



CREDI**fiel**^{MR}

Código de ética y conducta



Mensaje del Director de Recursos Humanos

A toda la comunidad de Credifiel®:

En Credifiel®, estamos convencidos de que el verdadero valor de una organización no reside únicamente en sus productos o servicios, sino en la forma en que se conduce día a día. Este Código de Ética y Conducta representa nuestro compromiso con una cultura de integridad, responsabilidad y respeto hacia todas las personas e instituciones con las que interactuamos.

Nos dirigimos a nuestros colaboradores, clientes, distribuidores autorizados, socios comerciales, proveedores, autoridades, accionistas y a la comunidad en general, para reiterar que nuestro actuar está guiado por valores fundamentales: transparencia, integridad, honestidad y respeto. Estos valores, junto con principios como la responsabilidad social, la excelencia en el servicio, la meritocracia y la rendición de cuentas, definen quiénes somos y cómo queremos seguir construyendo relaciones duraderas y de confianza.

Este documento es una invitación abierta a tomar decisiones éticas, a fortalecer nuestra reputación con hechos, y a seguir consolidando un entorno justo, seguro e incluyente para todas las personas que forman parte del ecosistema Credifiel®.

A nuestros colaboradores, los invitamos a vivir este Código con convicción, siendo ejemplo dentro y fuera de la organización.

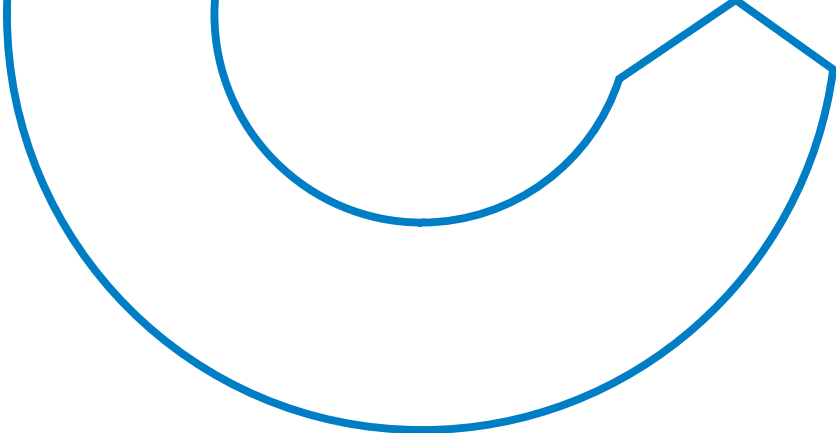
A nuestros clientes, les reiteramos nuestro compromiso con un servicio transparente y respetuoso.

A nuestros distribuidores, proveedores y aliados estratégicos, los convocamos a ser parte de esta visión ética compartida.

A nuestras autoridades y accionistas, les garantizamos cumplimiento, legalidad y responsabilidad social en cada paso que damos. Y a nuestra comunidad, le refrendamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la inclusión y el bienestar social.

Este Código de Ética es de todos y para todos. Les invito a leerlo, reflexionarlo y, sobre todo, vivirlo. Porque en Credifiel® estamos construyendo, juntos, una cultura de confianza, equidad y compromiso.





ÍNDICE

1. Definición del Documento	04
2. Políticas	04
2.1 Políticas Generales	05
2.2 ADN Credifiel	05
2.3 Confidencialidad	07
2.4 Cumplimiento de leyes y reglamentos	08
2.5 Conflicto de intereses	09
2.6 Sospecha de fraude	09
2.7 Compromisos	10
2.8 Prácticas prohibidas	14
2.9 Medios de denuncia y sanciones	16





1 DEFINICIÓN DEL DOCUMENTO



Objetivo

Establecer los principios y normas que guían las acciones y decisiones de Credifiel®, para asegurar que todas las actividades se realicen con ética, en alineación con la filosofía, misión, visión y valores organizacionales y conforme a las leyes y regulaciones aplicables.

Alcance

El presente Código de Ética y Conducta es obligatorio para todos los colaboradores y es de consideración fundamental en la selección y contratación de organizaciones con las cuales Credifiel® mantenga un vínculo comercial, estratégico o profesional.



2 POLÍTICAS

2.1 Políticas Generales

Los colaboradores de Credifiel® tienen la obligación de acatar y cumplir las disposiciones estipuladas en el presente documento para la ejecución de su trabajo; considerando que su desconocimiento no los exime de su cumplimiento.

2.2 ADN Credifiel®

Credifiel® debe revisar, actualizar y promover su propósito superior, misión, visión, valores, y principios, los cuales se describen a continuación:

Propósito Superior

Contribuimos con proyectos de vida y en la solución de situaciones inesperadas de miles de mexicanos.

Misión (Razón de ser)

Otorgar soluciones financieras innovadoras a los sectores más desatendidos del país, que ayuden a nuestros clientes y colaboradores a elevar su calidad de vida, diferenciándonos por la alta calidad de nuestro servicio, nuestra ética, el cuidado



del medio ambiente y nuestra reputación, basándonos en los conocimientos y en la experiencia de nuestro equipo y accionistas.

Visión (Hacia dónde vamos)

Ser la mejor entidad financiera del país, destacada por su excelencia, desempeño, alta capacitación de su equipo y por contar con las mejores herramientas tecnológicas, superando siempre las expectativas de nuestros clientes y accionistas, comprometidos con la mejora continua de nuestra gente, productos y servicios.



Valores (En qué creemos)

Nos guiamos por valores que, como empresa e individuos, nos facilitan la convivencia y el trabajo cotidiano.

Transparencia. Se refiere a la apertura en las acciones, procesos, políticas, estrategia y objetivos hacia toda la comunidad Credifiel®.

Integridad. Actuar de acuerdo con principios éticos y morales en todos los aspectos de nuestra vida.

Honestidad. Decir la verdad y actuar de manera sincera sin engañar ni manipular a otros.

Respeto. Tratar a los demás con consideración y cortesía. Respetar las opiniones, culturas y derechos de los demás es fundamental para mantener relaciones saludables y armoniosas.

Principios de Credifiel® (Cómo lo hacemos)

Es nuestra responsabilidad como empresa y como colaboradores Credifiel® actuar siempre conforme a nuestros principios.

Responsabilidad Social. Estamos comprometidos con la sociedad mexicana, buscando siempre apoyar activa y voluntariamente iniciativas de impacto social para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Servicio de Excelencia al Cliente.

Es fundamental ofrecer experiencias excepcionales, desde la satisfacción del cliente hasta la resolución proactiva de problemas, siempre buscando estándares altos, optimizando procesos y manteniendo altos niveles de calidad en eficiencia, productividad y satisfacción del cliente.

Accountability. Tanto líderes como colaboradores tenemos responsabilidad en nuestro actuar de manera ética y transparente, comprometidos con el cumplimiento de objetivos estratégicos y haciéndonos responsables de su cumplimiento.

Meritocracia. Premiamos el esfuerzo, la creatividad y el talento, creando un entorno donde las personas pueden destacar y contribuir al éxito de la empresa.



CREDIfiel^{MR}

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 6



2.3 Confidencialidad

El personal de Credifiel® no podrá, sin previa autorización expresa y por escrito, discutir o revelar cualquier información relacionada con transacciones específicas que se hayan llevado a cabo, se hayan convenido, o que estén por ser llevadas a cabo, excepto por las partes directamente involucradas en la transacción.

En general, es obligatorio tratar como confidencial toda la información de Credifiel®, de sus clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.

Confidencialidad de la información disponible

Se entiende por información confidencial aquella que, al ser dada a conocer por los colaboradores o proveedores autorizados (de acuerdo con sus respectivas funciones) a terceros no autorizados, podría tener un impacto negativo hacia Credifiel®, sus clientes o hacia los propios colaboradores.

Del uso indebido de la información

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, cualquier colaborador de Credifiel®:

1. Deberá abstenerse de usar y/o difundir información privilegiada o confidencial.

2. Deberá abstenerse de hacer comentarios sobre información confidencial en lugares públicos y de proporcionar información sobre clientes a otros colaboradores.

3. 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.

4. Será responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario y de su clave de acceso para operar en el o los sistemas de Credifiel®.

5. Deberá informar al Auditor Interno por escrito de su participación en negocios externos, aun si no existiera conflicto de interés con Credifiel®.





2.4 Cumplimiento de leyes y reglamentos

Los productos y servicios de Credifiel®, al igual que la operación que se realiza en la Organización, cumplen con las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales aplicables. Es responsabilidad de todos los colaboradores el conocer, promover y cumplir con la regulación normativa.

Deberán también conocer y cumplir con las medidas, leyes y regulaciones aplicables para prevenir y detectar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación para la comisión de delitos.

Los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación administración, custodia, cambio, depósito, garantía, inversión, transporte o transferencia de derechos o bienes que proceden o representan el producto de una actividad ilícita.

Los colaboradores no deberán, por ningún motivo, cometer un acto ilegal o indebido, ni inducir o instruir a un tercero a cometerlo. En caso de duda sobre el carácter legal de una práctica, ley, regulación o estándar, debe dirigirse al área Jurídica para obtener claridad.

Se entiende que son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia.



CREDIfiel^{MR}

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 8

2.5

Conflicto de intereses

Evitar toda actividad o negocio que por naturaleza genera conflicto de interés y ponga en riesgo la integridad y reputación de Credifiel®.

Quienes colaboran en la Organización realizan su mejor esfuerzo y tiene un alto sentido de lealtad, por lo que no deben:

- a. Participar en cualquier negocio o actividad que compita o interfiera de manera directa o indirecta con la empresa.
- b. Relacionarse sentimentalmente con colaboradores, cuando alguno de ellos dependa laboralmente del otro o que represente un conflicto de interés para las áreas en las que labora.
- c. Relacionarse sentimentalmente con algún cliente, lo cual puede representar un riesgo en la recuperación del crédito o represente un conflicto de interés.
- d. Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.



2.6 Sospecha de fraude

El Comité de Auditoría será el responsable de la prevención de fraudes corporativos, mediante el monitoreo de las acciones de prevención, investigación y detección.

El Comité de Riesgos evaluará las acciones y controles de prevención de fraude para asegurar que Credifiel® cuente con las medidas necesarias para afrontar el riesgo.

El Comité de Ética deberá implementar las acciones necesarias para comunicar adecuadamente los reglamentos, así como el Código de Ética y Conducta.

Si existe sospecha de irregularidad o fraude, los colaboradores deberán de notificar a través de la Línea de Denuncia mediante el correo: denuncia@credifiel.com.mx



CREDIfiel^{MR}

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 9



2.7 Compromisos

Compromisos con el respeto a los derechos humanos

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales constituye un elemento fundamental de la conducta de Credifiel®. El Compromiso de Credifiel® con los Derechos Humanos, promueve la aplicación, respeto y protección a los derechos humanos conforme a la Carta Internacional de los Derechos Humanos.

Compromisos con nuestro entorno

La protección del ambiente y la aspiración a la sostenibilidad, son una prioridad para Credifiel® por lo que, en nuestra conducta profesional, mantendremos un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente. Siguiendo las recomendaciones y procedimientos para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades y conseguir los objetivos de sostenibilidad.

Compromisos con nuestros grupos de interés

Con los Accionistas nos comprometemos a:

- a. Ofrecer una gestión eficiente y proactiva de nuestras operaciones a fin de asegurar rendimientos para nuestros accionistas;
- b. Proporcionar toda la información de acuerdo con las normas y mejores prácticas societarias y de gobierno corporativo;
- c. Atender sus solicitudes, sugerencias y reclamaciones;
- d. Conservar y proteger el patrimonio de Credifiel®;
- e. Mantener y mejorar la imagen y reputación de Credifiel®.



Con nuestras Autoridades, Gobierno y Entidades Públicas, nos comprometemos a:

- a. Respetar y cumplir con las obligaciones de ley;
- b. Buscar certificaciones o distintivos específicos o especializados relativos al quehacer de Credifiel®;
- c. Brindar información suficiente, oportuna y clara a las autoridades para el cumplimiento de sus funciones, salvaguardando nuestros intereses legítimos; y
- d. Colaborar con los programas de gobierno y desarrollo social que sean competencia y obligación de Credifiel®.

Con nuestros Clientes, nos comprometemos a:

- a. Evitar cualquier discriminación en el acceso a los productos y servicios;
- b. Brindar un trato equitativo y profesional;
- c. Proporcionar soluciones financieras a través de productos y/o servicios competitivos;
- d. Implementar procesos de mejora continua que permitan proporcionar una atención y servicio eficiente;
- e. Ser transparentes en cuanto a la disponibilidad y oportunidad de nuestras políticas relacionadas con los productos y/o servicios;
- f. Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos; y
- g. Proteger su información personal.

Con nuestros Distribuidores Autorizados, nos comprometemos a:

- a. Establecer procesos de selección distribuidores equitativos e imparciales, basados en criterios de calidad, rentabilidad, responsabilidad social y servicio;
- b. Forjar sinergias en nuestras relaciones para beneficio de todas las partes involucradas: Clientes, Distribuidores Autorizados y Credifiel®;
- c. Integrar a nuestros distribuidores en nuestros procesos de planificación; y
- d. Buscar, seleccionar, contribuir y estimular y/o apoyar a los Distribuidores Autorizados cuyas prácticas sociales respeten la dignidad humana, el ambiente y que sean afines a nuestra filosofía empresarial.



Con nuestros Colaboradores, nos comprometemos a:

- a. Proporcionar empleos que mejoren las condiciones de vida con compensaciones de acuerdo con las competencias, el mercado laboral y su desempeño en el puesto;
- b. Proporcionar un ambiente de trabajo que respete la salud y la dignidad de cada colaborador.
- c. Respetar los derechos laborales de los colaboradores.
- d. Promover dentro de Credifiel® el desarrollo y crecimiento del personal.
- e. Ser honestos en la comunicación con los colaboradores y compartir abiertamente con ellos la información dentro de los límites legales y de las políticas de Credifiel®.
- f. Atender y escuchar sugerencias, denuncias, ideas, peticiones y reclamaciones con el compromiso, según corresponda, de evaluar su implementación, seguimiento y resolución.
- g. Entablar negociaciones justas cuando surja un conflicto.
- h. Evitar prácticas discriminatorias y garantizar trato igualitario y oportunidad en cuanto a raza, religión, género, edad, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, ideología política, afiliación política o sindical.
- i. Promover una cultura organizacional de igualdad de género y un clima laboral propicio para la erradicación de la violencia laboral.
- j. Promover un entorno organizacional favorable a través de:
 - Crear sentido de pertenencia hacia Credifiel®;
 - Proporcionar capacitación que facilite una adecuada realización de las tareas encomendadas;
 - Definir de forma precisa de responsabilidades;
 - Fomentar la participación proactiva y la comunicación entre los colaboradores;
 - Distribuir adecuadamente las cargas de trabajo;
 - La evaluación y el reconocimiento del desempeño.
- k. Establecer las acciones y procedimientos enfocados en la prevención, atención y erradicación de los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral, incluyendo acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.
- l. Prevenir riesgos psicosociales creando un entorno organizacional favorable a través de la implementación de acciones y prácticas descritas en la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.



- m. Incentivar y ayudar a los colaboradores para que desarrollen conocimientos y habilidades útiles y que éstos sean replicables a otros grupos de interés.
- n. Colaborar en los problemas de empleabilidad del país y tener como última opción el despido masivo.
- o. Implementar medidas de seguridad, higiene, capacitación, adiestramiento y concientización que garanticen la seguridad de los colaboradores.

Con nuestra Comunidad, nos comprometemos a:

- a. Contribuir en la medida de lo posible a mejorar las condiciones de desarrollo de la comunidad en donde tenemos presencia mediante proyectos de nuestra Organización.
- b. Respetar el entorno y minimizar el impacto ambiental por nuestra operación.
- c. Apoyar y respetar las costumbres, tradiciones y requerimientos de bienestar de las culturas locales.
- d. Participar con la comunidad en la medida de lo posible por medio de inversión social y/o donaciones caritativas, eventos culturales y de educación financiera.
- e. Promover y fomentar la participación de los colaboradores en los proyectos de la comunidad (voluntariado).



2.8 Prácticas prohibidas

Extorsión

En ninguna circunstancia está permitida la extorsión. Si algún colaborador es objeto de ello o tiene conocimiento de que algún otro colaborador está siendo presionado moral o económicamente y se le está causando algún tipo de daño a su persona o familia dentro o fuera de Credifiel®, deberá reportarlo inmediatamente, de manera que el Comité de Ética dé seguimiento adecuado.

Corrupción y Soborno

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. Se entiende por corrupción el abuso por parte de cualquier persona, física o moral, en el ejercicio de sus atribuciones con la finalidad de obtener un beneficio económico indebido o de cualquier otra índole por parte de otra persona.

En Credifiel® la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos los que nos rodean, ya que, no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

Está prohibido:

- a. Hacer o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades gubernamentales para asegurar algún contrato, concesión o aprobación para beneficio propio o de Credifiel®.
- b. Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo, consejeros o colaboradores que se encuentren en el desempeño de sus funciones.



- c. Sobornar o dejarse sobornar con dádivas o de cualquier otra manera para alterar o aparentar una verdad.

Fraude

Queda prohibido distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros y/o la información contable, bien falsear las operaciones y/o información, en cualquier caso. Se entiende como fraude a modo enunciativo más no limitativo el falsear las operaciones, el reporte de operaciones ficticias sobre préstamos, créditos, compras y gastos, el cobro de cheques, falsificando endosos o comprobantes, desvío de recursos, entre otros.

Trabajo forzoso e infantil

Credifiel® está en contra del trabajo forzoso y del trabajo infantil, considera como derechos humanos los reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por la Ley Federal del Trabajo y por los Tratados Internacionales.

Credifiel® no contrata trabajadores menores de 18 años, sin embargo, si por alguna razón o circunstancia se llega a contratar a futuro a un menor de edad, lo hará respetando los derechos humanos y en total apego a la normatividad aplicable.



Discriminación

Queda prohibido hacer cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y obstaculice, restrinja, impida, menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en el ámbito laboral, derivado del origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Violencia Laboral

La violencia laboral se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica; consiste en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima y le impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Quedan prohibidos los actos de violencia laboral psicoemocional, físico directo, físico indirecto, verbal, sexual o a través de cualquier tecnología de información y comunicación.

Acoso sexual

No existe la subordinación, pero si hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, derivado de conductas verbales y/o físicas relacionadas con la sexualidad o con fines lascivos, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

En Credifiel® se reprueba y se castiga el acoso sexual de la manera más severa por el daño psicológico, moral o incluso físico que cause quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de la empresa.

Hostigamiento sexual

Es ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. Credifiel® rechaza esta conducta de carácter lascivo, indeseable e indebido.

Acoso laboral o mobbing

Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y/o laboral-profesional.

Está prohibido:

- a. Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, física, cultural, económica, jurídica, discapacidad, género, edad, religión, nacionalidad, preferencia sexual, o de cualquier otra índole.
- b. Realizar insinuaciones o proposiciones sexuales.
- c. Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- d. Criticar o burlarse de otro colaborador.



CREDIfiel[®]

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA **15**

2.9 Medios de denuncia y sanciones

Medio de denuncia

La línea de denuncia es un canal de comunicación que permite a los colaboradores reportar cualquier conducta que esté en contra del Código de Credifiel®.

Este canal de comunicación busca promover la honestidad, integridad, compromiso y profesionalismo tanto en el trabajo como en la vida fuera de la Organización.

Permitirá detectar problemas relacionados con fraude, corrupción, soborno, violencia laboral, abuso de autoridad, agresión física o verbal, robo de bienes de Credifiel®, así como cualquier otro evento que se desvíe del Código de Ética y Conducta. Línea de denuncia: denuncia@credifiel.com.mx

Atención de Denuncias

Credifiel® cuenta con un procedimiento cuyo objetivo es atender quejas y denuncias asociadas a comportamientos antiéticos cometidos por algún colaborador, a través de este proceso de atención se garantiza la transparencia de la investigación y la confidencialidad del denunciante.

Por lo anterior es de suma importancia la cooperación y total honestidad de los colaboradores para una investigación y resolución justa y coherente por parte del Comité de Ética.

Sanciones

El incumplimiento de este Código estará sujeto a sanciones según la gravedad de la infracción cometida conforme a lo establecido en la política Sistema de Consecuencias.



Los actos de incumplimiento a lo establecido en el Código pueden causar la aplicación de otras medidas disciplinarias conforme a la legislación laboral aplicable, además de cualesquiera otras posibles responsabilidades civiles o penales que puedan resultar de aplicación.

Con independencia de la aplicación de sanciones Credifiel® llevará a cabo talleres de sensibilización para crear consciencia y promover reflexión en comportamientos que van en contra del Código y que pueden generar algún tipo de daño a la organización, a sus colaboradores, clientes o a cualquiera de las otras partes interesadas.

Medios de Difusión

El Código se da a conocer, en primera instancia, a los colaboradores durante el proceso de contratación, por medio de cursos de inducción y/o capacitación, es publicado oficialmente en Normativa Credifiel y se encuentra en medios impresos en los accesos principales de las oficinas corporativas. Los colaboradores pueden en todo momento hacer sugerencias y exponer dudas con relación a lo estipulado en el Código en los foros donde se dan a conocer o a través del correo denuncia@credifiel.com.mx.



CREDI**fiel**[®]

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA **16**



**Trabajamos
para los
que trabajan
para México**

f @CredifielMx

@in  **X @CredifielMexico**

www.credifiel.com.mx