar secreto respecto de la información señalada.
 - 3. 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.
 - 4. Los supuestos bajo los cuales se considerará que se transgrede el convenio de confidencialidad.
 - 5. 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.
 - 6. 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.

VI.9.5 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 la Institución:

- a) Deberá 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 acceso (password) para operar en el sistema de la Institución.
- f) Se abstendrá de participar, decidir o sugerir recomendaciones en operaciones a favor de clientes con los cuales sostengan negocios particulares o tenga información indebidamente obtenida, o esté ligado por cualquier otra índole (salvo la relación comercial vinculada con la Institución).
- g) No realizará operaciones en beneficio propio, por sí mismo o a través de interpósita persona o de terceras personas, utilizando o no información interna de la Institución y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.
- h) Deberá informar a la Dirección de Contraloría, por escrito, de su participación en negocios externos, aún si no existiera conflicto de interés con la Institución. Deberá de abstenerse de utilizar información interna de la Institución para la toma de decisiones en otros negocios.
- i) 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 la Institución 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.

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 la Institución a través de los canales de comunicación autorizados:

- a) La publicidad, promoción e imagen de la Institución 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 la Institución debe 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 de cuidar el buen nombre, la marca e imagen de la Institución, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.
- d) Está prohibido utilizar la información privilegiada de la Institución para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. Solamente el Director General tendrán la facultad de 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 la Institución, sólo podrá usar la información pública de la Institución.

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 la Institución 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 y Circulares propiedad de la Institución publicados en “Mi BANCO Intranet” para conocimiento general y obligatorio del personal.

Como medida preventiva, la Institución proporciona capacitación al personal sobre el uso de los canales de comunicación a su disposición, para que cumpla con el deber de reportar cualquier conducta realizada por el personal de la Institución, en donde se sospeche el uso indebido de información; este reporte se deberá realizar por medio del correo electrónico seguridadinformacion@bam.com.mx.

VII. 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 legítimos intereses de los clientes y a las sanas prácticas comerciales. También estarán obligados a seguir conductas que garanticen su credibilidad y la de la Institución, como un intermediario financiero de sólida reputación.

VII.1 De los Consejeros de la Institución

Es obligación de los Consejeros

1. Asegurar que las decisiones estratégicas sean tomadas de manera objetiva en beneficio de la Institución, cuidando en todo momento los intereses de los accionistas y de todas las partes interesadas.
2. Asegurar que todo empleado, funcionario o directivo que comprometa a la Institución en una operación, tenga la autorización para hacerlo.
3. 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.
4. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones al presente Código de las que tenga conocimiento el Consejo de Administración para sancionar este tipo de situaciones para su determinación.
5. Establecer procedimientos y medios de control para que se observe la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene la Institución.
6. Proporcionar la información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones en el mejor interés de la Institución.
7. Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por la Institución a personas ajenas a la misma y comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen de la Institución.
8. Informar oportunamente al Consejo de Administración de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la Institución o impedir a sus empleados o funcionarios cumplir con sus funciones o actividades.
9. Denunciar ante el Consejo de Administración las conductas presuntamente delictivas o violatoria de las disposiciones que regulan la actividad de la Institución, en que incurran las personas que prestan sus servicios a ésta.

10. Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.

VII.2 De los directivos, funcionarios y empleados de la Institución

Es obligación de los directivos, funcionarios y empleados

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. Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento al grupo de trabajo “Exprésate” para su determinación y sanción.
3. 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 la Institución.
4. Proporcionar la información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones en el mejor interés de la Institución.
5. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes las políticas relacionadas con los servicios prestados.
6. Registrar en la contabilidad y en los demás sistemas relacionados, todas las operaciones financieras que realicen, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto, y sujetos a revisión por parte del Auditor Interno y del Auditor Externo, siempre y cuando se encuentre dentro de sus funciones.
7. Reportar a las autoridades competentes aquellas operaciones sospechosas o relevantes que detecten a través de los Órganos y Funcionarios designados en este Código, para el reporte de dichas operaciones.

Está prohibido a los directivos, funcionarios y empleados

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 de la Institución, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como empleados de ésta.
4. Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra Institución de crédito mexicana o que compita con la Institución en cualquier mercado, a menos que lo informe a los Órganos facultados y éstos, a su vez, le otorguen autorización expresa para llevar a cabo estas actividades.
5. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes Comités de la Institución.

VIII. APLICACIÓN DE SANCIONES

La violación al presente “Código” o a cualquier política, lineamiento o procedimiento que forme parte de la normatividad de la Institución, puede resultar en una acción disciplinaria que podría llegar hasta la desvinculación o procedimientos legales de él o los empleados involucrados en dicha falta.

Todos los Directivos de la Institución son responsables de asegurar que los empleados conozcan este “Código” y se apeguen a los lineamientos establecidos en éste. El incumplimiento de esta responsabilidad puede ocasionar que se hagan acreedores a acciones disciplinarias o consecuencias legales.

Para la imposición de sanciones y penas convencionales se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando el impacto y gravedad que puedan representar riesgos regulatorios, en el patrimonio y reputacionales de la Institución y los derechos de sus colaboradores, siendo consistentes en todo momento con la severidad de la falta al “Código” que dio lugar a tal imposición.

La Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, conjuntamente con la Dirección de Contraloría y la de Jurídico, evaluarán cada situación que se presente, escucharán a las distintas partes involucradas, cuando resulte procedente y **resolverán** sobre la aplicación de sanciones, además de proponer la modificación o incorporación de nuevos lineamientos al “Código”, la evaluación de los riesgos determinados y a los controles de procesos.

Las resoluciones de sanciones que presenten las direcciones mencionadas en el párrafo anterior serán hechas del conocimiento de la Dirección General y el Comité de Auditoría.

El empleado, prestador de servicio o colaborador que reporte uno o más actos violatorios de conformidad con lo establecido en el presente “Código”, no será sujeto a represalias y se guardará confidencialidad de su identidad, 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Relativos al uso de información privilegiada.- Toda la información a la que tienen acceso los obligados por el “Código”, 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Relativos a conflictos 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 de la Institución.
- h) 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 la Institución.

- i) En general cualquier acto u omisión que atente contra los intereses de los clientes, de la Institución, sus funcionarios y/o empleados, a criterio de las Direcciones de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, Jurídica, así como de la de Contraloría.

Las sanciones que el Grupo de Trabajo Exprésate imponga pueden ser de cualquiera de los siguientes tipos en función de la falta cometida:

- a) *Amonestación*: Comunicación escrita del Director General de la Institución al responsable de la falta con copia a la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad y a la Dirección de Contraloría, 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 la Institución al responsable de la falta con copia a la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, a la Dirección de Contraloría 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/o baja de la Institución*: Se procederá a la desvinculación laboral y cuando sea necesario el Director Jurídico ejercerá 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.

IX. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Para verificar la correcta aplicación de los principios enunciados en el presente Código, periódicamente se aplicarán encuestas de clima y servicio, de carácter interno con el personal de la Institución. Estas encuestas ayudarán a detectar desviaciones que puedan afectar el sano desarrollo de las actividades de la Institución 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 Recursos Humanos, Materiales y Seguridad; la responsabilidad inmediata de la revisión de los resultados obtenidos y coordinación de los esfuerzos de las áreas de la Institución 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 a la Dirección General para aplicar las acciones correctivas y/o preventivas, según sea el caso.

X. COMUNICACIÓN

Es responsabilidad de todo el personal el conocer el "Código". En caso de tener alguna duda dirigirse con su jefe inmediato y en caso necesario, acudir a la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, quien a su vez, lo canalizará al área indicada para dar solución a su duda.

XI. GRUPO DE TRABAJO EXPRESATE

El grupo de trabajo Exprésate de la Institución es el órgano facultado para imponer las sanciones a las conductas violatorias, en los términos propuestos en el Capítulo VIII del presente “Código”. No obstante lo anterior, es un hecho que para que este proceso funcione adecuadamente, todos los que conforman la Institución deben 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 Exprésate, el cual se encuentra en la página de Intranet.
- Líneas telefónicas exprésate de la Dirección de Contraloría y la Subdirección Jurídica para reportes anónimos.
- Correo electrónico expresate@bam.com.mx.

El Reporte Exprésate será estrictamente confidencial y se mantendrá el anonimato del colaborador agraviado y/o del denunciante, mientras se toman las medidas respectivas para investigar la queja. Los resultados de la investigación serán deliberados por el grupo de trabajo Exprésate de la Institución conformado por los titulares de las áreas de Contraloría, Recursos Humanos, Materiales y Seguridad, y de Jurídico, a fin de establecer una deliberación imparcial y se tomen las medidas necesarias, respecto de lo cual se hará del conocimiento del Director General.

XII. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

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

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

- Apagar el equipo a cargo: CPU, monitor, impresoras, reguladores, etc., cuando no lo estés utilizando, y al finalizar la jornada verifica que tanto los equipos como las luces de tu área de trabajo estén apagadas.
- Utilizar el papel prudentemente y aumenta el uso de archivos electrónicos que permitan disminuir el almacenamiento de papel, con apoyo del scanner.
- Utiliza preferentemente el correo electrónico para envío de documentos.

XIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición
<i>Acoso Sexual</i>	Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos
<i>Código de Ética y Conducta</i>	Es la herramienta que comunica la filosofía de la Institución y ofrece los medios para respetar nuestros valores y lograr una mejor convivencia. De la misma manera sirve como instrumento de identidad, así como de auto-regulación, herramienta de trabajo y complemento de las leyes y normas vigentes.
<i>Conflicto de Interés</i>	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 de la Institución y de sus accionistas. Aun 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 posiblemente involucrado. La percepción de que se tiene un conflicto de interés puede dañar tanto la reputación de la persona como la de la propia Institución y de sus accionistas.
<i>Corrupción</i>	El abuso de cualquier posición de poder público o privado, con el fin de generar un beneficio privado indebido, a costa del bienestar colectivo o individual.
<i>Ética</i>	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.
<i>Estándares Éticos</i>	Son la base para desarrollar las guías éticas que ayudan a evaluar las decisiones directivas, hace referencia a que un acto será calificado de correcto si el individuo cumple con un principio, norma o valor. Así, se basa en la idea de que lo correcto o incorrecto de un acto depende de un principio y no de sus consecuencias.
<i>Funcionario</i>	Son aquellos a los que se les confía activos y poderes de decisión, pero no para que los usen en beneficio personal, sino en el entendimiento de que por medio de ellos beneficiarán los intereses de la Institución. Los conflictos de interés existen siempre que un funcionario esté ubicado en una posición en la cual tiene que tomar una decisión que afectará tanto sus intereses personales como de la Institución.

Término	Definición
<i>Hostigamiento Laboral</i>	Es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

XIV. SIGLAS Y ABREVIATURAS

Sigla/Abreviatura	Definición
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

XV. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Iniciación de vigencia	Resumen del cambio
5	Sep/2013	Autorizado por el Consejo de Administración
6.1	Oct/2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de estándares de manuales normativos. 2. Definición del marco regulatorio. 3. Actualización de la Misión y Visión de la Institución. 4. Publicación de la Política de Calidad.
7	May/2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización del contenido de los apartados: Introducción, Marco Regulatorio, Políticas, Responsabilidades, Normas de Conducta y Protección al medio ambiente. 2. Integración del grupo de trabajo Exprésate y sus canales de comunicación.
8	1/Agosto/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de nomenclatura de puestos de acuerdo con el organigrama vigente (Julio 2016). • Eliminación de la política de calidad, la cual se encuentra establecida en el <i>manual de políticas del "Sistema de Gestión de la Calidad"</i> (OA-013-CMP). • Conformación del Grupo de Trabajo Exprésate para imponer sanciones a las conductas violatorias, en los términos propuestos por el propio Código de ética y conducta.
9	26/Febrero/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la Misión y Visión de la Institución. • Actualización del apartado VI.2 "Lucha anti-corrupción". • Actualización de nomenclatura de puestos de acuerdo con los organigramas vigentes. • Actualización de la clave de control documental (antes GR-001-ORG).

Fin del documento.