

CÓDIGO DE ÉTICA DE GRUPO FINANCIERO INTERACCIONES

Versión:	2.3
Última actualización:	11 de Octubre de 2013
Aprobación:	Comité Normatividad (ICB - ISOSI) 30 /Octubre / 13 Comité Normatividad (BIN) 7 / Nov / 13 Comité de Normatividad AISA 29 / Nov / 13 Consejo de Administración 23 / Abril / 2014 Comité de Auditoría 9 / Abril / 2014

CÓDIGO DE ÉTICA DE GRUPO FINANCIERO INTERACCIONES

INTRODUCCIÓN

El presente documento cubre una amplia gama de situaciones y procedimientos empresariales, sin embargo, no pretende abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, sino que plantea los principios que sirven como guía para que los Consejeros, Directivos y Empleados de la Institución conduzcan sus acciones de acuerdo al lenguaje y la esencia del mismo, además de evitar comportamientos que den la apariencia de ser incorrectos.

Cualquier caso no contemplado en forma explícita en este documento, se regirá por semejanza a los demás lineamientos explícitos y con apego a la filosofía descrita en el presente documento.

OBJETIVO

Fijar las normas, estándares de comportamiento, ética profesional y disposiciones de trabajo que rigen de manera obligatoria a Consejeros, Directivos y Empleados de la Institución en su interrelación con la misma, así como con clientes, accionistas, acreedores, comunidad y gobierno.

ALCANCE

Aplica a Consejeros, Directivos y Empleados que presten sus servicios en la Institución.

ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

La actualización de este Código así como la entrega del mismo de forma impresa a Directivos y Empleados, será responsabilidad del área de Recursos Humanos.

El área de Jurídico será responsable de la entrega del mismo de forma impresa a los Consejeros de la Institución.

El área de Métodos y Procedimientos será responsable de la difusión del documento en el portal de Normatividad.

ÍNDICE

PRINCIPIOS	2
SANCIONES.....	8
GLOSARIO.....	9

PRINCIPIOS

1. Conocimiento y difusión de las disposiciones aplicables

La Institución está comprometida a difundir de manera oportuna la normatividad externa e interna aplicable a las diferentes áreas que la integran, buscando orientar la conducta de todos los participantes.

De conformidad con este principio, se deberá observar lo siguiente:

- a) La Institución entregará un ejemplar del presente Código a todos sus Consejeros, Directivos y Empleados, mismo que deberá ser leído y observado por éstos.
- b) En el ejercicio de su actividad, los Consejeros, Directivos y Empleados deben conocer y respetar las leyes, el presente Código y demás disposiciones aplicables, así como los usos y sanas prácticas bancarias, bursátiles y del medio asegurador.
- c) La Institución difundirá oportunamente las modificaciones a la normatividad externa aplicable y/o emisión de nueva normatividad.
- d) La Institución elaborará los manuales que expliquen las características de los productos y servicios que se ofrezcan a la clientela, manteniéndolos actualizados y dándolos a conocer a sus Empleados, Directivos y, en su caso, a los Consejeros.
- e) En sus relaciones con los clientes, los Directivos, Empleados y, en su caso, los Consejeros, deberán observar la normatividad externa e interna vigente aplicable a los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca e informar de ellas a la clientela con oportunidad cuando proceda.

2. Uso de los bienes y servicios de la Institución

Este principio tiene como propósito fomentar el uso adecuado de los bienes y servicios que la Institución pone a disposición de los Consejeros, Directivos y Empleados para el desarrollo de sus funciones.

Para cumplir con este principio los Consejeros, Directivos y Empleados deberán observar lo siguiente:

- a) Los bienes proporcionados por la Institución, así como los servicios de que disponen, son para ser usados en el desempeño de sus funciones y en beneficio de la Institución, no deberán utilizarse para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente

autorizados.

- b) Abstenerse de participar, influir o permitir situaciones o acciones que se vinculen con el robo, mal uso, préstamo, desecho o venta de activos en forma no autorizada.
- c) Las instalaciones y equipos de la Institución deben ser utilizados solo por el personal al que le sea asignado. Adicionalmente, es responsabilidad del mismo mantener dichos bienes en buen estado, observar las prácticas de mantenimiento y aplicar los programas de prevención de riesgos, teniendo como propósito la continuidad de la operación, evitar accidentes e incrementar la vida útil de los activos.
- d) El mantenimiento a los equipos e instalaciones deberá ser proporcionado solo por el personal autorizado para tal efecto.
- e) En caso de que los bienes sean utilizados para fines caritativos o de donación es necesario contar con la autorización de la Dirección General.
- f) Todas las cuentas y contraseñas asignadas son Personales e intransferibles, las consecuencias jurídicas y/o administrativas de los actos ejecutados con la misma son responsabilidad exclusiva del usuario dueño de la cuenta.

3. Manejo de la información

El fin de este principio es salvaguardar la confidencialidad de la información relacionada directa o indirectamente con la Institución y sus clientes, de manera interna y externa, evitando el uso y la diseminación indebida de la información privilegiada, apegándose al secreto bancario, bursátil y fiduciario.

La obtención y el buen uso de la información son ventajas competitivas, por lo que su administración y manejo debe darse en forma responsable, segura, objetiva y apegada a derecho.

Además se debe considerar que el manejo de información, tanto interna como externa, tenga como constante la claridad, veracidad y oportunidad.

De conformidad con este principio, se deberá observar lo siguiente:

- a) No divulgar los secretos e informes sobre los asuntos o negocios, tanto de la Institución como de la clientela, que puedan afectar los intereses de los mismos.
- b) Custodiar la documentación e informes que, por razón de su actividad, tengan bajo su responsabilidad o a los que tengan

- acceso, impidiendo o evitando el uso, sustracción, ocultamiento o utilización indebidos.
- c) Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes, a personas ajenas a la Institución distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
 - d) No proporcionar información sobre las operaciones de los Consejeros, Directivos y Empleados de la propia Institución, sus beneficiarios o representantes.
 - e) La información relacionada con las operaciones de clientes, Consejeros, Directivos, Empleados o representantes de los mismos, solo será proporcionada a las autoridades que así lo requieran a través de las áreas facultadas para tal efecto.
 - f) No proporcionar a la Institución información que afecte los intereses de la misma para la toma de decisiones.
 - g) Abstenerse de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
 - h) No comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Institución.
 - i) Proporcionar de forma veraz y oportuna, la información solicitada tanto interna como externamente, a través de los medios formales establecidos para tal efecto.
 - j) La información y/o documentación proporcionada tanto interna como externamente, deberá contar con la autorización de los niveles facultados.
 - k) Queda prohibido alterar, modificar, falsificar o destruir correspondencia, documentos, comprobantes y controles de la Institución o de la clientela, en perjuicio de ésta.
 - l) Conducirse con verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a la clientela, sobre las características de los productos y servicios que la Institución ofrezca, sin ocultar, en su caso, sus riesgos, comisiones y otros costos.
 - m) En caso de recabar datos Personales de los clientes, Empleados, proveedores, y/o cualquier otra persona físicas, deberá hacerse posterior a la firma del aviso de privacidad y consentimiento por el titular de los datos que se recabaran.
 - n) Todos los datos, Personales, sensibles, Patrimoniales o Financieros, deberán ser utilizados, bajo las políticas de confidencialidad de la institución; y prevenirse su mal uso, con

respecto a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

- o) Todo usuario interno o externo con acceso a la información, aplicaciones corporativas o sistemas del Grupo Financiero Interacciones, tiene la obligación de adoptar todas las medidas de control establecidas por el mismo, así como los ordenamientos legales aplicables para la protección de la información o sistemas a los que tenga acceso, preservando su naturaleza de confidencialidad, integridad y disponibilidad, evitando su transferencia, modificación, destrucción o divulgación a entidades no autorizadas.

Al término de la relación con la Institución, los Consejeros, Directivos y Empleados se comprometerán a no divulgar o hacer mal uso de la información confidencial y/o privilegiada a la que hayan tenido acceso, ya que esta es propiedad de la Institución al amparo de lo que al efecto establece la Ley de Propiedad Industrial.

4. Conflicto de intereses

La actuación de los Consejeros, Directivos y Empleados de la Institución deberá orientarse a la protección de los intereses de la misma sobre los Personales o de terceros.

Para cumplir con este principio los Consejeros, Directivos y Empleados deberán abstenerse de lo siguiente:

- a) Participar en cualquier negocio o actividad que de manera directa o indirecta interfiera con la Institución.
- b) Tomar provecho de su puesto o posición en la Institución para obtener beneficios Personales incluyendo a miembros de su familia o terceras personas.
- c) Recibir o solicitar por sus servicios, dinero, obsequios, préstamos o beneficios, para sí u otras personas, que establezcan compromisos a influenciar sus decisiones o a comprometer su comportamiento profesional dentro de la Institución.

Cuando se presente o se conozca alguna de las situaciones señaladas con anterioridad, deberán ser reportadas a la brevedad posible al titular del área a que pertenezca la persona cuya actuación pudiera derivar en un conflicto de interés, o bien a los órganos facultados correspondientes.

5. Actuación ética y profesional

El desarrollo de las actividades con honestidad, responsabilidad

y respeto nos da ventajas competitivas, construyendo vínculos perdurables de confianza y de mutuo beneficio en todas nuestras interacciones, ya que la conducta no solo afecta la reputación de las personas involucradas sino también la de la propia Institución.

Este principio requiere que los Consejeros, Directivos y Empleados observen lo siguiente:

- a) Apegar su conducta y actividad cotidiana a lo dispuesto en el presente Código y a lo establecido en la normatividad externa e interna aplicable.
- b) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de la Institución así como de sus Consejeros, Directivos y Empleados.
- c) Proporcionar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- d) Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
- e) Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- f) Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiera dañar a la Institución o impedir a sus Empleados o funcionarios cumplir con sus actividades, funciones y/o responsabilidades.
- g) Apegar su comportamiento de acuerdo con la moral y con absoluto respeto hacia los demás en cualquier tipo de negociación, transacción o evento.
- h) Participar de manera obligatoria en los cursos de capacitación que le sean impartidos por la Institución.

La Institución reconoce y respeta el derecho que tienen los Consejeros, Directivos y Empleados para participar en actividades externas a la misma, en estos casos se espera que tales actividades sean legales y no interfieran con los deberes y responsabilidades contraídos con la Institución y la comprometan.

6. Actuación con clientes, autoridades y terceros

El propósito de la Institución es constituirse como la mejor opción en el mercado, manteniendo un trato de profesionalismo e integridad al tiempo que proporciona servicios de calidad, actuando de manera innovadora y proactiva para superar las expectativas de nuestros clientes, de tal manera que permita anticiparse a sus necesidades, asegurando una relación duradera de mutuo beneficio.

La actuación de la Institución siempre debe estar bajo un marco de transparencia y apego a la normatividad emitida por las autoridades reguladoras, manteniendo con estas una sana comunicación.

El desarrollo de relaciones de confianza y mutuo beneficio con los prestadores de servicios contribuye al éxito de la Institución, por tal motivo las relaciones con ellos deben manejarse con transparencia, asegurándoles igualdad de oportunidades, respeto e integridad.

Debido a la presencia de la Institución en diferentes zonas geográficas, es necesario observar la regulación aplicable así como los usos y costumbres predominantes en las mismas.

Para cumplir con este principio los Consejeros, Directivos y Empleados deben observar lo siguiente:

- a) Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades.
- b) Hacer del conocimiento de sus superiores cualquier situación provocada en la Institución que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes o prestadores de servicios, o que represente un conflicto entre éstos y la Institución.
- c) La selección de mercados objetivo así como de prestadores de servicios debe llevarse a cabo con base en criterios de negocio, evitando ofrecer condiciones que no puedan ser cumplidas.
- d) Evitar la discriminación en el trato con clientes, prospectos, usuarios, prestadores de servicios y demás personas que se relacionen con la Institución.
- e) Proporcionar la información requerida por las diferentes autoridades, de manera veraz y oportuna.
- f) Atender las visitas del Personal de las diferentes autoridades facilitando en su caso, los medios necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, propiciando una adecuada comunicación dentro de un marco de objetividad y respeto.
- g) Conocer y apegarse a las disposiciones aplicables en las

SANCIONES

diferentes regiones en las que tenga presencia la Institución, respetando los usos y costumbres predominantes, antes de pactar cualquier tipo de acuerdo.

- h) Promover entre los prestadores de servicios que estos desarrollen sus actividades bajo el marco de las leyes y demás ordenamientos aplicables vigentes.
- i) No establecer relaciones comerciales con prestadores de servicios que no demuestren estar debidamente autorizados y/o capacitados para proporcionar el servicio solicitado.

Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código, darán lugar a la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en los reglamentos interiores de trabajo respectivos, así como en la normatividad aplicable.

De manera enunciativa más no limitativa, y dependiendo de la gravedad de la falta cometida, la Institución podrá aplicar una o más de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación por escrito.
- c) Amonestación económica o pecuniaria.
- d) Revocación de nombramiento.
- e) Rescisión del contrato de trabajo.
- f) Denuncia de hechos ante las autoridades competentes.

La imposición de sanciones será facultad del Comité de Honor y Justicia.

Las sanciones podrán imponerse inmediatamente o dentro de los treinta días siguientes a la fecha de su conocimiento o comprobación.

Las sanciones económicas estarán basadas en lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo.

GLOSARIO

Aviso de Privacidad	Es el medio donde se comunica, que se recabaran datos personales, cómo y la finalidad para las cual se recaban, así como los medios para ejercer los derechos ARCO.
Cliente	En singular o plural, cualquier persona física o moral que sea titular individual, solidario o mancomunado y que utilice los servicios que presta la Institución.
Datos Personales sensibles	Son los datos que, de divulgarse de manera indebida, afectarían la esfera más íntima del ser humano.
Derechos ARCO	Es el conjunto de derechos del titular que le dan control sobre su información en posesión de terceros.
Información Privilegiada	Aquella que GFI haya calificado con tal carácter, y la que expresamente así se clasifique en los documentos, contratos o convenios que regulen la relación con los clientes.
Institución	Empresas que forman parte de Grupo Financiero Interacciones: <ul style="list-style-type: none">• Interacciones Casa de Bolsa, S.A. de C.V. Grupo Financiero Interacciones• Aseguradora Interacciones, S.A. de C.V. Grupo Financiero Interacciones• Banco Interacciones, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Interacciones• Interacciones Sociedad Operadora de sociedades de Inversión, S.A. de C.V.