



**CAJA DE CRÉDITO DE SAN MARTÍN,  
S. C. de R. L. de C. V.**

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVO .....	3
III.	BASE LEGAL .....	3
IV.	ALCANCE .....	4
V.	DEFINICIONES.....	4
VI.	VALORES INSTITUCIONALES.....	4
VII.	ANTEPONER LOS PRINCIPIOS ÉTICOS AL LOGRO DE LAS METAS.....	5
VIII.	POLÍTICA DE HONESTIDAD Y SINCERIDAD.....	7
IX.	POLÍTICA DE EQUIDAD.....	8
X.	POLÍTICA DE INTEGRIDAD, RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD EN EL USO DE LOS RECURSOS .....	9
XI.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS .....	10
XII.	POLÍTICA DE PRÁCTICAS PROHIBIDAS .....	15
XIII.	POLÍTICA DE PRÁCTICAS CONTROLADAS .....	17
XIV.	POLÍTICA ANTIFRAUDE O CORRUPCIÓN .....	21
XV.	MANEJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	28
XVI.	CONFIDENCIALIDAD .....	30
XVII.	CASOS NO PREVISTOS Y ACTUALIZACIONES.....	30
XVIII.	VIGENCIA.....	30
	ANEXOS	

## I. INTRODUCCIÓN

La Caja de Crédito de San Martín, en adelante se llamará la Caja, es una Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, socia de la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, en adelante se llamará FEDECRÉDITO, quien es el organismo regulador, supervisor y responsable ante la Superintendencia del Sistema Financiero para velar por los intereses de los socios de la Caja y del público a quienes se les prestan los servicios.

El presente Código contiene las normas de conducta que los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal deben adoptar en el desarrollo de sus funciones. Su contenido está basado en los principios éticos y morales de integridad en el uso de los recursos institucionales, equidad, respeto a la dignidad humana, humildad, honestidad y lealtad, cumpliendo, además, el contenido mínimo establecido en las regulaciones aplicables.

Se adecua a las interacciones con sus socios y clientes, así como a la actitud que los empleados deben tomar en cumplimiento de las regulaciones, manuales y reglamentos emitidos por la administración.

## II. OBJETIVO

Brindar a la Junta Directiva, gerencias, jefes de área y demás personal, un instrumento que guíe el desempeño, a través de una conducta moral y profesional adecuada.

## III. BASE LEGAL

En el artículo 6 del instructivo para la prevención, detección y control de lavado de dinero y de activos, financiamiento del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva establece que los sujetos obligados deberán contar con un Código de Ética institucional, con el fin de crear un clima de valores y poner en práctica medidas encaminadas a aumentar la sensibilidad de todo el personal, mediante el establecimientos de criterios que permitan anteponer los principios éticos al logro de beneficios o utilidades y los intereses personales y comerciales. También el artículo 12, literal m) y artículo 14 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17 establecen el mínimo requerido que debe contener este documento.

#### IV. ALCANCE

Están sujetos al presente Código la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, de someter todas sus acciones a las normas establecidas en el presente documento, basados en los principios de honestidad y sinceridad, a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, su Reglamento, el Instructivo respectivo y las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

#### V. DEFINICIONES

- Alta gerencia: el gerente general o quien haga sus veces y las gerencias de las áreas.
- Cliente: persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual o comercial para la prestación de servicios o productos financieros.
- Código: recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, técnicas y profesionales internas y externas de una organización.
- Colaboración: participación dinámica en la solución de problemas que nos afectan.
- Conflicto de interés: cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad, relativo al cumplimiento de sus obligaciones.
- Dignidad: decoro, decencia, excelencia
- Discreción: nunca divulgar información de socios, clientes y empleados.
- Ética: es la suma de valores y principios en los que un individuo confía para guiar su conducta. Esencialmente la ética provee al individuo de un soporte y una estructura para acciones basadas en un pensamiento informado y razonado.
- FEDECRÉDITO: Federación de las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores.
- Integración: coordinación y unificación de esfuerzos en función de los objetivos institucionales.
- Prudencia: virtud de prever el riesgo y las faltas.
- Socio: persona natural o jurídica que posee inversiones por medio de acciones.

#### VI. VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ *Atención al cliente:* atender las demandas y expectativas que tienen los clientes, en cuanto al servicio y atención, todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades.

- ✓ *Confianza:* generar en los clientes la esperanza firme o seguridad que la institución va a actuar de manera transparente en el manejo de sus fondos.
- ✓ *Honradez:* está integrada con personal comprometido a hacer buen uso de los recursos institucionales y de los clientes.
- ✓ *Respeto:* reconocer y valorar los intereses, sentimientos y aportes de cada uno de los miembros que laboran dentro de la institución, así como la práctica del respeto a la integridad de nuestros clientes.
- ✓ *Disciplina:* seguir los lineamientos establecidos actuando de manera ordenada en el manejo de los recursos con el fin de obtener el bien común.
- ✓ *Amabilidad:* dar un buen trato a los clientes para que ellos se sientan bien, que existe un buen trato y así crear clientes leales a la institución.
- ✓ *Ética:* actuar de manera correcta manejando los recursos económicos de manera responsable, dentro de la sociedad.
- ✓ *Agilidad:* contribuir a que los procedimientos en cuanto a la solicitud y otorgamiento de créditos se realice en el menor tiempo y de manera oportuna beneficiando así al cliente.
- ✓ *Lealtad:* buscar el posicionamiento en la mente del cliente para lograr su preferencia al momento que este decida optar por algún tipo de servicio financiero.
- ✓ *Honestidad:* como empresa estamos comprometidos a ser coherentes con el decir y actuar.

## VII. ANTEPONER LOS PRINCIPIOS ÉTICOS AL LOGRO DE LAS METAS

Se deberá dar importancia a la responsabilidad social y empresarial como institución comprometida con el desarrollo económico y social en que actúa velando por el interés de sus socios y/o clientes, sometiendo su conducta a la prudencia, discreción, rentabilidad, calidad, pertenencia y colaboración.

Los empleados deben mantener los más altos estándares de conducta, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- a) Se deberá abstenerse de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b) Se deberá abstenerse de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- c) No poseer antecedentes penales relacionados con delitos con la vida, el patrimonio y la seguridad pública.

- d) Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e) Deberá atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Se desarrollará medidas de control interno adecuadas y suficientes para evitar, que los bienes, derechos patrimoniales e información privilegiada de la misma sean utilizadas sin su consentimiento y conocimiento, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, transacciones y fondos vinculados con las mismas; asimismo, se someterá a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los socios y/o clientes sobre las características de los productos y servicios que se promuevan, sin ocultar riesgos, comisiones y otros costos.
- b) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más socios y/o clientes, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de estos.
- c) Intervenir en cualquier negocio con los socios y/o clientes, en el que exista o pueda existir conflicto de interés, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses deberán ser reportados a la brevedad posible al jefe inmediato superior.
- d) Velar por los intereses institucionales y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan.
- e) No comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- f) No realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que se ofrecen con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad, o cualquier otro valor agregado.
- g) No generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

- h) Dar a los compañeros, en su caso, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- i) Cuando se tenga conocimiento de cualquier operación sospechosa o irregular que pueda afectar a la entidad, se deberá informar oportunamente sobre estas operaciones de inmediato al oficial de cumplimiento.
- j) El trato entre los empleados y Junta Directiva debe ser con respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancia.

### **VIII. POLÍTICA DE HONESTIDAD Y SINCERIDAD**

Estos principios garantizan ante las personas que nos rodean la confianza y seguridad de nuestras actuaciones. Para cumplir con el principio de la honestidad, es esencial mantener una completa sinceridad con la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal. Esperándose de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales o potenciales, que en un momento dado se presenten o estén por ocurrir. Igualmente, es necesario tener en cuenta los siguientes puntos, con los cuales se estaría violando este principio:

- a) Ningún miembro de Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal puede ofrecer o recibir gratificaciones personales, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir un negocio o compromiso que involucre a la entidad.
- b) No se deben adquirir compromisos que comprometan a la entidad sin la debida autorización previa.
- c) Obtener un beneficio, ayuda o contribución mediante engaño o callando total o parcialmente la verdad.
- d) Falsificar o alterar algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero.
- e) Manipulación indebida de excedentes de tesorería para el beneficio propio o de un tercero.
- f) Todos los compromisos se deben expresar claramente.
- g) Los reportes de gastos deben ser presentados oportuna y exactamente.
- h) Adherirse estrictamente a las leyes y regulaciones aplicables. Esto no solo es una obligación legal, sino también una muestra de integridad y responsabilidad.

- i) Se debe cumplir personalmente con todos los procedimientos y controles como también con los requerimientos de seguridad establecidos para la información.
- j) Cuando se tenga conocimiento de cualquier transacción cuestionable o posiblemente ilegal que afecte a la entidad, se debe informar oportunamente sobre estas acciones al jefe inmediato o al oficial de cumplimiento directamente.

## **IX. POLÍTICA DE EQUITAD**

Todas las actividades de los empleados se basan en el compromiso con una justicia total y en el respeto mutuo en las relaciones con los socios y/o clientes, con los competidores y con las múltiples entidades con las cuales se interactúa. El trato entre la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal debe ser con respeto, consideración y comprensión.

Se deberá discutir los problemas de trabajo y resolver las diferencias de manera rápida en el convencimiento de que una comunicación plena sobre asuntos de mutuo interés, propicia un ambiente laboral que es fértil para un alto nivel de eficiencia.

Se debe tratar a los socios y/o clientes actuales y potenciales con igual respeto y sin ninguna clase de tratamiento preferencial. Lo anterior requiere un servicio cortés, conductas de trabajo éticas, el cumplimiento de leyes y costumbres aplicables. La competencia justa es un mandato legal y ético. No corresponde a los empleados entablar discusiones o llegar a acuerdos con los competidores en relación con las prácticas competitivas.

Esta práctica implica asegurar que todos los socios, clientes y empleados sean tratados de manera justa y sin discriminación. Aquí hay algunos aspectos clave de cómo se puede implementar la equidad:

- a) Acceso igualitario a servicios financieros: se debe garantizar que todos los socios y/o clientes, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual o situación económica, tengan acceso a los mismos servicios financieros.
- b) Diversidad e inclusión en el lugar de trabajo: fomentar un ambiente de trabajo inclusivo donde se valoren y respeten las diferencias culturales, lingüísticas y de género. Esto no solo mejora la moral de los empleados, sino que también puede aumentar la productividad y la innovación.



- c) Transparencia y justicia en las prácticas de préstamos: asegurarse de que las decisiones de préstamos se basen en criterios objetivos y no en prejuicios. Esto incluye la implementación de políticas claras y transparentes para la evaluación de solicitudes de crédito.
- d) Educación financiera: proveer programas de educación financiera para ayudar a todos los socios y/o clientes a entender mejor los productos y servicios bancarios, y cómo pueden utilizarlos para mejorar su situación financiera.
- e) Políticas de no discriminación: establecer y hacer cumplir políticas estrictas contra la discriminación en todas las áreas, desde la contratación hasta la atención al socio y/o cliente.

## **X. POLÍTICA DE INTEGRIDAD, RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD EN EL USO DE LOS RECURSOS**

Se deben tratar todos los recursos, incluyendo el nombre de cada quien, como activos de gran valor, no usarlos o revelarlos a terceros de manera que puedan ser interpretados como imprudentes, impropios o para beneficio personal. El uso de la información y los recursos destinados al proceso y conservación de información debe ajustarse completamente a las normas y políticas externas e internas, incluido lo relacionado con la utilización exclusiva de los sistemas informáticos que legalmente se adquirieran.

Los servicios externos que se requieran deben escogerse a partir de la calidad de estos o la competitividad de sus tarifas de acuerdo con las políticas internas de confidencialidad. La competencia por negocios estará basada en la calidad y precio de los servicios ofrecidos y el beneficio en general que reciban los socios y/o clientes. No se debe participar en ningún pago o clase de arreglo que viole este principio.

Todos los funcionarios que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales o de operaciones sospechosas, tienen la obligación legal de guardar reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales o sospechosas.

Todos los funcionarios guardarán reserva, sobre los requerimientos y las inspecciones judiciales realizadas por las autoridades competentes en materia penal, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran sometidas a reserva legal y son de máxima importancia, por tanto, deben ser

atendidos de una manera oportuna, clara, precisa y confidencial, sin que pueda comentarse dicha circunstancia con los socios, clientes o terceros. Dar a conocer dichas solicitudes a terceros puede acarrear sanciones administrativas y penales a quienes desacatan este mandato legal.

## **XI. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Se entiende por conflicto de interés toda situación de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona puede sacar provecho para si o para un tercero valiéndose de las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto. El término, hace relación a una situación en la que tiene lugar la pretensión de uno de los interesados de obtener una ventaja moral o material, frente a la resistencia de otro. Se podrían identificar, entonces, como elementos de un conflicto de interés los siguientes:

- ✓ Una interferencia entre esferas de interés.
- ✓ Varias alternativas de conducta, dependientes de una decisión propia.
- ✓ Aprovechamiento de la situación para si o para un tercero.
- ✓ Omisión de un deber legal, contractual o moral.

Los conflictos de interés generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las relaciones de negocios. Por ende, los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración legal. Los conflictos de interés pueden tener diversas causas, y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de intereses divergentes, como los puede haber en una relación comercial. Por lo tanto, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar.

Acorde de algunas prescripciones legales se ha podido establecer algunas prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los conflictos de interés, bajo el entendimiento de que no comprenden todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente preventivo; y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que a continuación se formulan:

- a) Con miras a conservar la confianza y seguridad del público, que son los fundamentos de una sana actividad financiera, la honestidad, la probidad y el cumplimiento de los deberes legales

y morales, serán los patrones que rijan la conducta de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, dentro y fuera de ella.

- b) La actividad de la Junta Directiva y empleados se sujetará a la estricta observancia de la Ley y a las regulaciones, políticas y controles internos, así como del deber de lealtad que se debe tener para con los socios, clientes, competidores y el público en general.
- c) Siempre que algún gerente, jefe de área, empleado o miembro de la Junta Directiva considere que se encuentra incurso en un conflicto de interés, diferente de los expresamente mencionados en este documento, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar de ello tanto a su jefe inmediato o demás miembros de la Junta Directiva, en caso de tomar alguna decisión deberá anteponer su obligación de lealtad a su interés propio.
- d) Los socios y/o clientes actuales y potenciales, así como todas aquellas personas a quienes se sirve, serán tratados todos con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. La atención esmerada y el servicio al público deben ser presupuestos de operación, norma general de conducta y nunca representarán un privilegio derivado de consideraciones comerciales o de preferencia personal, ni mucho menos la contraprestación por reciprocidades o algún tipo de remuneración indebida, todo tipo de preferencias al personal así como las remuneraciones adicionales, no pueden ser mayores o diferentes a las que se contemplan en las diferentes políticas institucionales aprobadas por la Junta Directiva:
- e) Todo empleado y miembro de la Junta Directiva están obligados a salvaguardar las políticas de la entidad para el otorgamiento de créditos, concesión de sobregiros, abonos a capital por obligaciones, etc., especialmente cuando los mismos se encuentren en cabeza de algún miembro de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, de sus parientes o de sus empresas. En ningún caso, ellos tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos, sus parientes o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.
- f) La administración evitará toda operación que pueda generar conflicto de interés.
- g) Todo empleado y miembro de la Junta Directiva se abstendrá de utilizar información privilegiada que repose en la entidad o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo esté determinado por tal información.

- h) Siempre que algún miembro de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o de un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
- i) Todo acto violatorio de la Ley y/o los reglamentos internos se imputarán a los responsables, aún en el caso que los hayan realizado en cumplimiento de órdenes o autorizaciones expresas de sus superiores. En este evento, tales personas estarán también sujetas a la correspondiente sanción disciplinaria.
- j) Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las disposiciones particulares de la situación concreta. Todo empleado y miembro de la Junta Directiva deberá presumir que todos los eventos que se mencionan en el presente Código son generadores de conflictos de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar ante su superior o Junta Directiva, que no sucede tal cosa.
- k) En su caso, cuando algún miembro de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal tengan participación directa o indirecta en la mesa de dinero, tienen un especial deber de lealtad para con la entidad, por ende, deberán abstenerse de realizar actividades que generen un conflicto entre los intereses propios y los de la entidad.
- l) Participar en actividades que por sí o por interpuesta persona e interés personal o de terceros, impliquen competencia para la entidad.
- m) En razón a que las prácticas originadoras de conflictos de interés son múltiples, es deber de los empleados y miembros de la Junta Directiva, atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia y comunicarlo oportunamente a la entidad, incluyendo relaciones familiares o personales.

Para solucionar situaciones de conflicto de interés, no resueltas con el cumplimiento de las anteriores políticas. el respectivo funcionario deberá informar la situación que se presenta por escrito a su superior jerárquico, a efectos de que éste defina sobre el particular adoptando las medidas tendientes a solventar dicho conflicto.

Conflictos de interés entre partes relacionadas: con el objetivo de evitar situaciones que generen conflictos de interés en el desempeño de las funciones de los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia y demás empleados, quedan sujetos a la observación del presente Código, las siguientes prohibiciones:

- a) Contratar servicios a parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, sin que exista una cotización de mercado que se ajuste a los principios de la oferta y demanda, a los intereses institucionales y analizada por la Junta Directiva.
- b) Aprovecharse del cargo para acosar sexualmente a empleados, violando los principios éticos y morales.

Las personas naturales o jurídicas objeto de esta política pueden utilizar los servicios de la entidad y mantener relaciones comerciales cumpliendo con todos los requisitos que se exige a sus socios y/o clientes en cuanto a reciprocidades, garantías, normas de seguridad, estudios de crédito y además regulaciones aplicables. Toda operación de crédito solicitada por las personas naturales o jurídicas objeto de este documento, debe ser aprobada por la Junta Directiva, previo concepto favorable de las autoridades de crédito a las cuales les corresponda evaluar y recomendar la operación de acuerdo con el nivel de atribución y cumplimiento con los requisitos establecidos en cuanto al proceso y análisis de crédito

Se deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Los socios, la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto social, estarán obligados a actuar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con la entidad, deberán actuar dando prioridad a los intereses que benefician a la entidad, antes que a sus propios intereses.

Conflictos de interés y manejo de información privilegiada: se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, incluyendo la que no se ha dado a conocer al público, existiendo

el deber para ello de mantenerla así. Se prohíben las siguientes conductas en el manejo de la información privilegiada:

- a) Usar para fines particulares o transferencias a terceras personas las tecnologías, metodologías, recursos, equipo y cualquier tipo de información que pertenezca a la entidad.
- b) Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y/o clientes a:
  - ✓ Personas ajenas a la entidad, distintas del mismo socio y/o cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
  - ✓ Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, cuando de acuerdo con los manuales internos dichas personas no deben tener acceso a lo referido.
- c) Comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal.

Conscientes de la importancia que tiene para nuestros socios y/o clientes resguardar la confidencialidad de la información que se confía, en virtud de las operaciones financieras, los funcionarios, salvo las excepciones legales, deben guardar reserva y discreción sobre la información suministrada por el socio y/o cliente y su transaccionalidad, conforme lo establecen las regulaciones aplicables.

De esta forma, todos los funcionarios deberán cumplir con las políticas, procedimientos, controles y los requerimientos de seguridad establecidos las regulaciones, manuales y políticas, para el manejo de la información interna y externa. Ningún funcionario podrá divulgar, apropiarse, ni usar la información de sus socios y/o clientes para fines distintos al desempeño de su cargo y al manejo de las relaciones y menos para efectuar transacciones que deriven utilidad o provecho personal del empleado o de un tercero. Los empleados deben guardar la debida reserva de información y por consiguiente no podrán divulgar, entre otros, aspectos relacionados con:

- a) Informes de visita de entes reguladores u otras instancias con respecto al control interno o externo.
- b) Información de propiedad de la entidad o de sus socios y/o clientes relacionada con sus planes, adquisiciones, inversiones, ganancias, proyecciones de flujo, estrategias de mercado y oportunidades de trabajo.

- c) Información sistematizada, códigos, bases de datos, archivos, claves e información material que pueda influir en las actuaciones o expongan su seguridad, la de sus empleados y la de sus socios y/o clientes.

El secreto bancario podrá levantarse, como consecuencia de las solicitudes de información formuladas por escrito de manera específica por las autoridades autorizadas para ello, dentro de las investigaciones de su competencia y de acuerdo con las regulaciones vigentes. Por lo anterior, ante una solicitud específica y formalmente presentada por autoridad competente, se levantará el secreto bancario y la entidad debe proveer de la mejor y más ágil forma posible, la colaboración requerida por dicha autoridad.

Para estos efectos se entenderá que es privilegiada aquella información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público. Los funcionarios deberán abstenerse de realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada, suministrar tal información a terceros o recomendar la realización de operaciones con fundamento en dicha información.

## **XII. POLÍTICA DE PRÁCTICAS PROHIBIDAS**

Corresponden a situaciones que por sus características son altamente susceptibles de generar conflictos de interés. En virtud de tal razón, en algunos casos las regulaciones aplicables, considera que evitar su práctica contribuye a mantener la transparencia en el desarrollo de los negocios. Se ha identificado un conjunto de prácticas prohibidas que deben ser observadas por los empleados, las cuales son:

- a) Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o los intereses institucionales, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de la entidad.
- b) Abstenerse de realizar cualquier negocio y operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c) Abstenerse de aconsejar la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.

- d) Evitar a ocasión del ejercicio de su cargo, obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, tercero, clientes o usuarios.
- e) Abstenerse de ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio en la entidad, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.
- f) Abstenerse de aprovechar indebidamente las ventajas que se le ha otorgado de manera exclusiva, a razón de su calidad de miembro de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal, para beneficio de familiares o terceros.
- g) Administrar de manera personal los negocios de los clientes, por tanto, no deberán ser asesores, apoderados o representantes de los socios y/o clientes y, en consecuencia, está prohibido realizar operaciones por cuenta de estos.

Todos los empleados, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de una práctica prohibida, sin la más mínima demora. Este reporte deberá de hacerse a través del Oficial de Cumplimiento y/o su sustituto, asegurando, éstos últimos, que se conservará la debida confidencialidad y anonimato a la denuncia. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control. Se respaldará a los empleados que de buena fe hagan estos reportes.

Todos los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás personal deben cooperar con las investigaciones, asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias internas pertinentes, para que se tomen las acciones que corresponde, incluyendo la cancelación de contrato y las denuncias a las autoridades cuando sea del caso y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales, cuando sea posible, reteniendo su valor de las prestaciones y beneficios a su favor. Las investigaciones se llevarán a cabo lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso y todas las personas serán tratadas de manera justa. Se respaldará a los empleados que sean acusados erróneamente de prácticas prohibidas.



### **XIII. POLÍTICA DE PRÁCTICAS CONTROLADAS**

Son todas aquellas que, sin estar prohibidas, en virtud de su idoneidad para generar conflictos de interés se hallaran sujetas a controles tanto previos, funcionales como posteriores. Asimismo, debe relacionar los empleados que estarán cubiertos por las provisiones y control.

#### Normas de Conducta Generales

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, alta gerencia, encargados de área y demás personal deberán adoptar en las relaciones con los socios y/o clientes basado en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses en concordancia con los objetivos del desarrollo y rentabilidad, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores y fiscalizadores. Se debe brindar una atención a los socios y/o clientes, caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El socio y/o cliente deberá obtener respuesta, aun cuando fueran negativas a sus solicitudes, en forma adecuada y dentro del plazo esperado por el mismo.

Las normas de actuación estarán enmarcadas en los siguientes argumentos:

*Relación con socios:* las relaciones con los socios se deberán basar en la comunicación, clara, transparente y oportuna de información, que les permita acompañar las actividades y el desempeño de la entidad, así como la búsqueda de resultados que produzcan impactos positivos en el valor de mercado de esta.

*Relaciones en el ambiente de trabajo:* las relaciones en el ámbito de trabajo se deben enmarcar por la cortesía y respeto con espíritu de colaboración para fomentar el trabajo en equipo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores institucionales. Al desempeñar una función de supervisión, jefatura o alta gerencia, se debe tener en mente que sus empleados lo tomarán como ejemplo. Sus acciones, por lo tanto, deberán contribuir a formar un modelo de conducta para su equipo, no se admite el uso del cargo para solicitar favores o servicios personales a los subordinados. Es fundamental reconocer el mérito de cada uno y fomentar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existente, según las características, cualidades y contribuciones de cada empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada apenas en las relaciones personales.

*Relaciones con el sector público:* se debe observar los más elevados estándares de honestidad e integridad en todos los contactos con las instituciones públicas, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia. Abstenerse de manifestar opinión sobre actos o actitudes de funcionarios públicos, al defender los intereses institucionales, se deberá actuar con confianza en los estándares de actuación de nuestra entidad, practicando siempre los más elevados principios, respeto a las leyes y normas vigentes.

*Relaciones con los proveedores:* la elección y contratación de los proveedores de bienes y servicios, siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades institucionales, debiendo ser conducidas por medio de procesos predeterminados, tales como competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo beneficio. Se deberá evitar hacer negocios con proveedores de dudosa reputación y aquellos que causen pérdidas a la entidad.

*Relaciones con los competidores:* la competencia leal deberá ser el elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras instituciones del mercado financiero, nuestra competitividad deberá estar basada en este principio. Se deberá mantener una conducta leal e íntegra frente a sus homólogos, por tanto, queda prohibido todo lo que implique competencia desleal, sobre todo en la difamación, así como aquellos que atenten contra la ética comercial y libre de las instituciones financieras. Se prohíbe suministrar a la competencia información propia más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente están obligadas las instituciones a brindar.

*Relaciones con el mercado:* se deberá suministrar al socio y público en general la mayor información, que les permitan una adecuada orientación, respecto de sus operaciones con el mismo, así como protegerlos contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general, todos los usos y sanas prácticas del mercado, en la medida que fuere posible.

Se entienden como actos contrarios a las sanas prácticas del mercado los siguientes:

- a) Provocar movimientos desordenados en las tasas de interés de los préstamos y depósitos del mercado en que interactúan.

- b) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en la tasa de interés.
- c) Difundir rumores alarmistas o tendenciosos, basados en la información sobre la que no se tienen suficientes elementos de juicio.
- d) Divulgar información falsa, con el fin de influir en la demanda de servicios.
- e) Realizar operaciones que no sean representativas del mercado financiero.

#### Normas de Conducta de Intermediación Financiera

Es obligación de la entidad para con sus socios y/o clientes, presentar los servicios con profesionalismos, eficiencia y diligencia, teniendo como objetivo la protección de los intereses de los socios y/o clientes, los cuales deberán prevalecer siempre sobre los intereses de la empresa, sus administradores, empleados y demás personas vinculadas.

Se deberá mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos que soliciten sus servicios, detallando, según la regulación vigente del porqué del rechazo de dicha solicitud, en caso aplique. En las relaciones con sus socios y/o clientes, deberá observar en especial las siguientes obligaciones:

- a) Guardar reserva respecto de terceros sobre las actividades que se realizan en relación con su profesión, salvo que exista autorización expresa del interesado en los casos determinados las regulaciones aplicables.
- b) Realizar sus negocios de manera tal, que no induzca a error, a las partes contratantes.
- c) Revelar al socio y/o cliente la información sobre la cual no tenga deber de reservar (confidencialidad) y esté obligada a divulgar con el fin de lograr el éxito en la negociación, acerca de cualquier circunstancia sobreviniente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- d) Abstenerse de suministrar información de un tercero que no tiene derecho a recibirla o con base a dicha información aconsejar de manera errónea al socio y/o cliente.
- e) Informar a su socio y/o cliente sobre cualquier situación generadora de conflicto de interés a él, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiere lugar.
- f) Suministrar su mejor consejo para el correcto desarrollo de la colocación de un crédito o la apertura de un depósito.

- g) Abstenerse de comentar debilidades de otras entidades, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.
- h) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan derivar de un claro riesgo de pérdida para el socio y/o cliente.
- i) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a una toma de decisiones distinta a la que hubiere tomado, si se hubiere presentado la información correcta.
- j) Abstenerse de solicitar pagos adicionales a los socios y/o clientes por los servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración.
- k) Abstenerse de recibir pagos de los socios y/o clientes por haber efectuado el servicio de promoción y colocación de préstamos o negociación de tasa de interés para los depósitos captados.

#### Normas de Conducta para la Administración de Fondos de los Socios

Se deberá administrar los fondos provenientes de depósitos de los socios, con diligencia exclusiva de acuerdo a las leyes, normas, instructivos y manuales autorizados por los entes supervisores y fiscalizadores correspondientes, además de los autorizados por la Junta Directiva. Asimismo, en las labores de administración de los depósitos, está prohibido lo siguiente:

- a) Proporcionar información errónea a los socios sobre las operaciones de depósitos.
- b) Llevar a cabo prácticas desiguales o discriminatorias con los depositantes, de acuerdo a criterios subjetivos o monetarios.
- c) Permitir que personas inescrupulosas utilicen las operaciones para blanquear dinero proveniente de actividades ilícitas.
- d) Alterar maliciosamente las tasas de interés por encima de los márgenes establecidos por la Junta Directiva para favorecer a socios determinados, en detrimento de otros.

#### Normas de Conducta para las Operaciones de Crédito

Las operaciones de crédito deben de realizarse con lealtad, claridad, transparencia, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, para socios y/o clientes. Así mismo se mantendrán los suficientes controles e instrumentos en esta área, con el fin de brindar la dedicación exclusiva al logro de las políticas establecidas por la Junta Directiva. Cuando se efectúen operaciones de colocación de préstamos, se mantendrá un estricto cumplimiento a las normas y reglamentos

establecidos; se contemplará dentro de las normas de conducta a seguir como mínimo las siguientes:

- a) Deberá asesorar al socio y/o cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, según sus capacidades económicas, respetando al final la decisión que éste tome.
- b) No se deberá promover el sobreendeudamiento del socio y/o cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.
- c) Deberá indicarse claramente al socio y/o cliente, los cobros de los que será sujeto, así como la forma en que su crédito debe ser administrado.
- d) Abstenerse de promover la evasión de sus responsabilidades entre socios y/o clientes, así como de facilitarles la aprobación de créditos, mediante la presentación de documentación falsa e inconsistente.
- e) No se debe tramitar créditos a personas que se encuentran calificadas en categorías “D” y “E”, dentro del sistema financiero, a menos que éstas sean socios y/o clientes y que previamente sea autorizado su trámite por la administración, debiendo absorber las reservas de saneamiento que se derive de tal operación.
- f) No se debe permitir que el socio y/o cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.
- g) No se debe permitir que el socio y/o cliente presente documentación falsa para tramitar su crédito o para amparar las garantías presentadas.
- h) No se debe permitir que se alteren los resultados de un peritaje de las garantías presentadas.
- i) No se debe conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% del fondo patrimonial con una misma persona natural o jurídica.

#### **XIV. POLÍTICA ANTIFRAUDE O ANTICORRUPCIÓN**

El fraude y la corrupción son acciones que constituyen un riesgo reputacional para la entidad pudiendo afectar no solo la imagen, además puede vulnerar la confianza de socios, proveedores, clientes y en general el escenario de sus negocios. Consciente de estas consecuencias, se está comprometido con los más altos estándares éticos en las interrelaciones con sus grupos de interés y con el cumplimiento de las regulaciones.

Como respuesta a dicho compromiso se implementará esta política, que busca el fortalecimiento institucional con el fin de mitigar el riesgo de fraude y corrupción; y de esta manera cerrar las

puertas a la delincuencia, mediante una estrategia orientada principalmente al control a través de la prevención, capacitación, concientización y disuasión de la ocurrencia de estos eventos; al igual que el monitoreo y gestión de alertas para su detección.

La Política Antifraude y Anticorrupción está diseñada bajo el marco de referencia de control interno establecido, con el propósito de facilitar el control y la gestión sobre los eventos de fraude y corrupción y soportar a la entidad en la consecución de sus objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento. Bajo este marco, la política incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y actividades de monitoreo.

La política antifraude y anticorrupción establece los elementos estructurales como marco para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de fraude y corrupción. Así mismo asigna los roles y responsabilidades en el proceso de identificación de riesgos; diseño, implementación y evaluación de controles antifraude y en la gestión de investigaciones relacionadas con eventos de fraude y corrupción. La política aplica a los socios, Junta Directiva alta gerencia y en general a todos los empleados. En ciertas circunstancias aplica a proveedores, clientes y contratistas, cuando así se haya pactado o acordado.

El principal objetivo de la política es integrar los elementos o componentes de un programa antifraude y anticorrupción para prevenir y gestionar dichos eventos en la entidad. El cumplimiento y seguimiento de la política direcciona y promueve los principios y valores promulgados en relación con la ética empresarial y con las políticas corporativas o específicas relacionadas. Igualmente, la Política Antifraude y Anticorrupción busca:

- a) Promover una cultura ética al interior de la entidad encaminada a mitigar los riesgos por fraude o corrupción.
- b) Integrar los elementos de un programa antifraude como lineamientos generales.
- c) Establecer los lineamientos de los mecanismos para detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de fraude o corrupción.
- d) Direccionar el marco para mitigar los riesgos de fraude o corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles antifraude.

#### Principio de selección de personal

Dentro del marco de la política antifraude y anticorrupción, se cuenta con procedimientos de selección y contratación a través de los cuales busca atraer y retener el mejor talento, con las condiciones personales, intelectuales y profesionales requeridas para alcanzar sus objetivos estratégicos, en busca de la transparencia y la objetividad de dichos procesos y los realiza sin ejercer ningún tipo de discriminación o presión sobre los candidatos.

#### Principio de protección de activos

Se cuenta con una directriz de protección de activos que busca el uso apropiado de todos los activos tangibles e intangibles, de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios. La política también establece proteger los activos contra pérdida, robo, abuso o uso no autorizado.

La directriz de seguridad de la información establece que la información solo puede ser accedida por socios, clientes, terceros (que incluye proveedores y contratistas) y entes de control, que de acuerdo con sus funciones y responsabilidades tienen una necesidad legítima del negocio, información que puede ser interna o externamente, a cualquier activo de información independiente de su ubicación.

La información se encontrará debidamente protegida contra modificaciones no planeadas, realizadas con o sin intención, la cual está disponible cuando es requerida, dejando el rastro de los eventos que ocurren al tener acceso a la información y que se utiliza para los propósitos que fue obtenida.

#### Principio de reporte de eventos de fraude o corrupción

Se es consciente de la importancia de reportar los incidentes de fraude y corrupción identificados. Un evento de fraude o corrupción no reportado puede representar un costo incluso mayor al del evento por sí mismo. Es por lo anterior, que se ha implementado mecanismos a través de los cuales sus colaboradores pueden comunicar o reportar eventos de fraude o corrupción, dentro de los cuales se encuentran una línea directa, comunicación personal, correo electrónico u otro medio de detección de eventos de fraude y corrupción.

A través de los mecanismos dispuestos, cualquier funcionario que reporte o quiera reportar un evento de fraude, corrupción o una conducta antiética, tendrá el derecho a hacerlo de forma anónima y confidencial. La identidad del funcionario o empleado que comunica el evento, si se establece, junto con la información y evidencias suministradas en el reporte serán mantenidas como confidenciales.

#### Conductas que deben ser reportadas

A continuación, se incluyen, por tipo de fraude, algunas acciones que pueden constituir fraude y/o corrupción y que por ende deben ser reportadas. Se aclara que esta relación no es taxativa y no limita la existencia de cualquier otra conducta fraudulenta, corrupta, deshonesta o que vaya en contra de los intereses de la entidad.

#### *Malversación de activos*

- a) Tomar dinero o activos de forma indebida o sin autorización.
- b) Desviar fondos de una cuenta de la entidad para el beneficio personal o de un tercero.
- c) Utilizar fondos para operaciones no autorizadas conforme a su pacto social y a las leyes aplicables.
- d) Obtener dinero de la entidad por el engaño o poca honra, mediante una declaración de gasto ficticio.
- e) Utilizar inadecuadamente los fondos de caja chica.
- f) Obtener un beneficio, ayuda o contribución mediante engaño o callando total o parcialmente la verdad.
- g) Falsificar o alterar algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero.
- h) Comprar, con recursos de la entidad, bienes o servicios para el uso personal o de un tercero.
- i) Sustraer o utilizar abusivamente los activos para beneficio personal o de un tercero, como bienes, equipos, muebles, inventarios, inversiones, entre otros.
- j) Realizar pagos dobles, no autorizados o incurrir en gastos que no estén soportados con documentos formales.
- k) Manipulación indebida de excedentes de tesorería para el beneficio propio o de un tercero.
- l) Manejo o uso inadecuado de los activos de información para el beneficio personal o de un tercero. Se incluyen, pero no se limitan a la existencia de otros, los siguientes:



- Activos digitales de información: información que reside o se transmite mediante elementos de TI (Tecnologías de la información).
- Activos de información en otros medios físicos y/o electrónicos: información que reside en otros medios diferentes al digital.
- Elementos de TI: estaciones de trabajo, sistemas operativos, dispositivos móviles, impresoras, software, sistemas de información, medios de almacenamiento, servidores, redes, correo electrónico, entre otros.

#### *Fraude Contable*

- a) Alterar o manipular indebidamente las cuentas de ingresos y/o gastos para reflejar un desempeño que no corresponda con la realidad.
- b) Realizar registros contables en periodos fiscales inapropiados con el propósito de reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad.
- c) Valorar inapropiadamente los activos para reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad.
- d) Revelar inapropiadamente información en los estados financieros que pueda inducir decisiones equivocadas por parte de los socios, prestamistas o cualquier otro usuario de los estados financieros.
- e) Hacer figurar en los estados financieros cifras que no correspondan a las operaciones realizadas, cuando como consecuencia de estas se haya obtenido lucro o provecho personal para cualquier funcionario o personal e incluso de un tercero.
- f) Realizar u omitir ajustes en los registros contables para el beneficio personal o de terceros.
- g) Ocultar intencionalmente errores contables.
- h) Ocultar utilidades o pérdidas a través de partidas contables o por otros medios.
- i) Suministrar intencionalmente datos falsos a FEDECREDITO o a cualquier autoridad competente.

#### *Corrupción*

- a) Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la entidad.
- b) Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero, un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la entidad.

- c) Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia.
- d) Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política, con el propósito de obtener una ventaja comercial.
- e) Desviar dineros que tengan un objeto social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de corrupción.
- f) Alterar ilícitamente un procedimiento contractual en un proceso de solicitud pública, privada o especial.
- g) Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de la entidad.

#### *Infracción a la propiedad intelectual*

- a) Obtener, por el medio que fuere, un secreto comercial sin la autorización de la entidad o su usuario autorizado.
- b) Vender, ofrecer, divulgar o utilizar impropriamente los secretos comerciales y de negocio, incluyendo información propia, confidencial u otra propiedad intelectual.
- c) Alterar, borrar o inutilizar programas de computador o software.
- d) Copiar, reproducir o distribuir sin autorización, programas de computador o software.
- e) Destruir, borrar, inutilizar o utilizar inadecuadamente los registros informáticos de la entidad.

#### Principio anti represalias

Se logra la protección frente a represalias en contra de un socio, directivo o tercero que comunique o reporte un evento de fraude o corrupción, si se facilita información de buena fe sobre una conducta antiética o coopere con una investigación debidamente autorizada.

En caso de presentarse represalias, estas violarían la obligación fundamental de todo el personal de actuar con la máxima eficacia, competencia e integridad, así como de cumplir sus funciones y desempeñarse de la forma más favorable para los intereses de la entidad.

Para poder recibir protección, los socios, directivos o terceros deberán actuar de buena fe y tener motivos razonables para creer que se ha producido un evento de fraude o corrupción o una conducta antiética, inclusive, según las circunstancias y en la medida de lo posible, aportar

evidencias o información precisa que los lleve a concluir que existe una conducta antiética, acto de fraude o corrupción en contra de los principios y valores de la entidad. No se protegerán las actividades de transmisión o difusión de rumores sin fundamento. La comunicación de situaciones irregulares o anormales o el suministro de información deliberadamente falsa o engañosa constituirán una conducta antiética y podrán ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias.

Las personas que consideren haber sido objeto de represalias deberán comunicar toda la información y documentación de que dispongan directamente a la oficialía de cumplimiento o a la unidad de riesgos. Si se establece la existencia de una represalia contra cualquier persona que haya comunicado o reportado un acto de fraude, corrupción o conducta antiética, se tomará las medidas oportunas y necesarias con el fin de remediar las consecuencias negativas resultantes de la represalia. El socio, directivo, empleado o tercero que haya ejercido un acto de represalia, cuando una investigación demuestre su existencia, podrá ser objeto de medidas administrativas o disciplinarias, sin perjuicio de las medidas judiciales cuando sea pertinente.

#### Proceso de investigación

Los mecanismos de investigación estarán destinados a adelantar las acciones necesarias para aclarar los posibles eventos de fraude o corrupción. Se está comprometido con investigar de forma objetiva y exhaustiva todos los eventos de fraude y corrupción reportados a través de los diferentes mecanismos dispuestos. El proceso de investigación es responsabilidad de la unidad de autoría interna y podrá realizarse en conjunto con un tercero independiente o por quien sea designado internamente, cuando así se decida de acuerdo con la criticidad, circunstancias, personal involucrado, entre otros aspectos. Esta decisión la tomará el Comité de Gerencias, dependiendo las circunstancias particulares de cada caso.

Las investigaciones serán confidenciales hasta que como resultado de estas se determine su divulgación, reporte y tratamiento a las instancias internas y/o externas pertinentes. Los funcionarios que participen en el proceso de investigación tienen la obligación de mantener la información en total confidencialidad. El proceso de investigación puede requerir entre otras, las siguientes actividades, siempre y cuando no vayan en contra de las disposiciones regulatorias.

- a) Entrevistas con funcionarios o personas externas.

- b) Recolección y análisis de documentación o evidencia.
- c) Examinación forense.
- d) Revisión de llamadas telefónicas.
- e) Indagación con instituciones financieras.
- f) Acceso a archivos físicos y magnéticos.
- g) Inspección de fondos, bienes o activos.
- h) Indagación o entrevistas con apoyo de las unidades de vigilancia y control.

Una vez establecida la responsabilidad del funcionario, el comité de gerencias recomendará las sanciones disciplinarias aplicables al socio, directivo, empleado o tercero que cometa fraude o actúe en contra lo dispuesto en la presente política y sus políticas relacionadas, para que conozca y resuelva la Junta Directiva. Las sanciones serán determinadas de acuerdo con los resultados de la investigación. La aplicación de sanciones se hará de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo y/o normatividad vigente. Cuando sea procedente, pondrá en conocimiento de las autoridades competentes cualquier evento de fraude o corrupción y emprenderá y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes.

## **XV. MANEJO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Se establecerá un mecanismo que permita prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los conflictos de interés que puedan surgir entre los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia y demás empleados de la entidad y grupos de interés.

Se llevará un registro actualizado centralizado, de los conflictos de interés que se presenten. En dicho registro quedará constancia de manera clara y numerada correlativamente la información siguiente:

- a) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés;
- b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
- c) Fecha en la que se originó el conflicto;
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
- e) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable;
- f) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable;
- g) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación;

- h) Fecha de subsanación de conflictos de interés; e
- i) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los socios y/o clientes, cuando esto fuere aplicable.

Conscientes que una comunicación efectiva es un elemento fundamental para la implementación de este código de ética y sus políticas, se interiorizará, mantendrá y sostendrá un programa, que desarrollará un plan de comunicaciones anual que busca promover y afianzar la cultura de conductas ética, antifraude y anticorrupción, además de concientizar a los empleados de la importancia de prevenir, comunicar, reportar y detectar el fraude y la corrupción.

El plan de comunicaciones incluye campañas internas, material de apoyo, comunicaciones escritas, correos electrónicos, etc., donde se subrayarán los aspectos más relevantes de las conductas éticas y política antifraude, sus lineamientos relacionados y la importancia del control interno.

Dentro del proceso de inducción a los empleados nuevos y al menos anualmente a los empleados antiguos se les realizará una capacitación y/o actualización sobre las conductas éticas, el programa antifraude, el cual abarcará como mínimo:

1. El compromiso con las buenas prácticas y con la prevención del fraude y la corrupción.
2. Las ventajas del programa de valores éticos y antifraude.
3. Los eventos o conductas que pueden definirse como antiéticas, fraude o corrupción y que deben ser reportados.
4. Los mecanismos a través de los cuales se puede hacer una denuncia.
5. El proceso de investigación.
6. Los perjuicios de cometer fraude o corrupción, actos ilegales o conductas antiéticas, y las sanciones disciplinarias que ello implica.

La capacitación y entrenamiento se podrá brindar en forma continua, virtual o presencial y de manera selectiva a los empleados, con el propósito de fortalecer los conceptos y asegurar la continuidad y sostenibilidad del programa de práctica de valores éticos y antifraude.

## XVI. CONFIDENCIALIDAD

La Junta Directiva, alta gerencia, jefes de áreas y demás empleados deberán salvaguardar y manejar con mucha responsabilidad la información generada al entorno de la práctica del Código de Ética.

## XVII. CASOS NO PREVISTOS Y ACTUALIZACIONES

La Junta Directiva será responsable de resolver los casos no previstos relacionados con la puesta de práctica de este documento, al igual que su actualización periódica. Para las declaraciones éticas por cada empleado y funcionario, la oficialía de cumplimiento será la responsable de solicitar la declaración por empleado, para que dichos compromisos sean resguardados en los expedientes físicos respectivos.

Visto y aprobado por el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos No. 6, celebrado el 24 de septiembre de 2018. La modificación realizada fue vista y aprobada por el Comité de Prevención de lavado de dinero y activos No 06-2024 celebrado el 25 de septiembre de 2024.

## XVIII. VIGENCIA

Ratificado por Junta Directiva en sesión No. 39 del 25 de octubre de 2006. Modificación vista y ratificada por Junta Directiva en sesión No. 2921 del 30 de septiembre de 2024. Entrará en vigencia inmediatamente después de su ratificación.

  
José Mauricio Rodríguez  
Director Presidente

  
Luisa Arcadia Serrano  
Directora Propietaria



  
Mauricio Antonio Callejas  
Director Secretario

  
Juan Ovidio Hernández  
Gerente General

  
Mario César Mijango Martínez  
Oficial de Cumplimiento

## ANEXO 1

### CARTA DE DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO INSTITUCIONAL

Yo, \_\_\_\_\_, colaborador de la Caja de Crédito de San Martín, S. C. de R. L. de C. V., declaro:

- ✓ Que he leído y analizado cuidadosamente el Código de Ética de la Caja.
- ✓ Que me he asegurado de comprender cada uno de los puntos que contiene, haciendo las debidas preguntas a mis superiores o a la Oficialía de Cumplimiento para entender su contenido.
- ✓ Que consideró el contenido de este Código como coherente con la Visión, Misión y Valores institucionales.

Por tanto, libre y voluntariamente, me comprometo a:

- ✓ Desarrollar mi trabajo cotidiano en la Caja de Crédito de San Martín, S. C. de R. L. de C. V., con total apego al contenido de este Código.
- ✓ Denunciar las acciones que personalmente haya observado, ejecutadas por cualquier colaborador, durante el ejercicio de sus labores, que constituyan violaciones o incumplimiento de uno o varios de los puntos contenidos en este Código.

F. \_\_\_\_\_

Funcionario o empleado

Puesto

## ANEXO 2

### HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

FECHA DE REVISIÓN	MODIFICACIONES			APROBADO POR	RESPONSABLE
	NO	SI	DETALLE DE CAMBIOS		
26/08/2024		X	Se actualizo los requerimientos legales mínimos requeridos por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17 y el nuevo Instructivo para la Prevención, Detección, Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación al Terrorismo y a la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva emitido por la Unidad de Investigación Financiera. Se amplio el alcance de las políticas de honestidad y sinceridad, equidad, integridad, reserva y confidencialidad en el uso de recursos, en la gestión de conflictos de interés, se agregó las políticas de antifraude y corrupción y el manejo de información y comunicación, además, de preparar el documento en base a los lineamientos del Manual de Emisión de Documentos Normativos.	Junta Directiva	Oficialía de Cumplimiento