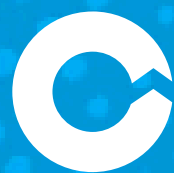




# CÓDIGO DE ÉTICA



CREDIFIEL<sup>MR</sup>

# ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CONTENIDO
4. CARTA DE LA DIRECCIÓN
5. INTRODUCCIÓN
6. MISIÓN
7. VISIÓN
8. VALORES
9. LEGISLACIÓN LABORAL
10. NORMAS DE ÉTICA Y CONDUCTA
11. MEDIOS DE DENUNCIA Y SANCIONES



## Objetivo

El objetivo de este Código de Ética es establecer los lineamientos de comportamientos esperados de los colaboradores y accionistas, reflejándolos en todos los procesos, actividades y ámbitos de negocio.



## Alcance

Aplica para todos los colaboradores Credifiel.



## Contenido

El documento anexo describe los lineamientos básicos que definen a Credifiel como un lugar para trabajar basado en la Ética, la Responsabilidad Social y las Leyes Aplicables.

### 3. Carta de la dirección

Estimado Colaborador:

¡Bienvenido a Credifiel. Esta empresa está conformada por colaboradores que saben sobresalir y trascender en el plano laboral y, por ende, en el personal. Me siento orgulloso de ver que nuestra empresa se integra por personas talentosas, llenas de grandes ideas, prácticas, optimistas, perseverantes y con ganas de despuntar.

Hoy tienes en tus manos el Código de Ética de Credifiel, el cual representa una herramienta interna que guiará tu actuar diario y complementa nuestros Valores, nuestra Misión y Visión. Este Código no sólo es para que lo leas, sino para que lo vivas; nuestro mayor éxito es la vivencia de la Filosofía de Credifiel, y tú la construyes diariamente con cada una de tus acciones, actitudes y decisiones. Y ahora, el Código de Ética, viene a reforzar nuestra Filosofía.

Credifiel vive apasionadamente cada uno de sus valores: por la naturaleza de nuestro giro, es necesario conducirnos mediante la integridad y la honestidad, y comunicarnos con transparencia, destacando por brindar en todo momento un servicio de excelencia, que nos permita definirnos como líderes en el sector. Para lograrlo, el trabajo en equipo es crucial para que caminemos hacia el mismo sentido y alcancemos objetivos en los que todos estamos involucrados: la venta de las soluciones financieras que ofrecemos, la cobranza de estas y la rentabilidad derivada del retorno de la inversión. No importa en cuál departamento estás colaborando, o a cuál dirección perteneces, todos somos uno cuando hablamos de nuestros objetivos estratégicos (cobranza, venta y rentabilidad).

Credifiel te pide que te comprometas a vivir y proteger nuestra Filosofía, pilar de nuestra empresa; el primer paso es que leas con detenimiento este Código, tomando conciencia del compromiso que estás adquiriendo con Credifiel y, sobre todo, contigo mismo.

Atentamente

**Adalberto Ruanova Sánchez**  
Dirección de Factor Humano

## 5. Introducción

Credifiel es una financiera mexicana, cuya operación inició en agosto 2006.

La actividad pionera de Credifiel es el otorgamiento de créditos con descuentos vía nómina, dirigidos al Sector Público (clientes jubilados, pensionados y activos).

Nuestros productos principales son:

- Tradicional: crédito con descuento vía nómina, dirigido a clientes activos o jubilados que tengan registrada una contratación de base o de confianza.
- Domiciliación: crédito con descuento vía bancaria, dirigido a activos y jubilados de ciertas Dependencias u Oficinas de Gobierno.

## 6. Misión

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

## 7. Visión

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

## 8. Valores

- Integridad y Honestidad
- Servicio de excelencia
- Trabajo en equipo
- Transparencia con nuestros Clientes
- Responsabilidad Social

## 9. Legislación laboral

En Credifiel aplicamos la normatividad laboral que rige en todo el país, al respetar los derechos individuales y la integridad de los colaboradores y al cumplir con las obligaciones patronales estipuladas.

## 10. Normas de ética y conducta

### Ética y Derechos Humanos

**I.** Credifiel repudia todo acto de acoso, discriminación y hostigamiento en cualquiera de sus manifestaciones y considera totalmente inaceptable el uso, consumo o distribución, de cualquier droga o estupefaciente.

**II.** Cualquier acto de violencia, no importando su naturaleza, será sancionado.

**III.** Credifiel promoverá condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda la comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).

**IV.** En Credifiel no se permite el trabajo infantil ni ninguna forma de trabajo forzado.

**V.** Está prohibido el uso de amenazas y el abuso de poder por parte de cualquier colaborador de Credifiel.

### Anticorrupción

**VI.** Credifiel lleva a cabo prácticas de negocio justas y transparentes para asegurar el cumplimiento de las Normas y leyes, evitamos las prácticas de soborno y extorsión, así mismo no participamos, no autorizamos, no prometemos, no conspiramos y no inducimos prácticas de corrupción, ya sea directamente o a través de un tercero.

**VII.** Todos los colaboradores están obligados a presentar y aprobar la capacitación de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo para dar cumplimiento con este requerimiento de carácter oficial. Así como también, abstenerse de realizar cualquier actividad que contravenga a la información contenida en dicho curso.

**VIII.** Se prohíbe el uso de toda forma de pago ilícito, con medios monetarios o de otra clase, con el objetivo de obtener cualquier ventaja en las relaciones con sus partes interesadas. La prohibición también aplica a los colaboradores que en virtud de sus funciones y las actividades que desempeñan pretendan aceptar u ofrecer sobornos en su propio beneficio, el de familiares, asociados o conocidos.

**IX.** Los procedimientos de compra y venta de la Empresa se hacen en forma correcta y transparente en concordancia con la política anticorrupción asegurando la adecuada selección de proveedores, gestión y contratos correspondientes.

## 10. Normas de ética y conducta

X. En caso de que algún colaborador tenga conocimiento de algún fraude, algún acto de corrupción, sobornos ofrecidos o solicitados este estará obligado a denunciarlo.

Honestidad y Transparencia con nuestros clientes, proveedores y sociedad en general.

XII. En Credifiel los colaboradores se abstienen de proporcionar información de colaboradores y clientes a personas ajenas a Credifiel, preservando en todo momento la confidencialidad de los datos personales a los que tengan acceso conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información y otras disposiciones legales.

XIII. Está prohibido distorsionar o manipular de cualquier forma los registros y/o la información contable, administrativa, legal o de cualquier índole o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal. Así mismo manifestamos que la información será utilizada de acuerdo con las mejores prácticas y en todo momento apegada a la normatividad vigente.

XVI. Credifiel busca promover e impulsar una cultura de competitividad responsable que permita el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.

XV. Credifiel no tolera las prácticas deshonestas hacia nuestros competidores y no realizamos acciones encaminadas a restringirlos. Se reconoce que la competencia es benéfica.

### Responsabilidad Social

XVI. En Credifiel estamos comprometidos en promover entre nuestros grupos de interés la Responsabilidad Social, por ello respetamos el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y contribuimos a la preservación del medio ambiente.

XVII. Credifiel Identifica las necesidades sociales del entorno en el que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.

XVIII. Credifiel apoya causas sociales e invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que operamos. Involucra a los colaboradores, accionistas y proveedores en programas de inversión y desarrollo social.

XIX. Credifiel se permite participar, mediante alianzas con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.

## 9. Medios de denuncia y sanciones

En caso de infringir alguna de las políticas de Credifiel, el Código de Ética, las Leyes que rigen la empresa y el país. Credifiel impondrá sanciones de acuerdo con la falta cometida, con el fin de mantener nuestras relaciones en armonía.

Los colaboradores de Credifiel deben hacer inmediatamente del conocimiento de la empresa cualquier situación que cause, o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes o colaboradores, así como también cualquier sospecha de fraude o conflicto de intereses.

Las denuncias se realizarán por medio escrito ya sea de forma anónima o personal a cualquiera de los siguientes correos:

[denuncia.credifiel@credifiel.com.mx](mailto:denuncia.credifiel@credifiel.com.mx)

[tescuchamos@credifiel.com.mx](mailto:tescuchamos@credifiel.com.mx)

[acoso@credifiel.com.mx](mailto:acoso@credifiel.com.mx)

Las denuncias se manejarán con la mayor discreción posible y se contarán con 7 días hábiles para resolverlas, salvo excepciones debidamente justificadas por la Dirección de Factor Humano en donde la denuncia será resuelta en un plazo menor, se le informará al colaborador las medidas que se tomarán al respecto.

Cuando el área de Normatividad detecte conductas de cualquier colaborador que, contraviniendo los principios y lineamientos contenidos en este Código de Ética, afecten los intereses de los trabajadores, podrá, en su caso, emitir una opinión en términos del marco legal aplicable para que se establezcan las medidas que permitan corregir dichas conductas con el objeto de que éstas no se repitan.

Los casos no previstos en esta política serán evaluados y revisados por la Dirección de Factor Humano.