

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

DE LA

ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO ABM. A. C.

Índice.

Objetivo.

Directrices generales.

1. Mensaje del Director General.
2. Misión Visión y Valores de la Institución.
3. Recepción del código de ética y sus actualizaciones.
4. Proporcionar un mecanismo para plantear inquietudes y dudas, así como para reportar conductas o actividades cuestionables.
5. Monitoreo del cumplimiento del código de ética.

Conducta con la Institución

6. Prácticas laborales justas.
7. Diversidad, no discriminación y acoso.
8. Lugar de trabajo libre de drogas.
9. De las relaciones interpersonales.
10. Protección de los activos de la institución y otros.
11. Integridad de los registros contables y financieros.
12. Privacidad y Protección de la información.
13. Conflicto de intereses.

Conducta con la Sociedad

14. Anticorrupción.
15. Libre competencia económica.
16. Cumplimiento.
17. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
18. Implementación de controles adecuados para la verificación de antecedentes personales.
19. Implementación de políticas de protección al medio ambiente.
20. Responsabilidad Social.
21. Conducta con clientes y proveedores.

Objetivo.

El desarrollo de la industria bancaria hace necesario que las instituciones actúen bajo principios éticos que garanticen la confianza depositada por sus clientes e inversionistas.

Es necesario identificar comportamientos que, aunque sean legales, pudiesen tener consecuencias negativas para la reputación de la organización y provocar consecuencias para sus clientes y accionistas por lo que es primordial contar con estándares por escrito que promuevan la conducta ética de todos los funcionarios y empleados.

La clave para el éxito de todo programa de cumplimiento, en este caso de ética, radica en lograr que las conductas prescritas formen parte de una cultura organizacional por lo que el compromiso debe provenir del nivel jerárquico más alto, es decir, del consejo de administración y del director general de cada institución. Los funcionarios con empleados a su cargo deberán promover y fomentar una cultura de cumplimiento del código de ética y dirigir con el ejemplo para lograr la adopción de los valores establecidos en el mismo.

El código de ética y sus actualizaciones deberán ser conocidos y aplicados por todos los niveles de funcionarios y empleados, así como a consultores, contratistas y otros proveedores externos de cada institución (en lo sucesivo y en conjunto, nos referiremos a todos ellos como los colaboradores o colaboradores de la institución).

Es importante destacar que este documento no pretende ser exhaustivo sino proporcionar los criterios mínimos que esta Asociación recomienda incorporar a los códigos de ética de sus asociados, los cuales son los siguientes:

Directrices generales.

1. Mensaje del Director General.

Es conveniente que el Director General de la institución dirija un mensaje señalando el compromiso de la institución con el comportamiento ético, que sirva para incentivar a todos sus colaboradores a conocer, comprender y realizar todas sus actividades dentro de las pautas que indique el código de ética.

2. Misión Visión y Valores de la Institución.

Se considera importante que se haga del conocimiento del empleado bancario, la identidad de la institución, motivos o razones de ser parte de está, hacia dónde va encaminada de la actividad que realiza, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone.

3. Recepción del código de ética y sus actualizaciones.

La institución deberá asegurarse que todos sus colaboradores reciban y conozcan el código y sus actualizaciones por lo que deberá proporcionar capacitación e información continua para que todos comprendan la importancia de conducirse conforme dicho código.

Los funcionarios o directivos con personal a su cargo deberán reiterar frecuentemente la importancia de su cumplimiento a su equipo de trabajo.

Es recomendable solicitar acuses de recibido al personal de nuevo ingreso o en la contratación de un nuevo proveedor externo, así como periódicamente de las actualizaciones.

4. Proporcionar un mecanismo para plantear inquietudes y dudas, así como para reportar conductas o actividades cuestionables.

La institución deberá establecer una línea o canal de comunicación para plantear inquietudes o reportar actividades que vayan en contra de código de ética y garantizar la confidencialidad de la misma.

Asimismo, deberá garantizar la integridad de las investigaciones, proteger a aquellos que informan o son testigos de alguna investigación y asegurar que no habrá represalias en contra de quienes plantean inquietudes o reportan una conducta cuestionable. No obstante lo anterior, quedar claro que cualquier declaración falsa podrá ser motivo suficiente para la terminación del contrato laboral.

Es recomendable que la línea o canal de comunicación sea atendida por un tercero y que, en la medida de lo posible se mantenga el anonimato de las personas que llaman o se comunican.

La institución deberá asegurarse que todos sus funcionarios, empleados y proveedores externos conozcan la existencia y el funcionamiento de la misma y que es su obligación reportar cualquier conducta o sospecha de conducta inaceptable. Los funcionarios o directivos con personal a su cargo deberán crear las condiciones necesarias de confianza para que los miembros de su equipo se sientan cómodos para plantear dudas o reportar conductas.

Los asuntos relevantes de incumplimiento al código de ética deberán de ser informadas al Comité de Prácticas Societarias, a la Dirección General y en su caso al Consejo de Administración.

5. Monitoreo del cumplimiento del código de ética.

Las instituciones deben establecer un programa de auditoría eficaz para identificar las debilidades operativas y asegurar acciones correctivas.

Se recomienda que, en caso de cualquier exención al código, deberá decidirse por el consejo de administración, director general o un comité *ad hoc* formado para tal efecto y deberá quedar documentada.

Conducta con la Institución.

6. Prácticas laborales justas.

La institución deberá cumplir todas las leyes y regulaciones en materia laboral y esforzarse por que el personal se contrate y progrese en función de sus méritos profesionales y la igualdad de oportunidades laborales.

7. Diversidad, no discriminación y acoso.

La institución debe fomentar un ambiente laboral que acepte la diversidad y la inclusión por lo que deberán quedar prohibidas todas las formas de discriminación, intimidación o acoso por raza, sexo, género, identidad o expresión de género, embarazo, religión, nacionalidad o lugar de nacimiento, ciudadanía, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, cultura, condición socioeconómica o cualquier otra característica personal protegida por la ley. En otras palabras, el ambiente laboral deberá estar libre de conductas inapropiadas como lenguaje, gestos o conducta obscena, grosera, violenta, discriminatoria, intimidante u ofensiva.

8. Lugar de trabajo libre de sustancias ilegales.

La institución deberá fomentar un lugar de trabajo sano y seguro para todos sus colaboradores por lo que deberá prohibirles la posesión, solicitud o uso de sustancias ilegales o estar bajo influencia de las mismas en el trabajo o mientras realiza tareas relacionadas con su empleo.

9.- De las relaciones interpersonales

La relación entre consejeros, funcionarios y empleados deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo.

Los consejeros, funcionarios y empleados deberán cumplir exactamente y con rectitud los deberes de su cargo y función, así como ser congruentes y consistentes con las disposiciones establecidas en Código de Conducta, así como en el marco legal aplicable.

Las relaciones con los superiores jerárquicos deben ser de mutuo respeto entre todos los miembros de la institución, los funcionarios y empleados deberán acatar, en relación con la labor que desempeñan, las legítimas instrucciones de los superiores jerárquicos, mediante una actitud y disposición que facilite y complemente la labor de éstos.

En el caso en que el funcionario o empleado perciba que una instrucción directa puede contravenir las disposiciones del Código de Ética, de la legislación aplicable, o representar un posible conflicto de intereses entre sí mismo y la Institución o entre quien giró la instrucción y la Institución, deberá reportarlo, a través del sistema de denuncias.

El trato entre consejeros, funcionarios y empleados debe ser de respeto absoluto y tolerancia a las posibles diferencias de raza, religión, origen, clase social, sexo, edad, incapacidad física o cualquier otra.

Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, sin que ello signifique la merma de su autoridad, ni tampoco, el hacer valer su rango para afectar injustamente a nadie.

Así mismo, los empleados y funcionarios que tengan personal a su cargo, deberán asignarles funciones relacionadas exclusivamente con el puesto que tienen conferido, quedando estrictamente prohibido solicitar a sus subordinados el desarrollo de tareas de índole personal.

Los consejeros, funcionarios y empleados con personal a su cargo, deberán evaluar su desempeño con objetividad; reconocer oportunamente a quien lo merezca y, cuando proceda, otorgarles los beneficios y prestaciones a que tengan derecho sin condicionamiento alguno.

10. Protección de los activos de la institución y otros.

Todos los funcionarios, directivos, empleados o proveedores externos deberán asegurarse de proteger los activos de la institución, de los clientes y de los proveedores externos por lo que únicamente podrán utilizarse para los fines aprobados por la institución.

Los activos incluyen dinero en efectivo, valores, bienes materiales, servicios, planes de negocio, información de clientes, de empleados o proveedores, propiedad intelectual, derechos de autor, etc. por lo que cualquier malversación, divulgación no autorizada, descuido, malgasto o uso no autorizado de los activos podrá ser considerado como un incumplimiento de las obligaciones con la institución.

La institución deberá señalar el uso que sus colaboradores deberán dar a los equipos y sistemas, entre los que se incluyen computadoras, computadoras portátiles, teléfonos, servicios de correo, acceso a internet o intranet, descarga de programas o de información, correo electrónico, etc. así como señalar que, en su caso, podrá monitorear el uso de los mismos por lo que el uso personal debe limitarse al mínimo y cumplir con las políticas de la institución.

En la utilización de las instalaciones y oficinas, se deberán respetar las normas de seguridad y protección civil establecidas, así como procurar un ambiente de trabajo donde prevalezca el orden, la limpieza y el respeto a las áreas de trabajo comunes o privadas.

11. Integridad de los registros contables y financieros.

Para que la institución cuente con la información financiera pertinente y correcta que le ayude a tomar decisiones comerciales, todos los libros, registros y cuentas financieras deben reflejar exactamente las transacciones y eventos financieros con datos precisos y completos usando estándares contables apropiados y cumplir con los controles internos establecidos para tal efecto por lo que se debe prohibir destruir o alterar cualquier registro.

12. Privacidad y protección de la información.

El código deberá prever la obligación que tienen todos los colaboradores de la institución de proteger cualquier información personal, comercial o industrial de empleados, clientes, proveedores y de la propia institución a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o responsabilidades y comprender las obligaciones respecto a la privacidad de la información que aplica a las áreas específicas del negocio.

Se deberá recopilar o guardar solo la información mínima necesaria para realizar sus funciones, prevenir el acceso no autorizado, compartirla únicamente con fines legítimos y legales del negocio, devolverla al terminar el empleo y, en su caso, eliminarla de acuerdo a las políticas que establezca la institución para tal efecto.

Dentro de este rubro se considera la obligación de todas las instituciones de respetar y cumplir el secreto bancario, fiduciario y bursátil, así como el cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

13. Conflicto de intereses.

Existe un conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia externa puede afectar la objetividad profesional de los colaboradores de la institución por lo que ésta deberá contar con políticas y procedimientos que prevengan dichos conflictos.

En términos generales, la institución, deberá emitir políticas que refieran a aquellos casos en que puedan aceptarse regalos que claramente no tengan la intención de influir en los negocios, así como el monto máximo de los mismos.

Otras políticas que resultan convenientes de prever son las aplicables a las comidas de negocios y a los eventos patrocinados por proveedores.

Por otro lado, la institución deberá fijar la política de entrega de regalos. En términos generales, no se deben entregar regalos que puedan ser vistos o interpretados como contraprestación por un negocio privado o público o un favor de gobierno. Solo las personas autorizadas por la institución podrán ofrecer los regalos apropiados o actividades de entretenimiento a los clientes, conforme las políticas aplicables.

La institución deberá otorgar autorización previa a los colaboradores que deseen ocupar un cargo de consejero en empresas, competir por un puesto en el gobierno o aceptar un puesto en el gobierno o realizar cualquier actividad comercial que pueda implicar un conflicto de intereses.

Asimismo, cualquier colaborador deberá notificar a la institución acerca de toda relación u operación comercial con una empresa en la que el colaborador tenga un interés directo o indirecto si dicha relación u operación pudiera crear la apariencia de un conflicto de interés.

Por lo que hace a la contratación por parte de los empleados, de servicios financieros con la institución, la regla general es que se contraten en los mismos términos y condiciones en que se proveen al público en general. Cualquier excepción a lo anterior, por ejemplo, créditos con tasas preferenciales, deberá estar señalada en las políticas o ser aprobado previamente por el director del negocio.

Conducta con la Sociedad.

14. Anticorrupción.

Se deberá mostrar que las actividades de la institución se ejecutan con estricto apego a las disposiciones jurídicas aplicables, así como con base en las sanas prácticas bancarias que rigen, así mismo, los requerimientos y observaciones de las autoridades deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión.

La institución deberá contar con una política para la prevención de la corrupción que prohíba en cualquier circunstancia que algún colaborador prometa o entregue directa o indirectamente cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja o cosa de valor a funcionarios de gobierno, con el objetivo de influir para que tomen o se abstengan de tomar alguna medida oficial abusando de su posición y así obtener, mantener o influenciar un negocio.

Como estándar mínimo, la política para la prevención de la corrupción de las instituciones deberá contener:

- La prohibición de entrega directa o indirectamente de pagos de facilitación, entendidos éstos como la entrega de cantidades de dinero para conseguir la realización de algún acto, evitar algún evento o la agilización de determinados trámites a instituciones del sector público y/o funcionarios públicos.
- Guías específicas para la entrega/recepción de regalos a funcionarios públicos y Terceros, considerando que éstas no excedan de los límites razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía y siempre y cuando éstos tengan un motivo claro, evidente y guarden proporción del mismo.
- Un programa específico de formación relativo a la prevención de la corrupción, cuya realización será preceptiva para todos los directivos y empleados.
- Contar con una línea de denuncia para recibir cualquier tipo de denuncias o información relacionada con actos de corrupción.
- Sanciones disciplinarias tendientes a prevenir aquellas conductas que contribuyan a impedir o dificultar el buen funcionamiento y desempeño de las políticas en materia de prevención de la corrupción.

Adicionalmente, se recomienda hacer mención en los contratos o acuerdos celebrados la existencia de políticas en materia de prevención de la corrupción, así como implementar una cláusula anticorrupción.

15. Libre competencia económica.

Debe existir el compromiso de la institución de promover una competencia libre, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- a) Acuerdos con competidores: Los funcionarios y empleados no buscarán establecer con los competidores acuerdos formales o informales, orales o escritos, implícitos o explícitos, que tengan por objeto o efecto:
 - Fijar, elevar, concertar o manipular los precios de los productos o servicios que ofrecen en los mercados;
 - Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios;
 - El reparto de territorios, clientes, tipos de productos o servicios; o
 - Intercambiar información sensible (precios, clientes y tipos de productos o servicios) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

- b) Convenios sobre proveedores y Clientes: Los funcionarios y empleados no participarán en ningún acuerdo con competidores que pretenda limitar o impedir el trato con algún proveedor o Cliente determinado.
- c) Comentarios sobre competidores: Mantener la política del mutuo respeto con sus competidores, por lo que los funcionarios y empleados deberán evitar hacer comentarios o declaraciones adversas sobre ellos ante el público en general, y en especial con la clientela, debiendo, dado el caso, ser objetivos, veraces y completos. Al respecto y en particular, se deberá atender lo siguiente:
 - Basar la promoción de los productos y servicios en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al cliente.
 - No comentar sobre la reputación o prácticas comerciales de los competidores, así como no referirse a sus problemas.
 - Las declaraciones sobre las características, valor agregado o costo-beneficio de los productos o servicios de un competidor, deberán ser imparciales, verídicas y en todos los casos comprobables.
- d) Asociaciones empresariales, profesionales y foros: Los funcionarios y empleados participarán en ellas cuando sus funciones y objetivos sean útiles, legítimas y faciliten la conducción de asuntos de interés común, tales como el aprovechamiento de la tecnología o las relaciones con organismos oficiales y autoridades, mejorando la eficiencia en los mercados.
- e) Medios para obtener información sobre competidores: Los funcionarios y empleados no deberán intentar, por ningún motivo, obtener secretos industriales o cualquier otra información confidencial de un competidor. En este sentido no se deberá:
 - Convencer por cualquier medio, a personal actual o ex-empleados de un competidor a revelar información confidencial.
 - Contratar servicios para obtener información confidencial o secreta de algún competidor.

16.- Cumplimiento

El Consejo de Administración debe asegurarse que las diferentes áreas de dirección del banco conocen el marco regulatorio, leyes y reglamentos aplicables al negocio. Además, debe cerciorarse que el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos reciba una alta prioridad y que el incumplimiento no esté ligado con el desconocimiento de las mismas. De manera enunciativa, la administración debe considerar la inclusión de las siguientes normas en las políticas:

- Ley de instituciones de crédito;
- Ley para regular las agrupaciones financieras;
- Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros;
- Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros;
- Ley de transparencia y de fomento a la competencia en el crédito garantizado;
- Ley general de títulos y operaciones de crédito;
- Ley general de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;
- Disposiciones de carácter general emitidas por la SHCP, CNBV, Banco de México, CONDUSEF e IPAB.

Por otra parte, también se deberá buscar una mejor conducta con los clientes, en el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos y otros que puedan representar un riesgo reputacional.

17.- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Todos los empleados tienen el deber y la obligación legal de apoyar en la identificación y escalamiento de actividades inusuales tanto de clientes como de empleados y directivos de la institución, apoyando a las áreas de control y cumplimiento con los requerimientos tanto legales como institucionales en la materia.

Si un empleado de la institución descubre actividad o comportamiento inusual en un cliente, cuenta o transacción, deberá reportarlo inmediatamente a través de un reporte de actividad inusual al área de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Dinero.

Todas las áreas de la institución deberán proveer entrenamiento, por lo menos una vez al año y comunicar a los empleados cómo identificar y reportar actividades inusuales.

18.- Implementación de controles adecuados para la verificación de antecedentes personales

Los bancos deben desarrollar un enfoque centrado en el riesgo para determinar cuándo se considera oportuno realizar una investigación de antecedentes personales previa al empleo o ascenso.

19.- Implementación de políticas de protección al medio ambiente

Los bancos deberán contar con una serie de directrices elaboradas y asumidas de manera voluntaria para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos de desarrollo.

20.- Responsabilidad Social

Los bancos deberán contar con una política de responsabilidad social corporativa que les permita apoyar proyectos en las comunidades donde operan de acuerdo con sus estrategias de negocio.

21.- Conducta con clientes y proveedores

a) De la conducta con clientes

Compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible y de conformidad con las sanas prácticas bancarias y la regulación aplicable, las necesidades de los clientes mediante los productos y servicios que más se adecuen a su situación particular.

Los funcionarios y empleados que proporcionen, por cualquier medio, información relativa a los productos o servicios que se ofrecen, deberán verificar que ésta sea veraz, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudieran confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características, debiendo evitar:

- Orientar al cliente hacia productos o servicios que no necesita.

- Omitir en la descripción detallada de un producto o servicio, los posibles riesgos o inconvenientes que conlleva para el cliente.
- Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.

De esta manera, los funcionarios y empleados deberán ser imparciales, objetivos y equitativos en su relación con clientes, por lo que se abstendrán de:

- Forzar una exclusividad por parte del cliente.
- Imponer un condicionamiento, en que el otorgamiento de productos o servicios queda sujeto a que el cliente acepte otros que quizá no necesita o desea.
- Nunca deberá utilizar medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que se celebren.

Los funcionarios y empleados no están obligados a aceptar como cliente a ninguna persona física o moral, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran.

Medios para obtener información sobre clientes: Es obligación de los funcionarios y empleados, identificar mediante los medios establecidos a las personas físicas y morales que van a ser sus clientes, así como comprobar, en la medida de lo posible y antes de contratar con ellos, la veracidad de la información que presenta.

b) De los Proveedores

Selección de proveedores: Los funcionarios y empleados que participen en la selección de los proveedores, deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios.

Cotizaciones, precios y decisiones de compra: Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de cualquier otro tipo.

En todo momento, los funcionarios o empleados encargados de tomar las decisiones de compra, deberán verificar que se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios; conformado por capital producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios.

Compras condicionadas: Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece el Grupo a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga.

A fin de demostrar su intención en el comportamiento ético y en contra de cualquier forma de corrupción, las instituciones firmarán una Carta compromiso de adherencia a estas Directrices, misma que será resguardada por la Asociación.