



CRÉDITO
REAL

CÓDIGO
DE ÉTICA Y CONDUCTA

CRÉDITO REAL[®]



3... MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

4... INTRODUCCIÓN

5... NUESTRA FILOSOFÍA

- 5... Propósito superior
- 5... Misión
- 5... Visión
- 6... Valores
- 6... Principios: igualdad, respeto e integridad.
- 6... Diversidad e inclusión
- 7... No discriminación por enfermedad o presunción de contagio
- 7... Principios de Responsabilidad Social Empresarial
- 7... Alcance
- 7... Modificaciones y excepciones a la política

8... COMPROMISOS

- 9... Compromiso con el respeto a los derechos humanos
- 9... Compromiso con el ambiente
- 10... Compromiso de neutralidad política

10... Compromisos de Crédito Real hacia los grupos de interés

- 10... Con nuestros accionistas
- 10... Con acreedores e inversionistas
- 10... Con las asociaciones
- 10... Con las autoridades, gobierno y entidades públicas
- 10... Con nuestras calificadoras
- 10... Con los centros educativos
- 10... Con nuestros clientes distribuidores y clientes finales
- 11... Con nuestros(as) colaboradores
- 11... Con la competencia
- 11... Con la comunidad
- 11... Con nuestro Consejo de Administración
- 11... Con nuestros(as) directores
- 12... Con nuestras filiales y subsidiarias
- 12... Con nuestros intermediarios financieros
- 12... Con las organizaciones de la sociedad civil
- 12... Con nuestros proveedores
- 12... Con nuestros socios comerciales

12... Inversión en la sociedad: patrocinios y voluntariado

13... NORMAS DE ÉTICA Y CONDUCTA

14... Confidencialidad

- 14... Confidencialidad de la información disponible
- 15... Del uso indebido de la información
- 15... De los criterios para diseminar información pública

16... Información privilegiada

- 17... Privacidad de la información

18... Cumplimiento de leyes y reglamentos

19... Actividades externas

- 19... Actividades permitidas
- 19... Necesidad de informar
- 19... Necesidad de autorización

20... Aceptación de regalos y obsequios

- 20... Reportes y excepciones con respecto a obsequios
- 20... Comidas, viajes y entretenimiento
- 20... Promoción de créditos ante clientes

21... Conflictos de interés

- 21... Obligación de revelar
- 21... Conducción en potenciales conflictos de interés

22... Sospecha de fraude

22... Normas de ética y conducta financiera

23... RELACIONES

24... Relaciones con el Consejo de Administración y colaboradores

- 24... Obligaciones del Consejo de administración
- 25... Prohibiciones para los(as) consejeros
- 25... Obligaciones de colaboradores
- 25... Prohibiciones para los(as) colaboradores
- 25... Obligaciones de las áreas comerciales
- 25... Prohibiciones para las áreas comerciales de Crédito Real

26... Relaciones con clientes

26... Relación con proveedores

27... Relación con autoridades

27... Relación con la competencia

28... Relaciones personales

29... PERJUICIOS

30... Extorsión y soborno

30... Corrupción

31... Trabajo forzoso e infantil

31... Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral

- 31... Violencia laboral
- 31... Acoso sexual
- 31... Hostigamiento sexual
- 31... Acoso laboral o mobbing

32... MEDIOS DE DENUNCIA Y SANCIONES

33... Línea de denuncia

- 33... Medios de recepción

33... ¿Qué sucede cuando denuncias?

35... Prohibición de represalias

- 35... ¿Qué es una represalia?

35... Prohibición de acusaciones falsas

35... Sanciones

36... CONTACTO COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Bienvenido a Crédito Real, una empresa en donde compartimos un sentido de orgullo que proviene del trabajo que realizamos día a día para cumplir con nuestra misión y crear una cultura interna y externa cimentada en nuestros valores.

Al formar parte de Crédito Real recibes la invitación a ser una mejor persona, actuando éticamente en todas las facetas de tu vida. Hoy has recibido el Código de Ética y Conducta de Crédito Real, como una herramienta que te guiará en tu actuar diario.

Nuestro Código de Ética y Conducta no es sólo para leerse, es para vivirse. Hoy, formas parte de un equipo ganador, pero ninguno de nuestros éxitos valdría algo si nosotros mismos no somos personas en las que nuestros clientes, los demás colaboradores y consejeros, accionistas, inversionistas y proveedores puedan confiar plenamente.

Nuestro mayor éxito es la vivencia de **nuestra Filosofía** Crédito Real, la cual tú construyes diariamente con cada una de tus acciones, actitudes y decisiones.

Te invitamos a rebasar tus límites, a ser una persona Crédito Real.

Atentamente,
Comité de Ética y Responsabilidad Social

INTRODUCCIÓN

En Crédito Real, nuestra forma de ser, pensar y actuar es lo que conforma la filosofía de la empresa.

Ésta nos da criterios de comportamiento conforme a las normas de conducta, se compone del sentido de propósito y nos ofrece medios y herramientas de protección.

Entendemos y aceptamos que, como persona, posees una identidad única, irrepetible, autónoma, consciente, libre, responsable y que tiene valor por sí misma. Por esto, reconocemos tus derechos y obligaciones, respetamos tu dignidad y ponemos a tu disposición los medios para que logres desarrollarte, tanto de manera profesional como personal.

Es por esto que:

- Tratamos con igualdad a todas las personas.
- Reconocemos que todo derecho contrae una responsabilidad.
- Sabemos que mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés es nuestra razón de ser.
- Actuamos conforme a nuestros valores y principios éticos.
- Sabemos que el fin no justifica los medios, nunca se justificará una acción indebida.
- Nos interesa construir y mantener relaciones profesionales de calidad con nuestros grupos de interés para generar beneficio para ellos mismos y para la comunidad.
- Ofrecemos a todos, sin distinción alguna, la oportunidad de crecimiento y desarrollo, si todos estamos bien en nuestra vida personal, también lo estaremos en Crédito Real.
- Confiamos en que todos mantengamos nuestro desempeño dentro de los más altos niveles de integridad, dentro y fuera del grupo.

En Crédito Real hemos crecido ofreciendo soluciones financieras a los segmentos más desatendidos de la población y promoviendo la generación de oportunidades a través de la eficiencia de nuestro trabajo.

La labor que realizamos en Crédito Real es capaz de rebasar límites, incrementando nuestro alcance y el de nuestros clientes.

Ya eres parte de un grupo que genera valor a sus clientes y hace la diferencia en cada objetivo con el que se compromete.

NUESTRA FILOSOFÍA

Propósito superior

Ofrecer la oportunidad de satisfacer necesidades y cumplir sueños.

Misión

Brindar servicios financieros que ayuden a nuestros clientes a elevar su calidad de vida dando un servicio diferenciado reforzado por la ética y reputación que nos caracteriza, ofreciendo innovación continua en nuestros productos.

Visión

Ser la institución financiera no bancaria más grande del mundo que atienda al mercado latino, ofreciendo soluciones financieras especializadas y simples.

A través de nuestra unidades de negocio, hemos logrado generar valor en diferentes aspectos:



Económico

Promovemos un sistema financiero incluyente en los países en donde tenemos presencia.



Ambiental

Medimos el impacto de nuestras operaciones con el ambiente.



Social

Examinamos el manejo en las relaciones con colaboradores, proveedores, clientes y comunidades para elevar su calidad de vida.



Gobernanza

Tomamos en cuenta el marco de los procesos, normas y prácticas para la dirección de la compañía y el liderazgo.



Valores

Nos guiamos por valores cuya vivencia compartida, como compañía y como individuo, nos facilita la convivencia y el trabajo cotidiano y son:



Responsabilidad

Cumplir compromisos con oportunidad, asumiendo la forma de enfrentarlos.



Integridad

Actuar con una actitud comprometida y un propósito que va más allá de la satisfacción inmediata de los deseos propios y servir a los demás de manera ética.



Humildad

Reconocer e integrar la perspectiva de otros en un contexto de aprendizaje.



Respeto

Considera las ideas de los demás, dando un trato digno a todos por igual.

Principios: igualdad, respeto e integridad.

En Crédito Real, la Igualdad, respeto e integridad son principios que están por encima de cualquier otro interés y nos adherimos a éstos en todas nuestras relaciones laborales, de negocio y ante la sociedad. Es responsabilidad de todo el personal de Crédito Real actuar siempre conforme a nuestros principios éticos, en apego al Reglamento Interno de Trabajo y actuar siempre con respeto a las personas y al medio ambiente.

Diversidad e inclusión

En Crédito Real, todos las personas tenemos igualdad de oportunidades y somos tratados con dignidad y respeto. Rechazamos cualquier tipo de discriminación, ya sea por apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, opiniones, origen étnico o nacional o situación migratoria y/o extranjera (siempre en cumplimiento de la normatividad aplicable. Siempre nos pronunciaremos en favor de promover un clima laboral sano y sin discriminación. La selección del personal se basa en cualidades, habilidades, capacidades y experiencia profesional que cumplan con el perfil del puesto de los candidatos, no se considera cualquier otro factor para la toma de decisión.

En Crédito Real nos pronunciamos a favor de un ambiente inclusivo y libre de violencia, y trabajamos por un clima laboral sano, muestra de esto es nuestro compromiso público por respetar y respaldar las siguientes iniciativas y lo que estas implican:

Principios del Pacto Mundial (Ten Principles of the United Nations Global Compact) Es un llamado a empresas para alinear las estrategias y operaciones con diez principios universales en las áreas de No discriminación por enfermedad o presunción de contagio.

- Sin perjuicio de otras formas de discriminación establecidas en este Código de Ética y Conducta, en Crédito Real queda prohibido ejercer cualquier forma de discriminación, diferenciación y/o exclusión en trato en contra de colaboradores, trabajadores, consejeros, accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, o visitantes en general, por haber contraído algún tipo de enfermedad, incluyendo la derivada del coronavirus “COVID-19”, o bien por la simple presunción de que la persona haya estado en contacto con alguna persona contagiada o con sospecha de contagio.
- Estándares laborales, medio ambiente e iniciativas anticorrupción.
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres en las empresas. (Women’s Empowerment Principles)
- Derechos del niño y principios empresariales (Children’s Rights and Business Principles). Son diez principios que identifican acciones empresariales que contribuyen al respeto y promoción de los derechos del niño.

No discriminación por enfermedad o presunción de contagio

Sin perjuicio de otras formas de discriminación establecidas en este Código de Ética y Conducta, en Crédito Real queda prohibido ejercer cualquier forma de discriminación, diferenciación y/o exclusión en trato en contra de colaboradores, trabajadores, consejeros, accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, o visitantes en general, por haber contraído algún tipo de enfermedad, incluyendo la derivada del coronavirus “COVID-19”, o bien por la simple presunción de que la persona haya estado en contacto con alguna persona contagiada o con sospecha de contagio.

Principios de Responsabilidad Social Empresarial

En Crédito Real adoptamos los siguientes principios de Responsabilidad Social Empresarial.

1. Respetamos las normas y buscamos ir más allá de la letra de la ley hacia un espíritu de transparencia, confianza y rendición de cuentas.
2. Respetamos la dignidad humana con justicia y equidad en todas nuestras acciones.
3. Brindamos condiciones laborales favorables para la calidad de vida que sean equitativas y que contribuyan al desarrollo profesional y humano.
4. Respetamos el medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a su preservación.
5. Prevenimos y combatimos la realización de actos de Corrupción interna y externamente con una Política de Prevención de Corrupción.
6. Contribuimos al desarrollo social como parte de nuestra estrategia para aumentar el capital social y que contribuya de forma significativa al bien común.
7. Buscamos la competitividad sin causar daños, apoyamos al comercio multilateral, la competencia justa, y ser responsable y ético en la publicidad, la calidad de productos y/o servicios, la distribución y la promoción.
8. Establecemos por escrito el compromiso de la organización con sus grupos de interés, damos seguimiento, diálogo y buscamos iniciativas y/o estrategias competitivas de beneficio mutuo y verificamos su cumplimiento.
9. Implantamos procesos y sistemas de gestión de Responsabilidad Social que contribuyan a la adopción de los principios aplicados en los ámbitos y grupos de interés.
10. Nos desempeñamos con base en los valores corporativos, promovemos y vigilamos su cumplimiento permanentemente; los hemos incluido en este código de ética y conducta y los hacemos públicos.

Alcance

El presente Código es obligatorio para consejeros y todo el personal (ya sea que cuenten con contrato indefinido, temporal y/o subcontratación), proveedores, consultores, contratistas e individuos en general que sostengan alguna relación con Crédito Real.

Modificaciones y excepciones al Código

Sabemos que el Código no contempla todas las circunstancias posibles, especialmente cuando surgen problemas con contratos o leyes locales. Por lo que nuestra Empresa puede modificar el Código, según sea necesario. En las situaciones excepcionales en que se apruebe una excepción, la divulgaremos rápida y apropiadamente si así lo exige la ley y con la intervención de Comité de Ética y Responsabilidad Social



COMPROMISOS

COMPROMISOS

Compromiso con el respeto a los derechos humanos

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos humanos constituye un elemento fundamental de la conducta de Crédito Real. Nos comprometemos a: reconocer, respetar, proporcionar educación en derechos humanos, desarrollar un proceso de debida diligencia para identificar y evaluar los posibles impactos y riesgos relacionados con el respeto de los derechos humanos, resultantes de nuestras actividades, proteger los derechos humanos, verificar que el personal de seguridad respete los derechos humanos, evitar la complicidad en los abusos de derechos humanos, dejar de proporcionar servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos, no establecer relaciones con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha relación o en la ejecución del trabajo continuado; evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales y/o ilegales o contrarias a los pactos y compromisos a los que Crédito Real se ha adherido conforme a la Carta Internacional de los Derechos Humanos, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en nuestra cadena de valor y nuestras Políticas de Responsabilidad Social y ambiental.

Compromiso con el ambiente

La protección del ambiente y la aspiración a la sostenibilidad, son una prioridad para Crédito Real por lo que ha desarrollado Políticas de Responsabilidad Social y ambiental, en donde nos comprometemos a, crear conciencia medioambiental, proteger el medio ambiente, implantar un sistema de gestión ambiental, identificar nuestros impactos ambientales, dar un seguimiento del desempeño ambiental de la empresa, reducir en la medida de lo posible las emisiones, liberaciones y residuos, informar periódicamente sobre cuestiones ambientales, utilizar los recursos naturales o la energía de forma más eficiente y consultar con las partes interesadas sobre cuestiones ambientales para estar en armonía con el ambiente y la comunidad en donde tenemos presencia.

En nuestra conducta profesional, mantendremos un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente. Siguiendo las recomendaciones y procedimientos para reducir el impacto medio ambiental de nuestras actividades y conseguir los objetivos de sostenibilidad de Crédito Real.



Compromiso de neutralidad política

En Crédito Real desarrollamos nuestra actividad empresarial con respeto al pluralismo político de las sociedades en las que estamos presentes.

Crédito Real no realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.

Si ejercitas tu legítimo derecho a participar en actividades políticas, hazlo a título estrictamente personal, sin utilizar recursos ni el nombre de Crédito Real, fuera del horario laboral, evitando cualquier referencia a Crédito Real y sin comprometer tu objetividad profesional ni afectar de modo alguno al compromiso de neutralidad política de Crédito Real.

Compromisos de Crédito Real hacia los grupos de interés

Este Código de ética y conducta está dirigido: Desde los miembros del Consejo de Administración e incluye a todos y cada una de las personas que trabajan en y para Crédito Real, así como nuestros grupos de interés.

Es responsabilidad de todos los que formamos parte de Crédito Real observar y hacer observar todas las conductas descritas en este código.

El Código promueve los compromisos que han asumido Crédito Real con sus grupos de interés y los estándares para generar una conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad de Crédito Real.

Con nuestros accionistas nos comprometemos a:

- Ofrecer una gestión eficiente y proactiva, a fin de generar rendimientos para nuestros accionistas.
- Proporcionar toda la información de acuerdo con las normas y mejores prácticas societarias y de gobierno corporativo.
- Atender sus solicitudes, sugerencias y reclamaciones.
- Conservar y proteger el patrimonio de Crédito Real.
- Mantener y mejorar la imagen y reputación de Crédito Real.

Con acreedores e inversionistas nos comprometemos a:

- Proporcionar toda la información de acuerdo con las normas y mejores prácticas societarias y de gobierno corporativo.
- Atender sus solicitudes, sugerencias y reclamaciones.

Con las asociaciones nos comprometemos a:

Buscar vincularnos con asociaciones donde podamos contribuir y participar en mejorar el desarrollo de la industria.

Con las autoridades, gobierno y entidades públicas nos comprometemos a:

- Respetar y cumplir con las obligaciones de ley.
- Buscar certificaciones o distintivos específicos o especializados relativos al quehacer de Crédito Real. (Ej. Empresa Familiarmente Responsable, Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo®”, “ISOs”)
- Brindar información suficiente, oportuna y clara a las autoridades para el cumplimiento de sus funciones, salvaguardando nuestros intereses legítimos.
- Colaborar con los programas de gobierno y desarrollo social que sean competencia y obligación de Crédito Real.
- Proponer lanzamiento de campañas en puntos de interés en nuestra organización. (Ej. Campañas de salud, epidemia de influenza 2008, Educación financiera en tu institución, CONDUSEF).
- Contribuir a la prevención del soborno y corrupción.

Con nuestras calificadoras nos comprometemos a:

- Proporcionar información veraz y completa.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Establecer procesos de selección equitativos e imparciales, basados en criterios de calidad, reputación, responsabilidad social y servicio.

Con los centros educativos nos comprometemos a:

Vincularnos para fomentar y motivar el conocimiento financiero y los temas relacionados, así como estructurar estrategias para que las nuevas generaciones puedan realizar sus prácticas universitarias.

Con nuestros clientes distribuidores y clientes finales nos comprometemos a:

- Evitar cualquier discriminación en el acceso a los productos y servicios.
- Brindar un trato equitativo y profesional.
- Proporcionar nuestros productos y/o servicios con calidad y flexibilidad de acuerdo con las necesidades y especificaciones de cada cliente.
- Ser transparentes en cuanto a la disponibilidad y oportunidad de nuestras políticas relacionadas con los productos y/o servicios.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Proteger la información.

- Establecer procesos de selección de clientes distribuidores equitativos e imparciales, basados en criterios de calidad, rentabilidad, responsabilidad social y servicio.
- Forjar sinergias en nuestras relaciones con los clientes distribuidores y clientes finales.
- Integrar a nuestros clientes distribuidores en nuestros procesos de planificación.
- Buscar, seleccionar, contribuir y estimular y/o apoyar a clientes distribuidores cuyas prácticas sociales respeten la dignidad humana, el ambiente y que sean afines a nuestra filosofía empresarial. En especial a los clientes distribuidores de las regiones en donde tenemos presencia.

Con nuestros(as) colaboradores nos comprometemos a:

- Proporcionar empleos que mejoren las condiciones de vida con compensaciones de acuerdo con las competencias, el mercado laboral y su desempeño en el puesto.
- Proporcionar un ambiente de trabajo que respete la salud y la dignidad de cada colaborador.
- Implementar medidas de seguridad, higiene, capacitación, adiestramiento y concientización que garanticen la seguridad de los(as) colaboradores.
- Ser honestos en la comunicación con los(as) colaboradores, y compartir abiertamente con ellos la información, dentro de los límites legales y de las políticas de Crédito Real.
- Atender y escuchar sugerencias, denuncias, ideas, peticiones y reclamaciones con el compromiso, según corresponda, de evaluar su implementación, seguimiento y resolución.
- Entablar negociaciones justas cuando surja un conflicto.
- Evitar prácticas discriminatorias y garantizar trato igualitario y oportunidad en cuanto a raza, religión, género, edad, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, ideología política, afiliación política o sindical.
- Promover dentro de Crédito Real el desarrollo y crecimiento del personal.
- Incentivar y ayudar a los(as) colaboradores para que desarrollen conocimientos y habilidades útiles y que estos sean replicables a otros grupos de interés.
- Manejo sensible y responsable de las relaciones colectivas de trabajo.
- Colaborar en los problemas de empleabilidad del país y tener como última opción el despido masivo.
- Promover la igualdad de género.
- Respetar los derechos laborales de los(as) colaboradores.

Con la competencia nos comprometemos a:

- Fomentar un comportamiento éticamente competitivo, que dé prueba del respeto que debe imperar entre competidores, incluyendo la participación en diálogos negativos.
- Abstenernos de propiciar o participar en pagos dudosos o en favores con la idea de obtener ventajas competitivas.
- Además de denunciar en caso de que se presenten.

- Respetar los derechos de propiedad, tanto tangibles como intangibles.
- Rehusar la obtención de información comercial por medios deshonestos o no éticos como el espionaje industrial.

Con la comunidad nos comprometemos

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

Con nuestro Consejo de Administración nos comprometemos a:

- Retribuir la dedicación y responsabilidad asumidas por los(as) consejeros propietarios independientes no patrimoniales y no relacionados en sus sesiones.
- Proporcionar toda la información de manera transparente, suficiente, emitida con la antelación necesaria y alineada con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales.
- Establecer un proceso de nominación y planeación de sucesión.
- Tener un diálogo sistemático y bidireccional entre consejeros, grupos de interés clave y accionistas, para discutir y evaluar los resultados de la organización y tomar decisiones.
- Involucrarlos en el cumplimiento de la misión, visión y valores de Crédito Real, mediante el logro de objetivos, capacitaciones, etc.
- Promover la incorporación de la mujer en la integración del consejo.
- Responder por su actuar siempre y cuando sus actos sean en ejercicio de sus obligaciones de fiducia y no resulte por dolo, mala fe o negligencia.

Con nuestros(as) directores nos comprometemos a:

- Proporcionar empleos que mejoren las condiciones de vida con compensaciones de acuerdo con las competencias, el mercado laboral y su desempeño en el puesto.
- Establecer un proceso de nominación y planeación de sucesión, así como las políticas de remuneración.
- Promover su desarrollo y crecimiento, incluyendo el de conocimientos y habilidades holísticas.
- Promover la igualdad de género.

- Responder por su actuar siempre y cuando sus actos sean en el debido ejercicio de sus cargos y no resulte por dolo, mala fe o negligencia.

Con nuestras filiales y subsidiarias nos comprometemos a:

- Establecer procesos de selección de filiales y subsidiarias equitativa e imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad, responsabilidad social y servicio.
- Forjar sinergias y una estabilidad permanente en nuestra relación empresa- filial y subsidiaria, a cambio de calidad, profesionalismo, competencia y seriedad.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Compartir información con las filiales y subsidiarias, integrándolas en nuestros procesos de planificación.
- Estimular y apoyar a filiales y Subsidiarias en prácticas empresariales que respeten a dignidad humana, el ambiente y que sean afines a nuestra filosofía empresarial.
- Permear la cultura organizacional y de cumplimiento de normas de la empresa.
- Apoyar en la rentabilidad a través del involucramiento de la empresa en la operación.

Con nuestros intermediarios financieros nos comprometemos a:

- Proporcionar información veraz y completa.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Forjar sinergias en nuestras relaciones.

Con las organizaciones de la sociedad civil nos comprometemos a:

- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Establecer procesos de selección equitativos e imparciales, basados en criterios de objetivos sociales a fines al de Crédito Real, reputación y responsabilidad social.
- Forjar sinergias en nuestras relaciones.

Con nuestros proveedores nos comprometemos a:

- Proporcionar información veraz y completa.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Establecer procesos de selección equitativos e imparciales, basados en criterios de calidad, reputación, responsabilidad social y servicio.
- Forjar sinergias en nuestras relaciones.
- Integración en nuestras planificaciones anuales.
- Estimular y apoyar a proveedores en prácticas empresariales que respeten la dignidad humana, el ambiente y que sean afines a nuestra filosofía empresarial, en especial a los proveedores de la región en donde tenemos presencia.

Con nuestros socios comerciales nos comprometemos a:

- Establecer procesos de selección de socios de negocio equitativa e imparcial, basada en criterios de calidad, nos comprometemos a:rentabilidad, responsabilidad social y servicio.
- Forjar sinergias y una estabilidad permanente en nuestra relación empresa-socio de negocio a cambio de calidad, profesionalismo, competencia y seriedad.
- Cumplir con los acuerdos establecidos en los contratos.
- Compartir información con los Socios de negocio, integrándolos en nuestros procesos de planificación.
- Estimular y apoyar a Socios de negocio en prácticas empresariales que respeten la dignidad humana, el ambiente y que sean afines a nuestra filosofía empresarial, en especial a los Socios de negocio de la región en donde tenemos presencia.

Inversión en la sociedad: patrocinios y voluntariado

Crédito Real invierte en el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos, promoviendo y financiando iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes. En particular, la promoción de la educación, el conocimiento y la inclusión, constituyen prioridades de la Política de responsabilidad social corporativa de Crédito Real.

Crédito Real facilita tu participación en actividades de voluntariado y en actividades benéficas. Participa en ellas, si lo deseas, y permite a tus colaboradores que participen, respetando su libre decisión. No utilices recursos ni el nombre de Crédito Real para estas actividades sin estar debidamente autorizado.

No condiciones la prestación de servicios o la concesión de facilidades o productos a clientes o proveedores a la aportación a causas benéficas

NORMAS DE ÉTICA Y CONDUCTA



NORMAS DE ÉTICA Y CONDUCTA

Confidencialidad

Los(as) consejeros y el personal de Crédito Real no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, discutir, revelar o aplicar presión para poder discutir o revelar cualquier información relacionada con transacciones específicas que se hayan llevado a cabo, se hayan convenido, o que estén por ser llevadas a cabo, excepto por las partes directamente involucradas en la transacción. En general, es obligatorio tratar como confidencial toda la información de Crédito Real, de sus clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.

Confidencialidad de la información disponible

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

Se considera información confidencial (la siguiente lista es de carácter enunciativo más no limitativo):

- Información de las operaciones crediticias de los clientes.
- Información personal de los clientes.
- Información personal de los(as) colaboradores.
- Datos, fórmulas, metodologías y especificaciones de productos y servicios.
- Planes y estrategias de comercialización.
- Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología de Crédito Real.
- Resultados de análisis de pruebas.
- Proyecciones y nuevos proyectos.
- Productos de software propiedad de Crédito Real o con licencia de uso.
- Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Independientemente del medio en que se encuentre la información (en forma electrónica, impresa, o cualquier otro), los(as) consejeros y colaboradores de Crédito Real y, en los supuestos aplicables, los prestadores de servicios de Crédito Real, se conducirán de acuerdo a los siguientes lineamientos:



1. Guardar la información confidencial, por medio de los mecanismos apropiados de seguridad que eviten su divulgación y mal uso.
2. El responsable de las áreas de trabajo donde se realizan operaciones y/o actividades administrativas, deberá tomar medidas para proteger la información en circunstancias en que haya visitantes presentes.
3. Las visitas a las áreas de trabajo por parte de externos deberán ser requeridas previamente y estar autorizadas por el encargado del área a visitar. Durante todo el recorrido los visitantes serán acompañados por el responsable que solicitó dicha visita, siendo este último responsable de las actividades que realicen dichas personas externas.
4. Está prohibido a los visitantes utilizar equipos con capacidades de audio-grabación y videograbación mientras se encuentran visitando las diferentes instalaciones de Crédito Real.
5. Está prohibido a los visitantes utilizar teléfonos celulares en las áreas de trabajo en donde se realicen actividades financieras.
6. No dejar la información o documentación confidencial al alcance de terceras personas ni comentar su existencia a personas no autorizadas.
7. Proporcionar la información de sus clientes únicamente cuando exista requerimiento expreso, fundado y motivado por las autoridades competentes.
8. No utilizar la información de Crédito Real que manejan para obtener un beneficio propio o para cualquier tercero.
9. No divulgar o brindar información que utilizan para el desempeño de sus funciones a personas que no les concierne o a competidores.

De manera general esta información incluye:

- Firmar un convenio de confidencialidad con Crédito Real.
- Incluir en los contratos de prestación de servicios cláusulas de confidencialidad de la información.

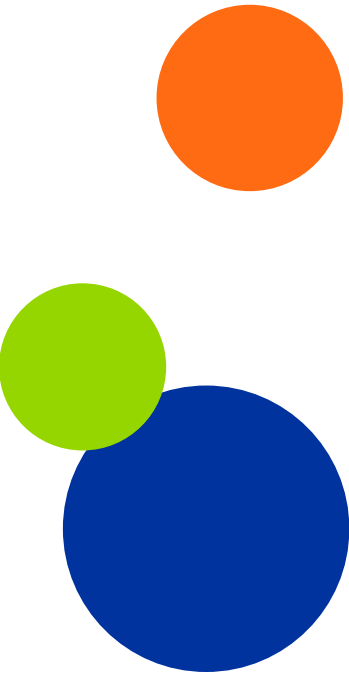
Del uso indebido de la información

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, cualquier colaborador o consejero de Crédito Real:

1. Deberá de abstenerse de usar y/o difundir información privilegiada o confidencial.
2. Deberá abstenerse de hacer comentarios sobre información confidencial en lugares públicos y de proporcionar información sobre clientes a otros colaboradores, excepto cuando éstos la necesiten para cumplir con sus funciones.
3. No podrá vender, distribuir o usar información confidencial para su beneficio personal. Tampoco podrá vender o divulgar listados de correspondencia, datos de mercadotecnia o tipos similares de información vinculada con los clientes.
4. Será responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario (user id) y de su clave de acceso (password) para operar en el sistema de Crédito Real.
5. Se abstendrá de participar, decidir o sugerir la decisión en operaciones a favor de clientes con las cuales sostenga negocios particulares o de los cuales tenga información indebidamente obtenida, o a los cuales esté ligado en cualquier otra índole (salvo la comercial relacionada con Crédito Real).
6. Deberá informar al Auditor Interno oralmente y por escrito de su participación en negocios externos, aun si no existiera conflicto de intereses con Crédito Real. Deberá de abstenerse de utilizar información interna de Crédito Real para la toma de decisiones en otros negocios.

De los criterios para diseminar información pública

Los(as) consejeros y colaboradores son responsables del uso adecuado de la información pública dada a conocer por Crédito Real a través de los canales de comunicación autorizados. En cualquier ocasión, los(as) consejeros y colaboradores tienen la obligación superior de cuidar el buen nombre, la marca e imagen de Crédito Real, así como de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.





La información pública de Crédito Real debe cumplir los siguientes lineamientos:

1. La publicidad, promoción e imagen de Crédito Real no pueden incluir circunstancias no éticas, el uso de símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, religión, raza, clase social, preferencia política o cualquier otra circunstancia que pueda ser discriminatoria.
2. La publicidad, promoción e imagen de Crédito Real deben buscar en todo momento ser legal y veraz, manteniendo los principios de competencia justa y buena práctica de negocios.
3. Cualquier persona que exponga información de Crédito Real, deberá estar debidamente autorizada y apegarse a los lineamientos institucionales que validan la conveniencia de la participación y la información que presentará en forma y fondo.

Está prohibido:

- Utilizar la información privada de Crédito Real para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. Solamente el Director General, o los directores, tendrán derecho a decidir qué información puede ser revelada como pública.
- Ilustrar con casos prácticos de Crédito Real en cualquier tipo de exposición, si éstos no son parte de la información pública de la empresa.

Información privilegiada

El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido divulgados al público por Crédito Real, a través de la Bolsa Mexicana de Valores, constituye información privilegiada para los efectos de Ley del Mercado de Valores. No será necesario que la persona conozca todas las características del evento relevante para que cuente con información privilegiada, siempre que la parte que tenga acceso pueda incidir en la cotización o precio de las acciones de Crédito Real. Se entiende por evento relevante actos, hechos o acontecimientos de cualquier naturaleza que influyan o puedan influir en los precios de las acciones de Crédito Real.

En concordancia con el artículo 363 de la Ley del Mercado de Valores,^c se considera que tienen información privilegiada relativa a Crédito Real, salvo prueba de lo contrario:

Los miembros y secretario del Consejo de Administración, el Director General y demás directivos relevantes, así como los factores y los auditores externos de Crédito Real o sus subsidiarias.

Las personas que, directa o indirectamente, tengan el diez por ciento o más de las acciones representativas del capital social de Crédito Real.

Los miembros y secretario del Consejo de Administración, el Director General 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 Crédito Real.

Los miembros y el secretario del Consejo de Administración, el Director General y los directivos que ocupen el nivel jerárquico inmediato inferior al de éste, 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 Crédito Real, en cualquier evento relevante que constituya información privilegiada, así como de la persona moral, tenga o no el carácter de emisora, que tuviera alguna relación o vinculación financiera, administrativa, operacional, económica o jurídica con Crédito Real, o que hubiere participado con cualquier carácter en el acto, hecho o acontecimiento relativo a dicho evento.

Los accionistas que, directa o indirectamente tengan el cinco por ciento o más del capital social de Crédito Real.

Los accionistas que, directa o indirectamente, tengan el cinco por ciento o más del capital social de las sociedades controladoras de grupos financieros, así como quienes directa o indirectamente tengan el diez por ciento o más del capital social de otras entidades financieras, cuando todas ellas formen parte de un mismo grupo financiero y al menos uno de los integrantes del grupo sea Crédito Real.

Los miembros y secretario del Consejo de Administración, el Director General y los directivos que ocupen el nivel jerárquico inmediato inferior al de éste, el contralor normativo y los factores de las sociedades controladoras y entidades financieras a que se refiere el numeral anterior.

La persona o grupo de personas que tengan influencia significativa en Crédito Real y, en su caso, en las sociedades que integran el grupo empresarial o consorcio al que Crédito Real pertenezca.

Las personas que ejerzan poder de mando en Crédito Real.

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 privilegiada a través de las personas que se mencionan en los numerales anteriores.

Las personas señaladas en los numerales anteriores están obligadas a guardar confidencialidad de la información a la que tengan acceso, por lo que deberán abstenerse de usarla o transmitirla 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.

Privacidad de la información

En Crédito Real, garantizamos la protección y el resguardo de los datos personales de nuestros colaboradores, apoderados, proveedores y socios comerciales, a través del cumplimiento de los principios, medidas y criterios establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares, así como la adopción de sanas prácticas internacionales orientadas a salvaguardar los datos personales que nos otorgan.



En 2020, Crédito Real obtuvo la certificación, reconocida por el Gobierno de México, en Protección de Datos Personales, actualmente sigue vigente, lo que nos respalda y acredita como una empresa consciente y activa en la importancia y protección de la información personal.

Cumplimiento de leyes y reglamentos

Todos los(as) colaboradores y consejeros de la organización deberán conocer, cumplir y promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales aplicables, establecidas por el Gobierno Federal. Deberán también conocer y cumplir con las medidas, leyes y regulaciones aplicables para prevenir y detectar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación para la comisión de delitos.

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

Los(as) colaboradores no deberán, por ningún motivo, cometer un acto ilegal o indebido, ni inducir o instruir a un tercero a cometerlo. En caso de duda sobre el carácter legal de una práctica, ley, regulación o estándar, debe dirigirse al Área de Jurídico. Se entiende que son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia.

Los(as) colaboradores responsables de iniciar negocios con clientes nuevos deberán poner especial cuidado en “identificar y conocer a su cliente”, así como de seguir los procedimientos establecidos para documentar que el origen y destino de los recursos provienen de una fuente legal, y de esa forma ayudar a nuestras unidades de negocio a evitar las transacciones que pueden implicar el lavado de dinero.

Los(as) colaboradores y consejeros deberán conocer y cumplir cabalmente con los procedimientos internos establecidos para reportar clientes, actividades u operaciones que pudieran caer en supuestos que impliquen actividades de lavado de dinero y, una vez analizado el caso por el personal facultado para ello, de conformidad con las políticas y regulación locales, reportar estos clientes, actividades u operaciones a las autoridades que correspondan.

Todas las unidades de negocio deberán colaborar con las autoridades en visitas de rutina, auditorías, investigaciones especiales y otros requerimientos con el fin de proteger los intereses de nuestros clientes, proveedores y personal. Los(as) colaboradores que coordinen o atiendan el requerimiento

de alguna autoridad, se asegurarán de que exista un aviso por escrito expedido por dicha autoridad para poder ejecutar las acciones que sean necesarias para satisfacer el requerimiento y siempre con apego a nuestros procedimientos y políticas internas para atención a las autoridades. Lo anterior no incumplirá con el principio de resguardo de información confidencial al que están comprometidos todos los(as) colaboradores de Crédito Real.

Las leyes y regulaciones pueden variar de un país a otro. Por lo cual los(as) colaboradores de los países en los que tenemos presencia se encuentran obligados en términos de las leyes del país en donde trabajan, a respetarlas y cumplirlas.





Actividades externas

Actividades permitidas

Los(as) colaboradores no podrán realizar actividades que reflejen una imagen adversa de Crédito Real, de sus operaciones o que en apariencia pudieran originar un conflicto de interés. El colaborador debe estar alerta con respecto a conflictos de interés que pudieran generarse por cualquier actividad externa a Crédito Real. Estas actividades deben demandar largos periodos de tiempo que pudieran afectar la capacidad física o mental de un colaborador en particular. El trabajo de los(as) colaboradores de Crédito Real debe ser prioritario ante otras actividades laborales en caso de que existieran.

El personal que trabaje como asesor externo de una institución que sea competencia directa de Crédito Real deberán informar al área responsable y es obligatorio tratar como confidencial toda la información de Crédito Real (Revisar sección Confidencialidad). Los competidores incluyen instituciones que puedan ofrecer otros servicios financieros.

Necesidad de informar

El personal que desarrolle las siguientes actividades deberá informar al área responsable :

- Trabaje como asesor externo de una institución que sea competencia directa de Crédito Real. Los competidores incluyen instituciones que puedan ofrecer otros servicios financieros.
- Cualquier actividad externa en la que el colaborador reciba una remuneración, incluyendo un segundo trabajo.
- Sin importar si el colaborador recibirá remuneración, o no, y si es, o no, por solicitud de Crédito Real cualquier actividad bajo el título de consejero, directivo, miembro de un consejo asesor, consultor o accionista mayoritario.
- Ser consejero o directivo de cualquier organización no lucrativa si dicha Institución es cliente de Crédito Real.
- Cualquier posición en el Gobierno Mexicano o gobiernos extranjeros.

Necesidad de autorización

El personal que desarrolle las siguientes actividades deberá solicitar autorización al área responsable:

Actividades políticas o contribuciones en las que se asocie a Crédito Real.
Cualquier compromiso para participar en algún foro de testimonio público que trate sobre Crédito Real.

Aceptación de regalos y obsequios

Salvo lo estipulado en este Código de Ética y Conducta, el colaborador tiene prohibido:

- Condicionar la prestación de un servicio de Crédito Real o la entrega de información privilegiada o confidencial a cambio de recibir de un tercero cualquier objeto de valor.
- Aceptar, de forma directa o indirecta, cualquier objeto de valor relacionado con la prestación de un servicio de la Institución, ya sea antes o después de realizar una transacción.

Un obsequio puede tener diversas modalidades. Para el propósito de este Código de Ética y Conducta, el término obsequio incluye cualquier objeto o servicio por el cual no requiera pagar el precio usual o de mercado al que regularmente se estaría obligado a pagar. Como ejemplos de obsequios, de forma enunciativa más no limitativa, podemos encontrar: comidas, bienes, servicios, boletos para algún evento de entretenimiento o deportivo, el uso de una residencia, casa de verano o cualquier otro tipo de alojamiento.

El término obsequio, generalmente, no se refiere a aquellos que se otorgan como resultado de una relación con un familiar o amistad personal ajena al negocio de Crédito Real. Si la entrega de un regalo pudiese interpretarse como un conflicto de interés, el colaborador tiene la obligación de reportar esta situación directamente a algún miembro del Comité de Ética o a través de la línea de denuncia. Sin importar el valor, el colaborador tiene prohibido aceptar de un cliente o proveedor alguno de los siguientes obsequios:

- Efectivo o equivalentes, tales como valores, certificados de regalos, descuentos en bienes y servicios y que dichos descuentos no sean efectuados al público en general.
- Un obsequio cuya entrega sea en pagos periódicos.
- Legados o herencias.

Está terminantemente prohibido y se considera totalmente inaceptable la práctica de pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dádivas, dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que desempeña.

Reportes y excepciones con respecto a obsequios

De acuerdo con lo establecido a continuación, los empleados de Crédito Real que reciban obsequios deben reportar:

- Cualquier obsequio con un valor superior a \$2,000 (dos mil pesos 00/100) o el valor que determine el Comité de Ética.

- Regalos frecuentes de una misma fuente u origen.
- Cualquier oferta de un obsequio, aun cuando ésta haya sido rechazada, cuando el obsequio sea fuera de lo normal o de lo esperado.
- Ofertas frecuentes de obsequios de una misma fuente, cuando ésta se le ha indicado que no es posible recibir dicho obsequio.

Comidas, viajes y entretenimiento

No se requiere reportar como obsequio las invitaciones a comidas o eventos de entretenimiento si:

- Existe un propósito de negocio.
- El nivel de gasto es razonable y se encuentra dentro de los límites para gastos establecidos por Crédito Real.
- El nivel de gasto es razonable y se encuentra dentro de los límites para gastos establecidos por Crédito Real.
- Si se ha obtenido autorización del jefe inmediato superior, si el entretenimiento incluye una estancia de una noche o más.
- La frecuencia de estas invitaciones de una misma fuente no es excesiva.
- En general el Colaborador debe evitar el aceptar el pago de gastos de viaje. Sin embargo, pueden aceptarse si es previamente aprobado por escrito por el jefe inmediato o el Director General de la Institución.

Promoción de créditos ante clientes

Los(as) colaboradores de Crédito Real que estén involucrados directa o indirectamente en el proceso de otorgamiento y gestión del crédito tendrán prohibido lo siguiente:

- En la etapa de promoción del crédito, proporcionar información falsa, tendenciosa que no se ajuste a lo indicado por la Institución o la normatividad vigente con el fin de colocar un mayor número de operaciones.
- Obtener de los clientes, potenciales o actuales, solicitudes de crédito o apertura de cuenta mediante engaño o simulaciones.
- Recibir u obtener solicitudes de crédito o apertura de cuenta suscritas en blanco.
- Falsificar o substituir documentación soporte de las operaciones de la Institución (por ejemplo, información de la solicitud de crédito).
- Desacreditar de palabra o por escrito a empresas del mismo giro económico, o que compiten directamente con Crédito Real.

Conflictos de interés

Evitar toda actividad o negocio que por naturaleza genera conflicto de interés y ponga en riesgo la integridad de Crédito Real. No se permite que ningún colaborador realice actividades, asesorías o negocios que compitan o afecten directa o indirectamente los intereses de la Institución, o que busquen obtener beneficios personales, incluyendo miembros de su familia o a terceras personas.

En Crédito Real confiamos en que quienes laboran con nosotros realizan su mejor esfuerzo y tienen un alto sentido de lealtad, por lo que no deben:

- Participar en cualquier negocio o actividad que compita o interfiera de manera directa o indirecta con Crédito Real.
- El personal de Crédito Real, no podrá aprovechar su posición para obtener beneficios personales, incluyendo miembros de su familia o terceras personas.
- Relacionarse sentimentalmente con colaboradores, cuando alguno de ellos dependa laboralmente del otro o que represente un conflicto de interés para las áreas en las que laboran.
- Relacionarse sentimentalmente con algún cliente, lo cual puede representar un riesgo en la recuperación del crédito represente un conflicto de interés.
- En caso de existir un matrimonio entre colaboradores no se permitirá la subordinación directa o que la unión entre ambos represente un conflicto de intereses para las áreas en las que laboran.
- Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.

No realizará operaciones en beneficio propio, por sí mismo o a través de terceras personas, utilizando o no información interna de Crédito Real y de sus clientes, proveedores o prestadores de servicios.

Cualquier actividad externa, incluyendo otros empleos o autoempleo, deben separarse totalmente y no interferir con el desempeño puntual y eficiente que le deben a Crédito Real. Ninguna actividad externa debe involucrar el uso de los activos, fondos, materiales, información confidencial o privada, o servicios de otros colaboradores en beneficio personal.

Obligación de revelar

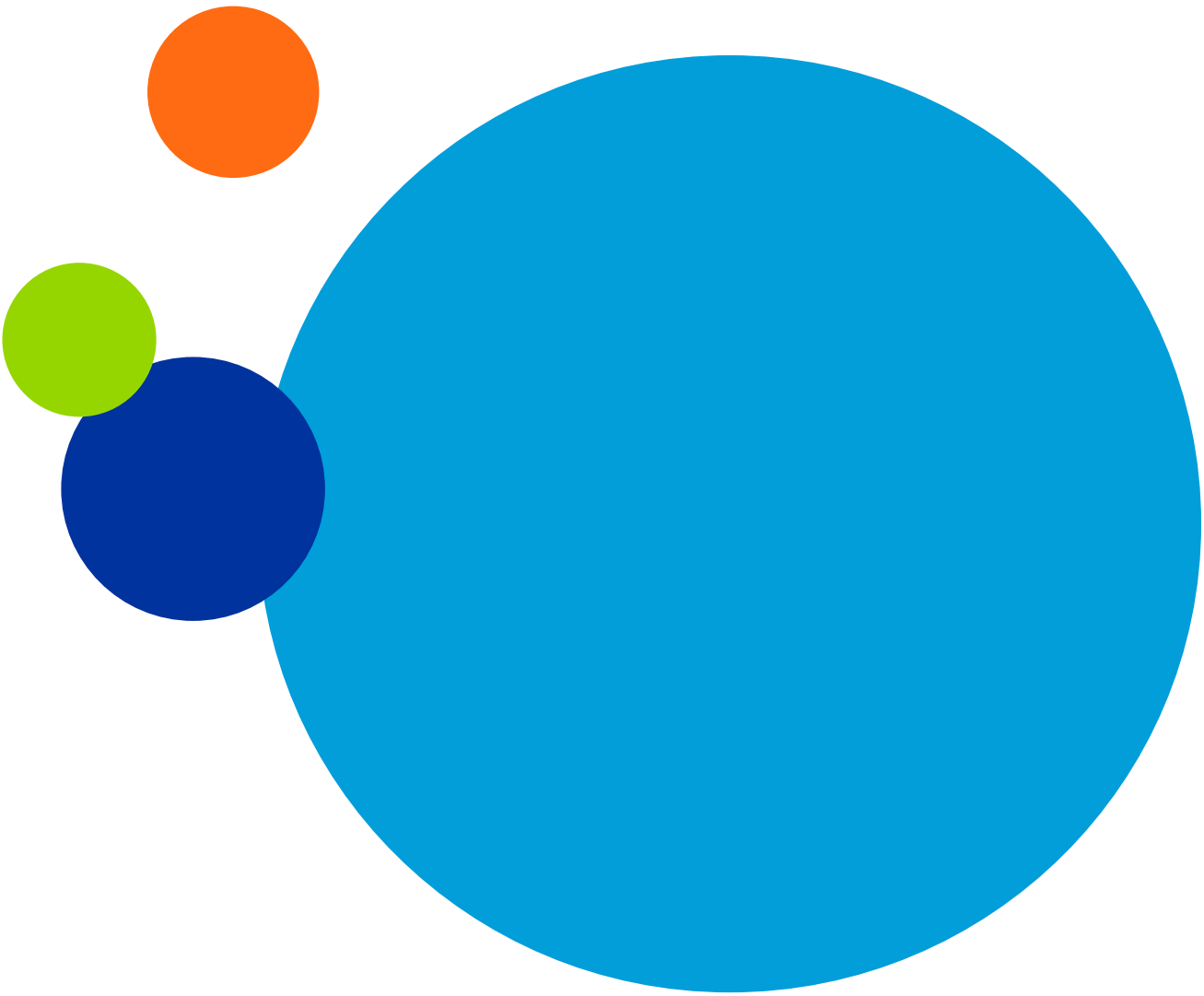
Se deberá revelar, oralmente y por escrito, al Comité de Ética la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o indicio de conflicto entre los intereses de una persona (personales, sociales, financieros o políticos) y los de los clientes de la Institución o accionistas. Asimismo, se deberán revelar posibles conflictos o indicios de conflictos que se observen en el accionar de otras personas dentro de la Institución.

En cualquier caso que entre en contraposición el interés de los clientes y/o de los accionistas y el de cualquiera consejero, directivo, funcionario y/o colaborador, deberá prevalecer el interés de los clientes y/o el de los accionistas.

Conducción en potenciales conflictos de interés

Las personas que se encuentren frente a una situación generadora de un potencial conflicto de interés analizarán la situación en el marco de la normatividad vigente, los manuales de procedimientos de Crédito Real y el presente Código de Ética y Conducta, y actuarán de acuerdo con los procesos aprobados en Crédito Real.

En todas las operaciones, los(as) consejeros, directivos, funcionarios y colaboradores de Crédito Real actuarán con total transparencia, vigilando las normas del mercado financiero, y atendiendo a los principios éticos y de conducta que rigen su actividad, descritos en este Código de Ética y Conducta. En caso de existir un conflicto de interés en el que no se conoce cómo se debe actuar, los(as) colaboradores que lo detecten deberán realizar la denuncia para iniciar el proceso de investigación.



Sospecha de fraude

El Consejo de Administración de Crédito Real será responsable de la prevención de fraudes corporativos, mediante el monitoreo constante de las acciones de prevención, investigación, detección y monitoreo; así como de la evaluación de las mismas.

De igual forma deberá implementar políticas y procedimientos necesarios que guíen el buen comportamiento ético y que incluyan a todos los(as) colaboradores, consejeros y proveedores relacionados con Crédito Real, a través de:

- El Comité de Auditoría que evaluará las acciones y controles de prevención de fraude para asegurar que Crédito Real cuenta con las medidas necesarias para afrontar el riesgo.
- El Comité de Auditoría deberá contratar los servicios de un Auditor Externo con la finalidad de reportar los estados financieros, así como proveer, en la medida de sus facultades, comentarios sobre el control interno de Crédito Real.
- La Dirección de Crédito Real será responsable del seguimiento de las actividades de los(as) colaboradores, así como de la implementación y supervisión de la función de control interno dentro de la empresa, de igual forma deberá evaluar la vulnerabilidad de la empresa hacia las actividades fraudulentas.
- La Dirección de Jurídico deberá abogar en la medida de sus facultades por el bienestar y confidencia de Crédito Real.
- El Área de Auditoría Interna deberá considerar, dentro de sus revisiones, el riesgo de fraude dentro
 - de Crédito Real, desempeñando los procedimientos adecuados para mitigar y controlar el riesgo.
 - El Área de Auditoría Interna deberá reportar cualquier irregularidad al Comité de Ética y al Comité de Auditoría.

El Comité de Ética deberá implementar las acciones necesarias para comunicar adecuadamente los reglamentos, así como el Código de Ética y Conducta. Si existe sospecha de irregularidad o fraude los(as) colaboradores y consejeros de Crédito Real deberán notificar a través de la línea de denuncia (Veáse Capítulo 6. Medios de Denuncia y Sanciones)

Normas de ética y conducta financiera

Evitar toda actividad o negocio que por naturaleza genera conflicto de intereses y ponga en riesgo la integridad de Crédito Real por lo que no se permite que ningún colaborador realice actividades, asesorías o negocios que compitan o afecten directa o indirectamente los intereses de Crédito Real ni obtener beneficios personales, incluyendo miembros de su familia o a terceras personas.

En Crédito Real confiamos en que quienes laboran con nosotros realizan su mejor esfuerzo y tienen un alto sentido de lealtad.

Cualquier actividad externa, incluyendo otros empleos o autoempleo, deben separarse totalmente y no interferir con el desempeño puntual y eficiente que le deben a Crédito Real. Ninguna actividad externa debe involucrar el uso de los activos, fondos, materiales, información confidencial o privada, o servicios de otros colaboradores en beneficio personal.

Todos los(as) colaboradores, dentro del alcance de sus labores, deberán mantener controles para estar en posibilidades de reportar en forma exacta, oportuna y responsable los informes y documentos que archivamos o proporcionamos a la Bolsa Mexicana de Valores y en general, a los usuarios de la información financiera.

La Dirección General, los directores de las diferentes áreas y unidades de negocio tienen un papel especial al promover el justo, y oportuno reporte de nuestra condición financiera y están obligados a actuar con honradez e integridad, promover la exacta, oportuna y responsable presentación y revelación de reportes financieros y otras comunicaciones públicas. Para esto, el Contralor y el área de contabilidad de las divisiones son responsables de implementar controles financieros con apego a las normas de información financiera aplicables. El área de Auditoría Externa revisará el cumplimiento de estas normas, la presentación y revelación de la información financiera de acuerdo con las mismas u otros requerimientos legales locales.

Nuestra política prohíbe la manipulación, la mal dirección o la influencia fraudulenta de auditores externos o internos durante la realización de sus actividades. También está prohibido modificar o falsificar documentos, registros e informes, así como ocultar información que pueda alterar los registros financieros y afecte o pueda afectar a la organización.



RELACIONES

RELACIONES

Relaciones con el Consejo de Administración y colaboradores

Crédito Real no discrimina con base en la raza, religión, género, edad, nacionalidad, estado civil, discapacidad, ideología política, afiliación política o sindical, orientación sexual, ni con otra base de cualquier persona, en lo que se refiere a la designación de consejeros, al reclutamiento, contratación, capacitación, promoción, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo. En consecuencia, todas las decisiones y acciones relacionadas a la designación y al empleo (contrataciones y promociones) se basarán en evaluaciones válidas, que muestren si la persona está calificada y es apta para desempeñar el cargo o puesto.

La designación y el empleo con Crédito Real son a voluntad de las partes. Tanto la empresa como el consejero o colaborador tienen la opción de terminar la relación en cualquier momento y por cualquier motivo, siempre y cuando se mantenga el estricto cumplimiento de las leyes de instituciones de crédito, mercantiles, laborales y demás aplicables de México.

Obligaciones del Consejo de administración

Los(as) consejeros, además de observar las obligaciones anteriores, deberán recibir y aprobar anualmente un informe del Auditor Interno indicando que ha revisado que todos los Directivos, funcionarios (gerentes) y demás colaboradores se han certificado en la comprensión del Código, en un plazo de 60 días posteriores a su contratación. Recibirá también, del Director General, un informe reportando que todos los Directivos y funcionarios, en sus respectivas responsabilidades, han cumplido con las políticas y procedimientos de control interno establecidos en los manuales de Crédito Real para:

- Asegurar que todo colaborador que comprometa a Crédito Real en una operación tenga la autorización para hacerlo.
- Asegurar que los(as) colaboradores tengan la capacitación necesaria para las operaciones que realicen y que cumplan con los requisitos reglamentarios aplicables o relevantes.
- Establecer procedimientos y medios de control para que se observe la normatividad aplicable a todas las distintas actividades en las que interviene Crédito Real.



Prohibiciones para los(as) consejeros

Participar como miembro del Consejo de Administración de cualquier otra empresa institución que compita con Crédito Real en cualquier mercado.
Participar, a título personal o en representación de la empresa, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones como miembros del Consejo de Administración.

Obligaciones de colaboradores

Crédito Real espera de todos sus colaboradores una asistencia puntual y regular a sus labores diarias. Sin embargo, Crédito Real reconoce que, bajo ciertas circunstancias, las personas necesitan ausentarse de sus labores por diversas razones, ya sea por: enfermedades, accidentes, incapacidades médicas personales o de dependientes menores de edad, fallecimiento de familiares, o bien permisos especiales de ausentarse con o sin goce de sueldo.

En el tema de ausencia, Crédito Real hace distinción en cada una de ellas, si ha sido una ausencia autorizada o una ausencia no autorizada. El área de Recursos Humanos ha emitido los procedimientos de control de asistencia del personal y de los permisos de ausencia, a los que podrá remitirse el colaborador para cumplir con su obligación de asistencia puntual y regular.

Además de lo anterior, los(as) colaboradores están obligados a:

- Abstenerse de dar instrucciones que sean contrarias a las políticas y procedimientos establecidos o que sean contrarias a las leyes y disposiciones vigentes.
- Cuando tengamos colaboradores bajo nuestra responsabilidad, supervisar que realicen sus actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos y con apego al régimen legal.
- Informar y, de ser posible, aportar evidencia de las violaciones de las que tengan conocimiento al Auditor Interno para su determinación y sanción.
- Proporcionar a las personas que tomen decisiones, información legalmente disponible y que sea de importancia para que puedan realizar sus funciones en el mejor interés de Crédito Real.
- Registrar en la contabilidad y en los sistemas todas las operaciones financieras que realicen, conforme a los procedimientos establecidos y sujetos a revisión por parte de los Auditores Interno y Externo.
- Reportar a las autoridades competentes aquellas operaciones sospechosas o relevantes que detecten.
- Cuidar que la atención y el trato hacia los demás no se confunda con caricias y familiarismos que no corresponden al lugar ni a la relación profesional entre colaboradores.

Prohibiciones para los(as) colaboradores

Utilizar recursos materiales o económicos a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad.
Pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dádivas, dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que el personal desempeña.
Queda estrictamente prohibido que los(as) colaboradores acudan a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que en este último caso exista prescripción médica

Obligaciones de las áreas comerciales

Las Áreas Comerciales, además de observar las obligaciones establecidas para los(as) colaboradores, deberán:

- Hacer del conocimiento de todas las contrapartes (colaborador, proveedor y cliente) las políticas relacionadas con los servicios prestados.
- Validar que las solicitudes de crédito y apertura de cuentas sean pedidas en forma correcta y verificar que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas.
- Utilizar solamente las cartas de trabajo, de identificación, folletería y manuales de capacitación que Crédito Real proporcione.
- Guardar absoluta reserva respecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos, cartera y datos de los clientes y colaboradores de Crédito Real.
- Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo con la normatividad aplicable.

Prohibiciones para las áreas comerciales de Crédito Real

- Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los comités de Crédito Real.
- Adulterar o falsificar los documentos soporte a la solicitud de crédito, tales como acta de nacimiento, comprobantes de domicilio, entre otros.
- Atribuirse la representación de otro colaborador.
- Atribuirse la representación de cualquiera otra empresa pública o privada.
- Colocar, modificar o adulterar la clave de otro colaborador o de la empresa.
- Permitir que otro colaborador firme las solicitudes de crédito correspondientes a clientes en cuyo trámite haya intervenido, o bien, firmar aquellas solicitudes en cuyo trámite no hubiera intervenido.
- Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en los documentos de solicitudes de crédito. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.



- Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por Crédito Real y/o por la normatividad vigente.
- Recibir u obtener solicitudes de crédito suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
- Obtener de los clientes potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.
- Encubrir u ocultar hechos o acciones, cuando se tenga conocimiento, de que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas anteriores, en incumplimiento a la normatividad en vigor, y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
- Pedir a los clientes la tramitación de cuentas de ahorro con tarjetas de crédito para el depósito de cantidades a las que pueda tener acceso el colaborador.

Relaciones con clientes

En su relación con los clientes, los(as) consejeros y colaboradores deben apegarse a los siguientes lineamientos:

- No favorecer a un cliente sobre otro.
- No establecer relaciones de amistad o complicidad con los clientes, que puedan ser perjudiciales para Crédito Real.
- Cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos y procedimientos de Crédito Real.
- Apegarse a la metodología y/o normas establecidas en Crédito Real.
- Los actos de cobranza que realice cualquier colaborador de Crédito Real deberán estar apegados a las leyes aplicables y a las buenas costumbres.

Por ello, está prohibido:

- Utilizar medios intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de un contrato.
- Permitir a un deudor desviar el importe del crédito en beneficio propio o de terceros.
- Liberar a un deudor, sustrayendo dinero de cuentas de otros grupos.

Relación con proveedores

En Crédito Real trabajamos con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos, así como con los que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.

Los(as) consejeros y colaboradores que negocien la adquisición de los bienes y servicios de Crédito Real, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre el beneficio de Crédito Real.

La compra de bienes y servicios se llevará a cabo mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores. La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

Los(as) colaboradores y consejeros están obligados a dar a conocer el Código de Ética y Conducta a proveedores o consultores, y asegurar que éste se vea reflejado en su trabajo relativo a Crédito Real.

Está prohibido:

Aceptar regalos, viajes o servicios que pudiera considerarse que comprometen la toma de decisiones de los(as) colaboradores respecto a la selección de proveedores.

Relación con autoridades

En Crédito Real nos apegamos a las leyes y reglamentos que establecen las diferentes autoridades en el desarrollo de nuestras actividades. Los(as) consejeros y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

- Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme al derecho en defensa de los legítimos intereses de Crédito Real.
- En caso de que las autoridades lo señalen, o las revisiones internas descubran que Crédito Real no está cumpliendo con alguna ley o regulación, los(as) colaboradores deberán avisar a su jefe inmediato y al Presidente del Comité de Auditoría a través del Auditor Interno, y tanto consejeros como colaboradores, deberán actuar para regularizar la situación para evitar posibles inconvenientes y/o gastos derivados de la situación.

Relación con la competencia

La experiencia nos demuestra que la competencia es sana, nos obliga a ser mejores, más eficientes y a hacer mejor nuestro trabajo. Al final, el cliente debe ser el más beneficiado porque puede elegir la mejor opción.

Por esta razón, Crédito Real nunca emprenderá acciones encaminadas a restringir la competencia. Los(as) consejeros y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

- Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación la tergiversación de algún hecho o información específica.
- Comercializar los productos y servicios por sus propios méritos, y no desacreditar o proporcionar información falsa sobre la competencia.



- Utilizar información delicada de otras empresas (siempre y cuando haya sido obtenida lícitamente) exclusivamente para fines comerciales legítimos y facilitarla únicamente a los(as) colaboradores que la necesiten para realizar sus actividades.
- Ser claros cuando los clientes pregunten si alguna otra empresa es o no parte de Crédito Real, o si algún ex colaborador sigue siendo parte de Crédito Real, pero nunca aprovechar esa oportunidad para descalificarlos.

Está prohibido:

- 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.
- Discutir con la competencia precios, propuestas, márgenes, costos, rebajas, términos de venta, capacidades de distribución, inventarios, 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.
- Llegar a acuerdos con competidores como medida tendente al reparto de clientes y/o territorios de venta. Cuando la competencia proponga cualquiera de estas prácticas, es obligación de los(as) colaboradores involucrados avisar inmediatamente a su jefe inmediato y al Presidente del Consejo de Administración.
- Obtener por medios impropios secretos comerciales u otra información privada o confidencial de nuestros competidores.
- Contratar a personas de la competencia sólo con el objeto de obtener información confidencial.
- Contratar a personas que provengan de empresas catalogadas como competencia desleal.
- Utilizar como recursos de venta las malas acciones de la competencia. Los(as) colaboradores deberán enfocarse en hablar de las ventajas de Crédito Real.
- Desacreditar a la competencia o quitar su propaganda.
- Caer en las provocaciones de personas de la competencia. Los(as) colaboradores siempre deben ofrecer un trato respetuoso, que refleje los valores de Crédito Real.
- Ridiculizar los intentos de crecimiento de otra empresa.
- Trabajar o colaborar simultáneamente con otra organización que sea competidor de Crédito Real.

Relaciones personales

Está prohibido que los(as) colaboradores participen, a nombre de Crédito Real, en cualquier transacción que involucre a personas u organizaciones con quienes el empleado, o su familia, mantenga relaciones afectivas o financieras importantes. El negociar con Crédito Real a nombre de otros con quienes el colaborador, o su familia, tiene vínculos importantes, es motivo para crear un conflicto de interés y debe ser evitado si el involucrarse pudiera ser percibido como una forma de buscar una ventaja derivada de la posición que el colaborador ocupe en Crédito Real.



PERJUICIOS

PERJUICIOS

En la concesión de patrocinios y causas benéficas, aplica la normativa interna que proceda. La concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones tiene que respetar la Política De Prevención De Corrupción y el compromiso de neutralidad política contenido en este Código.

Si un cliente, un proveedor o un tercero solicitan la aportación de Crédito Real a una causa u organización benéfica, envía la solicitud con el Especialista de Responsabilidad Social. En caso de duda, consulta la Política de donativos.

El Comité de Ética es el responsable de revisar y, en su caso, actualizar por lo menos una vez al año el Código, pudiendo asignar a un equipo específico esta labor. Toda actualización deberá someterse a la consideración del Comité de Ética y Responsabilidad Social para su posterior ratificación del Comité de Prácticas Societarias.

El Comité de Ética está conformado por el Director de Recursos Humanos como presidente de este comité, el Director de Finanzas, el Director de Auditoría Interna y el Director de Jurídico como secretario.

Extorsión y soborno

Bajo ninguna circunstancia está permitido el soborno y/o la extorsión. Si algún colaborador es objeto de ello o tiene conocimiento de que algún otro colaborador, está siendo presionado, moral o económicamente y se le está causando algún tipo de daño a su persona o familia, dentro o fuera de Crédito Real, deberá reportarlo inmediatamente.

No se permite hacer o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades públicas, o gubernamentales para asegurar algún contrato, concesión o aprobación para beneficio propio o de Crédito Real.

Corrupción

La corrupción es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. Se entiende por corrupción el abuso por parte de cualquier persona, física o moral, en el ejercicio de sus atribuciones con la finalidad de obtener un indebido beneficio económico o de cualquier otra índole de otra persona. En Crédito Real la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos los que nos rodean, ya que, no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.



Está prohibido:

- Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros y/o la información contable, bien falsear las operaciones y/o información, en cualquier caso. Se entiende como falsear las operaciones, el reporte de operaciones ficticias, conocido con el nombre de fraude, sobre préstamos, créditos, compras y gastos, así como el cobro de cheques, falsificando endosos o comprobantes.
- Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno externo, consejeros o colaboradores que se encuentren en el desempeño de sus funciones.
- Sobornar o dejarse sobornar con dádivas u otra manera para alterar o aparentar una verdad.

Trabajo forzoso e infantil

En Crédito Real estamos en contra del trabajo forzoso y del trabajo infantil, cuando este último se encuentre en contra de la normatividad aplicable.

Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral

El Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral implementado por Crédito Real tiene como propósito establecer las acciones y procedimientos enfocados para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

Como parte del Protocolo, se consideran las siguientes definiciones:

Violencia laboral

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

Crédito Real procura un ambiente de trabajo libre de violencia laboral de cualquier índole, en el cual, cada persona sea tratado con dignidad y respeto. En Crédito Real se tomarán todas las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas dado el caso.

Crédito Real asegura un ambiente de trabajo libre de violencia laboral, en el cual, cada persona sea tratada con dignidad y respeto. En Crédito Real se tomarán todas las medidas para evitar este tipo de prácticas.

Acoso sexual

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

En Crédito Real se reprueba y se castiga el acoso sexual de la manera más severa, por el daño moral que causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de la empresa.

Hostigamiento sexual

Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos profesionales. Crédito Real rechaza el hecho de que la persona sea molestada por otras personas debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Deberán abstenerse de la crítica y la burla hacia otra persona, ya que puede afectar negativamente su dignidad y desempeño en el trabajo.

Acoso laboral o mobbing

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

Está prohibido:

- Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón, incluyendo maltrato por condición social, cultural o de cualquier otra índole.
- Realizar insinuaciones o proposiciones sexuales.
- Utilizar palabras degradantes para describir a una persona.
- Criticar o burlarse de otro colaborador.

MEDIOS DE DENUNCIA Y SANCIONES

MEDIOS DE DENUNCIA Y SANCIONES

Línea de denuncia

La Línea de Denuncia es un mecanismo que tiene tres características fundamentales, es: anónimo, confidencial e independiente y permitirá a consejeros, directivos y colaboradores reportar cualquier situación que esté en contra de los valores y principios de Crédito Real. Este canal de comunicación busca promover la honestidad, integridad, compromiso y profesionalismo tanto en el trabajo como en la vida fuera de Crédito Real. La Línea de Denuncia permitirá detectar problemas relacionados con fraude, corrupción, soborno, violencia laboral, abuso de autoridad, agresión física o verbal, robo de bienes de la Compañía, así como cualquier otro evento que se desvíe del Código de Ética.

Medios de recepción

Los usuarios de la Línea de Denuncia de Crédito Real podrán informar sobre situaciones o eventos que se desvíen de lo establecido en el Código de Ética, para ello tendrán disponibles los siguientes canales de comunicación:



Línea telefónica

El usuario podrá marcar al número gratuito 800 062 1673 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. en días hábiles donde un operador lo guiará a lo largo del proceso recabando al mismo tiempo información relevante que permita una oportuna y efectiva investigación.

Para llamar dentro de las instalaciones de Crédito Real deberás marcar 102#19.



Buzón de voz

El usuario podrá marcar sin costo al número 800 062 1673 y dejar su mensaje describiendo la situación a denunciar y los involucrados. De ser posible, deberá proporcionar información para contactarlo, en caso de requerir información adicional.



Página web

El usuario podrá ingresar a la página www.lineadededenuncia.com/creditoreal y capturar la información solicitada por el SID (Sistema Integral de Denuncia). Una vez creada la denuncia, el sistema proporcionará un número de usuario y una contraseña para permitir al usuario que realizó la denuncia dar seguimiento a su reporte pudiendo identificar si está ha sido recibida, en proceso, reportada al responsable de investigarla o bien si ya ha sido atendida.



Correo electrónico

El usuario enviará un correo a la dirección creditoreal@lineadededenuncia.com describiendo con suficiente detalle la situación a denunciar.

Las denuncias relacionadas con violencia laboral, se atenderán de conformidad con el “Protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atender casos de violencia laboral y acoso u hostigamiento sexual”.

¿Qué sucede cuando denuncias?

Puedes optar por permanecer en el anonimato, siempre que la ley lo permita. Si das a conocer tu nombre, haremos todo lo posible por proteger tu identidad, sin dejar de realizar una investigación exhaustiva. Tomamos seriamente toda la información que sea presentada.

Esperamos que todas las personas involucradas cooperen totalmente y con honestidad. Para garantizar la uniformidad en el análisis de los asuntos que surjan, los resultados de la investigación se presentan al Comité de Ética que determinará, de acuerdo con los hechos de la investigación presentados, si ha habido una violación del Código. Si el Comité de Ética establece que se ha violado el Código, determinará una medida disciplinaria justa y coherente, de conformidad con el Código.



Aquellos que resulten responsables de haber violado el Código pueden solicitar la reconsideración de la decisión, en términos del Código.

Considera lo siguiente antes de realizar tu denuncia:

1. ¿Qué hecho o conducta deseo denunciar?

Antes de reportar cualquier hecho analiza si tu denuncia está dentro de los conceptos a reportar. Las denuncias relacionadas con violencia laboral, no podrán ser anónimas para poder ser atendidas.

2. ¿Cómo ocurrió el hecho?

Describe objetivamente el hecho o conducta de forma clara.

3. ¿Cuándo sucedió y dónde sucedió?

Indica fecha, hora y lugar exacto en que se suscitó el hecho.

4. ¿Quiénes estuvieron involucrados?

Proporciona los datos de toda persona involucrada, a quien señalas como probable infractor y en su caso testigos.

5. ¿Quién recibe mi denuncia?

La Línea de Denuncia de Crédito Real, es operada por PwC una empresa independiente a Crédito Real que se encarga de la recepción de las denuncias, lo que asegura la confidencialidad de la información, independencia y anonimato para los usuarios de la Línea de Denuncia, garantizando un trato justo y sin represalias.

6. ¿A quién se reportan las denuncias?

Las denuncias recibidas se reportan al Comité de Ética. El tiempo de respuesta se dará dependiendo de la denuncia recibida y la investigación de las mismas.

7. ¿Qué sucede cuando denuncias?

Para garantizar la uniformidad en el análisis de los asuntos que surjan, los resultados de la investigación se presentan al Comité de Ética que determinará, de acuerdo con los hechos de la investigación presentados, si ha habido una violación del Código. Si el Comité de Ética establece que se ha violado el Código, determinará una medida disciplinaria justa y coherente, de conformidad con el Código.

Prohibición de represalias

Los(as) colaboradores son los ojos y los oídos de Crédito Real, y valoramos su ayuda a la hora de identificar posibles actos de conducta indebida. Se prohíbe estrictamente tomar cualquier tipo de represalias en contra de las personas que informan de buena fe acerca de denuncias o participan en una investigación relacionada con el Código. El hecho de que una persona informe de buena fe y en forma honesta acerca de una denuncia relacionada con el Código, incluso si esta termina siendo infundada, no es excusa para tomar algún tipo de represalias.

¿Qué es una represalia?

Definimos represalia en virtud del Código como cualquier acción que probablemente disuadiría a alguien de presentar una denuncia relacionada con el Código o de participar en una investigación con respecto al Código. Algunos ejemplos de represalias podrían incluir el descenso de categoría, el despido, la reducción del sueldo, la reasignación laboral, amenazas, el acoso o cualquier otra acción que se emprenda contra alguien que presente una denuncia que guarde relación con el Código, participe en una investigación relacionada con el Código o trate de evitar que otra persona viole el Código.

Se invita a denunciar sin temor a la existencia de represalias, ya que Crédito Real asume el compromiso de protección de los denunciantes en términos del Código.

Prohibición de acusaciones falsas

En la misma medida en que animamos a nuestros colaboradores a denunciar en forma honesta, no toleramos que se presente información falsa en forma deliberada. Las acusaciones falsas pueden desviar los recursos de investigación de las denuncias creíbles y presentadas de buena fe y dañar la moral.

Presenta tu denuncia cuando estés convencido en forma razonable y de buena fe de que es cierta, pero nunca haga a sabiendas una acusación falsa, no mientas a los investigadores ni te niegues a cooperar en una investigación, puesto que estas acciones también pueden violar nuestro Código.

Sanciones

El incumplimiento de este Código de Ética y Conducta, así como las obligaciones contenidas en la Ley Federal del Trabajo, la Norma Oficial Mexicana NOM-035 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (identificación, análisis y prevención), y el Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral, estará sujeto a sanciones según la gravedad de la infracción cometida, las cuales podrán consistir en:

- a. Amonestación verbal
- b. Amonestación escrita
- c. Suspensión temporal
- d. Término de la relación laboral

Dependiendo de la situación, Crédito Real podrá ejercer acciones civiles y/o penales, según sea la falta que se cometa de acuerdo con el Reglamento Interior de Trabajo, CAPÍTULO X “Disposiciones Disciplinarias”.



CONTACTO COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Comité de Ética es el órgano de apoyo del Comité de Prácticas Societarias encargado de: la aplicación de este código, la vigilancia de su cumplimiento y seguimiento a las denuncias relacionadas, así como llevar a cabo cualquier acto que directa o indirectamente se relacione con y/o se involucre con este código.

Entre los objetivos del Comité se encuentran: fijar normas, promover la ética profesional, establecer disposiciones de trabajo y estándares de comportamiento a seguir para los consejeros, colaboradores, socios comerciales, proveedores, accionistas y clientes y demás personas que interrelacionan con la Sociedad, basados en los valores de la Sociedad.

Si tienes alguna duda o sugerencia relacionada con el presente Código de Ética y Conducta, nos lo puedes hacer saber a través del correo electrónico:

CRSocialmenteResponsable@creditoreal.com.mx

La información que nos proporciones será tratada como confidencial.





CÓDIGO

DE ÉTICA Y CONDUCTA

Toda información contenida en este documento es propiedad de Crédito Real.
Actualizado al 1 de abril 2022.

CRÉDITO REAL[®]