Código de Ética y Conducta



GENTERA®

ÍNDICE

Mensaje de nuestros Directores **3**
Propósito y Sujetos del Código **4**
Introducción **5**

Capítulo 1: Nuestra Cultura **6**
Misión, Visión y Valores 7
Nuestra forma de trabajo 10
Liderazgo 10

Capítulo 2: Conducta con nuestros compañeros **12**
Diversidad, equidad e inclusión 13
Ambiente Laboral 14
Violencia Laboral 15
Violencia Sexual 16
Liderazgo Responsable 18

Capítulo 3: Conducta con nuestros clientes **19**
Nuestra promesa de protección al cliente 20

Capítulo 4: Conducta con la empresa **23**
Integridad en nuestras relaciones 24
Uso de activos y servicios 24
Conflicto de intereses 25
Corrupción 27
Fraude 29
Manejo de información 29
Seguridad de la información y Privacidad 32
Uso de Inteligencia Artificial (IA) 33
Cuidado del buen nombre y las marcas de Gentera 34

Capítulo 5: Conducta con el gobierno, proveedores y la competencia....36
Relación con autoridades....37
Relación con proveedores....38
Relación con la competencia....38
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)....39

Capítulo 6: Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención....42
Comité de Ética....43
Funciones....44
Medios de denuncia....44
Garantías de denunciantes y denunciados....46
Organigrama del sistema de monitoreo de denuncias....47
Proceso de atención a denuncias al Código de Ética y Conducta....48
Mecanismos especiales de atención....49
Sanciones....49

Capítulo 7: Lineamientos complementarios....50
Lineamientos complementarios sobre el adecuado uso de activos y servicios....51
Lineamientos complementarios para evitar el fraude....52

Carta compromiso....54
Anexo 1: Sujetos del Código....55
Anexo 2: El ABC de nuestro Código....56
Glosario....57

Mensaje de nuestros Directores

Estimado colaborador:

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

Este Código de Ética y Conducta expresa nuestro respeto por los derechos humanos, así como por las leyes y normas que nos aplican, determinando los criterios que guían nuestras decisiones y las conductas que se esperan de nosotros, para que nuestras empresas y Fundación sean un ejemplo de integridad que genere valor social, económico y humano. También comunica nuestros medios de denuncia institucionales y los mecanismos a través de los cuales protegemos a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y a cualquier persona o entidad, de cualquier desvío a los lineamientos que contiene.

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

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

Atentamente:



Carlos Labarthe Costas
Director General de ConCrédito



Carlos Danel Cendoya
Director General de ConCrédito

Propósito y Sujetos del Código

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

En Gentera reconocemos la importancia de la ética para guiar nuestra conducta, y basados en esta forma de entenderla e inspirados en nuestra Filosofía, difundimos entre nuestros colaboradores que actuar éticamente es reconocer la dignidad de cada persona, cuidar de ella y contribuir con nuestras decisiones para *hacer el mayor bien posible*.

Estamos comprometidos con el respeto absoluto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones, procedimientos, relaciones e interacciones, así que, antes de tomar cualquier decisión evaluamos el impacto que puede tener sobre las personas y rechazamos cualquier acto de discriminación, explotación infantil, trabajos forzados, violación a los derechos de los pueblos indígenas, abusos, coerción o cualquier otro que represente su vulneración.

Nuestro Código de Ética y Conducta (en adelante "El Código") es la herramienta que comunica los criterios y comportamientos con los que construimos una cultura basada en valores, y los medios con que la protegemos. Con él promovemos altos estándares éticos a fin de preservar la integridad y confiabilidad de Gentera, asegurar el cumplimiento de las leyes, proteger los intereses de nuestros clientes[2], y establecer un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos nuestros colaboradores[3]. Se fundamenta y vincula con los principios que expresamos en el Compendio de nuestra Filosofía, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y a las leyes aplicables en materia laboral de cada uno de los países donde tenemos operación[4].

Este Código es de obligado cumplimiento para todos los colaboradores de Gentera, su Fundación y todas sus empresas en México y Perú[5] incluyendo a los miembros del Consejo de Administración, miembros del Directorio y Comisarios de cada una de las empresas que integran Gentera, en adelante "Participantes de Gentera". Su cumplimiento es obligatorio y es nuestra responsabilidad observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste[6].

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

2 Denominamos clientes a todas las personas que reciben un producto o servicio de Gentera; usamos este término para referirnos a las personas acreditadas, emisoras, comisionistas, empresarias y/o usuarias de acuerdo con el modelo de negocio de cada una de nuestras empresas.

3 El Código está elaborado considerando las reglas prudenciales en materia de administración integral de riesgos y en la prevención de probables conflictos de intereses.

4 En México, nos alineamos a la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, el Modelo de protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, y Los Principios Generales de los Códigos de Conducta para el Otorgamiento de Crédito emitido por la Asociación de Bancos de México; así como al Código de Ética y Conducta de Corredores de Seguros, al Código de Ética y Conducta en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo emitidos por la Asociación de Bancos del Perú, la Ley General del Trabajo y la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en Perú.

5 Ver, Anexo 1: Sujetos del Código.

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

Gentera dispone de esquemas y sistemas de vigilancia, y está facultada para aplicar las sanciones a las conductas violatorias en los términos propuestos por el Comité de Ética de Gentera.

En caso de duda o controversia sobre la interpretación o aplicación del Código, debemos consultar directamente a la Subdirección de Ética Organizacional o al área de Seguimiento a Denuncias en el caso de las empresas de Gentera en México y, por otro lado, a la Jefatura de Ética Organizacional para las empresas de Gentera en Perú.

Gentera promueve y garantiza la formación continua en materia ética, asegurando que todos sus Participantes cuenten con capacitaciones periódicas que refuercen y orienten la toma decisiones en apego al presente Código. Por ello, todos debemos certificarnos en la comprensión del Código, para lo cual contaremos con un plazo de 30 (treinta) días naturales a partir del día siguiente a la fecha de nuestro ingreso y deberemos recertificarnos anualmente dentro de los 30 (treinta) días naturales que indique el Comité de Ética de Gentera, con el fin de renovar nuestro compromiso con la vivencia y protección de una cultura ética.

Introducción

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

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

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

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

Te presentamos a continuación cada uno de ellos.



CAPÍTULO 1

Nuestra Cultura

Capítulo 1:

Nuestra Cultura

Estamos comprometidos con nuestra comunidad, enfocados a servir al mercado popular, ofreciendo soluciones financieras apoyados de la tecnología a través de una excelente atención personalizada esforzándonos todos los días para:

- Brindar una experiencia fácil, oportuna, amigable y transparente.
- Tener una comunicación constante, precisa y personalizada.
- Crear un ambiente de solidaridad y respeto.
- Innovar como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.

Nos definimos como un grupo de personas dignas de confianza, con credibilidad y la vivimos a través de nuestra filosofía:

Misión:

"Creamos, desarrollamos y empoderamos empresarias y empresarios que proveen Soluciones financieras simplificadas por la tecnología".

Visión:

"Empoderar a un millón de empresarias y empresarios para que logren su independencia económica".

Valores:

Cuando vivimos cada uno de nuestros valores generamos un ambiente laboral positivo, que nos lleva a disfrutar nuestro trabajo. Buscamos tener compañerismo y nos sentimos orgullosos de formar parte de ConCrédito. Aprovechamos esta fortaleza para continuar cosechando éxitos.

Las acciones individuales en el trabajo determinan la imagen de ConCrédito, es indispensable que cada uno asuma la responsabilidad por cumplir su misión apegándose a los valores institucionales, actuando con ética en cualquier situación.

Los valores de ConCrédito son:
Humildad, Experiencia, Disciplina, Innovación, Compromiso y Honestidad.

Los 4 pasos para vivir nuestros valores son los siguientes:

1. Conocerlos.
2. Ponerlos en práctica.
3. Ser (los vuelvo parte de mi vida).
4. Generarlos (incito que los demás lo hagan).

Humildad

Es vivir con igualdad y empatía, es ser humano.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

- Respeto a mis compañeros, reconozco y valoro el trabajo de los demás.
- Pido ayuda cuando lo necesito y agradezco por el apoyo.
- Reconozco, acepto y aprendo de mis errores, como una oportunidad de mejora personal y profesionalmente cuando lo hago.
- Actúo con sencillez.
- Reconozco mis habilidades, cualidades y capacidades, busco constantemente cómo seguirlas desarrollando y aprovecharlas para obrar en bien de los demás.
- Siempre agradezco las oportunidades que se me brindan.
- Enseño y acompaño a los demás en lo que sé, y estoy abierto a aprender de otros.

Experiencia

Es ofrecer un servicio centrado en la agilidad, siendo oportuno, siempre superando las expectativas.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

- Genero momentos memorables con empresarios y colaboradores, con acciones y detalles que marcan la diferencia; sonrío, mantengo una actitud de persistencia, tenacidad y busco el "cómo sí" de las cosas.
- Reconozco los momentos especiales de los colaboradores dentro de ConCrédito como su festejo de aniversario y permanencia, su cumpleaños, su primer día laboral, etc.
- Trato a los demás como me gusta que me traten, soy empático, reconociendo los sentimientos y emociones de los demás. Soy proactivo, ayudo a los demás sin que me lo pidan, genero emociones positivas al hacerlo y me siento pleno.

Disciplina

Es trabajar alineado a la Cultura Organizacional y valores, de acuerdo con las políticas y procesos operativos, siendo constante y ordenado.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

- Siempre soy puntual, estoy a tiempo en mis juntas y reuniones, así como en las sesiones de capacitación a las que soy convocado en cualquier modalidad, ya sea virtual o presencial.
- Soy organizado en mi agenda diaria, teniendo claro las acciones específicas que debo de realizar y priorizar, para mantener el logro de mis indicadores y compromisos a mi responsabilidad.
- En caso de tener algún inconveniente para estar puntual, debo dar aviso a mi líder inmediato mediante una llamada o mensaje de manera inmediata y oportuna.
- Mantengo en buen estado las herramientas de trabajo que se me asignan (automóvil, motocicleta, celular, computadora, tablet, etc.) ya que son parte esencial para la realización de mis funciones y propiedad de ConCrédito.
- Mi comunicación es clara y oportuna, respondo correos, aseguro y verifico el envío de la información en tiempo y forma.

- Conozco, vivo y replico mis responsabilidades bajo políticas y procesos establecidos.
- Llevo siempre el uniforme en horario laboral alineado al código de vestimenta, con un comportamiento alineado a la Cultura y Valores.
- Planeo mi día, cumplo mi plan quincenal, semanal y diario.

Innovación

Es crear, modificar, renovar o simplificar productos, servicios o procesos que sean útiles para solucionar las necesidades reales, creando valor.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

- Observo las necesidades desde distintos puntos de vista y aseguro que éstas se atienden adecuadamente, de forma ágil y rápida.
- Busco estar actualizado y a la vanguardia en conocimientos y sobre todo en los productos y servicios que ofrece ConCrédito.
- Presento nuevas maneras de abordar los problemas, buscando siempre generar soluciones que sumen.
- Si quiero obtener resultados diferentes, debo hacer las cosas diferente, siempre apegado a las políticas, Valores y Cultura de ConCrédito.
- Preguntas que nos debemos hacer cada colaborador constantemente:
  ¿Qué estoy construyendo?
  ¿Cómo lo estoy haciendo?
  ¿Qué debo cambiar?
  ¿Qué hice bien?
  ¿Mis actividades se pueden medir? Si se pueden medir, siempre se pueden mejorar.
  ¿Qué tanto valor genera mi propuesta?

Compromiso

Es el poder para transformar mi visión en realidad, es crear tiempo cuando no lo hay, respetando los acuerdos con mi equipo, con terceros y conmigo.

¿Cómo lo ponemos en práctica?:

- Cumplo y honro mi palabra, siendo responsable de que las cosas sucedan.
- Realizo mis responsabilidades con calidad en tiempo y forma requerido.
- Cumplo mis compromisos e indicadores sumando así a los resultados de ConCrédito.
- Ayudo a los demás cuando me necesitan, me sumo con un trabajo de calidad para lograr un bien común.
- No dejo para mañana lo que se puede hacer hoy, termino mis actividades programadas en el día a día.
- Siempre busco el cómo sí para solucionar y la manera de sacar adelante mis actividades.
- Conozco y estoy enrolado con los objetivos de ConCrédito y de mi área de trabajo.
- Siempre tengo una escucha activa para los demás, cuando recibo retroalimentación, áreas de oportunidad o me comparten alguna experiencia.

Honestidad

Es vivir congruentemente entre lo que pienso y lo que hago, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

- No encubro hechos que perjudiquen a ConCrédito, soy transparente, informo de manera inmediata a mi líder y a Capital Humano cualquier situación no alineada a la Cultura y Valores.
- Siempre digo la verdad. Ni medias mentiras, ni medias verdades.
- No prometo algo que no puedo cumplir, soy razonable con mis posibilidades.
- Utilizo los recursos de ConCrédito sólo para su fin establecido.
- La información de ConCrédito se queda en ConCrédito y velo por su resguardo.
- Practico con el ejemplo siempre alineado a los comportamientos que nos indican nuestras Normas de Conducta.

Nuestra forma de trabajo: Manifiesto Ágil

En ConCrédito nos caracterizamos por hacer las cosas de manera diferente. Creemos en que reinventarse y no conformarse hacen la diferencia. Esta idea se refleja dentro de cinco principios que conforman nuestro Manifiesto de trabajo ágil. Cada uno refleja nuestro compromiso con la innovación y con los servicios que los empresarios, colaboradores y accionistas esperan de nosotros.

¿Cómo la ponemos en práctica?:

1. Somos veloces: Siempre buscamos desarrollar de manera ágil soluciones tecnológicas, operativas y de servicio que simplifiquen la vida y el trabajo de empresarios y colaboradores.
2. Somos innovadores: Aplicamos metodologías y soluciones innovadoras para generar nuevas oportunidades y superar nuestros compromisos todos los días.
3. Somos colaborativos: En todas las áreas colaboramos activamente, de manera organizada e intercomunicados para lograr la mejor ejecución, seguimiento y resultados de cada proyecto.
4. Somos analíticos: Medimos, analizamos y sacamos resultados basados en datos, reflexionamos sobre las mejoras que podemos hacer para lograr resultados extraordinarios.
5. Somos dinámicos: Aprendemos continuamente. Disfrutamos lo que hacemos, nos sentimos retados y motivados para lograr nuestros compromisos.

Liderazgo

Un Líder es una persona que actúa con sentido humano poniendo el ejemplo, logrando sus compromisos a través del desarrollo de su gente, creando un ambiente de confianza y respeto.
Un líder de equipo de ConCrédito tiene las siguientes responsabilidades:

- Entrena y forma a sus colaboradores. Se asegura de que sus colaboradores cuenten con el conocimiento y la capacitación que requieren para realizar de manera adecuada su trabajo y cumplir con sus funciones.
- Promueve el crecimiento, es formador de talento, impulsando a nuevos líderes. Promueve el reconocimiento y la motivación continua en los equipos de trabajo.
- Respalda a su equipo. Asegura que sus colaboradores cuentan con las herramientas que requieren.

- Ofrece un ambiente de confianza y respeto. Cuida el bienestar y sentido de pertenencia de sus colaboradores. Participa activamente en las actividades que promueve ConCrédito para fortalecer el sentido, bienestar e integración de los colaboradores.
- Honra la Cultura a través de un comportamiento alineado, resolviendo, canalizando y dando seguimiento a situaciones no alineadas a la Cultura.
- Conoce, aplica y vela que se apliquen los procesos y políticas todos los días en cada uno de los miembros de su equipo.
- Permea la cultura de liderazgo ético y comunica claramente su razón de ser en ConCrédito. Es congruente con lo que dice y hace, es un ejemplo a seguir.
- Motiva a su equipo de manera constante como una forma de mantener la sinergia del equipo. Vela por mantener un buen clima laboral.
- Brinda retroalimentación de manera constante a sus colaboradores, por lo menos una vez al mes, para identificar fortalezas y áreas de desarrollo en cada uno de los colaboradores directos. Mantiene una comunicación cercana y abierta generando así la confianza y disposición en su equipo.
- Promueve el equilibrio entre vida personal y vida laboral de sus colaboradores.



CAPÍTULO 2

Conducta con nuestros compañeros

Capítulo 2:

Conducta con nuestros compañeros

Diversidad, equidad e inclusión[7]

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

1. Reconocemos la igualdad entre todas las personas, ninguna persona es más que otra. Por lo que, promovemos y vigilamos que nuestras políticas y prácticas contribuyan a generar un ambiente de equidad, inclusivo y respetuoso.
2. Reconocemos la necesidad de promover con acciones concretas la igualdad de género. Valoramos la contribución de todas las personas que colaboramos en Gentera y el impacto positivo que esto tiene en la sociedad, por ello promovemos la igualdad ofreciendo acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres, para que, con sus talentos y esfuerzo, se desarrollen en todas sus dimensiones y fortalezcan a sus familias.
3. Rechazamos toda discriminación[8], que consiste en realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de origen étnico o nacional, color de piel, sexo, género, expresión de género, edad, discapacidades (de modo enunciativo mas no limitativo: mentales, físicas, intelectuales, psicosociales, múltiples, sensoriales, auditivas o visuales), condición social o económica, condiciones de salud física o mental, religión, opiniones, identidad o afiliación política, apariencia física, orientación sexual, estado civil, embarazo o lengua, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efectos anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
4. Reconocemos que, en la realidad, las mujeres enfrentan con mayor frecuencia ciertas formas de violencia y discriminación. Por lo que, asumimos el compromiso de prevenirlas, atenderlas y erradicarlas de manera activa.
5. Entendemos el rol fundamental que tiene la crianza positiva durante la primera infancia (de los 0 a los 6 años) en el desarrollo de la persona y la sociedad. Por ello, promovemos acciones que faciliten a nuestros colaboradores su responsabilidad de cuidadores durante esta etapa.
6. Creemos que todas las personas son protagonistas de su propio desarrollo. Por lo que nuestro objetivo ante clientes y colaboradores es acercarles oportunidades de desarrollo.

Por lo anterior, los Participantes de Gentera tenemos prohibido realizar cualquier acción que represente una forma de discriminación por cualquier motivo y que, por ende, promueva o incite al odio, violencia, rechazo, burla o persecución de cualquier persona, de forma verbal o través de mensajes e imágenes difundidas en redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, dispositivos móviles (personales y de trabajo), así como medios de comunicación internos o externos.

[7] Este apartado está fundamentado en el Compendio de nuestra Filosofía, así como en las directrices emitidas por la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (ONU) y cumple con las políticas de igualdad y no discriminación, implementadas en Gentera, de acuerdo con lo estipulado en el MPE-05 Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.

[8] De conformidad con la Ley Federal del Trabajo, Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Ley Contra Actos de Discriminación No 27270 de Perú.

Ambiente Laboral

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

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

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

1. Gestionar, comunicar, supervisar o vigilar a cualquier persona con formas y exigencias que puedan confundirse con acoso laboral y contraríen total o parcialmente los valores y políticas promovidas por Gentera para generar un sano ambiente laboral basado en la confianza y el desarrollo de las personas.
2. Dirigirse a cualquier persona con insultos, palabras altisonantes, ofensivas, discriminatorias o apodos (bajo ningún contexto), con gritos, de forma agresiva, humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
3. Causar daños en la propiedad de otros colaboradores de forma intencionada.
4. Tomar sin el consentimiento de un compañero(s) cosas personales y/o herramientas de trabajo.
5. Consumir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de sustancia ilegal o prohibida y/o estar bajo los influjos de estas (incluyendo los síntomas de resaca), durante la jornada de trabajo, ya sea presencial o a distancia, incluyendo los horarios de alimentos dentro de ella, así como portando el uniforme dentro o fuera de horario laboral, a excepción de los festejos institucionales en los cuales esté permitido el consumo moderado de bebidas alcohólicas. Esta prohibición también contempla el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias ilegales, al realizar actividades vinculadas a Gentera con o sin uniforme fuera del horario laboral, así como publicar imágenes o videos en redes sociales donde se muestre el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas portando el uniforme.
6. Distribuir, transportar, vender y/o poseer cualquier tipo de droga o sustancia ilegal, así como introducirla a cualquiera de las instalaciones de Gentera o en las visitas que realicemos a locales o domicilios de prospectos o clientes, con motivo del desempeño de nuestras labores.

7. Favorecer a determinados colaboradores, asignando tareas preferentes, permitiéndoles conductas o ventajas especiales, concediéndoles promociones y/o aumentos sin sustento.
8. Penalizar a colaboradores con sanciones económicas que falten a las políticas y procedimientos establecidos.

Escanea este código para conocer las principales recomendaciones sobre el consumo responsable de bebidas alcohólicas y contribuir al cuidado de tu integridad, la de los demás y el buen nombre y marcas de nuestras empresas.

https://vinculacion.gentera.com.mx:9088/boletin/filosofia/ce/3-2-1-De-La-Etica-Consumo-De-Bebidas-Alcoholicas.mp4

Violencia Laboral

Es aquella ejercida por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica que exista entre ellos, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, impidiendo su desarrollo y atentando contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño.

Por su parte, el acoso laboral (mobbing) es una forma de violencia laboral que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocionalmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y profesional, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad del acosador de agredir, controlar o destruir.

Este tipo de violencia puede presentarse de forma horizontal, vertical ascendente, vertical descendente o mixta[9], así como de forma individual o grupal, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.

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

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

[9] Es horizontal cuando se realiza entre personas de la misma jerarquía; vertical descendente cuando la violencia proviene de personas de mayor jerarquía que el acosado; vertical ascendente cuando la violencia nace de un grupo de menor jerarquía que el afectado; y mixta, cuando la violencia es ejercida por personas de la misma jerarquía que el afectado, pero quien o quienes ocupan una posición de liderazgo omiten combatir la violencia o incluso se unen a ella.

Con la finalidad de prevenir la violencia laboral en todas sus formas, los Participantes de Gentera, de manera enunciativa mas no limitativa, tenemos prohibido:

1. Maltratar física o verbalmente a otra persona por cualquier razón.
2. Burlarse de una persona, utilizar apodos o palabras degradantes para describirla.
3. Difamar o dañar la imagen de un colaborador o excolaborador, cliente, proveedor o cualquier persona, directa o indirectamente, de manera presencial o a través de cualquier medio electrónico, aplicación de mensajería o red social.
4. Cuestionar o indagar sobre si algún colaborador hizo uso de los medios institucionales de denuncia o la forma en que respondió encuestas de opinión sobre el clima laboral y/o intimidar o tomar represalias al respecto.
5. Negar a un colaborador material o información indispensable para el cumplimiento de sus funciones.
6. Promover e incitar al odio o la violencia en cualquiera de sus formas, rechazo, insultos, persecución, discriminación o exclusión a través de mensajes, publicaciones, imágenes o memes en las redes sociales y/o aplicaciones de mensajería instantánea.
7. Difundir, sin el consentimiento de la persona afectada, información personal, tal como: su estado de salud, orientación sexual, el padecimiento de alguna adicción, el que haya estado o esté en algún centro de detención o institución para el cuidado de personas con discapacidades mentales o psicosociales, u otras situaciones de este tipo.
8. Hacer uso implícito o explícito de autoridad o antigüedad para que un colaborador realice o encubra actividades que violen las leyes, políticas internas, así como lo establecido en este Código.
9. Amenazar o amedrentar a un colaborador, en público o en privado, con despido, sanciones, afectar su evaluación de desempeño y/o planes de trabajo.

Escanea este código y descubre cómo promover un ambiente laboral sano mediante el respeto, la escucha activa, el autocontrol y el uso de los medios de denuncia.

https://vinculacion.gentera.com.mx:9088/boletin/filosofia/ce/3-2-1-De-La-Etica-Violencia-Laboral.mp4

Violencia sexual[10]

El **hostigamiento sexual** es la forma de violencia sexual que ejerce una persona con mayor nivel jerárquico hacia un subordinado abusando de su poder, para llevar a cabo conductas sexuales lascivas a nivel verbal y/o físico. El acoso sexual, en cambio, es el tipo de violencia sexual que se ejerce sin que haya una relación de subordinación de la víctima al victimario, pero que también tiene la finalidad de llevar a cabo conductas sexuales de la misma índole[11].

[10] El tratamiento de las denuncias en materia de hostigamiento sexual será en estricto apego a la legislación local vigente en los países donde estén ubicadas nuestras empresas.

[11] De conformidad con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y del Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.

En apego a la legislación peruana[12], la tipificación para cualquier forma de violencia sexual descrita en este apartado es conocida como hostigamiento sexual, con independencia de si existe o no una relación de subordinación laboral entre la víctima y el victimario.

En cualquier caso, las conductas sexuales lascivas pueden consistir en pedir o realizar conductas sexuales no solicitadas, indeseables e incluso explícitamente rechazadas por quien las recibe, observa o ejecuta.

Por su parte, el **sexismo** corresponde a comportamientos o comentarios que promueven o refuerzan estereotipos. Esta conducta puede crear un ambiente hostil, intimidatorio o humillante para quien lo vive y con una gravedad mayor si es incentivado o proviene de una figura de liderazgo[13].

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

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

Con el objetivo de prevenir y eliminar cualquier forma de violencia sexual en nuestras relaciones con otros colaboradores, clientes, proveedores y terceros, de manera enunciativa más no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido:

1. Realizar comentarios, bromas, gestos o proposiciones de índole sexual o sexista.
2. Divulgar, compartir, distribuir, exhibir, reproducir, transmitir, comercializar, ofertar, publicar, enviar o difundir cualquier tipo de información, tal como imágenes, datos, audios, videos o cualquier tipo de contenido pornográfico, sexual o íntimo de una persona, mediante materiales impresos, medios electrónicos, redes sociales o cualquier otro medio tecnológico.
3. Videograbar, audiograbar, fotografiar, imprimir o elaborar, imágenes, audios o videos, ya sean reales, ficticios o utilizando inteligencia artificial, con contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento y/o utilizando las herramientas de trabajo.
4. Hacer preguntas sobre la vida sexual de otra persona, así como sobre su orientación sexual o su identidad de género que puedan promover estereotipos.
5. Tratar de manera hostil a alguien por no acceder a invitaciones o rechazar conductas de connotación sexual o sexista.

[12] Artículo 6.1 del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción Del Hostigamiento Sexual de Perú.
[13] Conforme lo dispuesto en la Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres en México, así como la Política Nacional en Materia de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres y la Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de Perú.

6. Solicitar favores sexuales para sí o para una tercera persona, o realizar conductas de naturaleza sexual, innecesarios y/o sin el consentimiento de quien las recibe, tales como acercamientos o tocamientos físicos indebidos, abrazos, besos, entre otros.
7. Realizar actos de exhibicionismo o tocamientos indebidos frente a una o más personas.
8. Aprovechar una posición de poder, influencia o liderazgo para invitar a citas o solicitar favores sexuales a una persona a cambio de otorgarle beneficios, así como ejercer alguna forma de coacción psicoemocional con la que se obligue a la realización u observación de conductas sexuales a otras personas.
9. Invitar a una persona a citas, cuando ya ha presentado su negativa o incomodidad, o incluso si previamente no hubo una negativa explícita, o en la primera invitación se presentaron conductas como las indicadas en los numerales anteriores.

Escanea este código para conocer las conductas esperadas para prevenir la violencia sexual. Recordemos que un trato respetuoso contribuye a mantener un entorno seguro, digno y libre de cualquier forma de violencia.

https://vinculacion.gentera.com.mx:9088/boletin/filosofia/ce/ce-violenciasexual.html

Liderazgo Responsable

Reconociendo que los líderes tienen un papel fundamental en custodiar la dignidad de las personas, son responsables de promover un sano ambiente laboral donde se viva nuestra Filosofía, dar testimonio de los más altos estándares de conducta, tanto con los colaboradores, como con nuestros clientes, proveedores y sociedad en general, siendo ejemplares en cada aspecto de su vida, formadores constantes de criterios para un actuar ético y promotores del uso responsable de nuestros medios de denuncia.

Por lo tanto, se espera que un líder de Gentera sea responsable de:

1. Vivir su liderazgo basado en el servicio, de acuerdo con nuestro Modelo Integral de Serviazgo[14].
2. Lograr sus compromisos promoviendo el desarrollo de las personas a su cargo, creando un ambiente de confianza y respeto.
3. Honrar nuestra Filosofía a través de una conducta intachable, previniendo, alineando, resolviendo, canalizando y dando seguimiento a situaciones que no corresponden a la misma.
4. Conocer, cumplir y velar porque se apliquen en su equipo de trabajo el contenido del presente Código, los procesos, políticas, metodologías, etc., así como tener claro las consecuencias de su incumplimiento.
5. Comunicarse siempre con respeto al emitir sus opiniones, evitando ser motivo de escándalo por sus comportamientos o expresiones que vayan en contra de nuestra Filosofía.
6. Promover la vocación social con una auténtica conexión y empatía hacia los demás, buscando medidas concretas para ayudar de manera consciente, voluntaria y desinteresada para alcanzar el bienestar de las personas, especialmente de las que más lo necesitan.
7. Contribuir de manera positiva en su comunidad y los entornos en los que se desenvuelve, observando necesidades. Así como ser un agente de cambio, siendo generoso con su tiempo, talento y recursos.

[14] Es nuestro modelo de liderazgo basado en el servicio, que nos mueve a inspirar y trascender en otros.



CAPÍTULO 3

Conducta con nuestros clientes

Capítulo 3:

Conducta con nuestros clientes

Nuestra promesa de protección al cliente[15]

Para nosotros, lo más importante es la persona y nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo que se convierten en el centro de todo lo que hacemos; reconocemos que son personas con aspiraciones, capacidades y proyectos de vida, por ello buscamos que nuestros productos y servicios contribuyan a su desarrollo y al bienestar de sus familias y comunidades, y los protegemos en nuestro hacer diario, brindando un servicio de excelencia, cuidando ser profesionales, accesibles, colaborativos, cordiales y oportunos.

Protegemos a nuestros clientes a través de los siguientes principios:

1. **Productos y servicios adecuados:**
   - Diseñamos y ofrecemos productos, servicios y canales que atiendan diversas necesidades y características de nuestros clientes.
   - Analizamos las necesidades específicas de los clientes con la intención de que el producto o servicio ofrecido les brinde valor y no les cause un daño que pueda afectar su salud financiera, calidad de vida y/o patrimonio.
   - Evitamos y prevenimos las prácticas de venta agresivas o desleales.

2. **Prevención del sobrendeudamiento:**
   - Analizamos la información de los clientes para determinar su capacidad de pago.
   - A través del apego a políticas y procedimientos establecidos, nos esforzamos por prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes.
   - Fomentamos la inclusión, la salud y la educación financiera para nuestros clientes, promoviendo el uso responsable de nuestros servicios financieros.

3. **Transparencia:**
   - Comunicamos a los clientes de forma clara, precisa y oportuna los precios, términos y condiciones de nuestros productos, servicios y campañas, utilizando un lenguaje que comprendan, de tal manera que se les facilite la elección del producto o servicio que más se ajuste a sus necesidades.
   - Nos aseguramos de proporcionar capacitación permanente y de calidad a los colaboradores sobre las características de los productos que ofrecemos para que puedan transmitirlo a los clientes.
   - Otorgamos a todos nuestros clientes las mismas oportunidades, sin generar falsas expectativas, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.

4. **Trato digno, incluyente, justo y respetuoso hacia los clientes:**
   - Respetamos en todo momento la dignidad de nuestros clientes y sus familias, comportándonos éticamente y ofreciéndoles un servicio cercano, cálido y de excelencia, acorde a nuestra Filosofía, libre de violencias y con respeto pleno a los derechos humanos.

[15] Este apartado está fundamentado en los 8 principios de Protección al Cliente impulsados Cerise+SPTF, así como en el Código de Mejores Prácticas de Atención a los Clientes y Usuarios de los Servicios Financieros de la Asociación de Bancos de México.

- Somos sencillos y empáticos con nuestros clientes, dándoles un trato equitativo y no discriminatorio.
- Mantenemos siempre un trato respetuoso y profesional con nuestros clientes, evitando caer en familiaridades, bromas o comentarios que sean inapropiados para una relación cliente-colaborador.
- Buscamos que todas las personas con quienes trabajamos estén comprometidas a ofrecer lo mejor de sí mismos a nuestros clientes.
- Realizamos cualquier acto de cobranza en estricto apego a las leyes aplicables, buenas prácticas y costumbres, preservando la dignidad de nuestros clientes.

5. Precios razonables:

- Cuidamos que los precios y los términos sean responsables y accesibles para nuestros clientes, permitiendo a la empresa ser sostenible.

6. Privacidad de los datos del cliente:

- Protegemos los datos de los clientes conforme a los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en el secreto bancario y por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en México, así como las legislaciones en dicha materia vigentes en Perú.
- Informamos a nuestros clientes sobre el uso que daremos a sus datos, reconociendo y fomentando el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al respecto.

7. Mecanismos para la resolución de quejas:

- Informamos a nuestros clientes los medios adecuados para atender sus consultas, aclaraciones o quejas, las cuales se administran y resuelven oportunamente mediante un sistema institucional responsable, en cumplimiento de las disposiciones señaladas por las autoridades competentes y teniendo mecanismos de monitoreo y controles eficientes.
- Acompañamos a nuestros clientes y atendemos sus reclamos diligentemente, respetando los principios de imparcialidad y autonomía, buscando evitar conflicto de intereses, conforme a las circunstancias del caso y dentro de los plazos establecidos por las disposiciones legales, asegurándonos de que se enteren de la acción que se tomó, para que queden motivados a seguir retroalimentándonos.
- De acuerdo con la retroalimentación brindada por nuestros clientes, definimos planes de acción para mejorar nuestros procesos internos.

8. Gobierno Corporativo de Gentera comprometido con la Protección al Cliente:

- Tomamos decisiones estratégicas evaluando el impacto que pueda generar sobre la dignidad de las personas, el entorno, así como los datos sociales y financieros de nuestros clientes.
- Desde el Gobierno Corporativo y la Alta Dirección se coordinan esfuerzos para garantizar una relación íntegra y sostenible entre nuestros clientes, colaboradores y los resultados del negocio.

En coherencia con la promesa de protección que hemos hecho a nuestros clientes, de manera enunciativa más no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido:

1. Realizar prácticas desleales como: publicidad engañosa, ocultar costos o comisiones, obligar o inducir a los clientes a contratar servicios y/o productos que no necesita o que no se adapten a su situación en específico.
2. Realizar ofrecimientos que no estén autorizados por Gentera o que no se puedan cumplir.
3. Utilizar medios engañosos para recabar información, enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales o hacerse pasar como representantes de órgano judicial u otra autoridad.
4. Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
5. Recibir pagos de los clientes, ya sea en efectivo o a través de transferencias electrónicas, a menos que estemos facultados para ello conforme las metodologías de producto de cada empresa.
6. Favorecer a un cliente sobre otro.
7. Realizar ventas atadas, es decir, condicionar el otorgamiento de un producto o servicio financiero con la contratación de otro o solicitar la entrega de alguna dádiva en dinero, especie o favor de tipo sexual para beneficio propio o de un tercero.
8. Ejercer cualquier forma de violencia ya sea verbal, física, sexual o de género hacia nuestros clientes o sus familiares. No hay tolerancia hacia cualquier acto de esta naturaleza.
9. Realizar pagos a nombre del cliente, por medios propios o a través de un tercero, aun cuando este último dé su consentimiento.
10. Manipular los dispositivos y hacer uso de las credenciales (usuarios, contraseñas, claves o NIP) de los clientes para acceder a su banca digital y billetera móvil para la realización de cualquier transacción.



CAPÍTULO 4

Conducta con la empresa

Capítulo 4:

Conducta con la empresa

Integridad en nuestras relaciones

En todas nuestras relaciones, sin importar si son realizadas hacia cualquier Participante de Gentera, clientes, prospectos, candidatos, autoridades, funcionarios públicos o persona en general, tenemos prohibido:

1. Tener o establecer relaciones de amistad, sentimentales, de complicidad o de cualquier otra índole, con cualquier persona que tenga alguna relación con la delincuencia organizada o puedan ser perjudiciales para Gentera. En el mismo sentido debemos evitar afirmar o expresar contar con ese tipo de relaciones con la finalidad de amedrentar a un cliente o colaborador.
2. Omitir, falsear o alterar información de cualquier tipo y en especial la relativa a riesgos posibles o detectados, como son el reporte de relaciones familiares o con terceros, así como cualquier declaración o evidencia proporcionada en un proceso de investigación interna.
3. Utilizar medios intimidatorios contra cualquier persona para forzar el debido cumplimiento de un contrato, acuerdo, pago, metodología o servicio a favor de Gentera o cualquier otra persona.
4. Incumplir los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias que establezca Gentera para dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por la autoridad competente.

En toda operación, seguiremos las disposiciones aplicables y buenas prácticas de una conducta profesional íntegra, para contribuir al desarrollo transparente y ordenado de los mercados financieros (renta fija, mercado de dinero, cambiario, derivados, etc.).

Uso de activos y servicios

Los activos y servicios que nos proporciona Gentera tales como equipos de cómputo, teléfonos celulares, tabletas, correos electrónicos corporativos, dominios de correo, servicios de internet e impresión, automóviles y demás equipamiento, mecanismos y dispositivos físicos, tecnológicos, de comunicación, informáticos y lógicos, a los que en lo sucesivo denominaremos como "herramientas de trabajo", deben ser utilizadas para el desarrollo de nuestras funciones laborales y con base en las políticas establecidas por Gentera para su utilización, por lo cual debemos utilizarlas con cuidado, diligencia, sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios.

Gentera para cumplir con sus obligaciones, en cualquier momento y forma, puede acceder a dichas herramientas de trabajo para monitorear y revisar la información y uso que les hemos dado[16]. Lo anterior, siempre en respeto a las leyes aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.

[16] Realizar estas revisiones no se entenderá como una violación a los derechos consagrados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). En el caso de las empresas en Perú este proceso se lleva a cabo de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733 y su Reglamento, requiriendo acceso autorizado por el Titular o un tribunal, y con la debida justificación de atender a un fin específico y adecuado.

Para evitar un inadecuado uso de nuestros activos y servicios, de manera enunciativa mas no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido:

1. Utilizarlos para fines ilícitos, pornográficos o de modo que atenten contra la moral y las buenas costumbres, se ponga en entredicho el buen nombre y marcas de Gentera o se realice con ellas actividades que afecten el medio ambiente. Dichas acciones abarcan aquellas que contravengan el deber de mantener una imagen profesional y acorde con nuestros valores en imágenes, videos o animaciones que se difundan en las cuentas de usuario de aplicaciones de mensajería instantánea en dispositivos proporcionados por Gentera.
2. Emplearlos de formas distintas a las indicadas en las políticas de uso vigentes en las empresas de Gentera.
3. Compartirlos, prestarlos o rentarlos a terceras personas.
4. Usarlos de tal modo que pueda comprometer en cualquier forma la seguridad de la información de Gentera y/o de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias.

Los Participantes de Gentera que reciban cualquier activo o servicio de Gentera serán responsables de los daños y perjuicios derivados de cualquier mal uso que hagan de ellos.

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

Conflicto de intereses

Existe un conflicto de intereses cuando nuestros intereses o los de nuestras familias[17], hacen difícil nuestra decisión o actuación eficiente y objetiva, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de Gentera y sus accionistas.

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

Por lo anterior, como Participantes de Gentera, es nuestra responsabilidad identificar y reportar cualquier situación que nos pueda colocar en un conflicto de intereses, ya sea potencial, real o aparente, y se tomen las medidas correspondientes.

A continuación, se enlistan, de manera enunciativa más no limitativa, algunas situaciones comunes que todos los Participantes de Gentera debemos reportar en cuanto se susciten y/o tengan conocimiento de ellas, de conformidad con la ***Política de Conflicto de intereses de Gentera***, a fin de prevenir y evitar un conflicto de intereses:

[17] Familia: son aquellas personas que entre sí tienen un vínculo de parentesco (hasta el 4º grado) en los siguientes casos: por consanguinidad, padre, madre, abuelo(a), hijo(a), hermano(a), medio hermano(a), nieto(a), tío(a), primo(a), sobrino(a) y los hijos plenamente adoptados. Por afinidad, esposo(a), concubino(a), pareja en unión libre, suegro(a), yerno, nuera, cuñado(a), consuegro(a), concuño(a), padrastros y madrastras. Dentro del término familia/familiares, en Gentera también consideramos a los amigos o personas que tienen entre si un vínculo sentimental o de amistad pero que no tienen parentesco ni por consanguinidad ni por afinidad como pueden ser: novio, novia, padrino, madrina, ahijado(a), compadre, comadre, entre otros.

1. Tener una relación sentimental entre colaboradores, con clientes, familiares de clientes o con una persona externa que preste servicios a Gentera.
2. Tener familiares que trabajen en Gentera.
3. Tener familiares que sean clientes de alguna de las empresas de Gentera (clientes de Compartamos Banco en México y Perú, comisionistas de Yastás, empresarios, beneficiarios o usuarios finales de ConCrédito).
4. Desempeñar cargos o actividades laborales en empresas o negocios diferentes a Gentera o algún cargo público en cualquier entidad o nivel de gobierno.
5. Tener familiares que laboren con proveedores de Gentera u organizaciones de la sociedad civil que colaboren o reciban donativos de Gentera.
6. Tener familiares que laboren en alguna empresa de la competencia.
7. Ser parte de algún Consejo de Administración o Junta Directiva de empresas ajenas a Gentera.

Todos los colaboradores debemos reportar nuestras relaciones en 3 momentos:

1. Todo colaborador de nuevo ingreso debe reportar sus relaciones familiares y personales en un plazo no mayor a 30 días posterior a su contratación, a través del medio establecido para tales efectos.
2. Anualmente el área de Conflicto de Intereses solicitará a los colaboradores confirmar o actualizar sus relaciones, a través del medio establecido para tales efectos.
3. En el momento que surja un cambio en la información reportada, de acuerdo con los incisos anteriores o cuando se considere que existe o puede existir un conflicto de intereses, los colaboradores están obligados a informar de dicha situación de manera inmediata a su jefe directo, actualizar su información a través del medio establecido para tales efectos y enviar un correo electrónico a ***conflictodeintereses@gentera.com.mx***, con la finalidad de que el área de Conflicto de Intereses analice y valore si la situación reportada representa un conflicto de intereses o no y, en su caso, dictamine las acciones necesarias para mitigarlo. En última instancia, el responsable de Auditoría Interna consultará al Comité de Ética y en su caso al Comité de Auditoría de Gentera para calificar la situación y de ser necesario le dé solución.

Reportar el posible conflicto no libera a los Participantes de Gentera de su obligación de excusarse de actividades que lo ubiquen en un conflicto de intereses.

En caso de que algún Participante de Gentera omita, falsee o altere información en su reporte de relaciones familiares, sentimentales o de negocio, se hará acreedor a una sanción de acuerdo con el presente Código, así como a las acciones que determine el Comité de Ética.

Con la finalidad de prevenir conflictos de intereses, los Participantes de Gentera, de manera enunciativa mas no limitativa, debemos de abstenernos de:

1. Tener una relación familiar, sentimental o de negocios con un colaborador de Gentera, con un cliente o familiar de cliente de Gentera, **sin reportar**.
2. Otorgar préstamos a clientes a título personal u organizar tandas (México) o panderos/juntas (Perú) en las que participen clientes. De igual manera está prohibido solicitar préstamos a los clientes o participar en tandas o panderos organizadas por ellos.
3. Realizar cualquier tipo de transacción comercial a crédito con nuestros clientes.
4. Realizar préstamos de dinero entre colaboradores o fungir como intermediario de un préstamo

entre colaboradores o con un tercero (clientes, familiares o cualquier otra persona o institución crediticia).

5. Realizar venta de productos o servicios entre colaboradores de forma recurrente como negocio personal o para beneficio de un tercero, en horarios y espacios laborales o a través de las herramientas de trabajo que proporciona Gentera.
6. Ser sujetos de una línea de crédito de cualquier producto o servicio ofrecido por las empresas de Gentera que no sea destinado a colaboradores.
7. Desempeñar cargos o realizar actividades laborales (remuneradas o no) en negocios ajenos a Gentera dentro del horario laboral definido por Gentera o haciendo uso de los activos que Gentera haya asignado.
8. Desempeñar cargos en empresas de la competencia o empresas que tengan relación de negocios con Gentera.
9. Realizar actividades de proselitismo político o manifestaciones públicas en general, durante el horario laboral o fuera del mismo, portando el uniforme de Gentera o haciendo uso de los activos de Gentera que tengan asignados.
10. Participar o influir de forma directa o indirecta en la contratación de personas que sean nuestros familiares, pareja sentimental o amigos y/o ejercer coerción para que la contratación suceda.
11. Recibir y ofrecer regalos o dádivas de cualquier índole de parte de colaboradores, clientes, prospectos de clientes, proveedores, candidatos a proveedores, funcionarios públicos u organizaciones beneficiadas por Fundación Compartamos[18].
12. Realizar transacciones con nuestros clientes para una causa de Fundación Compartamos, donativos o voluntariado, con el objetivo de obtener un beneficio propio o de un tercero.

Escanea este código para conocer cómo prevenir un conflicto de intereses por relaciones sentimentales entre colaboradores o con clientes. Descubre la importancia de informar oportunamente estas situaciones y actuar siempre con profesionalismo e integridad.

https://vinculacion.gentera.com.mx:9088/boletin/filosofia/ce/ce-relaciones-sentimentales-sr.html

Consulta la ***Política de Conflicto de intereses de Gentera*** y la ***Política de Recepción y Otorgamiento de Regalos de Gentera.***

Corrupción

La corrupción puede presentarse a través de distintos tipos de conductas y situaciones; sin embargo, de manera general, consiste en una oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de un beneficio indebido de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, en violación de las normas y leyes aplicables, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

[18] En caso de recibir un regalo o dádiva, deberá darse cumplimiento a la *Política de Recepción y Otorgamiento de Regalos de Gentera* cuyo conocimiento, comprensión y cumplimiento es obligatorio para todos los Participantes de Gentera.

Es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia, por eso en Gentera tenemos Cero Tolerancia a cualquier acto de corrupción y la rechazamos siempre y totalmente, pues tenemos el firme compromiso de hacer negocios de manera ética para mantener firme la confianza de todos los que nos rodean. Reconocemos que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino que es necesaria la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

Por lo anterior, nos esforzamos por ser honestos en nuestro comportamiento y en el manejo de bienes e información, siendo nuestro deber conocer y cumplir la ***Política Anticorrupción de Gentera*** con la finalidad de prevenir, identificar y reportar cualquier situación que pueda representar una falta de esta índole, para que se analice la situación y se tomen las medidas correspondientes.

De manera enunciativa mas no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido realizar en todo momento y en cualquier forma las siguientes prácticas de corrupción, con relación a colaboradores, clientes actuales o potenciales, proveedores actuales o potenciales, socios comerciales actuales o potenciales, organizaciones de la sociedad civil, funcionarios públicos, partidos políticos y los integrantes de éstos y en general todas las personas físicas o morales con los que Gentera tiene o puede tener relación:

1. **Soborno:** es el ofrecimiento, promesa, autorización o aceptación, directa o indirecta, de cualquier dádiva monetaria indebida o de cualquier otro beneficio indebido para obtener o retener un negocio o cualquier otro beneficio indebido. En esta clasificación también están incluidos los pagos de facilitación, que son aquellos de bajo monto que se dan a un funcionario público o a un colaborador de una entidad privada para asegurar o agilizar la realización de una acción rutinaria o necesaria, a la cual el pagador tiene legalmente derecho.
2. **Extorsión:** obligar a una persona, mediante violencia o intimidación, a realizar, tolerar u omitir un acto, con el objetivo de obtener un lucro económico o beneficio para sí mismo o para un tercero, causando un perjuicio patrimonial. Cualquier intento de extorsión, ya sea directa o indirecta, es rechazado por Gentera y se exhorta a los colaboradores a reportar tales intentos a través de los medios de denuncia.
3. **Tráfico de influencias:** es el ofrecimiento o requerimiento de una ventaja indebida con el fin de ejercer influencia inapropiada, real o supuesta, sobre un funcionario público, con el objeto de obtener un beneficio o ventaja indebida para Gentera o para cualquier otra persona.

Las prácticas corruptas no sólo constituyen una violación al presente Código, sino que también pueden implicar una violación grave de las leyes civiles, administrativas y penales de anticorrupción en los países donde Gentera tiene alguna operación.

Consulta la ***Política Anticorrupción de Gentera*** para más información sobre este apartado de nuestro Código.

Fraude

En Gentera, se considera que nos encontramos frente a un fraude, cuando una persona, evadiendo la ley y/o regulación y de manera intencional, ya sea a través del engaño o aprovechándose del error en que otra persona se encuentra, busca o logra obtener algún beneficio para sí mismo más allá de los lineamientos que la normativa y el sistema de remuneración lo permiten, ocasionando un perjuicio a la empresa y/o a cualquier persona con quien ésta tenga relación (clientes, colaboradores, proveedores, socios, empresas de Gentera, entre otros).

Asimismo, es importante recordar que cada jurisdicción, especialmente en su legislación penal, establece definiciones sobre lo que se considera fraude, no obstante, en adición a dichas definiciones y en atención a la cultura y valores que distinguen a Gentera, de manera enunciativa más no limitativa, también se considerarán como conductas que constituyen un fraude, las siguientes:

1. Suplantar o usurpar la identidad de una persona.
2. Robar datos personales e información financiera de una persona.
3. Suplantar la identidad de Gentera y/o sus empresas.
4. Comprometer los medios electrónicos empleados por una persona con el objetivo de instalar un código malicioso capaz de alterar la realización de operaciones monetarias.
5. Alterar cheques y emitir cheques falsos.
6. Encubrir a quien realice o intente realizar alguna conducta que pudiera ser constitutiva de fraude externo y/o de fraude interno.
7. Aprovecharse de la confianza depositada causando un perjuicio económico a nuestros clientes o a la institución.
8. Alterar documentación o utilizar documentación falsa para el trámite de un contrato, producto, servicio interno o con nuestros clientes.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta sección, se aplicarán las sanciones conforme a lo que establece el Reglamento Interior de Trabajo de Gentera y de sus empresas, con independencia de las sanciones establecida por las leyes que son aplicables.

En Gentera implementamos estrategias para administrar el riesgo de fraude, contando con políticas y procedimientos apropiados, estableciendo actividades de supervisión que sean adecuadas para garantizar que se apliquen y sean eficaces, capacitando a nuestros colaboradores en la materia y promoviendo entre nuestros clientes una cultura de concientización sobre prevención del fraude.

Asimismo, coadyuvamos con autoridades y entidades financieras, para la generación de canales de comunicación ágiles y confiables con otras instituciones.

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

Manejo de información

Todos los Participantes de Gentera somos responsables de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de Gentera, sus colaboradores, clientes o terceros.

Por lo anterior, es fundamental que conozcamos, comprendamos y cumplamos con cualquier tipo de control, medida de seguridad, política, protocolo, procedimiento, capacitación y estándar aplicable en Gentera para la protección, seguridad, confidencialidad y manejo adecuado de la información y protección de datos personales.

Todas las personas sujetas a este Código debemos cumplir con el manejo adecuado de la información conforme a lo siguiente:

a) Información confidencial:

Es la información de aplicación industrial, comercial, operativa, financiera, administrativa, estratégica o de negocios de Gentera (y/o de sus empresas subsidiarias) que (i) solo puede ser accesible por los colaboradores y/o miembros del Consejo de Administración o del Directorio por motivo de sus funciones; (ii) conlleva o puede conllevar una ventaja competitiva o económica frente a terceros; y (iii) respecto de la cual Gentera ha adoptado (o debe adoptar) medidas y controles razonables para preservar su confidencialidad y restringir su acceso.

No se considerará información confidencial aquella que sea del dominio público, la que resulte generalmente conocida o de fácil acceso para personas dentro de los círculos en que normalmente se utiliza, o la que deba ser divulgada por disposición legal o por orden judicial.

Por lo anterior, los Participantes de Gentera debemos guardar completa discreción y cuidado en su manejo, tomando las medidas físicas o tecnológicas que estén a nuestro alcance para proteger esta clase de información evitando usarla de otra manera que no sea la requerida para nuestra función, ni divulgarla a personas no autorizadas dentro o fuera de la empresa.

En forma enunciativa y no limitativa, se considera como información confidencial:

1. La propiedad industrial, todos los nombres, información, papeles, cifras, bases de datos, secretos industriales o empresariales (los cuales deberán de reunir las características establecidas en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, vigente en México, y en la Decisión Andina 486, vigente en Perú, para ser consideradas como tal).
2. Información comercial y/o administrativa que podrá incluir sistemas de organización administrativos, contables, de prestación de servicios y atención a clientes, conocimientos que en su conjunto generan evidentes ventajas económicas y competitivas en relación con terceros dedicados a las mismas o similares actividades de Gentera.
3. Procesos privados o secretos que existen o pudieran existir de tiempo en tiempo.
4. Cualquier información referente a productos y proveedores de los mismos, desarrollos, técnicas de creación y equipos, ventas, métodos, normas y políticas.
5. Planes o servicios de nuevos productos y/o marcas, *slogans*, campañas publicitarias o de mercadotecnia, ventas y/o planes de distribución y negocios.
6. Invenciones, descubrimientos, patentes o solicitudes de patentes, invenciones de procesos novedosos y sus respectivas mejoras, signos distintivos, fórmulas y tratamientos, dibujos industriales, modelos de utilidad, dibujos y diseños de ingeniería, arquitectura y ambientación, síntesis, borradores, prestaciones de servicios, sistemas y programas de computación, reportes de avances o progreso.

7. Materiales, costos, especificaciones, métodos, procesos, investigaciones y análisis, actividades y procedimientos de ventas y/o adquisiciones, técnicas de promoción y fijación de precios, información financiera y crediticia, así como cualquier actividad científica, técnica, administrativa, contable, comercial, industrial o empresarial que sea o haya sido diseñada, mejorada, estudiada, implementada por cualquier motivo dentro de Gentera.
8. Información de las operaciones financieras, bancarias, contables, fiscales o comerciales de los Titulares de los datos personales relacionados con Gentera y sus empresas.
9. Políticas de compensación, sueldos y tabuladores de sueldo de Gentera.
10. Información o contenidos de contratos, negociaciones o acuerdos de Gentera con proveedores, prestadores de bienes o servicios.
11. Toda aquella información relativa al manejo, operación o planeación y que sea de uso exclusivo de Gentera y no conocida por terceros.

b) Información Privilegiada:

De conformidad con la Ley del Mercado de Valores vigente en México, es la información sobre eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por Gentera a través de la bolsa en la que coticen sus valores.

Se entiende por eventos relevantes, a los actos, hechos o acontecimientos, de cualquier naturaleza, que influyan o puedan influir en los precios de los valores de Gentera que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Valores y aquellos que de tiempo en tiempo, a través de las disposiciones generales, emita la autoridad reguladora correspondiente.

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

Los Participantes de Gentera con acceso a información privilegiada[19] están obligados a guardar total confidencialidad de la información que conozcan o a la que tengan acceso, por lo que deben abstenerse de usarla o transmitirla a otras personas, salvo que, por motivo de sus funciones, la persona a la que se le transmita o proporcione deba conocerla, respetando las leyes o disposiciones en materia de protección y seguridad de la información.

Los colaboradores y/o miembros del Consejo de Administración o del Directorio que tengan interés en realizar operaciones de carácter personal con valores de Gentera, deberán apegarse a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores y en los lineamientos para operaciones con valores establecidos por Gentera, observando cabalmente las restricciones y requerimientos establecidos en dichos ordenamientos.

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

[19] Se considera que tienen información privilegiada relativa a Gentera, salvo prueba en contrario, todas las personas enunciadas en el artículo 363 de la Ley del Mercado de Valores.

De manera general estos lineamientos implican:

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

c) Información no restringida:

Es la información que ha sido dada a conocer en medios de comunicación masiva y/o a través de los canales de comunicación autorizados por Gentera, con el propósito de darle la más amplia difusión.

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

1. La información debe ser siempre de contenido legal y veraz, y no podrá incluir circunstancias o cuestiones no éticas.
2. La publicidad y promociones de Gentera deben realizarse dentro de un contexto de competencia leal y de mejores prácticas de negocios, evitando que sea omisa, engañosa o tendiente a inducir al error o confusión al público.
3. Debe ser dada a conocer únicamente por los voceros explícitamente autorizados por Gentera.
4. Debe contar con las autorizaciones y permisos internos y externos necesarios para su difusión en la localidad de que se trate.
5. No debe contener datos o promociones no autorizadas por Gentera.
6. Debe ser vigente y apegada a la guía de imagen que corresponda a cada una de las empresas de Gentera.
7. Si no se tiene claridad de estar debidamente autorizado para la divulgación de cualquier tipo de información, se deberá consultar a la Dirección de Comunicación Institucional y Sostenibilidad, antes de comunicarla.

Seguridad de la información y Privacidad

En Gentera contamos con políticas y procedimientos de seguridad de la información y privacidad, accesibles a todos nuestros colaboradores, para salvaguardar los derechos de las personas cuyos datos son tratados por nuestras empresas, ya sean clientes, colaboradores, proveedores, socios, prospectos o candidatos.

Esto implica que todos debemos respetar las leyes y derechos aplicables en materia de protección de datos y privacidad al tratar datos personales en nuestras actividades diarias, y aprobar satisfactoriamente los cursos de seguridad de la información y protección de datos personales, que deberá realizarse y aprobarse como mínimo una vez al año.

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

En congruencia con lo anterior, todos los Participantes de Gentera estamos obligados a:

1. Contactar al Oficial de Seguridad de la Información para resolver dudas y contar con la asesoría necesaria sobre el uso y manejo apropiado de la información para asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como para notificar cualquier sospecha de un incidente de seguridad de la información a través de los canales institucionales vigentes en cada empresa de Gentera.
2. Notificar de manera inmediata al Oficial de Privacidad de la Información, todas aquellas actividades referentes a nuevos tratamientos de datos personales, así como las posibles vulneraciones sobre los datos personales, financieros/patrimoniales sensibles de los que se tenga conocimiento a través de los canales institucionales vigentes en cada empresa de Gentera.

El uso o la divulgación indebida de información confidencial o privilegiada, ya sea de forma ocasional o recurrente, puede constituir un delito conforme a la legislación penal aplicable. Esto, sin perjuicio de las responsabilidades económicas que puedan derivarse por beneficios personales obtenidos, así como por los daños y perjuicios ocasionados a Gentera.

Para más información sobre este apartado, consulta las políticas de clasificación y manejo adecuado de información a través del canal establecido para tales efectos.

Uso de Inteligencia Artificial (IA)

En Gentera reconocemos que la Inteligencia Artificial (IA) y otras tecnologías emergentes deben utilizarse para potenciar las capacidades humanas y mejorar la productividad, nunca para propiciar prácticas injustas que deterioren las condiciones y derechos laborales. Estamos comprometidos a no utilizar estas herramientas como fundamento para sustituir personas, reducir salarios o limitar oportunidades de desarrollo profesional.

Este compromiso incluye la protección de las oportunidades de inserción laboral para profesionistas recién egresados y talento de inicio de carrera, procurando que las funciones que tradicionalmente constituyen espacios de aprendizaje, experiencia y desarrollo profesional no sean eliminadas indiscriminadamente por procesos de automatización.

Para ello, toda iniciativa de automatización será evaluada considerando su impacto en las personas, privilegiando la capacitación, el desarrollo de nuevas habilidades y en su caso la reasignación de funciones antes que la eliminación de puestos.

Consideramos que la IA, así como cualquier tecnología, es un medio para servir mejor, pues amplía nuestras capacidades para alcanzar nuestro propósito y buscar el bien común, por lo que disponemos de ella salvaguardando en todo momento la dignidad de la persona, sin sustituir su capacidad de decisión, promoviendo y cuidando su uso responsable y ético alineado con nuestros valores y la legislación aplicable. Por ello, todos los Participantes de Gentera que utilicen, desarrollen, implementen o interactúen con herramientas de IA deberán actuar con integridad, criterio y responsabilidad, observando las siguientes directrices:

1. **Persona al centro:** el desarrollo, implementación y uso de sistemas de IA deben priorizar en todo momento el respeto a los derechos humanos, la dignidad y el bienestar de las personas.

2. **Supervisión humana:** se deberá asegurar la supervisión humana en los procesos automatizados que involucren IA, especialmente en decisiones de alto impacto que puedan afectar derechos humanos, acceso a productos y servicios, empleo o cualquier situación relevante para nuestros clientes, colaboradores, proveedores y terceros interesados, con la finalidad de evitar sesgos, discriminación o desigualdad.
3. **Transparencia:** cuando se utilicen sistemas de IA en interacciones con personas (clientes, colaboradores, proveedores, entre otros), se deberá dar a conocer a los usuarios que están interactuando con IA, detallando los criterios generales bajo los cuales opera.
4. **Cumplimiento normativo y ético:** el uso de IA deberá apegarse estrictamente a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, privacidad de la información, propiedad intelectual e industrial, entre otros, asegurando su tratamiento lícito, confidencial y seguro, conforme a la legislación y políticas internas aplicables.
5. **Responsabilidad y rendición de cuentas:** los colaboradores deben asumir la responsabilidad sobre el uso de herramientas de IA, por lo que en ningún caso se podrá atribuir a dichos sistemas la toma de decisiones que generen impactos sin supervisión humana.

Para más información sobre este apartado, consulta el **Manual de Políticas para el Uso de la IA** a través del canal establecido para tales efectos.

Cuidado del buen nombre y las marcas de Gentera

El buen nombre y reputación de Gentera se construye cada día a través de nuestras acciones, decisiones y forma de relacionarnos con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, autoridades, competidores y la sociedad en general. Por ello, todos los que trabajamos en y para Gentera tenemos la responsabilidad de dar una buena imagen a través de la vivencia de nuestros valores y poniendo en práctica nuestro Código de Ética y Conducta, lo cual es fundamental para proteger el buen nombre y las marcas de nuestras empresas.

Es nuestra obligación portar de manera correcta el uniforme vigente con los elementos que indique el Código de vestimenta de cada empresa, así como tener una presentación acorde con la práctica profesional y financiera durante nuestra jornada laboral, ya sea presencialmente o trabajando a distancia.

Nuestra publicidad siempre debe ser veraz, cuidando una comunicación respetuosa que no atente contra la moral, buenas costumbres, ni los valores universales y dé cumplimiento a cada Manual de marca de la empresa de Gentera que corresponda.

La creación y ejecución de cualquier acción publicitaria es exclusiva de las áreas responsables de mercadotecnia y cualquier iniciativa al respecto debe ser coordinada previamente con ellas para garantizar el correcto uso y aplicación de la marca quedando prohibido desarrollar materiales propios, alterar o modificar cualquier anuncio publicitario (impreso, digital o audiovisual).

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

Para cuidar el nombre y las marcas de Gentera, de manera enunciativa mas no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido:

1. Utilizar las herramientas de trabajo que se nos brindan, en situaciones que puedan afectar o poner en entredicho el buen nombre de Gentera. Dichas acciones abarcan aquellas que contravengan el deber de mantener una imagen profesional y acorde con nuestros valores en fotos, imágenes, videos o animaciones que se reflejen en las cuentas de usuario de aplicaciones de mensajería instantánea en dispositivos proporcionados por Gentera.
2. Portar nuestro uniforme para actividades no institucionales, distintas al desempeño de nuestras funciones.
3. Protagonizar, participar o inducir a otros a realizar acciones que transgredan el marco legal vigente, generen escándalo público y/o atenten contra la moral y las buenas costumbres y causen, entre otras cosas, perjuicio, agravio o amenaza a nuestros clientes, colaboradores o cualquier otra persona y/o daño a nuestra relación con cualquiera de ellos. Dichas acciones comprenden aquellas realizadas de manera personal o a través de cualquier medio electrónico, portando o no el uniforme, estando o no en nuestras instalaciones, así como aquellas hechas dentro o fuera de nuestro horario laboral.
4. Utilizar las instalaciones de Gentera para cualquier actividad ilegal o en contra de la moral y buenas costumbres.
5. Crear perfiles, sitios web o cuentas en redes sociales no autorizados por las áreas correspondientes con el nombre o marcas de Gentera, ya sea con fines de prospección, difusión, colocación, atracción de talento u otros.
6. Desarrollar contenidos, campañas u otros materiales para difusión interna o externa, sin los permisos requeridos por las áreas correspondientes.
7. Publicar o difundir imágenes, videos o contenidos en redes sociales o cualquier medio digital, portando el uniforme o cualquier elemento que nos identifique como representantes de Gentera, cuando dichas publicaciones puedan afectar su reputación o relacionarla con conductas contrarias a nuestros valores o políticas internas.
8. Subir información, opinar, criticar o comentar en medios electrónicos, foros, redes sociales o cualquier otro medio, así como dar declaraciones o entrevistas a medios de comunicación a nombre de Gentera, sobre cualquier suceso acontecido sin la autorización de la Dirección de Comunicación Institucional y Sostenibilidad.
9. Utilizar medios autorizados por Gentera para envío masivo de información, con fines distintos a los que fueron creados.

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



CAPÍTULO 5

Conducta con el gobierno, proveedores y la competencia

Capítulo 5:

Conducta con el gobierno, proveedores y la competencia

Relación con autoridades

Dentro del marco legal, colaboramos con las autoridades evitando cualquier acto con cualquier nivel de Gobierno, que pudiera interpretarse como corrupción.

Regimos nuestras operaciones con estricto apego a la ley; nos mantenemos informados y actualizados para cumplir con la legislación aplicable en los países donde operamos, con los tratados internacionales también aplicables y las mejores prácticas corporativas a nivel internacional.

Por eso, los Participantes de Gentera nos apegamos a los siguientes lineamientos:

1. Atender de forma oportuna y transparente los requerimientos de información y las observaciones de las autoridades.
2. No proporcionar información falsa o engañosa a las autoridades, ni destruir o manipular información relevante para una investigación o animar a terceras personas a hacerlo.
3. Colaborar con las autoridades competentes en pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de Gentera.
4. Abstenerse de participar directa o indirectamente en cualquier concurso o licitación en los que existan indicios de corrupción. Si se llegaran a identificar, debemos comunicarlo a las autoridades correspondientes.
5. No ofrecer o entregar cualquier tipo de regalo u hospitalidad a funcionarios públicos, sus familiares, socios o sociedades de las que el funcionario público forme parte directa o indirectamente, ya que tienen prohibido recibirlos. En cumplimiento a la ***Política Anticorrupción*** y la de ***Recepción y Otorgamiento de Regalos de Gentera***, estas conductas están estrictamente prohibidas.
6. Avisar a nuestro jefe inmediato, a las direcciones encargadas de asuntos legales y Auditoría Interna sobre cualquier posible incumplimiento que detectemos por parte de Gentera a la ley en los países donde operamos, así como en caso de que las autoridades lo señalen o las revisiones internas lo identifiquen, para que las áreas correspondientes actúen para regularizar la situación y evitar posibles riesgos por incumplimiento (sanciones, multas, pérdidas financieras o daño reputacional).

Adicional a lo anterior, los Participantes de Gentera tenemos prohibido realizar directa o indirectamente, a nombre de Gentera, cualquier tipo de contribuciones o donativos a entidades dedicadas a la política o relacionadas con actividades políticas, ya sea en México, Perú o en el cualquier otra parte del mundo.

Relación con proveedores

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

1. Ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo, honesto y justo en cada transacción que realicemos con ellos.
2. Llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios mediante procesos iguales, transparentes y equitativos que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.
3. Elegir con imparcialidad a nuestros proveedores, basados en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
4. Dar a conocer nuestro Código de Ética y Conducta para proveedores a nuestros proveedores, asegurando que se vea reflejado su comprensión y vivencia en los servicios que brinden a Gentera.
5. Dar un trato digno, respetuoso y justo a todo proveedor o comisionista, respetando sus derechos humanos y los acuerdos comerciales adquiridos con ellos.
6. Mantener nuestra objetividad en los procesos de selección y permanencia de un proveedor, negándonos a aceptar regalos en dinero o en especie, viajes, descuentos, productos o servicios para beneficio individual. En cumplimiento de la ***Política Anticorrupción*** y la de ***Recepción y Otorgamiento de Regalos de Gentera***, está prohibido recibir regalos de cualquier índole de parte de ellos.
7. Aplicar los controles necesarios para garantizar que las operaciones de nuestros proveedores correspondan a su actividad y/o giro económico.
8. Identificar y comunicar a las áreas normativas cualquier riesgo derivado de la relación con un proveedor, que pudiera comprometer o afectar reputacional, legal, operativa o financieramente a cualquiera de las empresas de Gentera.
9. Dar a conocer el ***Aviso de Privacidad Integral Proveedores Empresas Gentera*** y el ***Aviso de Privacidad Integral Prospectos a Proveedores Empresas Gentera*** publicados en el sitio web de Gentera ***www.gentera.com.mx*** sección Aviso de Privacidad, asegurando el entendimiento de los proveedores respecto a la información que se recaba de ellos, su consentimiento y finalidades del tratamiento dentro de los procesos de adquisición, selección y contratación de servicios.

Relación con la competencia

La experiencia nos demuestra que la competencia es sana; nos obliga a ser mejores, más eficientes, a hacer mejor nuestro trabajo y a ser los mejores en nuestro ramo. Al final, el cliente debe ser el más beneficiado porque puede elegir la mejor opción. Por esta razón, promovemos la libre competencia y combatimos las prácticas monopólicas apegándonos a los siguientes lineamientos:

1. Conocer a nuestros competidores y sus productos a través de la información que ellos mismos hacen pública, para cuidar que nuestros comentarios o declaraciones respecto de ellos sean objetivos, justos y veraces.
2. Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación o la tergiversación, descrédito o falsificación de algún hecho o información específica sobre nuestra competencia.
3. Comercializar nuestros productos y servicios por nuestros propios méritos.
4. Utilizar información no restringida de otras empresas exclusivamente para fines comerciales

legítimos y facilitarla únicamente a los colaboradores que la necesiten para realizar sus funciones.

5. Ser claros cuando los clientes nos pregunten si alguna otra empresa, institución o banco es o no parte de Gentera o si algún excolaborador sigue siendo parte de Gentera, pero nunca aprovechar esa oportunidad para descalificarlos.

Con base en lo anterior, de manera enunciativa mas no limitativa, los Participantes de Gentera tenemos prohibido:

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

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

El Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo[20] son delitos graves; el primero es el proceso a través del cual se trata de ocultar, disfrazar o encubrir el origen de los recursos generados mediante la realización de una actividad ilícita con el objetivo de que parezcan legítimos; y el segundo, consiste en la aportación, financiación o recaudación de recursos o fondos económicos que tengan como fin provocar alarma, temor o terror en la población mediante el uso de amenazas o violencia por parte de individuos o grupos,

[20] En Compartamos Banco y Aterna Perú los colaboradores deberán apegarse a los procedimientos y disposiciones correspondientes al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT) y garantizar el deber de reserva indeterminado de la información relacionada, considerados especialmente en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Corrupción y Delitos Conexos (Manual) y demás instructivos expresos adicionales, así como en la normativa dictada en relación con el Sistema, principalmente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS). Específicamente en el caso de Aterna Perú, cualquier incumplimiento al SPLAFT se considerará infracción y será sancionado de acuerdo con lo indicado en el Código de Ética y Conducta en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que le es vinculante para su operación.

contra personas o sectores de una sociedad, con la finalidad de obligar a los gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso.

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

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

1. Realizar y aprobar satisfactoriamente el curso de capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo dentro del periodo definido por la Gerencia de Prevención de Lavado de Dinero, con aprobación del Comité de Comunicación y Control.
2. Conocer y aplicar debidamente las políticas de identificación y conocimiento del cliente y usuario, proveedores, contrapartes y socios comerciales.
3. Realizar a través de Gentera y sus empresas únicamente operaciones con recursos lícitos.
4. Garantizar la confidencialidad y reserva de la identidad del Oficial de Cumplimiento, la información relativa a los reportes previstos en las políticas de PLD y FT y a las investigaciones que se lleven a cabo en torno a ellos, proporcionándolas sólo a la autoridad competente.
5. Evaluar con objetividad la información a nuestro cargo para la detección de cualquier posible Operación Sospechosa, Inusual o Interna Preocupante con clientes o colaboradores y reportarla inmediatamente a través de los siguientes medios confidenciales, auditables y seguros.

   En Aterna, Compartamos Banco, Compartamos Servicios y Fundación Compartamos, al Oficial de Cumplimiento a través de:

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

   Para **ConCrédito** a través del correo:
   - ***oficialdecumplimiento@concredito.com.mx***

   Para **Aterna** Perú a través del correo:
   - ***oficialdecumplimiento@aterna.pe***

   Para **Yastás** a través del correo:
   - ***cumplimiento@yastas.com***

   Proveedores, donatarias, arrendadores, prospectos y demás contrapartes que deseen tener una relación contractual con Gentera y sus empresas Aterna, Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Fundación Compartamos y Yastás, a través del correo electrónico: ***oficialcumplimiento@compartamos.com***

   Para el caso de ConCrédito: ***oficialdecumplimiento@concredito.com.mx***

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

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

- CFIS en el módulo "Registro de Operaciones Inusuales".
- Correo electrónico: ***oficial.cumplimiento@compartamos.pe***

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

- Para Aterna, Compartamos Banco México, Compartamos Servicios, Fundación Compartamos y Yastás: ***oficialcumplimiento@compartamos.com***
- Para ConCrédito: ***oficialdecumplimiento@concredito.com.mx***
- Para Compartamos Banco Perú: ***oficial.cumplimiento@compartamos.pe***
- Para Aterna Perú: ***oficialdecumplimiento@aterna.pe***



CAPÍTULO 6

Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención

Capítulo 6:

Gobierno del Código, medios de denuncia y mecanismos de atención

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

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

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

La Mesa de Revisión Técnica (en adelante "La Mesa") responderá de recibido a todos los integrantes de Gentera que hayan enviado una propuesta. Posteriormente evaluará cada una de ellas para dictaminar si son viables o no, y les dará a conocer el resultado de dicho dictamen. La cuenta de correo electrónico ***actualizacionce@gentera.com.mx*** será el medio de comunicación para este propósito.

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

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

Comité de Ética

Es el órgano de gobierno autónomo encargado de velar por la cultura ética de Gentera y sus empresas subsidiarias en México y Perú, vigilando el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Conducta.

El Comité de Ética está conformado por representantes de la Alta Dirección, los responsables de las áreas de cumplimiento y ética, directivos de áreas clave y un miembro independiente. El Presidente de Gentera tendrá de forma permanente el rol de Presidente del Comité de Ética.

El nombramiento de los integrantes del Comité es de 2 (dos) años, siempre y cuando no sean objeto de alguna sanción por incumplimiento a alguno de los lineamientos de este Código, luego de los cuales cada integrante podría ser ratificado por un período adicional de 2 (dos) años.

Funciones

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

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

Medios de denuncia

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

Para realizar una consulta sobre el Código, sus contenidos y/o recibir orientación antes de hacer una denuncia, puede enviarse de forma anónima o identificada cualquier inquietud al correo ***consultaetica@gentera.com.mx*** para recibir respuesta de parte del área de Seguimiento a Denuncias.

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

1. Razonar muy bien antes de actuar y evaluar si nuestra percepción de los hechos es correcta.
2. Consultar nuestro Código de Ética y Conducta para identificar qué conducta es la que se está infringiendo.
3. Proceder con confianza comunicando nuestra decisión a través de los medios de denuncia institucionales. Aportar elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles que hayan estado a nuestro alcance sin necesidad de hacer una investigación por nuestra cuenta.

4. Cooperar con Gentera con información veraz, completa y objetiva para la investigación de hechos que hayan materializado una violación al Código en los que esté posiblemente relacionado un colaborador; esto incluye facilitar cualquier información necesaria, incluyendo aquella de carácter financiero o patrimonial que se encuentre disponible en las Sociedades de Información Crediticia[21].
5. Guardar absoluta confidencialidad no comentando con nadie sobre nuestro acercamiento a los medios de denuncia, ya que se pone en riesgo la integridad de los involucrados, la confidencialidad del tema, así como el proceso de investigación.

Escanea este código para aprender cómo presentar una denuncia responsable, qué elementos facilitan la investigación y por qué la confidencialidad es fundamental durante todo el proceso.

https://vinculacion.gentera.com.mx:9088/boletin/filosofia/ce/ce-denunciaresponsable.html

El tratamiento de las denuncias a través de los medios institucionales nos garantiza su absoluta confidencialidad. Sabemos que un valor muy importante es la honestidad, por lo que debemos comprometernos con hacer denuncias de manera objetiva y fundamentada[22]. Por esta razón, cualquier abuso al usar los medios de denuncia, ya sea por falsedad en la declaración, invención o falsificación de pruebas, dolo o engaño de cualquier tipo, antes, durante o después del proceso de denuncia, será sancionado de acuerdo con la gravedad que le corresponda.

Estos son nuestros medios de denuncia:

- Correo:
  - **México:** denuncia@lineaetica.info
  - **ConCrédito:** denunciacc@lineaetica.info
  - **Perú:** denunciacf@lineaetica.info
- Teléfonos (las llamadas son gratuitas, los 365 días del año, las 24 horas del día):
  - **México:** 800 230 6363
  - **Perú:** 705 2233
- WhatsApp (disponible los 365 días del año, las 24 horas del día):
  - **(+1) 805 590 4460**
- Página web:
  - **México:** https://denuncia.lineaetica.info/
  - **ConCrédito:** https://denunciacc.lineaetica.info/
  - **Perú:** https://denunciacf.lineaetica.info/

En este canal también podrás encontrar un chat con atención personalizada en tiempo real y los datos para descargar y utilizar la aplicación móvil *Ethics Global* en sus versiones para México y Perú.

[21] Esta consulta a la Sociedad de Información Crediticia deberá realizarse con la autorización expresa del colaborador para cumplir con las normas vigentes en la materia.

[22] En México, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social requiere que las empresas cumplan la norma NOM-035-2018 "Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención", garantizando contar con el soporte y seguimiento de las denuncias que se presenten, así como con el tratamiento confidencial de cada una de ellas.

El área de Seguimiento a Denuncias es quien se encarga de recibir las denuncias de todas las empresas en México, realizar las investigaciones pertinentes y turnar los resultados al Comité de Ética. En Compartamos Banco y Aterna Perú será el representante de Seguimiento a Denuncias en Perú y el Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual (para el caso de denuncias de hostigamiento sexual, conforme la legislación peruana) quien realice la investigación de manera local.

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

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

Garantías de denunciantes y denunciados

Gentera se compromete a cumplir con los más altos estándares de integridad ética desde la recepción de una consulta o denuncia hasta la ejecución de su cierre con los involucrados, dando las siguientes garantías a todos los usuarios de los medios de denuncias institucionales:

1. Respetar en todo momento los derechos humanos de los involucrados y actuar conforme el principio de presunción de inocencia.
2. Mantener en total confidencialidad la información que constituya el expediente de cualquier caso de denuncia.
3. Dar apoyo a la persona afectada por la mala conducta denunciada, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud física o mental por haber estado expuestos a violencia laboral.
4. Realizar la investigación adecuada a cada caso, en función de sus características específicas, pudiendo consistir, entre otras acciones, en entrevistas, solicitud de documentación a las personas o áreas que sea necesario, visitas a Oficinas de Servicios, Agencias, Áreas, Sucursales, levantamientos de clima laboral, llamadas telefónicas o videoconferencias.
5. Presentar los hallazgos de la investigación al Comité de Ética.

6. Aplicar las sanciones que correspondan a cada caso, en función de la gravedad e intención de los hechos que se hayan corroborado.
7. Dar cumplimiento a los ***Lineamientos institucionales para la protección a denunciantes*** al atender cualquier consulta o denuncia, así como situación que pueda presentar una represalia en contra de quienes hagan uso de nuestros medios de denuncia.

Organigrama del sistema de monitoreo de denuncias

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



Proceso de atención a denuncias al Código de Ética y Conducta



1

Conoce nuestro Código
e identifica cualquier incumplimiento

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

2

Denuncia
actúa con responsabilidad

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

	México	Perú
Correo	denuncia@lineaetica.info denunciacc@lineaetica.info (ConCrédito)	denunciacf@lineaetica.info
Teléfono y buzón de voz	800 230 6363	705 22 33
Web + chat	https://denuncia.lineaetica.info/ https://denunciacc.lineaetica.info/ (ConCrédito)	https://denunciacf.lineaetica.info/
WA	(+1) 805 590 4460	
App (Android y iOS)	Descarga ReportChannel Ingresa el Código DEN-3700-GEN Código DEN-6837-CCR (ConCrédito)	Descarga ReportChannel Ingresa el Código DEN-4989-CFI



3

Colabora con la investigación,
tu apoyo es clave

Las denuncias en materia de ética son investigadas por el área de Seguimiento a Denuncias quien presentará los hallazgos al Comité de Ética.

4

Tu caso será presentado
ante el Comité de Ética

El Comité de Ética definirá las acciones resolutorias con objetividad y transparencia, buscando el mayor bien para todos los involucrados.

En Perú, si la temática de la denuncia es hostigamiento sexual, será el Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual quien revise el caso.

5

Seguimiento a Denuncias
te informará el cierre del caso

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



Mecanismos especiales de atención

Gentera cuenta con mecanismos especiales para los casos en que las denuncias involucren a los colaboradores que atienden los medios de denuncia institucionales.

Si existiera alguna denuncia en contra de la Presidencia de Gentera, la Dirección General de Gentera, la Dirección Ejecutiva de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad, la Dirección de Ética y Vocación Social, la Subdirección de Ética Organizacional o el área de Seguimiento a Denuncias en México, o bien, contra la Jefatura de Ética Organizacional en Compartamos Banco y Aterna Perú, o hacia la Subdirección de Marketing y Cultura y el área de Ética Corporativa de ConCrédito, por parte de colaboradores de alguna de nuestras empresas, el denunciante deberá presentar su denuncia directamente al Director de Auditoría Interna quien, la turnará al Comité de Ética de Gentera o al Comité de Auditoría, según sea el caso, y vigilará su seguimiento hasta su conclusión.

Si la denuncia fuera en contra del Presidente del Consejo de Administración o del Directorio de alguna de las empresas de Gentera, el denunciante deberá presentarla a su Asamblea o Junta de Accionistas.

Si existiera una denuncia en contra del Director de Auditoría Interna, deberá presentarse directamente al Comité de Auditoría a través del área de Seguimiento a Denuncias.

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

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

Sanciones

Las sanciones que se impongan a los colaboradores de Gentera y sus empresas en México y Perú están definidas y respaldadas por el respectivo Reglamento Interior de Trabajo de cada una de ellas. Se establecerán en función de la gravedad de la falta cometida tanto en materia ética como de fraude y podrán consistir en México en amonestación, advertencia escrita, acta administrativa, suspensión en el trabajo de 1 a 8 días o rescisión de contrato; conforme la ley en Perú, podrán consistir en amonestación verbal, amonestación escrita, suspensión de 1 a 5 días o despido. Todas éstas serán independientes a las sanciones que impongan las autoridades judiciales que correspondan.

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

Siendo congruentes con dar relevancia equitativa a lo que hacemos y cómo lo hacemos, los colaboradores sancionados no podrán obtener una evaluación de desempeño mayor a 100% durante el año en que sea vigente su sanción.

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



CAPÍTULO 7

Lineamientos complementarios

Capítulo 7:

Lineamientos complementarios

En este capítulo podrás encontrar dos grupos de lineamientos que complementan lo que hemos expresado en nuestros apartados sobre Uso de activos y servicios y Fraude. Es nuestra obligación conocerlos y cumplirlos para realizar nuestras actividades de acuerdo con los más altos estándares de conducta.

Lineamientos complementarios sobre el adecuado uso de activos y servicios

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

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

Regresar al apartado ***Uso de activos y servicios***

Lineamientos complementarios para evitar el fraude

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

1. Vender, comprar y/o negociar cartera de clientes con cualquier colaborador.
2. Expedir o firmar cartas de recomendación a nombre de Gentera o en papel membretado de la empresa, salvo las áreas que estén autorizadas para ello.
3. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes Comités o Direcciones de Gentera y sus empresas.
4. Generar o presentar información falsa, alterando o manipulando indicadores de desempeño, para obtener bonos, premios o gratificaciones dirigidas a colaboradores y/o clientes.
5. Generar incentivos mediante prácticas de ventas no autorizadas o simulación de operaciones, como autoventa u otros, que transgredan las normativas internas para obtener beneficio económico propio o de terceros.
6. Proporcionar cuentas bancarias o billeteras electrónicas a clientes para la recepción de recursos.
7. Participar de manera directa o indirecta en la usurpación de identidad de algún cliente o de un colaborador.
8. El uso inadecuado o no autorizado de activos, productos, dispositivos, tarjetas de crédito corporativas, tarjetas de débito de clientes, banca electrónica o cualquier recurso de Gentera en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o utilizar reportes de resultados operativos, contables y financieros para engañar a inversionistas, clientes, entidades financieras o cualquier tercero.
10. Manipular o alterar facturas o presupuestos y/o incumplir con las políticas de autorización requeridas.
11. Hacer uso indebido de la información de Gentera y sus empresas, incluidos clientes y colaboradores, para beneficio personal o de un tercero; así como la transmisión de información por cualquier medio a terceros no autorizados.
12. Trabajar con proveedores que no cumplan con los requisitos y los protocolos establecidos por Gentera.
13. Tomar ventaja de nuestro puesto en la empresa o abusar de nuestra autoridad para obtener un beneficio personal o para un tercero.
14. Alterar las cuentas o condiciones de contratos; registrar operaciones o gastos inexistentes; exagerar gastos reales; ocultar, retener o emplear indebidamente valores, activos, recursos, herramientas de trabajo o bienes propiedad de Gentera o terceros relacionados con la misma.
15. Realizar o intentar realizar intencionalmente acciones u operaciones perjudiciales al patrimonio de Gentera o terceros relacionados con éste o ser omisos en las validaciones, controles o cumplimiento de políticas al respecto, como lo son la validación de identidad de clientes o prospectos o el registro, la comprobación y la aprobación de gastos de viaje y viáticos en general entre otros.
16. Obtener un beneficio para sí o un tercero a través del engaño, aprovechando el error en que otro se halle o valiéndose las limitaciones propias de algún sistema, software, programa o aplicación.
17. Ingresar sin autorización a los sistemas o programas de informática de Gentera para realizar o intentar realizar intencionalmente operaciones, transferencias o movimientos de dinero o valores, independientemente de que los recursos no salgan de la empresa.

18. Utilizar o disponer indebidamente de cualquier valor, título, activo, recurso, herramienta de trabajo o bien respecto del cual hayamos tenido acceso con motivo de nuestras funciones de trabajo.
19. Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros, operaciones, información contable, o cualquier documento, comprobante o solicitud, que beneficie o sustente un trámite o información de nuestros clientes, colaboradores, proveedores o de cualquiera de nuestras empresas.
20. Ocultar, alterar o falsificar información relativa a encuestas institucionales o indicadores de desempeño.
21. Elaborar placas, gafetes, tarjetas de presentación, distintivos, uniformes, vestimenta complementaria con logotipos, colores institucionales, nombres de iniciativas o proyectos de uso interno, documentos o cualquier otra identificación oficial, sin contar con la autorización de las áreas responsables correspondientes.
22. Completar transacciones sin el soporte adecuado, colocar productos sin justificación, la presencia o autorización expresa del cliente, condicionándolo o forzándolo o de cualquier forma opuesta a lo indicado en metodologías y procesos.
23. Falsificar o alterar la información de los colaboradores, clientes, socios, comisionistas, proveedores, así como su firma autógrafa, firma electrónica, validación biométrica, huella dactilar, datos personales, financieros y sensibles.
24. Tomar o sustraer dinero (robo) de los clientes o de cualquiera de las empresas de Gentera para beneficio propio o de un tercero, ya sea de manera directa o a través de algún instrumento bancario, créditos y/o productos otorgados a nombre de los clientes.
25. Solicitar, incentivar u ocultar la existencia de prestanombres o terceras personas en los procesos de colocación y/o pago de cualquiera de nuestros productos.
26. Conducir a cualquiera de los Participantes de Gentera para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de una persona, así como ocultar, alterar, distorsionar o falsificar información o testimonios en el marco de una investigación o procedimiento, y en general obstaculizarlos de cualquier forma.

Regresar al apartado ***Fraude***

Carta compromiso

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

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

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

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

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

Acepto de conformidad.

_____

Nombre del colaborador

GENTERA®

Anexo 1: Sujetos del Código

El presente Código está dirigido a los colaboradores de Gentera S.A.B. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Gentera"), Compartamos Servicios, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Servicios"), Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple (a quien se denomina en este documento "Compartamos Banco"), Aterna, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Aterna"), Red Yastás, S.A. de C.V. (a quien se denomina en este documento "Yastás") y Fundación Gentera, A.C. (a quien se denomina en este documento "Fundación Compartamos"). También es vinculante para los colaboradores de Fin Útil, S.A. de C.V.,SOFOM, E.R., Comfu, S.A. de C.V., Talento ConCrédito, S.A. de C.V. y FinCrementar S.A. de C.V. (a quienes en su conjunto se denominan en este documento ConCrédito). De la misma manera está propuesto para los colaboradores de Compartamos Banco, S.A. (a quien se denomina en este documento "Compartamos Banco Perú"), Aterna Corredores de Seguros S.A. (a quien se denomina en este documento "Aterna Perú"), Pagos Digitales Peruanos S.A., Comfu Perú S.A.C., así como aquellas entidades a fusionar, constituir o adquirir en lo futuro y que, en su conjunto, y para efectos de este documento, se les denomina Gentera. El cumplimiento de este Código es obligatorio para consejeros, comisarios y todos los colaboradores, a quienes se les denomina "Participantes de Gentera". Así como aquellas entidades a fusionar, constituir o adquirir en lo futuro y que, en su conjunto, y para efectos del Código, las nombraremos como: "Gentera".

Anexo 2: El ABC de nuestro Código

En un esfuerzo por recoger las grandes directrices de nuestra cultura ética y sintetizar los contenidos de nuestro Código de Ética y Conducta, difundimos entre nuestros colaboradores los siguientes modelos de conducta que, en conjunto, denominamos ***El ABC de nuestro Código*** para *hacer el mayor bien posible* en nuestra vida, con nuestros clientes y para Gentera:

1. **A**ctuando siempre en coherencia con nuestra Filosofía, poniendo a la Persona al centro.
2. **B**uscando las mejores palabras para dirigirnos a los demás, de manera que, en público, en privado, o a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería, establezcamos siempre relaciones respetuosas y con sentido humano.
3. **C**onservando un sano ambiente laboral, fomentado la confianza y el respeto mutuo con los que facilitemos nuestra autorrealización y felicidad.
4. **D**ando un trato digno a todas las personas, cuidando especialmente nuestras palabras y forma de relacionarnos, para que nunca se confundan con familiaridades, hostigamiento, acoso sexual o cualquier otro tipo de violencia.
5. **E**stableciendo relaciones profesionales e íntegras con nuestros clientes, siendo impulsores de sus sueños a través del mejor servicio.
6. **F**ortaleciendo una cultura anticorrupción, no aceptando o pidiendo "favores especiales", no desviando, robando o usando indebidamente dinero, recursos o información de nuestros clientes, compañeros o empresas.
7. **G**estionando todo proceso y realizando nuestras actividades con total transparencia, considerando que aquello que tengamos que hacer de manera oculta, podrá tener consecuencias que no solo nos afectarán a nosotros mismos, sino también a nuestro equipo y familia.
8. **H**onrando a nuestros compañeros, clientes y empresas con una conducta pública intachable, evitando participar en cualquier acto ilícito o que genere escándalo público.
9. **I**mpulsando el uso responsable de las herramientas de trabajo que nos da Gentera, recordando que las tenemos para servir a nuestros clientes y cumplir nuestras funciones; nunca usándolas en actividades ilícitas o en contra de nuestros valores.
10. **J**amás omitiendo nuestro deber de denunciar con total discreción cualquier incumplimiento a nuestro Código, para no ser cómplices, desde el silencio y la omisión, de acciones en contra de nuestra cultura ética. Recordando que toda denuncia es tratada con absoluta confidencialidad.

Glosario

Algunos términos utilizados en nuestras empresas:

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

Aterna Perú: Aterna Corredores de Seguros S.A. un corredor de seguros generales y de personas.

Clientes: usamos este término para referirnos a todas las personas que reciben un producto o servicio de Gentera, incluyendo a las personas acreditadas, emisoras, comisionistas, empresarias y/o usuarias de acuerdo con el modelo de negocio de cada una de nuestras empresas.

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

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

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

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

ConCrédito: forma genérica con la que nos referimos en su conjunto a Fin Útil, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Comfu, S.A. de C.V., Talento ConCrédito, S.A. de C.V., y FinCrementar S.A. de C.V. empresas enfocadas en dar soluciones financieras apoyados de la tecnología.

Consejeros: personas que forman parte del Consejo de Administración de Gentera y sus empresas subsidiarias que están facultados para tomar decisiones de gobierno sobre éstas.

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

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

Empresaria(o) o Acreditada(o): persona evaluada y autorizada por Fin Útil para disponer de una línea de crédito concedida en la forma y términos pactados.

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

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

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

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

Relación sentimental: vínculo dado entre dos personas que están conectadas a través de un factor afectivo y/o sexual. El término se utiliza para definir tanto uniones duraderas y estables, como relaciones nuevas, informales o de noviazgo, que se encuentran en un estado de menor compromiso.

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

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

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

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

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

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

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

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



El presente Código de Ética y Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración de Gentera el 22 de julio de 2026.