



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

MENSAJE DIRECCIÓN GENERAL

Desde nuestra fundación en 2016, en **CREDIMON** hemos tenido el compromiso de actuar de acuerdo a valores y principios que protegen el bienestar e intereses de nuestros cuatro pilares: Clientes, Colaboradores, Empresa y Comunidad y al mismo tiempo cuidan nuestra imagen como empresa.

El desarrollo de nuestro primer Código de Ética y Conducta **CREDIMON** nace con el objetivo de plasmar este compromiso, ser un marco de referencia para nuestras políticas y procedimientos empresariales y convertirse en una herramienta para que todos nuestros colaboradores guíen su comportamiento de acuerdo a los lineamientos que se presentan en el mismo.

Por esta razón los invito a leerlo, hacer de mi conocimiento cualquier duda que pueda surgirles acerca de su contenido, a actuar en base a los estándares mencionados y fomentar estas actitudes en nuestros allegados.

Estoy convencido que convertiremos este compromiso en propio, seguiremos reforzando la confianza que depositan nuestros grupos de interés en **CREDIMON** y en base a esto trabajaremos por el cumplimiento de nuestra misión como empresa.

Les agradezco su apoyo y me despido cordialmente,
Luis Carlos Martínez Arizpe
Director General

CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA

El objetivo del Código de Ética y Conducta **CREDIMON** es establecer los lineamientos que rigen la conducta de los colaboradores de **CREDIMON** a través de ciertos valores, principios y normas éticas que son los pilares del actuar en nuestra organización.

El Código de Ética y Conducta aplica para todos los Colaboradores, Clientes, Proveedores y entidades con las que **CREDIMON** tenga o busque tener alguna alianza comercial.

GLOSARIO

I. Cliente Potencial: contacto de cierta empresa que tiene las características necesarias para convertirse en Cliente de **CREDIMON**.

II. FAMILIA **CREDIMON**: es el conjunto de colaboradores de **CREDIMON**, es decir, el equipo de trabajo que conforman todos los empleados de la empresa.

III. Gong: el gong es un instrumento musical que en **CREDIMON** es utilizado para celebrar el cumplimiento de cierto objetivo profesional.

1. CLIENTES 5

1.1 Atención al Cliente y Asesoría Financiera	6
1.2 Conocimiento e Identificación del Cliente	6
1.3 Trato equitativo, diversidad e inclusión.....	7
1.4 Transparencia.....	7

2. COLABORADORES 8

2.1 Conducta CREDIMON	9
2.2 Inclusión.....	10
2.3 Vida Profesional/Personal	11
2.4 Comunicación interna	12
2.5 Instalaciones dignas	13
2.6. Regalos, entretenimiento, gratificaciones, favores y otros artículos de valor	13
2.7 Conflictos de Interés	14
2.8. Privacidad, confidencialidad, protección y resguardo de datos	15

3. EMPRESA 16

3.1. Uso de los recursos	17
3.2. Registro de operaciones	17
3.3. Proveedores	17
3.4. Comunicación externa.....	18
3.5. Gobierno Corporativo	19
3.6. Comunidad	19
3.7. Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.....	19
3.8. Cumplimiento con Autoridades	20
3.9. Competencia Profesional y Cuidado Debido	20
3.10. Anti-Soborno	20
3.11. Medio Ambiente y Responsabilidad Social	20

4. APLICACIÓN 21

4.1. Función de Cumplimiento	22
------------------------------	----

1. CLIENTES

CREDIMON es una institución financiera centrada en el Cliente, nuestros esfuerzos giran alrededor de sus necesidades y nuestro propósito es ser su mejor opción de financiamiento, buscando de manera innovadora y proactiva brindarles los mejores productos y servicios para crear una relación duradera de confianza y valor para ambas partes.



1.1. Atención al Cliente y Asesoría Financiera

Los funcionarios y colaboradores de **CREDIMON** deberán ofrecer una atención profesional, respetuosa, adecuada e inmediata, a las solicitudes de información o inquietudes de sus Clientes o Clientes potenciales dentro de su horario laboral y de acuerdo a la conducta **CREDIMON** (Ver punto 4.1).

También deberán ofrecer asesoría financiera a Clientes o Clientes potenciales. Siempre deberán orientarlos sobre los servicios y productos más adecuados para las necesidades del mismo y, de igual forma, mencionar detalladamente las características de los servicios y productos, los beneficios y los posibles riesgos que conllevan. Solo se ofrecerán servicios y productos que **CREDIMON** pudiera realmente otorgarles en caso que cumplieran con los debidos requisitos.

Por otra parte, los colaboradores de **CREDIMON** seguirán la política de captura de información de REUNE, en caso de no saber cómo resolver cierto asunto deberán compartirlo con la Unidad Especializada en Atención a Clientes y Usuarios.

1.2. Conocimiento e identificación del Cliente

El conocer al Cliente es primordial para cimentar las bases del excelente servicio que buscamos ofrecer, por lo que desde antes de establecer una relación contractual con cualquier Cliente nos preocupamos por conocerlo y así poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo a sus necesidades.

CREDIMON en ningún caso aceptará celebrar operaciones que puedan dañar su reputación, por lo que los funcionarios y colaboradores encargados, deberán acatar de manera exhaustiva las políticas, medidas y procedimientos emitidos por **CREDIMON** para el conocimiento e identificación de los Clientes.

1.3. Trato equitativo, diversidad e inclusión

Los funcionarios y colaboradores de **CREDIMON** deberán ser equitativos e igualitarios en su relación con los Clientes, por lo que todos los Clientes deberán recibir la misma calidad de servicio sin importar el tamaño de su empresa o relación personal que pudiera existir con los funcionarios o empleados de la misma, entre otros.

Al seleccionar a sus Clientes o mercado meta, **CREDIMON** no establece diferencias discriminatorias de ningún tipo, sino que los selecciona con base a criterios de negocio.

1.4. Transparencia

Los colaboradores de **CREDIMON** siempre deberán proporcionar al Cliente información puntual, veraz y clara, comunicando de manera transparente las características y los riesgos de los productos y servicios, teniendo en cuenta el Cliente de que se trate. Ver apartado 3.4 Comunicación externa (pg.18).

2. COLABORADORES

Los colaboradores de **CREDIMON** o Familia **CREDIMON**, son la clave de nuestro éxito. Cada uno de ellos aporta cualidades y experiencia para la consecución de nuestras metas y objetivos, por esto constantemente desarrollamos estrategias para ser cada vez más conscientes de su desarrollo integral y enfocados en sus derechos humanos.

Todos los colaboradores conocen la misión y visión de **CREDIMON** y trabajan encaminados a lograrlas, viviendo el día a día con base a los valores institucionales.

La Familia **CREDIMON** reconoce la importancia de desarrollar un ambiente de trabajo saludable por lo que promovemos:

- Conducta CREDIMON
- Inclusión
- Comunicación
- Instalaciones dignas
- Vida Profesional/Personal



2.1. Conducta **CREDIMON**

La conducta **CREDIMON** es el actuar como un vivo ejemplo de los valores de la empresa con la finalidad de transmitirlos hacia los demás colaboradores, Clientes, proveedores y otras figuras con las que exista relación y con esto crear cambios positivos en nuestro entorno en general.

I. Integridad

Cada colaborador debe demostrar una conducta íntegra, es decir, ser honrados, éticos, respetuosos y cordiales buscando que el bien de la empresa y el personal puedan empatizar.

Además, aceptamos que todos actuamos, pensamos y opinamos de maneras diferentes, sin embargo, nos desenvolvemos de manera positiva y colaborativa hacia los demás.

a) No violencia: Por otra parte, en ningún momento toleramos conductas de violencia física, psicológica o verbal ni cualquier forma de acoso tanto interna como externa que pueda llegar a generar un ambiente hostil. Cualquier tipo de violencia identificada deberá ser reportada al Oficial de Cumplimiento.

b) No bebidas alcohólicas y sustancias estupefacientes: Con la finalidad de mantener nuestra integridad como empresa, **CREDIMON** no aceptará el consumo de bebidas alcohólicas o cualquier tipo de sustancias estupefacientes dentro de sus instalaciones, ni presentarse al lugar de trabajo bajo los efectos de las mismas.

II. Honestidad

Promovemos la honestidad al ser verdaderos y justos con los demás (Clientes, colaboradores, proveedores) y con nosotros mismos, por lo que los colaboradores de **CREDIMON** evitarán en todo momento cualquier acción que suponga una mala práctica o fraude.

III.Liderazgo

Cada colaborador busca ser una guía e influencia positiva para todos aquellos que lo rodean sin importar su puesto o relación con la empresa; sabemos que con base al liderazgo podemos conseguir grandes cambios en nuestro entorno, lograr los objetivos propuestos y promover una competencia sana tanto dentro como fuera de la institución.

a) Trabajo en equipo: En **CREDIMON** consideramos que el trabajo en equipo es la llave hacia la generación de ideas y mejora de resultados, además que fomenta un buen ambiente de trabajo; por lo que trabajar de esta manera es esencial para nuestros colaboradores.

IV.Compromiso

Todos los colaboradores sienten una fuerte responsabilidad hacia el cumplimiento de sus labores, buscando siempre la calidad en su trabajo. Además, que demuestran una fuerte lealtad hacia la empresa protegiendo en todo momento su nombre e imagen.

V. Pasión

Los colaboradores que forman parte de la Familia **CREDIMON** son seleccionados en razón de sus cualidades y valores para poder desempeñar sus labores más allá de lo requerido, son personas que dan el extra en cada actividad que realizan y eso se transmite en sus resultados.

VI.Proactividad, Rapidez e Innovación

En **CREDIMON** vemos la anticipación como un factor vital y diferenciador con respecto a otras entidades financieras, estar al tanto de los pasos siguientes nos permite prevenir y/o responder con rapidez en diversas situaciones, ésta es la base para reinventarnos y adaptarnos al cambio.

2.2. Inclusión

CREDIMON apoya la diversidad entre sus colaboradores, evitando discriminar por género, edad, estado civil, clase social, religión, preferencia sexual, ideologías políticas, estado de salud etc.

Las decisiones acerca de la selección, contratación, promoción y remuneración de los colaboradores, están relacionadas únicamente con la experiencia, habilidades, conocimiento, capacidades, valores y desempeño de la persona. Cabe mencionar que al considerar la contratación de un familiar o amigo de alguno de los miembros del equipo **CREDIMON** se deberán tomar en cuenta todos estos factores buscando siempre ser lo más objetivos posible.

2.3. Vida Profesional/Personal

CREDIMON busca que los colaboradores se sientan parte de un equipo y una familia, logrando un balance entre su vida profesional y personal y respetando en todo momento sus derechos humanos; esto desarrolla diferentes aspectos en la persona como la comunicación, aprendizaje, motivación, confianza y consecución de objetivos, además que sienten un apoyo real por parte de sus compañeros.

Por esto, desde su ingreso a la institución se busca su desarrollo y reconocimiento profesional y personal.

- Desarrollo profesional y personal

Nos interesa que nuestros colaboradores crezcan en todos los ámbitos de su vida, por lo que buscamos capacitaciones, cursos y talleres que, de acuerdo a su área de trabajo, puedan apoyarlos a desarrollar su experiencia y crecer en la empresa.

Por otra parte, entendemos el valor de sus actividades personales e intentamos ser un soporte para ellos de diferentes maneras buscando lograr un verdadero balance entre su vida personal y laboral, tomando en cuenta que su vida personal no debe ser un impedimento para el cumplimiento de sus objetivos profesionales.

Además, los colaboradores podrán llevar a cabo otras actividades profesionales fuera de su horario laboral, siempre y cuando las mismas no entorpezcan su desempeño para con la empresa (**CREDIMON**) o tengan relación directa o indirectamente con otra institución financiera (competidores).

En caso de participar en cualquier campaña política será relevante que no involucren ni hagan mención de **CREDIMON** ni de ninguno de sus colaboradores en la misma.

- Reconocimiento profesional y personal

Con la finalidad de reforzar la motivación y satisfacción entre los colaboradores al formar parte de la Familia **CREDIMON**, nos apoyamos en el reconocimiento y hemos implementado una actividad para celebrar los éxitos del equipo: sonar el gong.

Sonar el gong es nuestro principal reconocimiento, un instrumento abierto para cualquier colaborador de la institución sin importar área o puesto, su sonido representa el cumplimiento de una meta laboral que merece ser celebrada por todos los miembros del equipo.

2.4. Comunicación interna

En **CREDIMON** fomentamos que toda la comunicación se lleve a cabo de manera respetuosa y transparente, la base de la misma es la apertura a escuchar y respetar las aportaciones y opiniones de los miembros del equipo.

También propiciamos dar las muestras de reconocimiento de manera pública, mientras que las áreas de oportunidad se señalan de manera privada y con base a comentarios constructivos.

2.5. Instalaciones dignas

Las personas pasan más de ocho horas en sus respectivos lugares de trabajo, por lo que en **CREDIMON** diseñamos nuestras instalaciones de manera que sean aptas para que nuestros colaboradores gocen de comodidad, tranquilidad y seguridad mientras desempeñan sus labores con nosotros, además de una limpieza impecable para el cuidado de su salud.

Por otra parte, constantemente buscamos la manera de llevar a cabo mejoras en las mismas para mantener su motivación de asistir a nuestras oficinas.

2.6. Regalos, entretenimiento, gratificaciones, favores y otros artículos de valor

En **CREDIMON**, los Asesores Financieros y demás colaboradores que lleven a cabo una actuación profesional directamente con los Clientes, proveedores o cualquier otra entidad con la que se tenga cualquier tipo de relación o alianza, no deberán solicitar ni aceptar regalos, pagos, comisiones u otros beneficios de los mismos.

Sin embargo, los colaboradores de **CREDIMON** pueden aceptar regalos de carácter promocional, detalles de cortesía o atenciones acostumbradas en las relaciones comerciales. Se mencionan a continuación algunos supuestos:

a) Deberá tener un valor comercial razonable. Se entenderá lo anterior a aquellos regalos cuyo importe no sobrepase los \$3,500.00 o su equivalente en cualquier divisa. Para calcular el importe anterior se tomará en cuenta los obsequios y atenciones recibidos de un mismo Cliente en un período de 6 meses.

b) Deberán ser proporcionados a las circunstancias y a los usos sociales. Es decir, no se deberá aceptar aquel regalo o atención que pueda percibirse con el ánimo de influir en decisiones comerciales y profesionales que tengan que adoptar los colaboradores de **CREDIMON**.

Los colaboradores de **CREDIMON** no deberán aceptar nunca dinero en efectivo o equivalente (tarjetas prepagadas) sea cual sea el importe. Además, no aceptarán o entregarán un regalo que, en caso de ser conocido públicamente, se considere inapropiado o poco profesional.

Lo colaboradores de **CREDIMON** tienen estrictamente prohibido ofrecer a los Clientes algún tipo de regalo, pago o comisión a cambio de celebrar alguna operación con **CREDIMON**. No obstante, lo anterior, los colaboradores podrán ofrecer a sus Clientes los artículos promocionales que **CREDIMON** pone a su disposición o alguna atención o regalo que sea acorde en lo mencionado en al inciso a) y b) anterior.

2.7. Conflictos de Interés

Los colaboradores de **CREDIMON** deben evitar participar en tomas de decisiones en las cuales exista una situación de conflicto de interés, es decir, cualquier situación en la que su objetividad se vea influida por un interés externo, esto aplicará con Clientes, proveedores, otros colaboradores o cualquier otra entidad con la que se busca tener cierto tipo de alianza estratégica.

Los colaboradores de **CREDIMON** nunca condicionarán los productos y servicios a los Clientes con la finalidad de obtener un beneficio personal.

Si el colaborador se encuentra en una situación en la cual exista un conflicto de interés y tiene dudas acerca de cómo resolverlo deberá dar conocimiento a su jefe directo o consultar con el Oficial de Cumplimiento.

2.8. Privacidad, confidencialidad, protección y resguardo de datos

La información de Clientes, colaboradores, proveedores, terceros o la información de los proyectos, planes estratégicos o derechos de autor de la empresa a la que hayan accedido nuestros colaboradores por razón de su actividad profesional es **CONFIDENCIAL**; se deberá mantener resguardada, reservada y, además, se acatarán las políticas y procedimientos que **CREDIMON** establece para recabar y preservar esos datos, evitando el acceso indebido de terceras personas.

La obligación de reserva y confidencialidad persiste una vez terminada la relación laboral con **CREDIMON**.

3. EMPRESA

Todos los colaboradores de **CREDIMON** tenemos un fuerte compromiso con la empresa, por lo que promovemos que todas nuestras acciones estén orientadas al bienestar de la institución tomando en cuenta ciertos puntos mencionados a continuación.



3.1. Uso de los recursos

Los colaboradores de **CREDIMON** utilizarán de manera adecuada, responsable, ética y solo cuando cuenten con la autorización debida (en caso que aplique) los recursos que **CREDIMON** les proporciona para realizar sus actividades laborales, como lo son:

- Información
- Softwares
- Equipos de cómputo
- Internet
- Correo electrónico
- Telefonía
- Instalaciones

También podrán hacer uso de los mismos para fines personales con moderación y mientras esto no interfiera con su desempeño.

3.2. Registro de operaciones

Todos los colaboradores son responsables de reportar exacta, honesta y completamente toda la información (operaciones, ingresos, gastos de **CREDIMON**, entre otras) en las que se ven involucrados debido a su actividad.

3.3. Proveedores

En **CREDIMON**, se dará un trato y atención a los proveedores de acuerdo a lo mencionado en el punto 2.1 Conducta **CREDIMON** (pg.9).

Además, buscamos que la selección, contratación y relación con proveedores se haga de manera transparente y se base únicamente en los objetivos de la empresa, por lo que evaluamos las características y ventajas que nos ofrecen las diferentes opciones evitando tomar en cuenta algún beneficio que el proveedor pudiera brindarnos. Por tanto, los candidatos a proveedores de **CREDIMON** se evaluarán de acuerdo a:

- Productos o servicios que ofrece
- Precio
- Calidad
- Servicio
- Otras características relevantes para **CREDIMON** dependiendo del caso.

3.4. Comunicación externa

La comunicación externa (comunicados oficiales, publicidad, redes sociales, sitio web, artículos, discursos y pláticas incluidas aquellas sostenidas con Clientes o Clientes Potenciales etc.) de **CREDIMON**, deberá ser precisa, respetuosa y completa, cuidando siempre la información confidencial de **CREDIMON**.

Además, se buscará que la información comunicada acerca de nuestros productos o servicios sea clara, evitando mensajes engañosos o falsos y señalando las características aplicables.

Por otra parte, al tratarse de las redes sociales personales de los colaboradores, al hacer publicaciones con respecto a **CREDIMON**, deberán guardar una postura profesional y de igual manera proteger los datos confidenciales.

En caso de querer hacer alguna publicación oficial de **CREDIMON** en redes sociales o una presentación ante cierto foro de personas se solicitará, en caso que aplique, el material necesario al área de Mercadotecnia quien lo proporcionará y dará autorización de presentarlo, compartirlo o comunicarlo etc.

3.5. Gobierno Corporativo

En **CREDIMON** nos esforzamos por destacar en la aplicación de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo reafirmando nuestro compromiso de ser una institución con estándares reconocidos en la materia, consolidando a **CREDIMON** como una institución sólida, confiable y que actúa siempre en el marco de la legalidad.

3.6. Comunidad

En **CREDIMON** estamos comprometidos en repercutir positivamente en la comunidad en la que nos desenvolvemos y protegerla desde nuestro actuar en la medida de lo posible.

3.7. Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Al buscar la ética y transparencia como pilares de nuestro actuar, en **CREDIMON**, todos los colaboradores prevenimos que nuestra institución pueda ser utilizada como medio para que fondos de origen ilícito accedan al sistema financiero, es decir, para que se cometa el delito de lavado de dinero y buscamos evitar también cualquier actividad de financiamiento al terrorismo.

Seguimos todas las políticas que dicta el área de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo y anualmente nos capacitamos en la prevención de los mismos.

Cualquier operación que resulte sospechosa, deberá ser comunicada al Oficial de Cumplimiento o reportada por medio de nuestro buzón de Operaciones Internas Preocupantes o en el buzón de Operaciones por Comportamiento Sospechoso.

3.8. Cumplimiento con Autoridades

En **CREDIMON** cumplimos eficientemente con los requerimientos de las autoridades, al recibir alguna solicitud de información u oficio, el área de Cumplimiento es el responsable de canalizar la solicitud al área correspondiente para que ésta brinde los datos e información solicitada de manera exacta en tiempo y forma.

3.9. Competencia Profesional y Cuidado Debido

En **CREDIMON** fomentamos la competencia justa mostrando una actitud profesional y de respeto a nuestros competidores en todos los medios o foros en los que nos desenvolvamos. Siempre evitaremos acciones que pudieran afectar la reputación o imagen de los competidores y de **CREDIMON**.

3.10. Anti-Soborno

En **CREDIMON** impulsamos la ética en nuestro actuar por lo que evitamos caer en actos de corrupción. No ofrecemos ni aceptamos ningún tipo de soborno.

3.11. Medio Ambiente y Responsabilidad Social

En **CREDIMON** nos preocupamos por nuestro medio ambiente y buscamos promover acciones para su cuidado y preservación tales como el reciclaje de materiales (ejemplo: plástico y cartón) y cuidado de los recursos (ejemplo: energía, papel, agua) entre nuestros colaboradores, Clientes, proveedores y entidades con las que tenemos o buscamos tener alguna relación o alianza.

4. APLICACIÓN

La aplicación del Código de Ética y Conducta **CREDIMON**, conlleva el involucramiento del área de Cumplimiento, canales para la denuncia de casos específicos, investigación de estos casos, sanciones y medidas correctivas, así como la firma de una carta compromiso de parte de los colaboradores de nuestra empresa.



4.1. Función de Cumplimiento

El área de Cumplimiento es la encargada de fomentar la integridad de todos los que conforman **CREDIMON**, es por esto que entre sus funciones se encuentran promover el conocimiento y adopción del Código de Ética y Conducta, apoyar a los colaboradores a resolver sus dudas, servir como guía y brindarles lineamientos para su actuar diario, así como gestionar los canales de denuncia de la empresa.