



SOMOS FUERZA

**IMPARABLE**

# Código de Conducta

**Apoyo Económico Familiar,  
S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.**



## CÓDIGO DE CONDUCTA

El contenido de este documento pertenece enteramente a Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. (en adelante "Apoyo Económico Familiar" o la "empresa") y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de las empresas donde presten servicios los empleados de Apoyo Económico Familiar, quien podrá ejercer acción legal en contra del o los individuos que hagan uso indebido de la información o documentación a que se hace referencia en este Código, o que hayan facilitado dicho uso indebido.

### MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Apoyo Económico Familiar es una organización exitosa que fundamenta sus operaciones y la conducta de sus colaboradores en los más altos estándares de ética e integridad.

Para ello, basamos nuestras acciones personales y profesionales cotidianas en el Código de Conducta que aquí te presentamos.

Este documento es un marco de actuación, alineado a nuestros valores corporativos, diseñado para facilitar la toma de decisiones en tu trabajo diario.

Parte de tu responsabilidad como colaborador de Apoyo Económico Familiar es estudiar este documento, apegarte a sus lineamientos y desde luego, cumplir con todas las leyes aplicables y con las políticas y procedimientos de las empresas que conforman la organización.

Si tuvieras alguna duda sobre el mismo, canalízala por los medios que en él se indican.

Finalmente, recuerda que nuestra política de puertas abiertas permite que todos seamos escuchados, por lo que es tu deber reportar los casos en los que aprecies algún problema ético.

Conducirnos a partir de nuestro Código de Conducta nos permite mantenernos como líderes exitosos y como la gran empresa que somos.

Cuento con tu apego a sus lineamientos.

Eduardo Bernhart Messmacher Henríquez  
Director General Grupo FINDEP

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

## ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE CONDUCTA?

Es la base de actuación de todo directivo y colaborador de nuestra Empresa, mediante la promoción de altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad y confiabilidad de las empresas para las que trabajamos, asegurar el cumplimiento de las leyes y la seguridad de nuestros Clientes y Proveedores, mediante un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos.

El Código de Conducta siempre va soportado por los valores, políticas y reglamentos internos, por lo tanto es un reflejo de la identidad de la Empresa y describe un modelo de comportamiento que contribuye a que nuestra Empresa cumpla con sus objetivos de forma eficiente y eficaz. Así mismo, es un complemento a las políticas y procedimientos internos, por lo que en caso de contravenir los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar las sanciones contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo y/o en el Contrato Individual de Trabajo, adicionalmente a las que establezcan las autoridades competentes. En aquellos casos no contemplados o donde exista espacio para la interpretación, se debe conducir con criterios de ética, transparencia e integridad, atendiendo a los valores inscritos en este Código y no interpretar la normatividad para buscar un beneficio personal o para favorecer o perjudicar a un tercero.

Por otra parte, este Código es nuestra guía de actuación en las relaciones personales y profesionales con nuestros Compañeros, Clientes, Proveedores, Accionistas y Autoridades. Por ende, es obligación conocer, respetar y hacer cumplir el mismo y aplicar las políticas, procesos, procedimientos, reglas y en general la normatividad con los cuales se regula la actividad, cargo, puesto o comisión desempeñada.

Este Código de Conducta es aplicable y obligatorio para todos los directivos, funcionarios y colaboradores que forman parte de Apoyo Económico Familiar. Nuestra Empresa espera que sus Clientes y proveedores de servicios actúen éticamente y de manera alineada a este Código de Conducta.

## DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Para poder consultar fácilmente el presente documento, se tiene acceso a él de manera permanente, a través de:

- 1.- El Portafolio Findep, con la clave **AEF-DRH-PO-02** Código de Conducta (en un formato de sólo lectura).
- 2.- En la página web "Todos somos RH", sección ADN FINDEP:  
<https://desarrollo.findep.mx/index.php/adn-2/> .

La vigencia del presente Código de Conducta será por tiempo indeterminado y será revisado y aprobado por el Comité de Ética FINDEP, de acuerdo a las necesidades internas y al marco legal correspondiente.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

## ¿QUIÉN VIGILA EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA?

Para garantizar el cumplimiento y actualización de este Código se creó un Comité de Ética FINDEP, el cual está interesado en escuchar tus inquietudes y denuncias. Este Comité está integrado por los responsables de las áreas de Auditoría, Recursos Humanos y Jurídico, además de que en cada caso que deba analizarse, se convocará al representante del área a quien compete el tema a tratar.

## DENUNCIAS, INQUIETUDES Y/O QUEJAS

Si tienes inquietudes o quejas sobre este Código, incluyendo posibles infracciones, deberás plantearlas inmediatamente a través de los siguientes medios:

- 🌐 Página Web: <https://lineaeticafindep.ethicsglobal.com/>
- ☎ Teléfono: 800-0438-422
- ✉ Correo electrónico: [lineaeticafindep@ethicsglobal.com](mailto:lineaeticafindep@ethicsglobal.com)
- 📞 Whats app: +52 55 6538 5504

Todos los correos y llamadas que se reciban serán manejados de manera confidencial y no se aplicará ningún tipo de represalia para quien haya comunicado de buena fe alguna presunta mala práctica.

Es importante que proporciones, en la medida de lo posible, toda la información correspondiente de los hechos para poder atender con objetividad y oportunidad las quejas recibidas.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una SOFOM, subsidiaria de Financiera Independencia, integrante de Grupo FINDEP, que a lo largo de nuestra historia nos hemos consolidado como una de las principales empresas de préstamos en México, gracias a nuestra diversidad, solidez y conductas apegadas a nuestros valores, buscando siempre dar apoyo a empleados y pequeños comerciantes; filosofía que sin duda, nos ha identificado y nos compromete a ser mejores cada día.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

El ADN FINDEP contiene las características genéticas de cada colaborador de nuestras empresas, siendo el GEN IMPARABLE el que nos distingue entre todas las empresas del mercado.

### Así somos

Transformamos vidas de nuestros clientes y colaboradores, cumpliendo sueños.

### Así actuamos

Actuamos bien para lograr el crédito más importante: el que nuestros clientes nos otorgan cuando confían en nosotros.

Nuestros Valores son las conductas concretas apegadas a nuestra cultura y filosofía, que nos generan una identidad y que al formar parte de nuestra empresa es imprescindible apegarse a ellos:

- Honestidad: Decimos la verdad y actuamos con honradez y rectitud en todo momento.
- Compromiso: Asumimos nuestros retos, buscamos siempre la excelencia, cumplimos las promesas y predicamos con el ejemplo.
- Respeto: Tratamos al otro con dignidad y equidad, sin importar que su condición difiera de la nuestra.
- Colaboración: Aceptamos y promovemos las nuevas ideas y entendemos el éxito como responsabilidad de todos.
- Servicio de Calidad: Asumimos el servicio como una forma de vida, convencidos de que es la base de nuestra ruta hacia el éxito.

### Así logramos el éxito

Combinamos aspectos técnicos, sistemáticos y humanos para ser los mejores.

Reconocemos que nuestra gente es nuestro cimiento. Atraemos, conservamos y desarrollamos a los mejores en un ambiente abierto e incluyente.

Quienes colaboramos para Apoyo Económico Familiar debemos apegarnos a las políticas, procedimientos y lineamientos legales aplicables a las empresas de Grupo FINDEP como parte de la calidad y la eficiencia de nuestros servicios. Por ello, nuestro compromiso con los valores de cada una de las empresas mencionadas debe generar relaciones basadas en la confianza y la claridad con Clientes, Accionistas, Proveedores y Compañeros de Trabajo.

### Cuatro pilares estratégicos

Tenemos un enfoque en 4 pilares que son elementos fundamentales para consolidar nuestro liderazgo y son:

1. Crecimiento con calidad.
2. Orientación al cliente.
3. Eficiencia operativa.
4. Desarrollo de talento.

Trabajar todos los días con el compromiso renovado de mejorar en cada una de ellas nos llevará al éxito a nosotros mismos, a cumplir los sueños de nuestros Clientes y desde luego a corresponder a la confianza de nuestros accionistas.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

# NORMAS DE CONDUCTA

## ✓ Manejo de información

Como parte de la cadena de servicio de las empresas de Grupo FINDEP, la información es uno de los principales activos de nuestro trabajo diario, por lo que su manejo resulta muy sensible.

La divulgación no autorizada por parte de cualquiera de los colaboradores puede constituir un delito sancionable por las disposiciones legales vigentes. Por lo tanto, el uso y divulgación de cualquier tipo de información relacionada con Apoyo Económico Familiar y/o con las empresas de Grupo FINDEP, deberán apegarse a las políticas de protección de la información que se encuentran a disposición de todos los colaboradores en nuestro sistema de Portafolio FINDEP con el código: FIN-DSO-PO-20, siendo la obligación de todos los colaboradores, conocerlas y cumplirlas.

Debido a que las acciones de Financiera Independencia S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R. cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, todas las empresas de Grupo FINDEP están sujetas a la Ley del Mercado de Valores, lo que significa que el conocimiento de eventos importantes que no hayan sido revelados al público a través de la Bolsa Mexicana de Valores, constituye información privilegiada para los efectos de la Ley del Mercado de Valores.

Entendemos que está prohibido utilizar dicha información para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. Asimismo, está prohibido efectuar o solicitar que se realicen operaciones, directa o indirectamente, sobre acciones emitidas por las empresas, cuya cotización o precio puedan ser influidos por la información privilegiada a la que tengamos acceso.

## ✓ Conflicto de intereses

Un conflicto de intereses se presenta cuando los intereses personales se anteponen a los intereses de las empresas de Grupo Findep. Entendemos que, como colaboradores de una compañía integrante de este grupo, en situaciones de conflicto, los intereses empresariales no deben verse afectados.

Por otra parte, entendemos que está terminantemente prohibido y se considera totalmente inaceptable para cualquiera de las empresas de Grupo FINDEP, la práctica de pagar o solicitar sobornos, otorgar o recibir dádivas, dinero, viajes, servicios especiales, obsequios o recompensas como retribución para beneficio personal por actos que tengan que ver con el desempeño de nuestro trabajo, especialmente en los siguientes casos:

- Durante el trámite de un Cliente para el otorgamiento de un crédito.
- Durante el proceso de cobranza de un crédito.
- Por el uso de información privilegiada propiedad de las empresas de Grupo FINDEP.
- En la contratación de proveedores o bien, de trato con autoridades.
- En la contratación de familiares directos, de acuerdo a lo que se señala en las políticas de Reclutamiento y Selección de personal establecidas.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

Adicionalmente, como prevención a cualquier conflicto de intereses debemos:

- Abstenernos de participar en actividades contrarias a los intereses de las empresas de Grupo FINDEP, así como en actividades o relaciones (personales, sociales, familiares, financieras, políticas o por afinidad) que puedan influir en nuestras decisiones de trabajo.
- Por lo tanto, no está permitido establecer una relación de compadrazgo o apadrinamiento entre aquellos colaboradores que tengan una relación laboral de reporte directo o con otras áreas en las cuales exista conflicto de intereses de acuerdo a las funciones de su puesto.
- En forma enunciativa pero no limitativa queda prohibido a los Trabajadores al servicio de la Empresa: Mantener relaciones sentimentales con otro Trabajador de la Empresa, Clientes o Proveedores de la misma, que pudieran generar un conflicto de interés con la Empresa. En caso de generarse esta conducta deberán informar a sus supervisores y así la Empresa determinará si existiere o no un conflicto de intereses.
- Informar por escrito y de inmediato al Comité de Ética FINDEP si planeamos prestar servicios de consultoría a empresas o negocios que puedan representar una competencia a las empresas de Grupo FINDEP.
- Es nuestra obligación comunicar oportunamente al jefe inmediato y al Comité de Ética FINDEP cualquier situación que estuviera en riesgo de causar un conflicto de intereses, incluyendo aquellas que se originen con motivo de posibles inversiones personales. En caso de que nuestra función corresponda a la venta de los servicios de las empresas de Grupo FINDEP, queda estrictamente prohibido vender o promocionar cualquier tipo de producto financiero distinto a los productos que éstas ofrecen a sus Clientes, por el cual obtengamos un beneficio directo o indirecto.
- Debemos prescindir de realizar operaciones de compra-venta para las empresas de Grupo FINDEP, con empresas que sean propiedad de familiares en primer y segundo grado sanguíneo o bien por afinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos, primos hermanos, sobrinos, etc.), salvo que éstas sean demostrablemente competitivas en cuanto precio, calidad y servicio. En estos casos, se informará oportunamente al Comité de Ética Findep.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

## ✓ **Uso eficiente de los recursos**

La protección y uso adecuado de los recursos que son propiedad de las empresas de Grupo FINDEP son nuestra responsabilidad; por ello nos comprometemos a:

- Utilizar todos los bienes (equipos, suministros, materiales, información, redes de comunicación, telefonía, instalaciones, vehículos, entre otros) exclusivamente para la realización de las actividades dentro de nuestra(s) empresa(s) y de acuerdo a las responsabilidades del puesto.
- Utilizar todos los recursos de manera eficiente, evitando desperdicios y costos innecesarios que puedan impactar negativamente en los resultados de las empresas de Grupo FINDEP y en el servicio que éstas brindan a sus Clientes.
- Cumplir con el máximo empeño y calidad posible las responsabilidades asignadas. Aprovechar las oportunidades y recursos proporcionados por la Empresa, destinados a la capacitación y desarrollo.
- Informar oportunamente a nuestro jefe inmediato sobre cualquier daño, pérdida o robo de bienes, equipos y/o materiales.
- Usar los equipos e instalaciones de acuerdo a las normas de seguridad establecidas y a las medidas de protección civil correspondientes.
- Evitar siempre el uso de recursos materiales o económicos a nombre propio, para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas o a cualquier otro organismo o entidad.

## ✓ **Corrupción**

Estamos comprometidos a promover el establecimiento de lineamientos para facilitar a los órganos internos de control y entidades de fiscalización la consulta expedita y oportuna de información relacionada con la investigación de faltas administrativas y hechos de corrupción en los que estén involucrados flujos de recursos económicos. Por esto es de suma importancia evitar:

- Realizar acciones que puedan influir, manipular o engañar a cualquier colaborador de las áreas de Auditoría, Riesgo Operativo y Atención al Usuario Interno que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
- Contribuir a que se realicen operaciones con recursos de probable procedencia ilícita.
- 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, o bien de las que se deriven del manejo inadecuado de información.

Por el contrario, estamos en la convicción de comunicar a los jefes y superiores actos que mejoren, controlen y prevengan hechos de corrupción, en especial sobre las causas que los generan.

En materia de corrupción, todos los colaboradores de la Empresa tienen las siguientes obligaciones:

- Respetar la estricta prohibición ante el soborno y la corrupción de todo tipo, relacionados con la actividad profesional de las empresas de Grupo FINDEP.
- Abstenerse de dar y/o recibir cualquier clase de estímulos económicos o materiales que sirvan para dar y/o recibir algún tipo de ventaja indebida en la relación comercial entre las empresas de Grupo FINDEP y sus Clientes, prestadores de servicios y autoridades.
- Conducirse de acuerdo a los valores de las empresas de Grupo FINDEP, garantizando la honestidad y responsabilidad que emanan del Código de Conducta.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

- Promover prácticas que combatan y eviten la corrupción para generar inversiones y relaciones de negocio sanas y competitivas.
- Asegurarse de que los pagos realizados a cualquier prestador de servicios de las empresas de Grupo FINDEP sean solamente una remuneración por servicios prestados legítimamente.
- Mantener registros de gastos, pagos e ingresos por conceptos de bonificaciones, perfectamente transparentes, lo cual permita que cualquier persona interesada pueda detectar los pagos que cualquiera de las empresas de Grupo FINDEP hayan realizado en favor de un prestador de servicios.

## ✓ **Ambiente laboral**

El ambiente laboral es uno de los elementos más importantes en el día a día de las empresas de Grupo FINDEP, por lo que procuramos generar un comportamiento de calidad que influya directamente en la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto en la productividad. Por ello siempre se busca fomentar el respeto y procurar los siguientes rubros:

- Actuar de manera respetuosa, equitativa, justa y digna ante nuestros compañeros, por el simple hecho de ser personas, independientemente de su edad, género, condición económica, preferencia sexual, religión o cualquier otro aspecto de su personalidad. Estamos comprometidos con el respeto absoluto a la diversidad, la inclusión y la no discriminación al interior de nuestros espacios de trabajo.
- Rechazar, denunciar y no ser partícipe de cualquier conducta que pueda considerarse acoso sexual u hostigamiento laboral, ya que lo contrario implica un grado de complicidad.
- Demostrar compromiso y pasión con la Filosofía Organizacional, facilitando el trabajo de los compañeros.
- Aprender a escuchar con atención a quienes nos rodean.
- Traducir alguno de nuestros valores organizacionales en una o varias conductas concretas que favorezcan el trabajo en equipo.
- Asumir una conducta proactiva y constructiva así como actitud de disponibilidad respecto a los Clientes.
- No propiciar o generar actitudes prepotentes o persecutorias hacia un colaborador.
- Estar libre de los efectos de las drogas y alcohol y no ingerir los mismos mientras estemos en los centros de trabajo y cuando nos encontremos en otros lugares llevando a cabo actividades en las que se encuentre involucrada la empresa en la que participamos.

## ✓ **Reputación de la marca**

Con relación al uso de marcas y avisos comerciales de las empresas de Grupo FINDEP, debemos hacer un uso adecuado y apegado en todo momento a las disposiciones aplicables y a los Manuales de Identidad Corporativa que se han creado para ello, apegándonos al uso de imagen institucional correcto para el ofrecimiento de los productos.

Las únicas áreas autorizadas para la creación y administración general de páginas WEB, perfiles o cuentas corporativas y oficiales en Redes Sociales a nombre de las empresas de Grupo FINDEP son las áreas de Mercadotecnia, Jurídico y de Recursos Humanos. El colaborador no deberá utilizar logotipos ni elementos de la imagen institucional de las empresas de Grupo Findep para la publicación de opiniones personales, promociones o concursos en Redes Sociales.

## ✓ **Gestión de riesgos**

En nuestro centro de trabajo, todos somos responsables de comunicar rápidamente al jefe inmediato, a las Direcciones de Riesgo Operativo (a través de los Asesores de Riesgo Operativo), Auditoría y Línea Ética FINDEP, aquellos asuntos que pueden causar riesgos o pérdidas potenciales a la Empresa, tales como: incumplimiento de políticas, conductas inapropiadas, problemas operacionales, actividades ilegales o cualquier otro riesgo.



## ✓ **Con los clientes**

Los Clientes constituyen la razón de ser de nuestras empresas, por ello los colaboradores que prestamos nuestros servicios en cualquiera de las sucursales que pertenezcan a Grupo FINDEP nos comprometemos a:

- I. Identificarnos indicando los datos de la(s) empresa(s) a las que les prestamos servicios.
- II. Ofrecer al Cliente un trato digno, amable y honesto, buscando en todo momento la satisfacción de sus necesidades mediante un desempeño justo y eficiente.
- III. Comunicar con transparencia, oportunidad y veracidad los atributos, características y condiciones de los productos y servicios que ofrecen las empresas a las cuales les brindamos servicios.
- IV. Atender y dar respuesta a todas las dudas, quejas y sugerencias planteadas por nuestros Clientes, con la finalidad de establecer con ellos relaciones firmes a largo plazo.
- V. Proporcionar siempre información veraz, completa y actualizada.
- VI. Entregar los números telefónicos o medios de contacto en donde el Cliente podrá realizar consultas, aclarar dudas, presentar aclaraciones y/o quejas, así como cancelar el producto contratado.
- VII. Cumplir con la protección de datos personales de nuestros Clientes y compañeros y capacitarnos para proteger la confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de la información personal y financiera del Cliente.
- VIII. Cumplir con las demás obligaciones que deriven de la normatividad aplicable y de las reglas particulares de las empresas de Grupo FINDEP.

De igual forma, entendemos que queda terminantemente prohibido y existirá cero tolerancia a:

- I. Modificar o alterar documentos que sirven de soporte a las solicitudes de crédito, tales como documentos probatorios de identidad, domicilio, ingresos, etc.
- II. Proporcionar o publicitar información que no corresponda a las condiciones o términos de los productos a ofrecer.
- III. Falsificar firmas y/o firmar por un Cliente en los documentos de solicitudes de crédito o cualquier documento institucional en el cual sea el cliente quien deba plasmar su firma como evidencia de su aceptación y/o conocimiento. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

IV. Ofrecer dinero, objetos o cualquier otra prestación al prospecto, con el fin de recibir y/o tramitar solicitudes de otorgamiento de crédito.

V. Recibir u obtener solicitudes de crédito firmadas en blanco o gestionadas por terceros.

VI. Representar a otro ejecutivo o promotor o hacerse representar por un tercero.

VII. Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación económica o en especie alguna, de manera directa o indirecta, a empresas, sindicatos o dirigentes de sociedades organizadas que puedan ejercer presión sobre los prospectos o Clientes, con el propósito de realizar colocación masiva de créditos.

VIII. Dar trámite a solicitudes de crédito que no hayan sido previamente explicadas al prospecto o Cliente.

IX. Obtener de los Clientes potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.

X. Implantar números telefónicos propios o de personas instruidas para dar datos de los solicitantes.

XI. Cancelar créditos con la finalidad de aumentar los montos solicitados ya aprobados.

XII. Modificar, alterar o manipular cualquier información declarada por el cliente en la solicitud de crédito y que derive en diferentes condiciones para el otorgamiento del mismo.

Así mismo, estamos conscientes de que queda prohibido:

- Generar disposiciones o cancelaciones indebidas en las cuentas de los Clientes.
- Tomar dinero de los pagos para uso personal.

## ✓ Con nuestros compañeros

Las relaciones entre colaboradores deben distinguirse por buscar siempre un ambiente laboral sano, basado en el respeto y la cooperación así como en los valores corporativos. Por ello, nos comprometemos a:

- Usar correctamente el uniforme y mantener una apariencia personal adecuada que vaya de acuerdo a la imagen profesional de las empresas en las que brindamos nuestros servicios.
- Mantener una comunicación constante, oportuna y adecuada entre compañeros de trabajo con el objetivo de ofrecer los mejores servicios internos y externos.
- Respetar los derechos humanos y laborales de los compañeros, actuando de forma honesta y justa, respetando las diferencias individuales.
- Valorar y reconocer el trabajo de los compañeros.
- En el caso de que nos corresponda, promover el desarrollo integral de los colaboradores para que alcancen su más alto nivel de desempeño a través de programas de capacitación y desarrollo proporcionados por la empresa.
- Tomar decisiones en materia de contratación y/o promoción de colaboradores basadas siempre en las capacidades, conocimientos, experiencia y nunca en cualquier otro tipo de factores.
- No ingresar a un sistema con clave de un colaborador o compañero de trabajo o bien modificarla.

Por su parte, las empresas en las que brindamos nuestros servicios se comprometen a:

- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado y las herramientas necesarias para que se cumplan las labores de manera eficiente y segura.
- Proveer los medios que le den a conocer los términos y condiciones básicas del empleo.
- Proporcionar igualdad de oportunidades en el empleo, evitando cualquier tipo de discriminación.
- No aceptar conductas inapropiadas, ya sean verbales, físicas o visuales que perturben o afecten la imagen, autoestima o dignidad de cualquier persona, así como sancionar las mismas.

## ✓ Con nuestros Proveedores

- Todos nuestros proveedores deberán seleccionarse sobre la base de una imparcialidad absoluta, sin condicionar su elección a exigencias no relacionadas con los productos o servicios en cuestión.
- Siempre que establezcamos relaciones con proveedores, deberemos evitar cualquier conflicto entre nuestros intereses personales y los de la empresa.
- Al contratar a un proveedor deberemos adoptar las medidas razonables para asegurarnos que éste tiene una reputación de conducta íntegra y ética.
- Queda prohibido aceptar regalos, viajes o servicios que pudieran cuestionar la selección de proveedores.

---

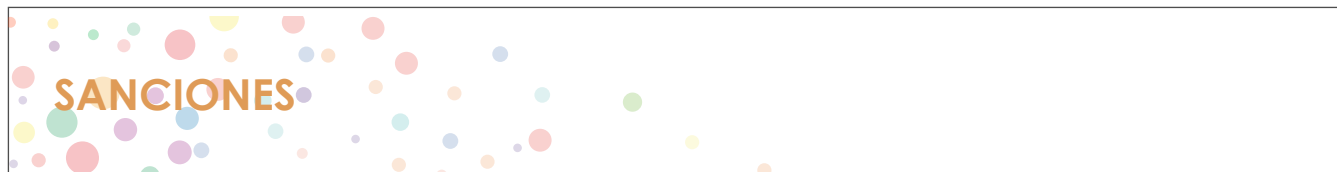
***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

## ✓ Con las autoridades competentes

En la Empresa nos apegamos a las leyes, reglamentos y demás normatividad que establecen las diferentes autoridades en el desarrollo de nuestras actividades. Los directivos y colaboradores deberán apegarse a los siguientes lineamientos:

- Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de las empresas en las que prestan sus servicios.
- En caso de que las autoridades señalen, o las revisiones internas descubran que las empresas de Grupo FINDEP no están cumpliendo con alguna ley o regulación, los colaboradores deberán avisar a su jefe inmediato y al área de Jurídico. Tanto directivos como colaboradores deberán actuar para regularizar la situación y así evitar posibles sanciones y/o gastos derivados de la misma.
- En el caso de que cualquier autoridad nos solicite información referente a Apoyo Económico Familiar o a cualquiera de las empresas de Grupo FINDEP, antes de enviar o entregar cualquier tipo de información, se debe contactar al área de Jurídico a fin de enterarla de dicho requerimiento y seguir escrupulosamente sus indicaciones para dar respuesta en tiempo y forma a la autoridad competente.

Los puntos señalados en este documento son los lineamientos generales que rigen las acciones y conductas que llevaremos a cabo en nuestro trabajo para las empresas en las que brindamos nuestros servicios, por lo que si tuviéramos alguna duda al respecto, contactaremos a Línea Ética FINDEP antes de realizar cualquier acción que pueda poner en peligro el espíritu del presente Código.



El encargado de analizar y aplicar las sanciones derivadas del incumplimiento a lo señalado en este Código de Conducta es el Comité de Ética FINDEP, el cual se rige por los siguientes principios:

- Las medidas disciplinarias se llevarán a cabo en el marco del Reglamento Interior de Trabajo, la Ley Federal del Trabajo y demás legislaciones aplicables.
- A efecto de determinar las sanciones aplicables, el Comité evaluará el grado de incumplimiento y la gravedad de la falta, a fin de establecer las sanciones administrativas, civiles, penales o laborales, mismas que serán ejercidas por las instancias internas competentes, basándose en la Política para Sancionar Incumplimientos en las empresas de Grupo FINDEP, y Política de Bajas, FIN-DRH-PO-20.
- No se aceptará ningún tipo de discriminación o represalia contra los colaboradores que hubieran informado de buena fe, algún presunto incumplimiento al presente Código de Conducta.

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***

## CARTA DE ACEPTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Manifiesto que he leído íntegramente el Código de Conducta de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y que comprendo plenamente el contenido del mismo.

Entiendo que el Código de Conducta establece un marco de actuación que debo cumplir en el desarrollo de mis actividades laborales dentro de mi centro de trabajo en Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Hago constar que recibí y que tengo a mi disposición en mi centro de trabajo un ejemplar del Código de Conducta y manifiesto mi obligación de que el mismo será un instrumento de trabajo que utilizaré y consultaré para guiar mi conducta dentro y fuera de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Me comprometo a denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento al Código de Conducta, haciéndolo con responsabilidad y respeto. Estoy consciente y de acuerdo con las sanciones que laboralmente puedan ocurrir en caso del incumplimiento del mismo por mí o mis compañeros de trabajo.

En la Ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Nombre y firma

\_\_\_\_\_

---

***Esta información es propiedad de Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. y es considerada de uso interno, por lo tanto cualquier uso indebido o no autorizado de la misma será considerado como responsabilidad total y absoluta del causante.***