

# *Código de Ética y Conducta*



**GENTERA®**

# ÍNDICE

Mensaje de nuestros Presidentes	3
Sujetos y propósito del Código	4
Prefacio	5
Introducción	5
<b>CAPÍTULO 1: NUESTRA FILOSOFÍA</b> .....	<b>7</b>
Credo	8
Propósito	9
Mística	9
<b>CAPÍTULO 2: CONDUCTA CON NUESTROS COMPAÑEROS</b> .....	<b>10</b>
Equidad de género y no discriminación	11
Ambiente Laboral	11
Violencia Laboral	12
Acoso laboral y mobbing	13
Hostigamiento y acoso sexual	14
<b>CAPÍTULO 3: CONDUCTA CON NUESTROS CLIENTES</b> .....	<b>16</b>
Nuestra promesa de protección al cliente	17
Relación con clientes	17
<b>CAPÍTULO 4: CONDUCTA CON LA EMPRESA</b> .....	<b>19</b>
Integridad en nuestras relaciones	20
Uso de activos y servicios	20
Conflicto de intereses	21
Corrupción	24
Fraude	24
Manejo de información	25
Clasificación de la información	25
Tratamiento de la información secreta y confidencial	25
Consideraciones especiales sobre información secreta	26
Tratamiento de la información no restringida	26
Seguridad de la información y privacidad	27
Cuidado del buen nombre y las marcas de Genera	27

<b>CAPÍTULO 5: CONDUCTA CON LA SOCIEDAD, PROVEEDORES Y LA COMPETENCIA .....</b>	<b>29</b>
Relación con autoridades	30
Relación con proveedores	30
Relación con la competencia	31
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)	32
<b>CAPÍTULO 6: GOBIERNO DEL CÓDIGO, MEDIOS DE DENUNCIA Y MECANISMOS DE ATENCIÓN ...</b>	<b>33</b>
Comité de Ética	35
Integración	35
Funciones	35
Medios de denuncia	36
Garantías de los denunciantes	37
Organigrama del sistema de monitoreo de denuncias	37
Proceso de atención a denuncias al Código de Ética y Conducta	38
Mecanismos de atención	39
Sanciones	39
<b>CAPÍTULO 7: LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>40</b>
Lineamientos complementarios sobre el adecuado uso de activos y servicios	41
Lineamientos complementarios para prevenir conflictos de intereses	42
Lineamientos complementarios para evitar la corrupción y el fraude	43
Corrupción	43
Fraude	43
Lineamientos complementarios para el adecuado manejo de la información	44
Confidencialidad de la información	44
Del uso indebido de la información	45
De los criterios para diseminar información no restringida	47
Casos específicos sobre posesión y tratamiento de información secreta	47
Carta compromiso	49
Anexo: sujetos del Código	50
Glosario	50

## **Mensaje de nuestros Presidentes**

Estimado colaborador:

Hoy formas parte de un equipo cuya Filosofía se basa en dos grandes principios: la persona y el bien común. De esa Filosofía y sus fundamentos nace nuestro compromiso de actuar éticamente haciendo el mayor bien posible en cualquier circunstancia, convencidos de que esa es la única manera de cumplir nuestro Propósito de impulsar sueños. Este ha sido nuestro mayor diferenciador, y reconocemos que se mantiene vivo gracias al actuar ético de cada uno de nosotros.

Este Código de Ética y Conducta expresa los criterios que guían nuestras decisiones y las conductas que se esperan de nosotros, para que nuestras empresas sean un ejemplo de integridad que genere valor social, económico y humano. También comunica nuestros medios de denuncia institucionales y los mecanismos a través de los cuales protegemos a nuestros colaboradores y clientes de cualquier desvío a los lineamientos que contiene.

Te invitamos a que lo conozcas a detalle, hagas tuyos los criterios que expresa y seas un ejemplo de las conductas que establece; te garantizamos que en ello encontrarás las claves para que tu forma de actuar trascienda positivamente en tu vida y la vida de nuestros clientes y familias.

Tenemos el enorme privilegio de Servir con nuestras acciones, contamos contigo para lograrlo a través de una cultura ética.

Atentamente:



---

Carlos Labarthe Costas



---

Carlos Danel Cendoya

## **Sujetos y propósito del Código**

La ética es la ciencia que nos ayuda a distinguir la bondad y la maldad de los actos libres. Denominamos conducta al conjunto de actos libres que realiza una persona<sup>1</sup>.

En Gentera reconocemos la importancia de la ética para guiar nuestra conducta, y basados en esta forma de entenderla e inspirados en nuestra Filosofía, difundimos entre nuestros colaboradores que actuar éticamente es *hacer el mayor bien posible*.

Estamos comprometidos con el respeto absoluto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones, procedimientos, relaciones e interacciones; por lo que rechazamos cualquier acto de discriminación, explotación infantil, trabajos forzados, violación a los derechos de los pueblos indígenas, abuso o coerción.

Nuestro Código de Ética y Conducta (en adelante “El Código”) es la herramienta que comunica los criterios y comportamientos con los que construimos una cultura basada en valores, y los medios con que la protegemos. Con él promovemos altos estándares éticos a fin de preservar la integridad y confiabilidad de Gentera, asegura el cumplimiento de las leyes, proteger los intereses de nuestros clientes y establecer un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos nuestros colaboradores<sup>2</sup>. Se fundamenta y vincula con los principios que expresamos en el Compendio de nuestra Filosofía, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas y a las leyes aplicables en materia laboral de cada uno de los países donde tenemos operación<sup>3</sup>.

Está dirigido a todos los colaboradores de Gentera y todas sus empresas en México y Perú<sup>4</sup>. Asimismo, el Código está dirigido a los miembros del Consejo de Administración, miembros del Directorio y comisarios de cada una de las empresas que integran Gentera. Su cumplimiento es obligatorio y es nuestra responsabilidad observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste<sup>5</sup>.

El área de Seguimiento a denuncias dispone de esquemas y sistemas de vigilancia, y está facultada para aplicar las sanciones a las conductas violatorias en los términos propuestos por el Comité de Ética de Gentera. En caso de duda o controversia sobre la interpretación o aplicación del Código debemos consultar directamente a los representantes de Filosofía de Compartamos Financiera en Perú y a la subdirección de Ética Organizacional o al área de Seguimiento a denuncias en México.

<sup>1</sup> Cfr. Rodríguez Nuño, A., *Ética general*, Ediciones Universidad de Navarra, Navarra, 2010, pp. 20-22.

<sup>2</sup> El Código está elaborado considerando las reglas prudenciales en materia de administración integral de riesgos y en la prevención de probables conflictos de intereses.

<sup>3</sup> En México, nos alineamos a la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el Modelo de protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo; y, la Ley general del Trabajo y la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en Perú.

<sup>4</sup> Ver, Anexo: sujetos del Código.

<sup>5</sup> Es importante señalar que El Código es un complemento normativo, por lo que, en caso de contravenir los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar las sanciones contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo y en el Contrato Individual de Trabajo, sin menoscabo de las que establezcan las leyes y tribunales competentes.

Todos los consejeros, comisarios y colaboradores, en tanto participantes de Gentera, debemos certificarnos en la comprensión del Código. Los colaboradores contaremos con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir del día siguiente a la fecha de nuestra contratación, y deberemos recertificarnos anualmente dentro de los 30 (treinta) días naturales que indique el Comité de Ética de Gentera, con el fin de renovar nuestro compromiso con la vivencia y protección de una cultura ética. Será obligatorio que todos los colaboradores reportemos o actualicemos nuestras relaciones en la herramienta de *Actualización de información* en los mismos períodos de certificación y recertificación en Código de Ética y Conducta mencionados.

## **Prefacio**

Hacer el bien es una tendencia natural porque somos seres sociales, y no hay ninguna familia, comunidad o sociedad que sobreviva y prospere sin que sus miembros se comprometan con actuar para el bien común. Reconocemos que debemos perfeccionar esa tendencia natural para buscar de manera consciente el bien, y es por ello que promovemos criterios éticos que nos guíen en el camino de ser mejores personas. También nos hemos planteado que no basta sólo hacer el bien, sino que debemos hacer muy bien el bien.

Nuestro Código de Ética y Conducta y el Compendio de nuestra Filosofía, contienen las máximas, criterios y modelos de conducta que buscan ser una guía e ideal de nuestro actuar diario. Juntos, son una promesa de bien común que estamos llamados a hacer vida todos los que colaboramos en Gentera, porque estamos convencidos de que somos capaces de realizar acciones que, por más pequeñas que sean, pueden hacer que cualquiera que se acerque a nosotros se sienta mejor y más feliz. Te invitamos a conocer y vivir este Código y ser juntos un agente de cambio en la industria y la sociedad para cumplir nuestro Propósito de impulsar sueños.

## **Introducción**

El Código está dividido en siete capítulos, que reflejan los principales ámbitos donde buscamos vivir y fortalecer una cultura ética, estableciendo las conductas esperadas:

1. Nuestra Filosofía
2. Conducta con los compañeros
3. Conducta con los clientes
4. Conducta con la empresa
5. Conducta con la sociedad, proveedores y la competencia
6. Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención
7. Lineamientos complementarios

Iniciamos por mencionar una síntesis de nuestra Filosofía, de la cual, comprometidos con la persona, se inspira y nutre nuestra ética; luego, establecemos las conductas hacia nuestros compañeros y, con estas bases, definimos nuestra conducta hacia nuestros clientes y nuestra empresa como grupo Genera. En el quinto capítulo definimos nuestra forma de actuar hacia la sociedad, nuestros proveedores y la competencia, porque nuestra interacción con ellos es esencial para poder llegar a más personas en menos tiempo; el sexto capítulo, lo hemos dedicado a darnos los medios y mecanismos con los que podamos denunciar los incumplimientos a nuestras conductas esperadas y resguardemos la vivencia de una cultura ética; finalmente, cerramos con los lineamientos complementarios, que contienen especificaciones con las que reforzamos algunos de los apartados contenidos en los capítulos que hemos mencionado.

Te presentamos a continuación cada uno de ellos.



CAPÍTULO I

# *Nuestra Filosofía*

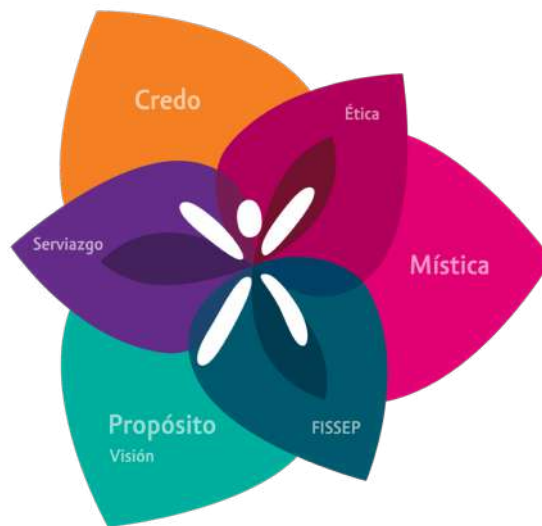


## CAPÍTULO I:

# Nuestra Filosofía

**Es nuestra forma de pensar y actuar.** En Genera tenemos profundas creencias (**Credo**) que reflejan la manera de entendernos y a nuestro entorno, plasman aquello que consideramos valioso, nos ayudan a ser fieles a la inspiración que nos dio origen y nos mueven a realizar cada acción con sentido de trascendencia (**Propósito**), impulsando el cumplimiento de nuestros sueños, y los de nuestras familias y clientes. Animados por este espíritu, buscamos crecer como personas para dar lo mejor y ser agentes de cambio, viviendo con valores (**Mística**) que nos llevan a ser mejores y felices.

A continuación, te presentamos el esquema de nuestra Filosofía:



## Credo

**Son las profundas convicciones que guían nuestro actuar diario.** Nos inspiran a trascender y construir un futuro mejor para nuestros clientes, colaboradores, sus familias y sus comunidades:

- Creemos en la persona y en su capacidad de superación para ser mejor.
- Creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestras vidas.
- Creemos que la exclusión es una causa de pobreza, y que, ofreciendo acceso a soluciones financieras competitivas y de calidad, generamos inclusión y desarrollo.
- Creemos en usar principios comerciales para ayudar a resolver problemas sociales.
- Creemos que, en el contexto adecuado, la rentabilidad es el motor del desarrollo y la creación de industrias competitivas y eficientes.
- Creemos que existe un espacio en donde conviven y se refuerzan el valor social, el económico y el humano.
- Creemos en el desarrollo sustentable y en el cuidado del medio ambiente.
- Creemos en el "Serviazgo" como un estilo de liderazgo basado en el servicio a los demás, que inspira y trasciende a través de servir, formar, crecer y dar resultados.
- Creemos que debemos aspirar a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme.

La sexta afirmación de nuestro Credo habla de los tres tipos de valor que generamos y la manera en que lo logramos:

**Valor social:** creciendo para ofrecer oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible, y compartiendo los beneficios obtenidos con las comunidades donde trabajamos.

**Valor económico:** construyendo modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables de los que todos se puedan beneficiar.

**Valor humano:** confiando en toda persona, en su disposición para crecer y autorrealizarse para ser mejor, y con educación financiera, utilizar las soluciones financieras para su beneficio.

De esta manera creamos valor compartido, trabajando en favor de la comunidad, representada por clientes, colaboradores, accionistas y sociedad en general.

## **Propósito**

Para nosotros lo más importante son las personas, y todo lo que hacemos es para que puedan alcanzar su bienestar y su felicidad. Es por ello que tenemos un Propósito trascendente: **impulsar sueños**, y nuestra Visión indica la forma de lograrlo: resolver las necesidades financieras de nuestros clientes, con sentido humano.

## **Mística**

**Es la vivencia de nuestros seis valores:**

- 1. Persona:** es el centro de nuestros valores.
- 2. Servicio:** nos damos a los demás porque nos interesa su bien.
- 3. Trabajo en equipo:** colaboramos con los demás, para lograr más.
- 4. Responsabilidad:** cumplimos con integridad nuestra palabra y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- 5. Pasión:** amamos todo lo que hacemos.
- 6. Rentabilidad:** hacemos más con menos para servir mejor.

Esta Filosofía inspira nuestro actuar ético y guía la forma en que logramos hacer el mayor bien posible en cualquier circunstancia, siendo la base de nuestro Código de Ética y Conducta.

Te invitamos a conocer nuestra Filosofía, sus fundamentos y evolución, a través del [Compendio de nuestra Filosofía](#)<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Puedes encontrar el Compendio en Intranet, en la sección Nuestra Filosofía > Recursos Filosofía > Compendio de nuestra Filosofía.



## CAPÍTULO 2

# *Conducta con nuestros compañeros*

## CAPÍTULO 2:

# Conducta con nuestros compañeros

## *Equidad de género y no discriminación<sup>7</sup>*

Basados en el principio de la dignidad de la persona, creemos que todo ser humano es único e irrepetible y tiene un valor en sí mismo. Respetamos su dignidad, sus derechos y obligaciones, y ponemos los medios que están a nuestro alcance para que logre su felicidad y autorrealización.

1. Reconocemos la igualdad entre todas las personas; ninguna persona es más que otra.
2. Reconocemos la dignidad de la persona, sin importar su género. Por ello, promovemos y vigilamos que nuestras políticas y prácticas contribuyan a generar un ambiente de equidad, inclusivo y respetuoso.
3. Creemos en la justicia de género. Valoramos el rol complementario de la mujer y del hombre en la sociedad y les ofrecemos igualdad de oportunidades, para que con sus talentos y esfuerzo, se desarrollen en todas sus dimensiones y fortalezcan a sus familias.
4. Rechazamos toda discriminación, que consiste en realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de origen étnico o nacional, género, expresión de género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efectos anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
5. Creemos que todas las personas son protagonistas de su propio desarrollo. Por ello, nuestro objetivo ante clientes y colaboradores es acercarles oportunidades de desarrollo.

## *Ambiente Laboral*

Nos esforzamos por crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de los participantes de Gentera y cualquier persona. Creemos firmemente que mantener un ambiente laboral sano y seguro es responsabilidad de los que formamos parte de Gentera. Por esta razón, es obligación de todos contribuir con acciones éticas que generen y consoliden un sano ambiente laboral. Por ello debemos:

1. Tratar a todos con calidez, cortesía, dignidad y respeto. Dar siempre un trato humano y personalizado.
2. Buscar que nuestras decisiones estén basadas en hechos; esto nos ayuda a relacionarnos con los demás de forma justa e imparcial.
3. Generar conversaciones efectivas desarrollando la capacidad de escucha y empatía.
4. Afrontar las conversaciones difíciles y conflictos del día a día poniendo a la persona en el centro y buscando llegar a resoluciones concretas.
5. Evitar hacer juicios de los demás y pedir perdón, reconociendo si ofendemos o hacemos pasar un mal momento a alguien.

<sup>7</sup> Este apartado de nuestro Código de Ética y Conducta se fundamenta en el contenido del capítulo 4 del Compendio de nuestra Filosofía, p. 19, así como en las directrices emitidas por la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (ONU).

Por lo anterior, de manera enunciativa mas no limitativa, y con miras a mantener un sano ambiente laboral y evitar su degradación, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Gestionar, comunicar, controlar, supervisar, vigilar o inspeccionar a cualquier persona con formas y exigencias que puedan confundirse con acoso laboral y contraríen total o parcialmente los valores y políticas promovidas por Gentera para generar un sano ambiente laboral basado en la confianza y el desarrollo de las personas.
2. Dirigirse a cualquier persona con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos, de forma agresiva, humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
3. Causar daños en la propiedad de otros de forma intencionada.
4. Tomar sin el consentimiento de un compañero(s) cosas personales y/o herramientas de trabajo.
5. Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga, sustancia ilegal o prohibida.
6. Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los festejos institucionales en los cuales esté permitido, evitando el abuso de dichas bebidas.
7. Favorecer a determinados colaboradores, asignando tareas preferentes, o permitiéndoles conductas o ventajas especiales, o concediéndoles promociones y aumentos sin sustento.
8. Penalizar a colaboradores con sanciones económicas que falten a las políticas y procedimientos establecidos.

## ***Violencia Laboral***

Es aquella que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

En Gentera desaprobamos cualquier forma de violencia laboral hacia cualquier persona a causa de su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra condición o conducta. Por ende, rechazamos cualquier tipo de discriminación, burla, acoso, abuso, hostigamiento, amenaza, coacción, agresión, violencia física o psicoemocional, así como el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual, o cualquier conducta que atente contra la dignidad humana o los derechos y libertades de cualquier persona.

Todos los participantes de Gentera debemos abstenernos de cualquier forma de violencia, ya que ésta puede afectar negativamente la dignidad y desempeño laboral de las personas.

## Acoso laboral y mobbing

El acoso laboral es una 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 laboral-profesional, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir o controlar o destruir, que suele presentar el hostigador.

Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente, vertical descendente o mixto, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

Puede llevarse a cabo de forma individual o grupal; cuando es grupal, se conoce como mobbing.

En Gentera rechazamos el acoso laboral en cualquiera de sus formas y reconocemos que adquiere gravedad cuando se realiza de manera grupal, y empeora cuando personas con liderazgo omiten tomar las medidas adecuadas para frenarlo, o incluso participan de él.

De manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o de cualquier otra índole.
2. Burlarse de una persona o utilizar palabras degradantes para describirla.
3. Difamar o dañar la imagen de un colaborador o excolaborador, cliente, proveedor o cualquier persona directa o indirectamente, de manera presencial o a través de cualquier medio electrónico, aplicación de mensajería o red social.
4. Intimidar o tomar represalias, cuestionar o indagar con los colaboradores si hicieron uso de los medios institucionales de denuncia o cómo contestaron encuestas de opinión sobre el clima laboral de su área.
5. Negar, a un compañero o jefe, material o información indispensable para el cumplimiento de sus funciones.
6. Promover e incitar odio, violencia en cualquiera de sus formas, rechazo, insultos, persecución, discriminación o exclusión a través de mensajes, publicaciones, imágenes o memes en las redes sociales y/o aplicaciones de mensajería instantánea.
7. Difundir sin el consentimiento de la persona afectada información personal, su estado de salud, preferencia sexual, así como situaciones de adicciones, que hayan estado o estén en centros de detención o instituciones para el cuidado de personas con discapacidades mentales o psicosociales, u otras situaciones de este tipo.
8. Hacer uso implícito o explícito de autoridad o antigüedad para que un colaborador realice o encubra actividades que violen las leyes, políticas internas, así como lo establecido en este Código.
9. Amenazar o amedrentar a un colaborador, en público o en privado, con despido, sanciones, evaluación de desempeño y/o planes de trabajo.

<sup>8</sup> Es horizontal cuando se realiza entre personas de la misma jerarquía; vertical descendente cuando la violencia proviene de personas de mayor jerarquía que el acosado; vertical ascendente cuando la violencia nace de un grupo de menor jerarquía que el afectado; y mixto, cuando la violencia se realiza entre personas de la misma jerarquía que el afectado, pero quien o quienes ocupan una posición de liderazgo omiten combatir la violencia o incluso se unen a ella.

## **Hostigamiento sexual y acoso sexual**<sup>9</sup>

El hostigamiento sexual es la forma de violencia que ejerce un jefe hacia un subordinado abusando de su poder, para llevar a cabo conductas sexuales lascivas a nivel verbal y/o físico.

El acoso sexual, en cambio, es el tipo de violencia que se ejerce sin que haya una relación de subordinación de la víctima al victimario, pero también con la finalidad de llevar a cabo conductas sexuales de la misma índole.

En ambos casos, esas conductas sexuales lascivas pueden consistir en pedir o realizar conductas sexuales no solicitadas, indeseables e incluso explícitamente rechazadas por quien las recibe, observa o ejecuta. Se distinguen tres grados en estas formas de violencia sexual:

- **Primero**, se manifiestan con invitaciones reiteradas a citas aún ante la negativa de la otra persona, preguntas, palabras, gestos, mostración de imágenes, videos o audios de índole sexual, así como exhibición o tocamientos lascivos frente a la persona afectada.
- **Segundo**, en el que se convierten en abuso sexual, consistente en que el victimario realice cualquier tipo de tocamientos hacia su víctima, forcejee con ella, o ejerza alguna índole de coacción psicoemocional para obligar la realización, observación o ejecución de conductas sexuales.
- **Tercero**, en el que ocurre una violación sexual en cualquiera de sus formas.

En Genera rechazamos y sancionamos el hostigamiento sexual y el acoso sexual en cualquiera de sus formas y grados, ya sea que ocurran dentro o fuera del horario laboral, así como dentro o fuera del lugar de trabajo. Bastará que cualquier participante de Genera realice una sola vez un acto de hostigamiento sexual o acoso sexual contra cualquier otra persona, ya sea colaborador, cliente, o cualquier tercero, para sancionarlo por el daño psicoemocional que causa a quienes lo sufren y por el efecto nocivo que puede generar para la reputación de Genera; lo anterior, con independencia de las acciones legales que procedan por dichas conductas hostigantes en contra del responsable.

Por esta razón cuidamos que nuestras atenciones, trato y palabras hacia los demás sean siempre respetuosas, de modo que no puedan confundirse con hostigamiento sexual, acoso sexual, ni con familiaridades que no corresponden al lugar ni a las relaciones profesionales que buscamos establecer.

De manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Genera debemos abstenernos de:

1. Realizar comentarios, bromas o proposiciones de índole sexual.
2. Compartir, publicar, enviar o difundir imágenes, datos, información, archivos o cualquier tipo de contenido sexual, entre los participantes de Genera o cualquier persona relacionada con Genera.
3. Hacer preguntas sobre la vida sexual de otra persona.
4. Invitar reiteradamente a una persona a citas, cuando ya se ha presentado la negativa por su parte.
5. Solicitar favores sexuales para sí o para una tercera persona, o realizar conductas de naturaleza sexual, sin el consentimiento de quien las recibe.

<sup>9</sup> El tratamiento a las denuncias en materia de hostigamiento sexual se realizará en estricto apego a la legislación local vigente de los países donde se encuentren nuestras empresas.

6. Presionar para obtener favores sexuales a cambio de otorgar beneficios laborales.
7. Aprovechar una posición de poder o liderazgo para pedir favores sexuales a un subordinado.
8. Obligar a otra persona, mediante cualquier tipo de amenaza, presión o violencia, a realizar, tolerar u observar conductas de naturaleza sexual, así como a observar imágenes, datos, información, archivos o cualquier tipo de contenido sexual.





## CAPÍTULO 3

# Conducta con nuestros clientes

## **CAPÍTULO 3:**

# **Conducta con nuestros clientes**

## ***Nuestra promesa de protección al cliente***

Para nosotros, lo más importante es la persona y nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo que se convierten en el centro de todo lo que hacemos y protegerlos es primordial en nuestro hacer diario.

Con el fin de continuar ofreciendo finanzas responsables, es fundamental que cumplamos con los siguientes principios:

1. **Productos y servicios adecuados:** diseñamos y ofrecemos productos y canales que atiendan diversas necesidades y características de las personas del segmento subatendido. Es indispensable analizar las necesidades específicas del cliente con la intención de que el producto o servicio ofrecido brinde valor y no le cause un daño que pueda afectar su salud financiera, su calidad de vida y patrimonio. Evitar las ventas agresivas.
2. **Prevención del sobreendeudamiento:** analizamos la información del cliente para determinar su capacidad de pago; a través del apego a políticas y procedimientos establecidos, nos esforzamos por prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes.
3. **Transparencia:** comunicamos a los clientes de forma clara y precisa los precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que los clientes comprendan, para que puedan tomar decisiones informadas. Asegurar capacitación suficiente y de calidad a los colaboradores.
4. **Trato justo y respetuoso hacia los clientes:** respetamos en todo momento la dignidad de nuestros clientes, comportándonos éticamente y ofreciéndoles un servicio cercano, cálido y de excelencia.
5. **Precios razonables:** cuidamos que los precios y los términos sean responsables y accesibles para nuestros clientes, permitiendo a la empresa ser sostenible.
6. **Privacidad de los datos del cliente:** los datos del cliente son protegidos conforme los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en el secreto bancario y por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares en México, así como las legislaciones en dicha materia vigentes en Perú.
7. **Mecanismos para la resolución de quejas:** informamos al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, los cuales se administrarán y resolverán oportunamente mediante un sistema institucional responsable y teniendo mecanismos de monitoreo y controles eficientes.

## ***Relación con clientes***

En coherencia con la promesa de protección que hemos hecho, al establecer relación con nuestros clientes nos comprometemos a cumplir las siguientes obligaciones:

1. Ser sencillos y empáticos con ellos, tratándolos con el mismo cuidado con que nos gustaría ser tratados.
2. Brindar un servicio de excelencia, cuidando ser profesionales, accesibles, colaborativos, cordiales y oportunos.

3. Buscar que todos con quienes trabajamos se comprometan a ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes.
4. Contribuir a la educación financiera de nuestros clientes promoviendo el uso responsable de los servicios financieros.
5. Escuchar las opiniones respecto a la calidad del servicio que reciben nuestros clientes, utilizando los canales formales de comunicación para dar seguimiento a tales opiniones y asegurándonos de que se enteren de la acción que se tomó, para que queden motivados a seguir retroalimentándonos.
6. Otorgar a todos las mismas oportunidades, sin generar falsas expectativas, realizando proceso de evaluación transparentes y equitativos.
7. Respetar y cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos, procedimientos y metodología.
8. Respetar los derechos y obligaciones de los clientes, socios o comisionistas como usuarios de algún servicio, considerando los principios de protección de cliente.
9. Realizar cualquier acto de cobranza en estricto apego a las leyes aplicables y a las buenas prácticas y costumbres, evitando dañar la imagen de los clientes, socios o comisionistas.

De manera enunciativa mas no limitativa, está prohibido:

1. Favorecer a un cliente, socio o comisionista, sobre otro.
2. Realizar ofrecimientos que no estén autorizados por Gentera o que no se puedan cumplir.
3. Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
4. Recibir pagos en efectivo de los clientes, a menos que se esté facultado para ello.
5. Beneficiar a un cliente deudor del pago recibido por otro cliente.
6. Realizar pagos a nombre del cliente, aun cuando éste último dé su consentimiento.
7. Condicionar el otorgamiento de un servicio financiero vinculado a la contratación de otro.
8. Mantener una relación sentimental con algún cliente o comisionista de nuestra zona de atención sin reportarla, ya que puede representar un conflicto de intereses.
9. Ejercer cualquier forma de violencia sexual o de género hacia nuestros clientes, exclientes, sus familiares o cualquier tercero, ya sea dentro o fuera de nuestras instalaciones, por medio de alguna de las herramientas que nos proporciona Gentera o de propiedad personal, con uso de uniforme o sin él, ni dentro o fuera de nuestro horario laboral. No hay tolerancia hacia cualquier acto de esta naturaleza.
10. Hacer tandas y realizar o solicitar préstamos personales de dinero a cualquier cliente o comisionista. Tratándose de operaciones de compra, venta o renta de todo tipo de artículos entre colaboradores y clientes o comisionistas, no podrán realizarse a crédito, salvo que se haya solicitado el visto bueno del área de Conflicto de intereses al correo [conflictodeintereses@gentera.com.mx](mailto:conflictodeintereses@gentera.com.mx), y se haya autorizado la operación.



**CAPÍTULO 4**

# ***Conducta con la empresa***

## **CAPÍTULO 4:**

# **Conducta con la empresa**

## **Integridad en nuestras relaciones**

En todas nuestras relaciones, sin importar si son realizadas hacia cualquier participante de Gentera, clientes, prospectos, candidatos, autoridades o persona en general, debemos evitar:

1. Tener o establecer relaciones de amistad, sentimentales, de complicidad o de cualquier otra índole, con cualquier persona que tenga alguna relación con la delincuencia organizada o puedan ser perjudiciales para Gentera. En el mismo sentido debemos evitar afirmar o expresar contar con ese tipo de relaciones con la finalidad de amedrentar a un cliente o colaborador.
2. Conducir a cualquiera de los participantes de Gentera para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de una persona.
3. Utilizar medios intimidatorios contra cualquier persona para forzar el debido cumplimiento de un contrato, acuerdo, pago, metodología o servicio a favor de Gentera o cualquier otra persona.
4. Recibir regalos de cualquier índole de parte de proveedores, candidatos a proveedores, servidores públicos, clientes, prospectos de clientes, miembros de otras empresas, o cualquier otra persona, con la finalidad de preservar la objetividad en el ejercicio de nuestras actividades y nuestra toma de decisiones.

## **Uso de activos y servicios**

Las herramientas de trabajo, insumos, bienes, recursos, y servicios que se nos proporcionan total o parcialmente, deberán ser utilizados con cuidado, diligencia, sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios, ni empleándolos de manera que se atente contra la moral y las buenas costumbres, se ponga en entredicho el buen nombre y marcas de Gentera o se realicen actividades ilícitas con ellas. De la misma forma, debemos respetar las herramientas de trabajo de todos los participantes de Gentera, evitando tomarlos o usarlos sin su consentimiento. Los participantes de Gentera que reciban cualquier activo o servicio de Gentera, serán responsables de los daños y perjuicios derivados de cualquier mal uso que hagan de ellos.

Para evitar un inadecuado uso de nuestros activos y servicios, de manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Utilizar las herramientas que de manera total o parcial nos proporciona Gentera con descuido, maltratos, desperdicios que ocasionen gastos innecesarios, o de modo que se atente contra la moral y las buenas costumbres, se ponga en entredicho el buen nombre y marcas de Gentera o se realicen actividades ilícitas con ellas. Tales herramientas pueden ser, de manera enunciativa mas no limitativa, equipos de cómputo, teléfonos, celulares, tabletas, servicios de correo, cuentas de correo institucionales, servicios de internet e impresión. En cualquier momento y forma, las personas autorizadas por Gentera podrán acceder a dichas herramientas, y Gentera podrá utilizar todo tipo de

información o contenido localizado en ellos, así como revisar el uso que le hemos dado al servicio de internet y de impresión<sup>10</sup>. Lo anterior, siempre en respeto a las leyes aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.

2. Utilizar de cualquier forma las herramientas de trabajo proporcionadas, total o parcialmente, por Gentera para fines ilegales, pornográficos o en contra de la moral o de las buenas costumbres.
3. Hacer mal uso de los recursos tangibles (automóvil utilitario, teléfono celular, tarjeta de gasolina, impresora, etc.) para llevar a cabo actos que vayan en contra de las leyes, la moral o las buenas costumbres, o de manera tal que dañen la imagen o reputación de Gentera, así como proporcionarlos o rentarlos a terceros.
4. Emplear un vehículo utilitario para transportar a clientes.
5. Compartir con terceras personas herramientas de trabajo, tales como los equipos de cómputo, teléfonos, celulares, tabletas, iPads o dispositivos móviles o informáticos, usuarios y contraseñas con acceso a los sistemas de información de Gentera, que nos hayan sido proporcionados.

Consulta los *Lineamientos complementarios sobre el adecuado uso de activos y servicios* para más información sobre este apartado de nuestro Código.

## **Conflicto de intereses**

Existe un conflicto de intereses, real o aparente, cuando nuestros intereses, los de nuestras familias<sup>11</sup> o de terceros<sup>12</sup> relacionados, hacen difícil nuestra decisión o actuación eficiente y objetiva, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de Gentera y sus accionistas.

Aun cuando no exista un conflicto de intereses real, si otras personas creen que sí lo hay, dudarán de la capacidad de los participantes de Gentera para actuar con objetividad; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de intereses, como el estar en un conflicto real, ya que dicha percepción puede dañar tanto la reputación de la persona, como la de Gentera y sus accionistas.

Por lo anterior buscamos:

1. Ser justos, dando a cada quien lo que le corresponde, sin negociar de manera ventajosa y actuando prudentemente buscando siempre hacer el bien.
2. Otorgar a todos nuestros posibles clientes y/o proveedores las mismas oportunidades, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.
3. Comunicarnos con nuestros clientes y/o proveedores, ya sea de modo formal o informal, de manera respetuosa, informativa, honesta y acorde a nuestra Filosofía.

<sup>10</sup> Realizar estas revisiones no se entenderá como una violación a los derechos consagrados en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). En el caso de Compartamos Financiera este proceso se lleva a cabo de acuerdo con la Ley de protección de datos personales N° 29733 y su Reglamento, requiriendo acceso autorizado por el Titular o un tribunal, y con la debida justificación de atender a un fin específico y adecuado.

<sup>11</sup> Familia: son aquellas personas que entre si tienen un vínculo de parentesco. El parentesco aplicable también a las personas que viven en Unión Libre, Unión de Hecho y/o Concubinato puede ser por consanguinidad, civil o afinidad. El parentesco por consanguinidad es el que existe entre personas que descienden de un mismo progenitor. El parentesco civil se refiere a la adopción, la cual crea un tipo especial de parentesco entre el adoptado y el adoptante, así como entre el adoptado y la familia del adoptante. El parentesco por afinidad es el que se contrae por el matrimonio entre el colaborador y los familiares de su cónyuge. El parentesco por afinidad es aplicable también a las personas que viven en Unión Libre, Unión de Hecho y/o Concubinato.

<sup>12</sup> Terceros: se refiere a todos aquellos casos en que se crea un vínculo sentimental o personal, que no forma parte del parentesco por consanguinidad o por afinidad. Por ejemplo: el noviazgo, compadrazgo, concuños, consuegros, padrinos, entre otros. Finalmente, forma parte de la clasificación de terceros si eres socio o dueño de una empresa o negocio, a pesar de que no tengas relación comercial con Gentera.

Con la finalidad de evitar conflictos de intereses, los participantes de Gentera atenderemos de manera permanente a los siguientes criterios:

- Transparencia del mercado. En toda operación, seguiremos las disposiciones aplicables y buenas prácticas de una conducta profesional íntegra, para contribuir al desarrollo transparente y ordenado de los mercados financieros (renta fija, mercado de dinero, cambiario, derivados, etc.).
- Análisis de la situación que puede generar conflictos de intereses. El análisis se hará en el marco de la normatividad vigente, los manuales de procedimiento establecidos y el presente Código. Reportar el posible conflicto no libera a los participantes de Gentera de su obligación de excusarse de actividades que lo ubiquen en un conflicto de intereses.
- Consulta al órgano interno que vigila la actividad de Gentera. En última instancia, el Director de Auditoría Interna y la persona involucrada en el conflicto, consultarán a el Comité de Ética y en su caso al Comité de Auditoría de Gentera, con el fin de que califique la situación y de ser necesario le dé solución.

Como participantes de Gentera, y en prevención de cualquier conflicto de intereses, es nuestra responsabilidad:

1. Revelar nuestras relaciones familiares o con terceros a nuestro jefe inmediato, así como al Director de Auditoría Interna. A este último a través de la herramienta<sup>13</sup> *Actualización de Información*<sup>14</sup> o mediante la cuenta de correo electrónico [conflictodeintereses@gentera.com.mx](mailto:conflictodeintereses@gentera.com.mx)<sup>15</sup>, con la finalidad de que Auditoría Interna valore si nuestra relación reportada representa un conflicto de intereses o la apariencia de uno, y dictamine las acciones necesarias para evitarlo.
2. Informar de inmediato y por escrito al Director de Auditoría Interna en caso de prestar servicios de consultoría o ser consejeros de empresas o negocios que representen o puedan representar competencia directa o indirecta con cualquier giro de negocios de Gentera. En todo caso, no podremos hacer uso de información confidencial o privilegiada a la que tengamos acceso por virtud de nuestro cargo y deberemos sujetarnos a las sanciones correspondientes en caso de contravenir este punto.
3. Comunicar a nuestro jefe inmediato y al Director de Auditoría Interna cualquier situación que pudiera constituir potencialmente un conflicto de intereses, incluyendo aquellas que se originen con motivo de las inversiones personales y/o de negocios propios o en sociedad con otro u otros, como pueden ser: colaboradores, clientes, proveedores, etc. Deberemos proporcionar, a petición del Consejo de Administración o de la Asamblea de Accionistas en el caso de consejeros, información respecto de nuestras inversiones personales y documentación que permita identificar la transparencia y su no contraposición a los intereses de los clientes y accionistas de Gentera.
4. Cumplir con las políticas y procedimientos internos establecidos, así como los que la ley de cada país prevea para aquellas operaciones de compra venta de bienes o servicios que se realicen con partes relacionadas. La omisión o, en su caso, la falta de aviso oportuno de riesgo de conflicto de intereses dará lugar a que intervenga el Comité de Ética.

<sup>13</sup> Esta herramienta está disponible los 365 días del año.

<sup>14</sup> En Compartamos Financiera se debe seguir el procedimiento de actualización de vinculados a través del módulo de Recursos Humanos de CFIS, en caso de cambio de estado civil o relaciones de parentesco. Para reportar relaciones amorosas o algún otro tipo de posible conflicto de intereses se deberá reportar directamente al área de Auditoría Interna.

<sup>15</sup> Actualización de Información disponible en la intranet institucional (Herramientas > Actualización de información) y en la página web <https://sci.compartamos.com/>

Para evitar un conflicto de intereses, de manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Vender o llevar cualquier tipo de producto o servicio distinto a los que ofrece Gentera a nuestros clientes, así como cualquier producto o servicio por el cual se obtenga un beneficio directo o indirecto.
2. Asistir como ponentes o participantes a algún foro, invitados por un proveedor, sin previa autorización de la dirección ejecutiva de Relaciones Institucionales y de la dirección a la que pertenezcamos. La autorización correspondiente podrá otorgarse con las limitantes que se consideren necesarias.
3. Adquirir bienes o servicios a crédito ofrecidos por nuestros clientes, ya que compromete la recuperación de los créditos.
4. Dar o recibir préstamos personales de clientes, socios, proveedores, comisionistas, o comercios Yastás, así como dar o recibir préstamos personales entre un colaborador y su jefe inmediato, sea en dinero o en especie.
5. Ocultar o negar una relación familiar o sentimental entre participantes de Gentera o con un tercero y no reportarla en los medios institucionales para tal efecto.
6. Ejercer coerción o participar de forma directa o indirecta en la contratación de familiares.
7. Atender directamente a clientes que sean nuestros familiares. En caso de que un familiar nuestro desee ser cliente de Gentera, deberá ser atendido por otro colaborador ajeno a la relación familiar.
8. Aprobar cualquier tipo de producto o servicio ofrecido por Gentera cuando sean familiares directos (con consanguinidad hasta cuarto grado, es decir, tatarabuelos, bisabuelos, abuelos, tíos abuelos, tíos, padres, hermanos, hijos, primos, sobrinos, nietos, sobrinos nietos, bisnietos y tataranietos)<sup>16</sup>, conforme aplique en las metodologías de los productos que ofrece Gentera.
9. Condicionar u obligar a cualquier participante de Gentera a participar en rifas, eventos extra laborales, actividades de voluntariado y donativos monetarios o en especie a la Fundación, reuniones de área o para cualquier otra finalidad.
10. Realizar internamente venta de productos para beneficio propio, aprovechando las solicitudes de apoyo en especie que se realizan para actividades de voluntariado.

En caso de existir un matrimonio o una relación sentimental entre personas vinculadas a Gentera, no se permitirá la subordinación directa o que la unión entre ambos represente un conflicto de intereses para las áreas en las que laboran. En el mismo sentido, los familiares en primer grado (padres e hijos) no podrán ocupar una posición que se encuentre dentro de la misma línea de mando e influencia; y los familiares en primer grado (padres e hijos) de un consejero no podrán ocupar una posición que se encuentre dentro de la línea de mando e influencia del comité que presida.

Consulta los *Lineamientos complementarios para prevenir conflictos de intereses* para más información sobre este apartado de nuestro Código.

<sup>16</sup> Compartamos financiera, esta prohibición se extiende hasta parientes del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de acuerdo a la normativa.



## **Corrupción**

La corrupción puede presentarse a través de distintos tipos de conductas y situaciones; sin embargo, de manera general, consiste en el abuso intencional del poder, posición o autoridad para obtener un beneficio propio, de un tercero, o bien, inducir a otros a hacerlo, por medios indebidos y/o ilegales.

Es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia, por eso la rechazamos siempre y totalmente 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.

Por lo anterior, nos esforzamos por ser honestos en nuestro comportamiento y en el manejo de bienes materiales, conocimientos e información, y realizamos cursos y evaluaciones de capacitación, recertificación y actualización en materia de prevención de corrupción.

De manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Realizar acciones que, indebidamente, puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier participante de Gentera que encuentre en el desempeño de sus funciones.
2. Influir o ejercer, indebidamente, coerción sobre cualquier participante de Gentera para que responda encuestas institucionales sin libertad de elección ni opinión.
3. Exigir a los clientes una contraprestación, regalo, favor o cualquier tipo de beneficio para proporcionarle un servicio o producto que ofrece Gentera.
4. Prometer o entregar directa o indirectamente pagos de facilitación, entendidos éstos como la entrega de cantidades de dinero o de favores de cualquier especie, para conseguir la realización de algún acto, evitar algún evento o la agilización de determinados trámites a instituciones del sector público y/o funcionarios públicos.

Consulta los *Lineamientos complementarios para evitar la corrupción y el fraude* para más información sobre este apartado de nuestro Código.

## **FRAUDE**

El fraude es una forma de corrupción que puede cometerse a través de distintos tipos de conductas y situaciones, pero, de manera general, en Gentera se considera que nos encontramos frente a un fraude cuando una persona, de manera intencional y a través del engaño, abusa de la confianza que Gentera ha depositado en ella y/o de sus facultades de trabajo, para obtener algún beneficio para sí misma o un tercero, ocasionando o pudiendo ocasionar, una pérdida financiera o daño a la empresa y/o a cualquiera con quien ésta tenga relación (clientes, colaboradores, proveedores, socios, empresas subsidiarias, entre otros). De manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros, operaciones, información contable, o cualquier documento, comprobante o solicitud, que beneficie o sustente un trámite o información.

2. Ocultar, alterar o falsificar información relativa a encuestas institucionales o indicadores de desempeño.
3. Completar transacciones sin el soporte adecuado; o colocar productos sin justificación, o sin la presencia o autorización expresa del cliente, o bien, condicionándolo o forzándolo.
4. Falsificar o alterar la información de los colaboradores, clientes, socios, comisionistas, proveedores, así como su firma autógrafa, huella dactilar, datos personales, financieros y sensibles.
5. Tomar o sustraer dinero de los clientes o de cualquiera de las empresas de Genera para beneficio propio o de un tercero, ya sea de manera directa o a través de algún instrumento bancario, créditos y/o productos otorgados a nombre de los clientes.

Consulta los *Lineamientos complementarios para evitar la corrupción y el fraude* para más información sobre este apartado de nuestro Código.

## **Manejo de información**

### **CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Todas las personas sujetas a este Código debemos cumplir con el manejo adecuado de la información conforme a su clasificación en “información secreta”, “información confidencial” e “información no restringida”.

### **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SECRETA Y CONFIDENCIAL**

Todo manejo de la información secreta y confidencial de Genera debe cumplir los siguientes lineamientos:

1. Ninguno de los participantes de Genera podrá, con excepción de las partes directamente involucradas en alguna transacción, negocio o asunto relacionado con Genera, utilizar, discutir, enviar, publicar, compartir, difundir, transmitir, copiar, obtener, extraer o revelar cualquier información secreta o confidencial con dichas transacciones, negocios o asuntos, sin previa autorización expresa y por escrito.
2. Resguardar, proteger y cuidar la información a través de mecanismos apropiados y eficaces de seguridad y privacidad que eviten su divulgación y mal uso.
3. No comentar sobre la existencia de información secreta y/o confidencial, ni dejarla al alcance de terceras personas que no estén autorizadas legalmente para conocerla.
4. Proporcionar la información de clientes y colaboradores únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado por las autoridades competentes.
5. No utilizar, discutir, divulgar, enviar, publicar, revelar, compartir, difundir, transmitir, copiar, extraer, obtener, brindar o revelar información secreta o confidencial de Genera, salvo que sea necesario para el desarrollo de nuestras funciones y siempre respetando lo establecido por las leyes y disposiciones en materia de seguridad de la información y datos personales.
6. Conocer, comprender y cumplir cualquier tipo de control, medida de seguridad, política, protocolo, procedimiento, capacitación y estándar aplicable en Genera para la protección, seguridad, confidencialidad y manejo adecuado de la información y protección de datos personales.

## **CONSIDERACIONES ESPECIALES SOBRE INFORMACIÓN SECRETA**

El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por Gentera a través de la Bolsa Mexicana de Valores, constituye información secreta para los efectos de la Ley del Mercado de Valores, así como aquella que se defina con este mismo carácter por la normatividad vigente en los países donde Gentera tiene operaciones.

No será necesario que conozcamos todas las características del evento relevante para que contemos con información secreta, siempre que la parte de conocimiento o información a la que tengamos acceso pueda incidir en la cotización o precio de las acciones de Gentera.

Se entiende por evento relevante al acto o actos, hechos o acontecimientos, de cualquier naturaleza, que influyan o puedan influir en los precios de las acciones que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Valores y aquellos que de tiempo en tiempo, a través de las disposiciones generales, emita la autoridad reguladora correspondiente.

Los participantes de Gentera con acceso a información secreta, están obligados a guardar total confidencialidad de la información que conozcan o a la que tengan acceso, por lo que deben abstenerse de usarla, transmitirla, compartirla, enviarla, extraerla, copiarla, publicarla, difundirla o revelarla, salvo que, por motivo de sus funciones, la persona a la que se le transmita o proporcione deba conocerla y se respeten las leyes o disposiciones en materia de protección y seguridad de la información y datos personales.

## **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN NO RESTRINGIDA**

Los consejeros, comisarios y colaboradores son responsables del uso adecuado de la información no restringida dada a conocer por Gentera a través de los canales de comunicación autorizados.

En cualquier situación, los consejeros, comisarios y colaboradores tienen la obligación superior de cuidar el buen nombre, la reputación, las marcas e imagen de Gentera, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

En relación a la información no restringida de Gentera, se deben considerar los siguientes lineamientos:

1. Todos los colaboradores que tengan la responsabilidad de entregar o distribuir publicidad deberán velar por:
  - a. Contar con los permisos legales e internos necesarios para su distribución en la localidadde que se trate.
  - b. Que el material no presente contenidos o promociones no autorizadas por Gentera.
  - c. No deberá ser engañosa o falsa, ni tendiente a inducir al error o confusión al público.
2. Previo al uso de activos de propiedad intelectual de Gentera, se deberá asegurar que se encuentren registrados o en trámite de registro por parte de la autoridad competente y que no violen los derechos de terceros.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD

En Gentera contamos con políticas y procedimientos de seguridad de la información. Todos los integrantes de Gentera debemos aprobar satisfactoriamente el curso de *Seguridad de la información y protección de datos personales* dentro del periodo definido por la dirección ejecutiva de Gobierno, riesgos y cumplimiento. En el caso de Compartamos Financiera, este curso deberá realizarse y aprobarse dos veces al año.

Con el objetivo de garantizar el derecho que tienen las personas a decidir a quién y para qué proporcionan su información personal, en Gentera contamos con los mecanismos para dar cumplimiento a las legislaciones en materia de Protección de Datos Personales y/o Privacidad, con la finalidad de proveer certeza y seguridad a los Titulares de datos personales que tienen una relación con Gentera.

En congruencia con esto, todos los integrantes de Gentera estamos obligados a:

1. Contactar al Oficial de seguridad de la información al correo [seguridadinformacion@gentera.com.mx](mailto:seguridadinformacion@gentera.com.mx) en México, y a [segurinfo@compartamos.pe](mailto:segurinfo@compartamos.pe) en Perú, para resolver dudas y contar con la asesoría necesaria sobre el uso y manejo apropiado de la información de Gentera para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, así como para notificar cualquier sospecha de un incidente de seguridad de la información.
2. Notificar de manera inmediata al Oficial de Privacidad todas aquellas actividades referentes a nuevos tratamientos de datos personales, así como las posibles vulneraciones sobre los datos personales, financieros/patrimoniales sensibles de los que se tenga conocimiento. En México al correo electrónico [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx) y en Perú a [LPDP@compartamos.pe](mailto:LPDP@compartamos.pe)

Consulta los *Lineamientos complementarios para el adecuado manejo de la información* para más información sobre este apartado de nuestro Código.

## Cuidado del buen nombre y las marcas de Gentera

Se refiere a la responsabilidad que tenemos de dar una buena imagen de Gentera viviendo nuestro Código de Ética y Conducta y protegiendo el buen nombre de nuestras empresas. Especialmente para los líderes de nuestra organización, esto constituye un llamado a dar testimonio de la vivencia de los más altos estándares de conducta que nuestros valores promueven, tanto con nuestros colaboradores como con nuestros clientes.

Adicionalmente, es nuestra obligación portar adecuadamente el uniforme vigente con los elementos que indique el *Código de vestimenta* de cada empresa, para tener una presentación acorde con la práctica profesional y financiera.

Para cuidar el nombre y marcas de Gentera, de manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. Utilizar las herramientas de trabajo que se nos brindan en situaciones que puedan afectar o poner en entredicho el buen nombre de Gentera.
2. Portar nuestro uniforme para actividades no institucionales, distintas al desempeño de nuestras funciones, en connatos de riñas o peleas, así como en acciones que contravengan el marco legal local vigente, y/o que generen un escándalo público que ponga en entredicho el buen nombre de las marcas de Gentera.
3. Protagonizar, participar o inducir a otros a realizar acciones que transgredan el marco legal vigente, generen escándalo público y/o atenten contra la moral y las buenas costumbres, y causen, entre otras cosas, perjuicio, agravio o amenaza a nuestros clientes, y/o daño a nuestra relación con cualquiera de ellos. Dichas acciones comprenden aquellas realizadas de manera personal o a través de cualquier medio electrónico, portando o no el uniforme, estando o no en nuestras instalaciones, así como aquellas hechas dentro o fuera de nuestro horario laboral.
4. Utilizar las instalaciones para cualquier actividad en contra de la moral y buenas costumbres.
5. Hacer mal uso de las marcas (subir información, opinar, criticar, entre otros) en medios electrónicos, foros, redes sociales o cualquier otro medio.

En congruencia, nuestra publicidad siempre debe ser veraz, cuidando una comunicación respetuosa que no atente a las buenas costumbres ni valores universales, y dé cumplimiento a nuestro *Manual de marca*.

En el caso de personas que no sean colaboradores y hagan mal uso de la imagen o atenten contra ella a través de cualquier medio o forma, Gentera. iniciará acciones legales con las autoridades correspondientes para proceder en su contra y responder por el daño causado.

Además del cuidado de las marcas de Gentera. también respetamos las marcas de nuestros competidores y de cualquier otra persona, por lo cual, está prohibido utilizar marcas que no pertenezcan a Gentera (salvo que se cuente con la autorización expresa por parte de su titular), así como generar o utilizar marcas que sean tan parecidas a las de un tercero, de manera tal, que puedan generar confusión en el público.



## CAPÍTULO 5

# *Conducta con la sociedad, proveedores y la competencia*

## CAPÍTULO 5:

# Conducta con la sociedad, proveedores y la competencia

### Relación con autoridades

En Gentera, los colaboradores regimos nuestras relaciones con estricto apego a la legislación laboral, al Contrato Individual de trabajo y al Reglamento Interior de Trabajo. Tanto el Contrato Individual de Trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, como la normativa o disposiciones internas de Gentera, cumplen estrictamente con la legislación aplicable y con los tratados internacionales en materia de trabajo. Adicionalmente, nos sometemos a las leyes y reglamentos que establecen las diferentes autoridades en el desarrollo de nuestras actividades. Por eso, los participantes de Gentera, nos apegamos a los siguientes lineamientos:

1. Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de Gentera.
2. Avisar a nuestro jefe inmediato y al Director Auditoría Interna en caso de que las autoridades señalen, o las revisiones internas descubran que Gentera, no está cumpliendo con alguna ley o regulación de cualquier nivel gubernamental en los países donde tenemos presencia, para que consejeros, comisarios y/o colaboradores responsables, actúen para regularizar la situación y evitar posibles inconveniente y/o gastos derivados de la misma.

### Relación con proveedores

Trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores y poseen una reputación de integridad y ética en sus relaciones y negocios. Garantizamos esto apegándonos a los siguientes criterios:

1. Ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo, honesto y justo en cada transacción que realicemos con ellos.
2. Llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.
3. Elegir con imparcialidad a nuestros proveedores, basados en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
4. Dar a conocer nuestro Código de Ética y Conducta para proveedores a nuestros proveedores, asegurando que se vea reflejado su comprensión y vivencia en los servicios que brinden a Gentera.
5. Dar un trato digno, respetuoso y justo a todo proveedor.
6. Mantener nuestra objetividad en los procesos de selección y permanencia de un proveedor, negándonos a aceptar regalos, viajes, descuentos, productos o servicios para beneficio individual. Está prohibido recibir regalos de cualquier índole de parte de ellos.
7. Dar a conocer el *Aviso de Privacidad integral Proveedores Empresas Gentera*, y el *Aviso de Privacidad Integral Prospectos a Proveedores Empresas Gentera* que se encuentran publicados en el portal Gentera, [www.gentera.com.mx](http://www.gentera.com.mx) sección Aviso de Privacidad, asegurando el entendimiento de los proveedores respecto a la información que se recaba de ellos, su consentimiento y finalidades del tratamiento dentro de los procesos de adquisición, selección y contratación de servicios.

## **Relación con la competencia**

La experiencia nos demuestra que la competencia es sana; nos obliga a ser mejores, más eficientes, a hacer mejor nuestro trabajo y a ser los mejores en nuestro ramo. Al final, el cliente debe ser el más beneficiado porque puede elegir la mejor opción. Por esta razón, nunca emprenderemos acciones encaminadas a restringir la competencia y nos regiremos por los siguientes lineamientos:

1. Conocer a nuestros competidores y sus productos a través de la información que ellos mismos hacen pública, para cuidar que nuestros comentarios o declaraciones respecto de ellos sean objetivos, justos y veraces.
2. Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación o la tergiversación, descrédito o falsificación de algún hecho o información específica sobre nuestra competencia.
3. Comercializar nuestros productos y servicios por sus propios méritos.
4. Utilizar información no restringida de otras empresas exclusivamente para fines comerciales legítimos, y facilitarla únicamente a los colaboradores que la necesiten para realizar sus funciones.
5. Ser claros cuando los clientes nos pregunten si alguna otra empresa, institución o banco es o no parte de Genera, o si algún excolaborador sigue siendo parte de Genera, pero nunca aprovechar esa oportunidad para descalificarlos.

Con base en lo anterior, de manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Genera debemos abstenernos de:

1. Reunir información sobre la competencia por medios no éticos, como falsear la propia identidad, inducir a un accionista, consejero, colaborador o proveedor de la competencia a divulgar información confidencial, u obtener acceso a la información confidencial de la competencia, ya sea directamente o a través de terceros.
2. Discutir con la competencia precios, propuestas, márgenes, costos, rebajas, términos de venta, capacidades de distribución, clientes, planes comerciales o estrategias de distribución actuales o futuras para productos o servicios de la competencia. La única excepción a esta regla es cuando la competencia divulga públicamente esta información.
3. Llegar a acuerdos con competidores como medida destinada al reparto de clientes y/o territorios de venta.
4. Obtener por medios impropios secretos comerciales u otra información secreta o confidencial de nuestros competidores.
5. Contratar a personas de la competencia sólo con el objeto de obtener información confidencial de la empresa de donde proceda.
6. Utilizar como recursos de venta las malas acciones de la competencia. Por el contrario, nosotros debemos enfocarnos en hablar de las ventajas de Genera.
7. Retirar, cubrir o modificar propaganda de la competencia.
8. Caer o inducir en provocaciones de personal de la competencia. Al contrario, nosotros siempre ofreceremos un trato respetuoso que refleje nuestros valores.
9. Ridiculizar los intentos de crecimiento de otra empresa, banco o institución.
10. Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con el objeto de influir artificialmente en sus precios.
11. Trabajar o colaborar simultáneamente con otra organización que sea competidor de Genera.



## **Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)**

El Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo<sup>17</sup> son delitos graves; el primero es el proceso a través del cual se trata de ocultar, disfrazar o encubrir el origen de los recursos generados mediante la realización de una actividad ilícita con el objetivo de que parezcan legítimos; y el segundo, consiste en la aportación, financiación o recaudación de recursos o fondos económicos que tengan como fin provocar alarma, temor o terror en la población mediante el uso de amenazas o violencia por parte de individuos o grupos, contra personas o sectores de una sociedad, con la finalidad de obligar a los gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso.

El área de Prevención de Lavado de Dinero, a cargo del Oficial de Cumplimiento de Gentera, es la encargada de realizar revisiones de clientes, candidatos, arrendadores, proveedores y cualquier tercero que desee tener una relación contractual con Gentera y sus empresas.

En Gentera contamos con procedimientos para la Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo, y todos estamos obligados a:

1. Realizar y aprobar satisfactoriamente el curso de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo dentro del periodo definido por la Gerencia de Prevención de Lavado de Dinero, con aprobación del Comité de Comunicación y Control.
2. Conocer y aplicar debidamente las políticas de identificación y conocimiento del cliente y usuario.
3. Realizar a través de Gentera y sus empresas únicamente operaciones con recursos lícitos.
4. Reportar inmediatamente cualquier posible Operación Sospechosa, Inusual o Interna Preocupante que se detecte con clientes o colaboradores a través de los siguientes medios confidenciales, auditable y seguros:

En México al Oficial de Cumplimiento a través de:

- Gentérate / Reportes PLD
- Intranet / Herramientas / Reportes PLD

Proveedores, Donatarias, Arrendadores y demás contrapartes, a través del correo electrónico:

[oficialcumplimiento@compartamos.com](mailto:oficialcumplimiento@compartamos.com)

Todos los reportes serán analizados por el área de Prevención de Lavado de Dinero y, en su caso, puestas a consideración del Comité de Comunicación y Control para evaluar si deben ser reportadas a las autoridades competentes.

En Perú, al Oficial de Cumplimiento por cualquiera de los siguientes medios:

- CFIS en el módulo "Registro de Operaciones Inusuales".
- Correo electrónico: [oficial.cumplimiento@compartamos.pe](mailto:oficial.cumplimiento@compartamos.pe)

5. Solicitar información, asesoría o resolver cualquier duda necesaria en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:

- México: [oficialcumplimiento@compartamos.com](mailto:oficialcumplimiento@compartamos.com)
- Perú: [oficial.cumplimiento@compartamos.pe](mailto:oficial.cumplimiento@compartamos.pe)

<sup>17</sup> En Compartamos Financiera los colaboradores deberán apegarse a los procedimientos y disposiciones correspondientes al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo ("Sistema de Prevención") y garantizar el deber de reserva indeterminado de la información relacionada, considerados especialmente en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo ("Manual") y demás instructivos expresos adicionales, así como en la normativa dictada en relación con el Sistema, principalmente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS).



## CAPÍTULO 6

# *Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención*

## CAPÍTULO 6:

# Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención

Nuestro Código de Ética y Conducta se revisa y, en caso de ser necesario, se actualiza por lo menos una vez al año con la finalidad de que contemos con un documento siempre adecuado a la realidad de nuestras empresas, colaboradores y clientes, y al día en estándares éticos, mejores prácticas y legislaciones internacionales y locales vigentes.

Cualquier integrante de Genera puede proponer modificaciones al Código, para ello, a través de los medios de comunicación institucional, se darán a conocer las fechas en que se recibirán las propuestas de modificación. El periodo de recepción de propuestas estará abierto durante 30 días naturales, y las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico a la cuenta [actualizacionce@genera.com.mx](mailto:actualizacionce@genera.com.mx) respetando los siguientes lineamientos:

1. Citar el texto que deseas modificar o eliminar y la página donde se encuentra.
2. Realizar la propuesta de modificación, eliminación o adición y fundamentarla indicando por qué es relevante o necesaria.
3. Realizar propuestas de contenido; no se atenderán propuestas de estilo.

La Mesa de revisión técnica responderá de recibido a todos los integrantes de Genera que hayan enviado una propuesta. Posteriormente evaluará cada una de ellas para dictaminar si son viables o no, y les dará a conocer el resultado de dicho dictamen. La cuenta [actualizacionce@genera.com.mx](mailto:actualizacionce@genera.com.mx) será el medio de comunicación para este propósito.

Las propuestas dictaminadas como viables por parte de la Mesa de revisión técnica serán validadas por el Comité de Ética de Genera y formalmente presentadas por éste ante el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración para solicitarles su aprobación.

La Mesa de revisión técnica está conformada por los responsables de la dirección ejecutiva de Gobierno, riesgos y cumplimiento, de las direcciones de Jurídico y Auditoría Interna, así como de las subdirecciones de Relaciones laborales, Ética Organizacional y Filosofía, y la gerencia de Cultura Ética.

Esta Mesa es la única facultada para evaluar las propuestas de actualización; si no se recibieran propuestas de actualización en los tiempos y medios establecidos para tal efecto, dicha Mesa será la encargada de sesionar anualmente para evaluar si el Código requiere alguna actualización y ejecutar el proceso indicado para su aprobación.

## Comité de Ética

Es el órgano de gobierno responsable de velar por promover una cultura ética en México y Perú.

### INTEGRACIÓN

El Comité de Ética está conformado por once integrantes con los cargos y roles que se indican a continuación:

CARGO DEL TITULAR	ROL
Presidencia de Gentera	Presidente
Dirección de Filosofía y Vocación Social	Vicepresidente
Subdirección de Ética Organizacional	Secretario
Presidencia del Comité de Auditoría de Gentera y Compartamos Banco	Integrante
Dirección Ejecutiva de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento	Integrante
Dirección Ejecutiva de Personas	Integrante
Dirección Ejecutiva de Operaciones	Integrante
Dirección Ejecutiva de Producto	Integrante
Dirección de Auditoría Interna	Integrante
Dirección de Crédito Grupal	Integrante
Subdirección de Relaciones Laborales y Servicios	Integrante

El nombramiento de los integrantes del Comité es permanente en función de su encargo en Gentera, siempre y cuando no sean objeto de alguna sanción por incumplimiento a alguno de los lineamientos de este Código.

### FUNCIONES

El Comité de Ética tiene los siguientes cuatro objetivos con alcance a todas las empresas de Gentera en México y Perú:

1. Evaluar las violaciones al Código de Ética y Conducta que se le presenten por parte de colaboradores y escuchar a las distintas partes involucradas para resolver, según sea el caso, la aplicación de sanciones de acuerdo a lo estipulado dentro del Reglamento Interior de Trabajo, exceptuando aquellos asuntos que, por su naturaleza, deban ser atendidos directamente por el Consejo de Administración. Dichas sanciones serán inapelables, consistentes y congruentes en todo momento con la severidad de la falta al Código que dio lugar a su imposición.
2. Garantizar la coordinación entre las diferentes áreas que aseguran el cumplimiento de nuestro Código de Ética y Conducta, la atención de los medios de denuncia, la tipificación de las faltas al Código, la estandarización de las sanciones derivadas por incumplimientos normativos y las consecuencias que éstas tengan en los procesos de talento y evaluación de desempeño, entre otros.
3. Proponer actualizaciones y cambios al Código de Ética y Conducta, así como valorar y definir en su conjunto aquellas que la Mesa de revisión técnica haya propuesto y validado, y las que ésta hubiera juzgado viables de parte de los colaboradores de Gentera, para solicitar posteriormente la aprobación del Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.

4. Evaluar, definir y validar los temas sobre los que se formará a las diferentes audiencias internas en materia de ética, y asegurar que sean difundidos de manera efectiva, así como monitorear los resultados de los procesos formativos en ética.

## **Medios de denuncia**

Son los medios de comunicación a través de los cuales reportamos el incumplimiento de las conductas que establece nuestro Código en cualquiera de las empresas de Gentera en México y Perú.

Antes de hacer cualquier tipo de consulta o denuncia, ya sea identificándonos o de manera anónima, debemos tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Razonar muy bien antes de actuar y evaluar si nuestra percepción de los hechos es correcta.
2. Consultar nuestro Código de Ética y Conducta para identificar qué conducta es la que se está infringiendo.
3. Proceder con confianza comunicando nuestra decisión a través de los medios de denuncia institucionales. Aportar elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles que hayan estado a nuestro alcance sin necesidad de hacer una investigación por nuestra cuenta. Es nuestra obligación cooperar con Gentera de acuerdo a lo que nos indique el área de Seguimiento a denuncias para la investigación de hechos que hayan materializado una violación al Código en los que esté posiblemente relacionado un colaborador; esto incluye facilitar cualquier información necesaria, incluyendo aquella de carácter financiero o patrimonial que se encuentre disponible en las Sociedades de Información Crediticia<sup>18</sup>.
4. Guardar absoluta confidencialidad. No comentar con nadie sobre nuestro acercamiento a los medios de denuncia, ya que se pone en riesgo la integridad de los involucrados, la confidencialidad del tema, así como el proceso de investigación.

El tratamiento de las denuncias a través de los medios institucionales nos garantiza su absoluta confidencialidad. Sabemos que un valor muy importante es la honestidad, por lo que debemos comprometernos con hacer denuncias de manera objetiva y fundamentada<sup>19</sup>. Por esta razón, cualquier abuso al usar los medios de denuncia, ya sea por falsedad en la declaración, invención o falsificación de pruebas, dolo o engaño de cualquier tipo antes, durante o después del proceso de denuncia, será sancionado de acuerdo a la gravedad que le corresponda.

### **Estos son nuestros medios de denuncia:**

- Correo: [denuncia@gentera.com.mx](mailto:denuncia@gentera.com.mx)
- Teléfonos (las llamadas son gratuitas, los 365 días del año, las 24 horas del día):
  - México: 800 5061 264, seleccionando la opción 3
  - Perú: 08000 0903
- Buzón de transparencia a través de la página web de Gentera:
  - [www.gentera.com.mx](http://www.gentera.com.mx) > Quiénes somos > Código de Ética > **Buzón de transparencia**

<sup>18</sup> Esta consulta a la Sociedad de Información Crediticia deberá realizarse con la autorización expresa del colaborador para cumplir con las normas vigentes en la materia.

<sup>19</sup> En México, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social requiere que las empresas cumplan la norma NOM-035-2018, garantizando contar con el soporte y seguimiento de las denuncias que se presenten, así como con el tratamiento confidencial de cada una de ellas.

El área de Seguimiento a denuncias es quien se encarga de recibir las denuncias de todas las empresas, realizar las investigaciones pertinentes y turnar los resultados al Comité de Ética. En Compartamos Financiera será el representante de Seguimiento a denuncias quien realice la investigación de manera local.

El área de Seguimiento a denuncias, en el transcurso del procedimiento de denuncias, y basada en la gravedad del hecho denunciado, podrá establecer medidas provisionales de protección, cautelares o precautorias, en beneficio de los denunciantes.

Tales medidas podrán consistir, enunciativamente, en el cambio de plaza y ubicación del espacio laboral, con el fin de que, mientras se desarrolle el procedimiento, el denunciante no conviva con la persona que ha sido imputada en la denuncia. Una vez que el Comité de Ética determine las acciones a ejecutarse derivadas de una denuncia, dicha área será responsable de activar los mecanismos de protección al denunciante, para evitar cualquier represalia en su contra.

### ***Garantías de los denunciantes***

El Comité de Ética y el área de Seguimiento a denuncias en México y sus representantes en Perú se comprometen a cumplir con los más altos estándares de integridad ética desde la recepción de una consulta o denuncia hasta la ejecución de su cierre con los involucrados, dando las siguientes garantías a todos los usuarios de los medios de denuncias institucionales:

1. Realizar la investigación adecuada a cada caso, en función de sus características específicas, pudiendo consistir, entre otras acciones, en entrevistas, solicitud de documentación a las personas o áreas que sea necesario, visitas a Oficinas de Servicios, Agencias, Áreas, Sucursales, levantamientos de clima laboral, llamadas telefónicas o videoconferencias.
2. Presentar los hallazgos de la investigación al Comité de Ética.
3. Mantener en total confidencialidad la información que constituya el expediente de cualquier caso de denuncia.
4. Aplicar las sanciones que correspondan a cada caso, en función de la gravedad e intención de los hechos que se hayan corroborado.

### ***Organigrama del sistema de monitoreo de denuncias***

Los medios de denuncias institucionales son monitoreados permanentemente por el área de Seguimiento a denuncias, misma que depende del Comité de Ética en lo relativo a los procesos, políticas y protocolos de actuación, seguimiento y cierre de denuncias. A su vez, el Comité de Ética responde al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración como órganos máximos del gobierno de Gentera.

## Organigrama del sistema de monitoreo de denuncias



## Proceso de atención a denuncias al Código de Ética y Conducta

CONOCE NUESTRO  
CÓDIGO E IDENTIFICA  
CUALQUIER  
INCUMPLIMIENTO



Nuestro Código de Ética y Conducta te guía y protege. Conocerlo es fundamental para cumplir las conductas que establece e identificar cualquier acción contraria a nuestra cultura ética.

**DENUNCIA**  
¡ES POR EL BIEN  
DE TODOS!



Acércate con confianza y total confidencialidad a los medios de denuncia. Están para servirte y protegerte todos los días del año:



Teléfono en México:  
800 5061 264 Opción 3

Teléfono en Perú:  
08000 0903



Buzón de transparencia:  
<https://www.gentera.com.mx>



Correo electrónico:  
[denuncia@gentera.com.mx](mailto:denuncia@gentera.com.mx)

COLABORA EN LA  
INVESTIGACIÓN,  
TU APOYO ES CLAVE



Los medios de denuncia son atendidos por el **área de Seguimiento a denuncias** quien recibirá tu denuncia, definirá el tratamiento, iniciará la investigación correspondiente y presentará los resultados al Comité de Ética.



TU CASO SERÁ  
PRESENTADO ANTE  
EL COMITÉ DE ÉTICA



El **Comité de Ética** es un órgano multidisciplinario y colegiado, conformado por colaboradores de alta antigüedad y comprometidos con la Filosofía de



Ellos **definirán las acciones resolutorias con objetividad y transparencia**, buscando el mayor bien para todos los involucrados.

SEGUIMIENTO  
A DENUNCIAS TE  
INFORMARÁ EL CIERRE



El **área de Seguimiento a denuncias** ejecutará lo acordado por el Comité de Ética y se comunicará contigo para acompañarte hasta el cierre del proceso.

## **Mecanismos de atención**

Genera cuenta con mecanismos de atención para los casos en que las denuncias se dirijan a colaboradores que atienden los medios de denuncia institucionales, o que dan seguimiento a las denuncias en Compartamos Financiera en Perú y las empresas de Genera en México.

Si existiera alguna denuncia en contra de la dirección ejecutiva de Relaciones Institucionales, de la subdirección de Ética Organizacional o el área de Seguimiento a denuncias en México, o de la gerencia de Filosofía en Perú por parte de colaboradores de alguna de nuestras empresas o de las áreas de Servicios Estratégicos y de Soporte, el denunciante deberá presentar su denuncia directamente al Director de Auditoría Interna quien, la turnará al Comité de Ética de Genera y vigilará su seguimiento hasta su conclusión.

Si la denuncia fuera en contra de los Presidentes de Genera, el denunciante deberá presentarla a la Asamblea de accionistas.

Si hubiera una denuncia en contra de algún miembro de la dirección de Auditoría Interna de cualquiera de nuestras empresas en México o Perú; será el área de Seguimiento a denuncias la responsable de darle el seguimiento correspondiente. Si existiera una denuncia en contra del Director de Auditoría Interna, deberá presentarse directamente al Comité de Auditoría, y si la denuncia fuera en contra del Presidente del Consejo de Administración, deberá presentarse a la Asamblea de accionistas.

En el caso de violaciones al Código por consejeros o accionistas, el Presidente del Consejo de Administración las atenderá y propondrá a la mayoría de los accionistas una sanción inapelable, la cual deberá ratificarse en la siguiente Asamblea ordinaria de accionistas, independientemente de las sanciones previstas para consejeros en las leyes aplicables.

Asimismo, las áreas o personas antes mencionadas, deberán abstenerse de participar en cualquier sesión o manejo de información respecto a la denuncia en la que ellos sean imputados como responsables.

## **Sanciones**

Las sanciones que se impongan a todos los colaboradores de Genera y sus empresas en México y Perú, están definidas y respaldadas por el respectivo Reglamento Interior de Trabajo de cada una de ellas. Las sanciones aplicables para Compartamos Financiera se encuentran en su Reglamento Interno de Trabajo, para efectos de cumplir la legislación laboral del Perú.

La vigencia de las sanciones aplicadas por conducto del Comité de Ética será de un año computable a partir de la fecha en que sean comunicadas a los colaboradores acreedores a ellas. Dichas sanciones serán tomadas en consideración en todos los procesos institucionales vinculados a promociones, reconocimientos, cursos no regulatorios o becas, entre otros.

Siendo congruentes con dar relevancia equitativa a lo que hacemos y cómo lo hacemos, los colaboradores sancionados no podrán obtener una evaluación de desempeño mayor a tres durante el año en que sea vigente su sanción.

Así mismo, los colaboradores cuya baja sea determinada por el Comité de Ética no podrán ser considerados para reingresos en cualquiera de las empresas de Genera.





Fundación    
Compartamos

**CAPÍTULO 7**

***Lineamientos  
complementarios***

## CAPÍTULO 7:

# Lineamientos complementarios

En este capítulo podrás encontrar cuatro grupos de lineamientos que complementan lo que hemos expresado en nuestros apartados sobre Uso de activos y servicios, Conflicto de intereses, Corrupción y fraude y Manejo de información. Es nuestra obligación conocerlos y cumplirlos para realizar nuestras actividades de acuerdo a los más altos estándares de conducta.

## *Lineamientos complementarios sobre el adecuado uso de activos y servicios*

Con la finalidad de mantener en buen estado los activos y servicios que Gentera nos proporciona, así como emplearlos de las maneras más adecuadas enfocadas en los servicios que proporcionamos y apegados a nuestro marco legal vigente, de manera enunciativa mas no limitativa, los participantes de Gentera debemos abstenernos de:

1. El uso de cualquier herramienta de trabajo que pueda comprometer en cualquier forma la seguridad de la información de Gentera y/o de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias.
2. Utilizar el presupuesto o recursos para fines distintos a lo designado y autorizado por Gentera.
3. Utilizar cuentas de correo electrónico distintas a la institucional, para asuntos de negocio o de cualquier tipo relacionado con Gentera.
4. Instalar en los equipos de cómputo proporcionados por Gentera como herramientas de trabajo, cualquier tipo de software, archivo, licencia o aplicación que no siga las políticas y procedimientos.
5. Descargar o consultar información confidencial de Gentera en computadoras, celulares, teléfonos, tabletas, iPads o cualquier otro tipo de dispositivo o medio distinto de aquellos que se nos proporcionaron como herramienta de trabajo.
6. Utilizar recursos materiales o económicos de Gentera para realizar contribuciones, pagos, donaciones y/o apoyos a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
7. Utilizar cuentas de correo electrónico distintas a la cuenta de correo institucional, para transmitir, enviar, respaldar, guardar, archivar, visualizar o usar cualquier tipo de información, contenido, archivo o dato relacionado con Gentera o que hayamos conocido con motivo de nuestras funciones y actividades en Gentera.
8. Abandonar, descuidar o desatender cualquier dispositivo móvil proporcionado total o parcialmente por Gentera, ya sea en nuestras instalaciones o fuera de ellas, como puede ser en vehículos u otros medios de transporte, espacios públicos, habitaciones de hotel, salas de reunión, centros de conferencias y en áreas no protegidas, facilitando su extravío, daño o robo.

Regresar al apartado *Uso de activos y servicios*

## ***Lineamientos complementarios para prevenir conflictos de intereses***

Con el objetivo de prevenir conflictos de intereses, las relaciones familiares o con terceros que debemos reportar los participantes de Gentera son: con colaboradores internos, con colaboradores en el extranjero, personal externo, clientes, proveedores, comisionistas, emisores, consejeros, comisarios, organizaciones de la sociedad civil o sin fines de lucro, o alguna otra persona que se relacione con la actividad de Gentera y sus empresas. Los reportes deberán hacerse cuando surja una nueva relación, se cambie el estatus de la relación o cuando el área responsable de supervisar los conflictos de intereses solicite la actualización de datos, así como en los períodos de certificación y recertificación en Código de Ética y Conducta.

En caso de que cualquier participante de Gentera omita, falsee o altere información, podrá hacerse acreedora a sanciones de acuerdo a este Código, así como a las acciones que determine el Comité de Ética de conformidad con las facultades que el Consejo de Administración le otorga.

El Director de Auditoría Interna tendrá la facultad de analizar los casos y determinar si éstos representan un conflicto de intereses e incluso un indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales o financieros).

En prevención a cualquier conflicto de intereses, los participantes de Gentera deberemos abstenernos de participar en actividades:

1. Contrarias a los intereses de Gentera o en actividades (laborales, personales, sociales, financieras o políticas) que puedan influir en su juicio, lealtad y objetividad en el desarrollo de nuestras funciones.
2. Que sean incompatibles con nuestras funciones y en las decisiones de contratar colaboradores, proveedores y demás prestadores de bienes y/o servicios con los que tengamos conflictos de intereses, debiendo comunicar dicha situación al Director de Auditoría Interna.

Por lo anterior, de manera enunciativa mas no limitativa, está prohibido:

1. Ofrecer, aceptar o pedir algún tipo de comisión, gratificación dádiva, donativo, regalo, sea en dinero o en especie, entretenimiento, viajes, ventajas personales o favores a cualquier participante de Gentera, que pueda influir en nuestras decisiones o desempeño, o bien que condicione el otorgamiento de cualquier servicio, altere las decisiones comerciales o puedan significar implícita o explícitamente un soborno.
2. Satisfacer requerimientos de cualquier participante de Gentera o de terceros, si con ello se violan las políticas internas o se perjudica a Gentera.
3. Usar el nombre de Gentera o de cualquiera de sus empresas con clientes, socios, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto, sin encontrarse dentro de los beneficios que la institución nos otorga como colaboradores.
4. Participar en negocios que sean ilícitos y que por consiguiente vayan en contra de los intereses de Gentera.
5. Autorizar o negar una solicitud de servicio, operación o negocio con base en sentimientos de amistad, interés, afecto, rivalidad, venganza, antipatía, odio o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.
6. Asociarse con proveedores para emprender un negocio que vaya en contra de los intereses de Gentera.
7. Tener un empleo externo que impida el cumplimiento de nuestras obligaciones dentro de Gentera.

De manera específica, los consejeros atenderán a las siguientes prohibiciones:

1. Participar como miembros del Consejo de Administración de cualquier otra empresa o institución que compita con Gentera en cualquier mercado, salvo que el mismo Consejo lo haya autorizado expresamente.
2. Participar, a título personal o en representación de Gentera, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como miembros del Consejo de Administración.

Regresar al apartado [Conflicto de intereses](#)

## ***Lineamientos complementarios para evitar la corrupción y el fraude***

### **CORRUPCIÓN**

De manera enunciativa mas no limitativa, algunas conductas que pueden considerarse como actos de corrupción y, por lo tanto, están prohibidos, son los siguientes:

1. Sobornar o dejarse sobornar con el objetivo de alterar una verdad o aparentarla.
2. Realizar pagos para, indebidamente, agilizar trámites, obtener licencias o permisos.
3. Ofrecer, prometer o realizar a autoridades o servidores públicos, cualquier favor, regalo, dinero o beneficio a cambio de obtener una ventaja, licencia, permiso, sentencia, resolución, información, decisión, lucro o beneficio indebido para Gentera o sus colaboradores.
4. Actos que tiendan a influir, indebidamente, en la decisión de las autoridades o servidores públicos, así como realizar sobornos de forma indirecta, mediante un tercero o un intermediario.
5. Hacer uso de cualquier tipo de influencia o relación con alguna autoridad o servidor público con el propósito de obtener una ventaja, licencia, permiso, sentencia, resolución, información, decisión, lucro o beneficio indebido para Gentera o sus colaboradores (tráfico de influencias).
6. Permitir, tolerar, esconder, encubrir o no denunciar ante los canales corporativos internos de Gentera, cualquiera de las conductas señaladas como prohibidas en este documento.

Regresar al apartado [Corrupción](#)

### **FRAUDE**

De manera enunciativa mas no limitativa, algunas conductas que pueden considerarse como acciones fraudulentas y, por lo tanto, están prohibidas, son las siguientes:

1. Vender, comprar y/o negociar cartera de clientes con cualquier colaborador.
2. Expedir o firmar cartas de recomendación a nombre de Gentera o en papel membretado de la empresa, salvo las áreas que estén autorizadas para ello.
3. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes Comités o Direcciones de Gentera y sus empresas.
4. Generar o presentar información falsa, alterando o manipulando indicadores de desempeño, para obtener bonos, premios o gratificaciones dirigidas a colaboradores y/o clientes.
5. El uso inadecuado o no autorizado de activos, productos, dispositivos, tarjetas de crédito corporativas o cualquier recurso de Gentera en beneficio propio o de un tercero.
6. Manipular o utilizar reportes de resultados operativos, contables y financieros para engañar a inversionistas, clientes, entidades financieras o cualquier tercero.
7. Manipular o alterar facturas o presupuestos y/o incumplir con las políticas de autorización requeridas.

8. Hacer uso indebido de la información de Gentera y sus empresas, incluidos clientes y colaboradores, para beneficio personal o de un tercero; así como la transmisión de información por cualquier medio a terceros no autorizados.
9. Trabajar con proveedores que no cumplan con los requisitos y los protocolos establecidos por Gentera.
10. Tomar ventaja de nuestro puesto en la empresa o abusar de nuestra autoridad para obtener un beneficio personal o para un tercero.
11. Alterar las cuentas o condiciones de contratos; registrar operaciones o gastos inexistentes; exagerar gastos reales; ocultar, retener o emplear indebidamente valores, activos, recursos, herramientas de trabajo o bienes propiedad de Gentera o terceros relacionados con la misma.
12. Realizar o intentar realizar intencionalmente acciones u operaciones perjudiciales al patrimonio de Gentera o terceros relacionados con éste.
13. Obtener un beneficio para sí o un tercero a través del engaño o aprovechando el error en que otro se halle.
14. Ingresar sin autorización a los sistemas o programas de informática de Gentera para realizar o intentar realizar intencionalmente operaciones, transferencias o movimientos de dinero o valores, independientemente de que los recursos no salgan de la empresa.
15. Utilizar o disponer indebidamente de cualquier valor, título, activo, recurso, herramienta de trabajo o bien respecto del cual hayamos tenido acceso con motivo de nuestras funciones de trabajo.

Regresar al apartado *Corrupción*

## ***Lineamientos complementarios para el adecuado manejo de la información***

### **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Todas las personas sujetas al Código debemos conducirnos de acuerdo con los siguientes lineamientos:

1. Tomar medidas para proteger eficazmente la información secreta y la información confidencial en circunstancias en que haya visitantes presentes en las instalaciones de Gentera, sobre todo en las áreas de trabajo donde se realizan operaciones y/o actividades administrativas.
2. Las visitas a las áreas de trabajo por parte de externos (personas que no laboran para Gentera) deberán ser requeridas previamente y estar autorizadas expresamente por el encargado del área a visitar.
3. Informar a los visitantes que está prohibido utilizar equipos con capacidades de audiograbación, fotografías y videograbación mientras se encuentran en las instalaciones de Gentera, y vigilar el cumplimiento de este punto.
4. Al retirar información y/o documentación secreta y/o confidencial para trabajar fuera de Gentera, tener especial cuidado en lo que respecta al robo, pérdida o exposición de los datos en lugares públicos, o en el mismo hogar.
5. Crear contraseñas que cumplan los protocolos de seguridad recomendados para evitar la vulneración de la información de Gentera, así como de las herramientas y servicios que se nos proporcionan.
6. Conocer, comprender y cumplir con las leyes y disposiciones aplicables en materia de protección, seguridad, confidencialidad y resguardo de la información secreta y de la información confidencial.
7. De manera enunciativa mas no limitativa, se considera información secreta o información confidencial,

independientemente del medio en que se encuentre, ya sea en forma electrónica, impresa o en cualquier otro medio:

- a. Información de las operaciones financieras, bancarias, contables, fiscales o comerciales de los Titulares de los datos personales relacionados con Gentera y sus empresas.
- b. Información o datos, fórmulas, metodologías, características y especificaciones de productos y servicios, planes, políticas, marcas, bases de datos y estrategias de comercialización o de negocio de Gentera.
- c. Técnicas, políticas, planes, estrategias, mecanismos, proyectos, proyecciones, estimaciones, métodos, procesos, sistemas y tecnología creada, generada, registrada, patentada y/o utilizada por Gentera.
- d. Resultados de análisis, pruebas, proyecciones y nuevos proyectos de cualquier tipo o naturaleza.
- e. Programas informáticos, de internet o de computación, así como productos, dispositivos, mecanismos, herramientas o sistemas de software propiedad de Gentera o con licencias de uso a favor de Gentera.
- f. Políticas de compensación, sueldos y tabuladores de sueldo de Gentera.
- g. Información o contenidos de contratos, negociaciones o acuerdos de Gentera con terceros, proveedores o prestadores de bienes o servicios.
- h. Información contable, financiera, fiscal, legal, estratégica o de negocios de Gentera.
- i. Información que, con base en el artículo 82 de la Ley de la Propiedad Industrial, pueda considerarse como secreto industrial de Gentera.
- j. Información que suponga para Gentera obtener o mantener una ventaja comercial, competitiva, económica o de negocios, frente a terceros.
- k. Cualquier tipo de base de datos, política, código, lineamiento, acuerdo, protocolo, reglamento, disposición, contrato o norma interna creada por Gentera o que hayamos generado con motivo de nuestras funciones en Gentera.

Todas aquellas personas físicas o morales que por la naturaleza de sus actividades o relaciones comerciales o de subordinación que guarden con Gentera y que deban conocer la información secreta o la información confidencial arriba enlistada, deberán cuidarla, protegerla y resguardarla debida y eficazmente, así como no revelarla, utilizarla, discutirla, enviarla, publicarla, compartirla, difundirla, transmitirla, copiarla ni obtenerla, sin la previa autorización por escrito de Gentera.

De manera general estos lineamientos implican:

1. La firma de un acuerdo, convenio y/o política en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
2. Incluir en los contratos de prestación de servicios, cláusulas de confidencialidad de la información y protección de datos personales.

Regresar al apartado *Manejo de información*

### **DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN**

Es nuestro deber respetar la total confidencialidad de las cuentas de usuario (user id) y de las claves de acceso (contraseñas) para operar o ingresar en los sistemas, equipos de cómputo, correo institucional, dispositivos o herramientas de trabajo proporcionadas por Gentera, así como hacernos responsables de todas las acciones y consecuencias derivadas del uso no autorizado de dichas cuentas de usuario y claves de acceso. De manera enunciativa mas no limitativa, está prohibido:

1. Hacer cualquier tipo de declaración, manifestación u opinión a nombre de Gentera en cualquier lugar, foro, debate o reunión, o ante cualquier medio de comunicación, red social o página de internet, sin previa autorización de la dirección ejecutiva de Relaciones Institucionales y de la dirección a la que pertenezca el colaborador.
2. Hacer comentarios sobre información secreta o confidencial en reuniones, lugares público o a personas que no estén autorizadas para conocer dicha información. Asimismo, está prohibido proporcionar cualquier tipo de información y/o datos personales sobre clientes a otros colaboradores, excepto cuando éstos la soliciten expresamente por escrito y la necesiten para cumplir con sus funciones.
3. Hacer cualquier uso de información a la que hayamos tenido acceso por nuestras funciones, incluyendo sin limitar, datos personales, información relativa o relacionada con los productos o el negocio de Gentera, salvo que exista autorización expresa por escrito de Gentera y/o sea necesario para el desarrollo de nuestras funciones.
4. Participar, sugerir, comentar, opinar, decidir o influir sobre operaciones con clientes con los que se tengan negocios o intereses particulares, o se esté relacionado de cualquier manera (por ejemplo, una relación de amistad, familiar o amorosa).
5. Realizar operaciones en beneficio propio o de terceras personas utilizando información que sea propiedad o se relacione con Gentera, sus clientes, colaboradores y proveedores o prestadores de servicio.
6. Dar o solicitar referencias laborales en nombre de Gentera, salvo requerimiento expreso, fundado y motivado por las autoridades competentes.
7. Proporcionar o distribuir información con datos personales, financieros, bancarios, fiscales, patrimoniales o sensibles de los colaboradores, excolaboradores, candidatos a colaborador, prestadores y exprestadores de servicios, clientes, exclientes, prospectos de clientes, socios o comisionistas, a cualquier tercero (ya sea externa a Gentera o no), a menos que exista una autorización previa y expresa de acuerdo a las políticas internas de Gentera.
8. Poseer, exhibir, mostrar, acumular o guardar información de clientes, copias de identificación, comprobantes de domicilio, datos personales, fotografías, solicitudes firmadas en blanco en los escritorios, toda vez que deberían estar en los expedientes correspondientes o, en su caso, ser destruidas (siempre tomando previamente en consideración los tiempos de resguardo y conservación de la información establecidos en las leyes correspondientes).
9. Descargar, copiar o distribuir contenido de internet sin poseer la licencia de autorización de uso.
10. Acceder a sitios de internet de dudosa reputación, o contenido inapropiado.
11. Publicar aspectos sensibles de Gentera, o de otros colaboradores, en sitios de espacio público en internet como redes sociales o foros.
12. Descargar o consultar secreta y/o información confidencial de Gentera en computadoras públicas.
13. Copiar o almacenar información de Gentera en servicios en la nube que no estén autorizados.
14. Utilizar redes wifi públicas cuando se está trabajando con información secreta y/o información confidencial de Gentera.
15. Enviar información secreta y/o confidencial corporativa a través de servicios de mensajería instantánea (chat) no autorizados por Gentera.
16. Tratar datos personales de clientes, colaboradores, proveedores o cualquier otro titular para fines que no tengan relación con los previstos en nuestros avisos de privacidad.
17. Modificar, destruir o provocar pérdida de información contenida en sistemas o equipos informáticos con o sin autorización de acceso.

18. Compartir o guardar información de Gentera en herramientas de la nube distintas a las institucionales aprobadas para tales efectos.
19. Utilizar información que conozcamos con motivo de nuestras funciones en Gentera para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. En los casos en donde no exista una disposición legal ni una política interna de Gentera expresa, solamente los Presidentes, el Director General de Gentera y los Directores de cada empresa tendrán derecho a decidir qué información puede ser considerada como no restringida, con previa opinión del Consejo de Administración de Gentera.
20. Ilustrar con casos prácticos de Gentera cualquier tipo de exposición, si éstos no son parte de la información no restringida.

Regresar al apartado *Manejo de información*

### **DE LOS CRITERIOS PARA DISEMINAR INFORMACIÓN NO RESTRINGIDA**

La información no restringida de Gentera adicionalmente deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Deberá ser siempre de contenido legal y veraz, y no podrá incluir circunstancias o cuestiones no éticas, o símbolos o manifestaciones que contravengan la equidad de género o sean ofensivas a una religión, raza, pueblo indígena, nacionalidad, clase social, preferencia sexual, expresión de género o política, o cualquier otra circunstancia o condición que pueda ser discriminatoria o atente contra la dignidad de las personas.
2. La publicidad y promoción o promociones de Gentera deben realizarse bajo los principios de la legalidad y la veracidad de sus contenidos, y dentro de un contexto de competencia leal y las mejores prácticas de negocios; asimismo, deberá evitarse que sea engañosa u omisa o tendiente a inducir al error o confusión al público.
3. Cualquier persona que exponga información de Gentera deberá apearse a los lineamientos institucionales que validan la conveniencia de la participación y la información que presentará en forma y fondo.

Regresar al apartado *Manejo de información*

### **CASOS ESPECÍFICOS SOBRE POSESIÓN Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN SECRETA**

Se considera que tienen información secreta relativa a Gentera, salvo prueba de lo contrario:

1. Los miembros y el secretario del Consejo de Administración, los comisarios, los Presidentes, el Director General de Gentera, los Directores de las empresas y demás personas con cargos directivos relevantes, así como los representantes legales y los auditores externos de Gentera.
2. Las personas que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más de las acciones representativas del capital social de Gentera.
3. Los miembros y el secretario del Consejo de Administración, los comisarios, los Presidentes, el Director General de Gentera, los Directores de las empresas y demás directivos relevantes, los factores y los auditores externos o los equivalentes de los anteriores, de personas morales que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más del capital social de Gentera.
4. Los miembros y el secretario del Consejo de Administración, los comisarios, los Presidentes, el Director General de Gentera, los Directores de las empresas y los directivos que ocupen el nivel jerárquico inmediato inferior a éstos, el Contralor normativo, los factores y dependientes, o los equivalentes de los anteriores, de intermediarios del mercado de valores o personas que proporcionen servicios independientes o personales subordinados a Gentera, en cualquier evento relevante que constituya información secreta.



5. La persona o grupo de personas que tengan un poder de decisión o influencia significativa en Gentera y, en su caso, en sus empresas.
6. Las personas que ejerzan poder de mando en Gentera.
7. Aquellas personas que realicen operaciones con valores apartándose de sus patrones históricos de inversión en el mercado, y que razonablemente puedan haber tenido acceso a la información secreta a través de las personas que se refieren en los incisos anteriores<sup>20</sup>.

Las personas señaladas con anterioridad (numerales del 1 al 7), tendrán prohibido adquirir, directa o indirectamente, acciones emitidas por Gentera, durante un plazo de tres meses<sup>21</sup> contando a partir de la última enajenación que hubieren realizado sobre las acciones señaladas. Esta prohibición también será aplicable a las enajenaciones, pero con relación a la última adquisición que hubieren efectuado.

Las personas que dispongan de información secreta, en ningún caso podrán:

1. Efectuar o instruir la celebración de operaciones, directa o indirectamente, sobre acciones emitidas por Gentera, cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información secreta que posean.
2. Proporcionar, compartir, enviar, difundir, revelar, entregar o transmitir la información a otra u otras personas, salvo que, por motivo de su empleo, cargo o comisión, la persona a la que se le transmita o proporcione deba conocerla y se respeten las leyes o disposiciones en materia de protección y seguridad de la información y datos personales.
3. Emitir recomendaciones sobre las acciones de Gentera, cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información secreta que posean.

Las operaciones que realicen las personas que dispongan de información secreta y aquellas que se realicen en contravención de lo previsto anteriormente, incluso aquellas concertadas fuera del territorio nacional de la República Mexicana que tengan algún efecto dentro de éste, serán objeto de las sanciones establecidas en la Ley del Mercado de Valores y en lo conducente, conforme a las leyes de aquellos países distintos a México en donde se encuentre localizada la empresa de Gentera en la que se haya realizado la operación.

Regresar al apartado *Manejo de información*

<sup>20</sup> Se entenderá que razonablemente pudieron haber tenido acceso a la información privilegiada, aquellas personas que hubiesen tenido contacto o sostenido comunicación, por cualquier medio, con: i) el cónyuge, la concubina o el concubinario de las personas a que se refieren los numerales 1 y 7, ii) las personas que tengan vínculos de parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el cuarto grado, con las personas a que se refieren los incisos 1 al 7, y iii) los participantes del contrato social, asociados y los copropietarios de las personas a que se refieren los numerales 1 y 7.

<sup>21</sup> Este plazo no será aplicable a las operaciones que, entre otros: realicen por cuenta propia los intermediarios del mercado de valores, las sociedades de inversión y las instituciones de seguros y de fianzas; tengan por objeto títulos emitidos por Gentera representativos de un pasivo a su cargo; representen adquisiciones o enajenaciones de acciones realizadas por personas que sean nombradas directivos o colaboradores de Gentera, adquiridas con motivo del ejercicio de opciones derivadas de prestaciones o planes otorgados, previamente aprobados por la asamblea de accionistas de Gentera y que prevean un trato general y equivalente para personas que sean nombradas directivos o colaboradores que mantengan condiciones similares de trabajo; autorice expresamente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

## Carta compromiso

Yo, \_\_\_\_\_ como colaborador(a) de \_\_\_\_\_ (en adelante “la Compañía”), en este acto hago constar que he recibido, leído y comprendido totalmente el contenido, alcance y efecto de cada uno de los valores y normas que se encuentran establecidas y referidas en el Código de Ética y Conducta de Gentera vigente a la fecha de la presente, así como de sus Lineamientos complementarios que le son vinculantes, y las consecuencias de incumplir con las mismas. Por lo anterior, a través de la aceptación de esta Carta Compromiso, manifiesto que es mi voluntad y compromiso, el cumplir siempre los lineamientos del Código de Ética y Conducta de Gentera, pues entiendo y reconozco su valor para la Compañía, y para Gentera, sus empresas subsidiarias, sus colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y autoridades, así como para fortalecer el respeto y cumplimiento a las leyes que nos aplican.

Comprendo y reconozco la importancia y necesidad de la existencia del Código de Ética y Conducta, por ello, confirmo y ratifico que no existe a la fecha conflicto de interés alguno, circunstancia y/o situación que me impida su debido cumplimiento. En caso de que surgiera algún conflicto de interés, circunstancia y/o situación que me impidiera cumplir total o parcialmente con el Código de Ética y Conducta, me comprometo a informarlo inmediatamente a través de los medios oficiales.

Entiendo, reconozco, reitero y acepto que los equipos de cómputo, correos electrónicos corporativos, teléfonos celulares, dominios de correo y demás equipamiento, mecanismos y dispositivos físicos, tecnológicos, de comunicación, informáticos y lógicos que se me proporcionan total o parcialmente como herramientas de trabajo (las “Herramientas”), así como cualquier información, dato, correo electrónico, archivo, contraseña y accesos que contengan o se localicen en dichas Herramientas de trabajo, son esencial y primordialmente para el debido cumplimiento de las funciones a mi cargo.

Por lo anterior, a través de la presente, expresamente autorizo a la Compañía, a Gentera y/o personas que sean designadas o facultadas para tales efectos por la Compañía, por Gentera o por las autoridades correspondientes (las “Personas Autorizadas”), el total acceso, visualización, transmisión, reproducción, revisión, extracción, análisis y uso de cualquier información, correo electrónico, dato o archivo contenido en dichas Herramientas sin que esto implique en ningún momento una violación a mi privacidad. Asimismo, en este acto expresamente autorizo a las Personas Autorizadas a que las Herramientas y/o su contenido sea presentado ante las instancias o autoridades competentes, para los efectos legales a que haya lugar, en caso de ser necesario.

Leído y comprendido el contenido, alcances y efectos de la presente Carta Compromiso y del Código de Ética y Conducta, por este medio manifiesto mi conformidad y aceptación, con fecha \_\_\_\_\_.

Acepto de conformidad

\_\_\_\_\_  
Nombre del colaborador

## **Anexo: sujetos del Código**

El presente Código está dirigido a los colaboradores de Genera S.A.B. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Genera"), Compartamos Servicios, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Servicios"), Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple (a quien se denomina en este documento "Compartamos Banco"), Aterna, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Aterna"), Red Yastás, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Yastás") y Fundación Compartamos, A.C. (a quien se denomina en este documento "Fundación"). De la misma manera está propuesto para los colaboradores de Compartamos Financiera, S.A. (a quien se denomina en este documento "Compartamos Financiera"), así como aquellas entidades a fusionar, constituir o adquirir en lo futuro y que, en su conjunto, y para efectos de este documento, se les denomina Genera. El cumplimiento de este Código es obligatorio para consejeros, comisarios y todos los colaboradores, a quienes se les denomina "participantes de Genera".

## **Glosario**

Algunos términos utilizados en nuestras empresas:

**Aterna:** Aterna, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. un agente de seguros y fianzas.

**Cientes:** para Genera y sus empresas, se trata de las personas del segmento subatendido que, por lo general, no cuentan con acceso a soluciones financieras para su desarrollo y crecimiento, o con mecanismos formales de prevención para enfrentar imprevistos. También usamos este término para referirnos a acreditados, emisores, comisionistas y/o usuarios.

**Colaborador:** todas las personas que laboran en alguna empresa de Genera.

**Comisarios:** personas que, sin formar parte de la administración de Genera, están facultadas para llevar a cabo la vigilancia de las operaciones realizadas por ella y sus subsidiarias.

**Comisionistas:** son emprendedores que tienen un negocio y que, como parte del modelo de negocio de Yastás, ofrecen a sus clientes, que son nuestros usuarios finales, servicios financieros en nombre y por cuenta de una institución financiera, así como pagos de servicios básicos, pagos multinivel y recargas de tiempo aire.

**Compartamos:** forma genérica con la que nos referimos en su conjunto o de manera particular a Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, en México y Compartamos Financiera, S. A., en Perú, todas ellas empresas enfocadas en dar soluciones financieras para el segmento subatendido en México y Perú.

**Consejeros:** personas que forman parte del Consejo de Administración de Genera, y que están facultados para tomar decisiones de gobierno sobre Genera y sus subsidiarias.

**Dispositivos Móviles:** son todo tipo de estaciones de trabajo portátiles como tabletas, computadoras portátiles o teléfonos móviles proporcionados total o parcialmente por Genera, utilizados para almacenamiento, procesamiento y transferencia de información.

**Emisores:** dentro del modelo de negocio de Yastás son las instituciones financieras, proveedores de servicios básicos y tiempo aire, empresas de venta por catálogo o cualquier otro organismo que ofrezca soluciones relevantes para nuestros comisionistas y/o usuarios finales.

**Empatía:** es la virtud de entender y hacer propios los sentimientos, motivaciones, necesidades y proyectos de los demás, para servirles con pasión y responsabilidad.

**Fiinlab:** laboratorio de innovación de Gentera donde creamos, en conjunto con el ecosistema emprendedor, nuevas y mejores soluciones para la inclusión financiera, a través de la innovación de modelos sustentables habilitados con tecnologías disruptivas, mediante procesos y metodologías centradas en la persona y sus necesidades.

**Fundación Compartamos:** Fundación Compartamos, A.C. es una donataria autorizada que, a través de sus programas, busca lograr la inclusión, desarrollando modelos innovadores y disruptivos de impacto social, logrando un círculo virtuoso de apoyo, solidaridad y compromiso que genera valor compartido con quienes más lo necesitan.

**Organización de la Sociedad Civil:** las organizaciones de la sociedad civil son agrupaciones constituidas por individuos, fundamentados en lazos asociativos que pueden realizar actividades de defensa y respeto a los derechos humanos, de apoyo o asistencia a terceros sin fines de lucro ni de proselitismo partidista, político-electoral o religioso, que no persiguen beneficios personales sino sociales comunitarios. Esencialmente su origen responde al derecho de todo miembro de la sociedad de ejercer su participación ciudadana como la clave para la existencia de una mayor corresponsabilidad de los gobiernos y los ciudadanos.

**Proveedores:** en general, personas físicas o morales que suministran, prestan o pretenden suministrar o prestar un bien o servicio a Gentera, y específicamente en Aterna, aseguradoras que cubren el riesgo de los productos y servicios que ofrecemos.

**Segmento subatendido:** en Gentera nos referimos con este término a la población que se encuentra dentro de los niveles socioeconómicos C-, D+ y D, que puede tener o no algún servicio financiero, mismo que es de difícil acceso para la población.

**Seguros:** dentro del modelo de negocio de Aterna, son los mecanismos de prevención de riesgos que generan una red de seguridad para las personas del segmento subatendido, para que, en el momento de ocurrir una eventualidad inesperada, el impacto en el ingreso familiar no sea tan drástico y la recuperación de la calidad de vida sea más rápida.

**Servicios Estratégicos y de Soporte:** son áreas de Gentera que proveen a las empresas de los servicios necesarios para su gestión y operación, tales como: (Personas, Finanzas, Sistemas de TI, entre otras).

**Socios:** dentro del modelo de negocio de Aterna, son canales de distribución que atienden a las personas del segmento subatendido.

**Soluciones financieras:** medios por los que ofrecemos a personas del segmento subatendido, acceso a créditos, cuentas de ahorro, seguros y servicios de pago, que contribuyen a su desarrollo y el de sus familias.

**Titular:** es la persona física a quien corresponden los datos personales (cliente, prospecto a cliente, aval, prospecto a aval, candidato a colaborador, colaborador, proveedor, candidato a proveedor, usuario, socio, etc.).

**Usuarios:** dentro del modelo de negocio de Yastás, forman parte de nuestros clientes, hombres y mujeres que habitan en localidades con acceso limitado para realizar operaciones financieras y/o pago de servicios.

**Yastás:** Red Yastás, S.A. de C.V., una red de comercios afiliados a través de los cuales se pueden llevar a cabo operaciones financieras, pagos de servicios o productos y recargas de tiempo aire. Mediante tecnología de fácil acceso, busca generar valor a las personas que carecen o cuentan con una oferta limitada para efectuar este tipo de operaciones. Nuestro canal es un medio de acceso para que cualquier institución que ofrezca servicios relevantes para nuestros usuarios, llegue a ellos a través de nuestra amplia cobertura y servicio confiable.



El presente Código de Ética y Conducta  
fue aprobado por el Consejo de Administración  
de Gentera el 25 de agosto de 2021