

Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones



GENTERA[®]

ÍNDICE

Mensaje de nuestros Director General	3
Sujetos y propósito del Código	4
Introducción	5
Nuestra Filosofía	7
Conducta con Gentera	10
Integridad en nuestras relaciones	10
Uso de activos y servicios	10
Conflicto de intereses	11
Corrupción	12
Fraude	13
Manejo de información	13
Conducta con nuestros clientes	16
Nuestra promesa de protección al cliente	16
Conducta con la sociedad	18
Derechos humanos y laborales	18
Relación con el ambiente	18
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)	19
Medios de denuncia	20
Carta compromiso	22
Anexo 1: Aviso de Privacidad Integral para Proveedores	23

Mensaje de nuestro Director General

Estimados Proveedores y Organizaciones:

Genera es un grupo conformado por varias empresas y una Fundación. Tenemos el Propósito de impulsar sueños resolviendo las necesidades financieras de nuestros clientes con sentido humano.

Creemos que la empresa, cualquiera que sea su tamaño o tipo, no tiene sólo un fin económico, sino también uno de servicio dentro de la sociedad, para ser un medio que facilite la realización de las personas que laboran y dependen de ella.

En este sentido, cada empresa tiene el potencial de ser un agente de cambio social, que respete la dignidad de todas las personas y promueva el bien común. Para ello, es indispensable crear contextos donde las personas actúen éticamente y trasciendan positivamente en sus labores, con sus familias y en sus comunidades, generando así valor social, económico y humano.

Estamos comprometidos con estos ideales que forman parte de nuestra Filosofía y que comunicamos a nuestros Proveedores y Organizaciones a través de este Código de Ética y Conducta.

Hoy forman parte de una gran cadena de valor que nos permite lograr, día a día, nuestro Propósito, sirviendo con pasión y responsabilidad a nuestros clientes y colaboradores.

Los invitamos a compartir nuestro Propósito, vivir nuestra Filosofía y cumplir las conductas con las que fortalecemos la cultura ética que requiere la industria y la sociedad para ser cada vez mejores.

Atentamente:



Enrique Majós Ramírez
Director General de Genera

Sujetos y propósito 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 persona¹. 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 *hacer el mayor bien posible*.

El presente Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones (en adelante “el Código”) está dirigido a todos nuestros proveedores de bienes y servicios (en adelante “Proveedores”), así como a las organizaciones de la sociedad civil² y organismos centralizados o descentralizados del Gobierno (en adelante “las Organizaciones”), con las que Gentera o sus empresas establecen una relación comercial o de colaboración. Su cumplimiento es obligatorio y es responsabilidad de nuestros Proveedores y Organizaciones (incluyendo a sus consejeros, funcionarios y colaboradores) observar y hacer observar todas las conductas descritas en él³.

Este 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 y establecer un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los que colaboramos con o para nuestras empresas. Se alinea a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a las normas de la Organización Internacional del Trabajo (“OIT”), y las leyes aplicables en materia laboral de los países donde tenemos operación⁴.

En coherencia con lo anterior, el presente Código menciona una serie de conductas de manera enunciativa, más no limitativa, es decir, no incluye todas las situaciones que pudieran representar un conflicto de carácter ético. En caso de incumplimiento al presente Código por parte de cualquier Proveedor u Organización, Gentera se reserva el derecho de suspender la relación contractual o de colaboración existente, y procederá bajo los términos establecidos en el contrato celebrado entre las partes.

Gentera cuenta con un área de Seguimiento a Denuncias que dispone de esquemas y sistemas de vigilancia, para detectar las conductas violatorias y presentarlas al Comité de Ética de Gentera. En caso de que existan dudas sobre la interpretación de este Código, será dicha área quien, a través de los medios de denuncia institucionales, dará atención y resolución a las mismas.

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

² 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.

³ Es importante señalar que este Código es un complemento normativo, por lo que, en caso de contravenir los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar sanciones que establezcan las leyes y tribunales competentes.

⁴ En México, nos alineamos a la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el Modelo de protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo; y, la Ley general del Trabajo y la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en Perú.

Introducción

El presente Código está dividido en cinco capítulos que reflejan los principales ámbitos donde buscamos vivir y fortalecer una cultura ética, marcando normas de conducta esperadas para los Proveedores y las Organizaciones que colaboran de alguna forma con nosotros:

1. Nuestra Filosofía
2. Conducta con Genera
3. Conducta con nuestros clientes
4. Conducta con la sociedad
5. Medios de denuncia

Iniciamos por mencionar una síntesis de nuestra Filosofía centrada en la persona, pues de ella se nutre inspira nuestra cultura ética; luego, establecemos las conductas que esperamos de los Proveedores y las Organizaciones en los diferentes ámbitos en los que sus acciones influyen, primero con Genera, posteriormente con nuestros clientes y, finalmente, con la sociedad; el quinto capítulo lo hemos dedicado a dar a conocer los medios con los que Proveedores y Organizaciones pueden denunciar los incumplimientos a nuestras normas de conducta y colaborar con nosotros para preservar la integridad de todas nuestras acciones.



CAPÍTULO 1

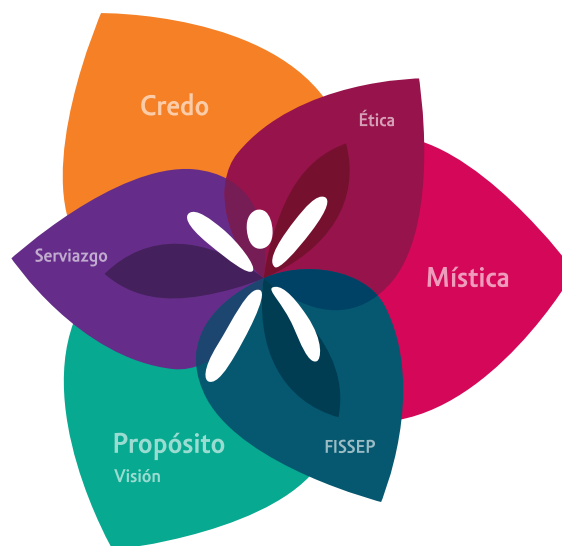
Nuestra Filosofía

Nuestra Filosofía

Es nuestra forma de pensar y actuar, nos da sentido de trascendencia, y nos invita a ser felices y plenos. Nos compromete a esforzarnos continuamente por ser la mejor versión de nosotros mismos, y así crear valor para nuestros clientes a través de un modelo de negocio centrado en la persona y sus necesidades.

Por lo anterior, para nosotros es importante que todos los que forman parte de nuestra cadena de valor (nuestros colaboradores, Proveedores y Organizaciones) conozcan y se comprometan con estos principios que guían nuestro actuar diario.

Representamos nuestra Filosofía con una flor cuyos pétalos simbolizan cada uno de sus elementos y en cuyo centro está la Persona:



Te presentamos sus tres elementos fundamentales:

Nuestro **Propósito** es “Impulsar sueños” y lo cumplimos realizando nuestra **Visión**: “Resolver las necesidades financieras de nuestros clientes con sentido humano”.

Tenemos un **Credo** que expresa las profundas convicciones que guían nuestro actuar diario, sin importar el momento o lugar donde nos encontremos:

1. Creemos en la persona y en su capacidad de superación para ser mejor.
2. Creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestras vidas.
3. Creemos que la exclusión es una causa de pobreza, y que, ofreciendo acceso a soluciones financieras competitivas y de calidad, generamos inclusión y desarrollo.
4. Creemos en usar principios comerciales para ayudar a resolver problemas sociales.
5. Creemos que, en el contexto adecuado, la rentabilidad es el motor del desarrollo y de la creación de industrias competitivas y eficientes.
6. Creemos que existe un espacio en donde conviven y se refuerzan el valor social, el económico y el humano.

7. Creemos en el desarrollo sustentable y en el cuidado del medio ambiente.
8. Creemos en el “Serviazgo” como un estilo de liderazgo basado en el servicio a los demás, que inspira y trasciende a través de servir, formar, crecer y dar resultados.
9. Creemos que debemos aspirar a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme.

Finalmente, promovemos nuestra **Mística** que es “*la vivencia de nuestros valores institucionales*” para ser mejores cada día:

- **Persona:** es el centro de nuestros valores.
- **Servicio:** nos damos a los demás porque nos interesa su bien.
- **Trabajo en equipo:** colaboramos con los demás, para lograr más.
- **Responsabilidad:** cumplimos con integridad nuestra palabra y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Pasión:** amamos todo lo que hacemos.
- **Rentabilidad:** hacemos más con menos para servir mejor.

Esta Filosofía inspira nuestro actuar ético y guía la forma en que buscamos hacer el mayor bien posible en cualquier circunstancia, siendo la base de las conductas que promueve este Código de Ética y Conducta.

A continuación, presentamos las conductas que Gentera espera de Proveedores y Organizaciones para la búsqueda del bien común; te invitamos a hacerlas vida y cuando sea necesario, hacer uso de nuestros medios de denuncia para hacer cualquier consulta o resolver cualquier duda sobre este Código, o denunciar cualquier incumplimiento a lo que indica por parte de alguno de nuestros colaboradores.



CAPÍTULO 2

Conducta con Gentera

Conducta con Gentera

Integridad en nuestras relaciones

Con la finalidad de establecer relaciones íntegras, los Proveedores y Organizaciones de Gentera deberán actuar conforme los siguientes criterios:

- 1.** Comunicarse con nuestros colaboradores, ya sea de modo formal o informal, de manera respetuosa, informativa, honesta y acorde a nuestra Filosofía.
- 2.** Dar a Gentera un trato equitativo, transparente, honesto y justo, buscando siempre el beneficio de ambas partes.
- 3.** Bajo ninguna circunstancia utilizar medios intimidatorios contra cualquier persona para forzar el debido cumplimiento de un contrato, acuerdo, pago, metodología o servicio a favor de Gentera o un tercero.

Uso de activos y servicios

Para evitar un inadecuado uso de nuestros activos y servicios, de manera enunciativa mas no limitativa, los Proveedores y Organizaciones deberán abstenerse de:

- 1.** Utilizar las herramientas que proporcione Gentera de manera total o parcial, con descuido, maltratos, desperdicios que ocasionen gastos innecesarios, o de modo que se atente contra la moral y las buenas costumbres, se usen para fines pornográficos, se ponga en entredicho el buen nombre y marcas de Gentera o se realicen actividades ilícitas con ellas. Tales herramientas pueden ser, de manera enunciativa mas no limitativa, equipos de cómputo, teléfonos, celulares, tabletas, servicios de correo, cuentas de correo institucionales, servicios de internet e impresión. En cualquier momento y forma, las personas autorizadas por Gentera podrán acceder a dichas herramientas, y Gentera podrá utilizar todo tipo de información o contenido localizado en ellos. Lo anterior, siempre en respeto a las leyes aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.
- 2.** Compartir con terceras personas herramientas de trabajo proporcionadas por Gentera, tales como equipos de cómputo, teléfonos, celulares, tabletas o dispositivos móviles o informáticos, usuarios y contraseñas con acceso a los sistemas de información de Gentera.
- 3.** Prestar a colaboradores de Gentera, previo a la celebración de un contrato o convenio de colaboración, equipos tecnológicos o software de cualquier índole para que sean probados, excepto cuando la operación de Gentera lo requiera, y siempre y cuando se ajuste a la política correspondiente de Compras. Si el préstamo ocurre tras celebrar un contrato o convenio de colaboración, éstos deberán indicar los términos de uso, periodo y finalidad.

Conflicto de intereses

Existe un conflicto de intereses cuando nuestros intereses, los de nuestras familias⁵ o de terceros relacionados⁶, 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.

El conflicto de intereses puede ser:

- **Real:** cuando un conflicto de intereses potencial se ha concretado o hecho efectivo, implicando que quienes incurren en él, han puesto sus intereses personales o de terceros por encima de los de Gentera.
- **Potencial:** cuando existen las condiciones que pueden generar un conflicto real, pero aún no se ha concretado o hecho efectivo.
- **Aparente:** cuando otras personas perciben que se presenta un conflicto de interés, aunque no haya evidencias que lo demuestren.

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 Proveedores u Organizaciones 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 del Proveedor u Organización o de Gentera.

En prevención de cualquier conflicto de intereses, los Proveedores y Organizaciones de Gentera (incluyendo sus consejeros, funcionarios y colaboradores) deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que pueda parecer que se contraponen, con los legítimos intereses de Gentera. Se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con consejeros, funcionarios, colaboradores o competidores de Gentera.

Cualquier situación que constituya, o pudiera dar lugar a un conflicto de intereses debe evitarse y ser reportada inmediatamente a través del correo electrónico conflictodeintereses@gentera.com.mx, y seguir las políticas internas de Gentera para evitarlo.

Para evitar conflictos de intereses, reales, potenciales o aparentes, Proveedores y Organizaciones tienen prohibido, entre otras conductas, las siguientes:

1. Ofrecer o proporcionar algún tipo de gratificación, regalo, descuento, hospitalidad, dádivas, viajes o favores a consejeros, funcionarios y colaboradores de Gentera, así como a sus familiares y terceros relacionados, lo cual se considerará como intento de influir en sus decisiones.

⁵ Familia: son aquellas personas que entre si tienen un vínculo de parentesco el cual puede ser por consanguinidad, civil o afinidad. El parentesco por consanguinidad es el que existe entre personas que descienden de un mismo progenitor (padre, madre, abuelo(a), hijo(a), hermano(a), medio hermano(a), nieto(a), tío(a), primo(a), sobrino(a)). El parentesco civil se refiere a la adopción, la cual crea un tipo especial de parentesco entre el adoptado y el adoptante, así como entre el adoptado y la familia del adoptante. El parentesco por afinidad es el que existe entre el colaborador y su cónyuge, concubino(a), pareja en unión libre o, de hecho, así como con los familiares de éstos (suegro(a), yerno, nuera, cuñado(a), consuegro(a), concuño(a)).

⁶ Terceros: se refiere a todos aquellos casos en que se crea un vínculo sentimental o personal, que no forma parte del parentesco por consanguinidad o por afinidad. Por ejemplo: el noviazgo, compadrazgo, padrino, madrina, ahijado(a), entre otros.

2. Recibir o aceptar cualquier regalo, gratificación, dádivas o favores de parte de nuestros consejeros, funcionarios o colaboradores, con el fin de dar preferencia a los intereses personales de éstos.
3. Dar o recibir préstamos personales de consejeros, funcionarios y colaboradores Gentera, ya sea en dinero o en especie.
4. Desempeñar actividades que originen conflicto o impidan cumplir con los objetivos que tienen con Gentera como Proveedores y Organizaciones.

Adicional a los puntos indicados anteriormente, los Proveedores y Organizaciones que ejecuten sus servicios o proyectos para Gentera con personal externo, deberán considerar lo siguiente:

1. No podrán ser contratados cuando sus representantes legales o integrantes tengan parentesco familiar (de consanguinidad hasta segundo grado) con algún colaborador de la Dirección de Gentera solicitante de su servicio o proyecto, ni cuando subcontraten el servicio o proyecto enteramente a otra empresa. En caso de que sea necesario subcontratar, dicho Proveedor u Organización debe garantizar que el subcontratado cumpla con el presente Código, las políticas y procedimientos establecidos por Gentera, así como la legislación y la normatividad aplicable en todos los casos.
2. No serán contratados Proveedores ni se realizarán alianzas con Organizaciones cuando sus representantes legales y/o líderes de los servicios o proyectos sean excolaboradores de Gentera, a menos que cuenten por lo menos con un año de haber terminado su relación laboral con cualquiera de nuestras empresas.

Corrupción

La corrupción puede presentarse a través de distintos tipos de conductas y situaciones; sin embargo, de manera general, consiste en el abuso intencional del poder, posición o autoridad para obtener un beneficio indebido para Gentera, para sí mismo, un familiar o para un tercero, o bien, inducir a otros a hacerlo, por medios indebidos y/o ilegales.

Es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia, por eso la rechazamos siempre y totalmente. Gentera tiene tolerancia cero ante cualquier acto de corrupción y tiene el firme compromiso de hacer negocios de manera honesta y ética, con el ánimo de seguir manteniendo la confianza de todos los que nos rodean, ya que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno.

Por lo anterior, los Proveedores y Organizaciones de Gentera deben abstenerse de realizar, entre otras conductas, las siguientes:

1. Realizar acciones que, indebidamente, puedan influir, ejercer coerción o manipular a cualquier consejero, funcionario o colaborador de Gentera que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
2. Ofrecer o proporcionar regalos (ya sea en efectivo o en especie), comidas, viajes, entretenimiento o atenciones especiales de cualquier tipo o monto, a cualquier consejero, funcionario o colaborador de Gentera o a algún familiar de éstos.
3. Ofrecer regalos (ya sea en efectivo o en especie), comidas, viajes o entretenimiento de cualquier tipo o monto a funcionarios públicos o los familiares de éstos, con la intención de influir o inducir al

receptor a hacer cualquier cosa que ayude a Gentera a asegurar o mantener cualquier beneficio ya sea debido o indebido.

4. Prometer o entregar directa o indirectamente pagos de facilitación, entendidos éstos como la entrega de cantidades de dinero, regalos o de favores de cualquier especie, 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, que puedan ser considerados como proporcionados por Gentera. Sólo estarán permitidos los pagos realizados directamente a las entidades correspondientes y cuyo fin sea legítimamente para la operación de Gentera (el pago de derechos para una solicitud, permisos, licencias, multas, entre otros) y estén amparados por un recibo oficial.

Fraude

En Gentera se considera que nos encontramos frente a un fraude cuando una persona, de manera intencional y a través del engaño, abusa de la confianza que Gentera ha depositado en ella y/o de sus facultades de trabajo, para obtener algún beneficio para sí misma o un tercero, ocasionando o pudiendo ocasionar, una pérdida financiera o daño a la empresa y/o a cualquiera con quien ésta tenga relación (clientes, colaboradores, socios, empresas subsidiarias, entre otros).

De manera enunciativa mas no limitativa, los Proveedores y Organizaciones de Gentera tienen prohibido:

- 1.** Contribuir a que se realicen a través de Gentera operaciones con recursos de probable procedencia ilícita.
- 2.** Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros, operaciones, información contable, facturas, presupuestos o cualquier documento, comprobante o solicitud.
- 3.** Falsificar o alterar la información de los colaboradores o clientes de Gentera como su firma autógrafa, huella dactilar, datos personales, financieros y sensibles.
- 4.** Hacer un uso indebido de la información de Gentera, sus empresas, clientes y/o colaboradores para beneficio propio o de un tercero.

Manejo de información

Para Proveedores y Organizaciones es obligatorio tratar como confidencial y/o secreta toda la información que conozcan, directa o indirectamente, con motivo de los servicios, proyectos, funciones o participación que se realice con Gentera, comprometiéndose a no utilizarla, revelarla, publicarla, difundirla, transmitirla, compartirla, obtenerla, copiarla ni extraerla, salvo si es estrictamente necesario para el desarrollo de sus servicios o proyectos, y siempre dentro del cumplimiento a las leyes vigentes, a las políticas internas y autorización expresa de Gentera; así mismo, no podrán compartirla con terceras personas que no estén legalmente autorizadas a conocerla⁷.

De manera enunciativa mas no limitativa, se considera información confidencial y/o secreta, independientemente del medio en el que se encuentre, ya sea en forma electrónica, impresa o de cualquier otra índole:

⁷Se limita la divulgación de información sólo a las autoridades competentes mediante orden de un juez competente en la materia, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, previa autorización del área Jurídica, o para cumplir con reglamentaciones legales del regulador.

1. Datos, fórmulas, metodologías y especificaciones de productos y servicios, planes y estrategias de comercialización.
2. Datos de colaboradores, clientes o de cualquiera de las empresas de Genera.
3. Técnicas, métodos, procesos, sistemas y tecnología de Genera.
4. Resultados de análisis y pruebas.
5. Proyecciones y nuevos proyectos.
6. Productos de software propiedad de Genera o con licencias de uso.
7. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.

Específicamente, los Proveedores deberán firmar un convenio de confidencialidad con Genera antes de recibir información interna para la realización del servicio o proyecto para el que están siendo consultados o contratados.

Proveedores y Organizaciones tienen prohibido realizar, entre otras conductas, las siguientes:

1. Facilitar noticia o información alguna de los clientes, consejeros, funcionarios o colaboradores de Genera, ni de otros Proveedores u Organizaciones de Genera.
2. Proporcionar información explícita sobre las operaciones o actividades realizadas en Genera, ya que esta información no puede ser divulgada a terceros sin consentimiento de Genera.
3. Divulgar cualquier información falsa, tendenciosa o confidencial que pueda afectar a Genera.
4. Utilizar las marcas o logotipos de Genera para hacer alguna comunicación externa o para hacerse publicidad.

En cualquier circunstancia, los Proveedores y Organizaciones tienen la obligación superior de cuidar el nombre, la marca e imagen de Genera, así como de las instituciones y empresas con las que tienen relaciones comerciales, de colaboración, donación o alianza.



CAPÍTULO 3

***Conducta con nuestros
clientes***

Conducta con nuestros clientes

Nuestra promesa de protección al cliente

Para todos los que colaboramos en Genera, 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 y protegerlos es primordial en nuestro hacer diario.

Para ofrecer finanzas responsables, es fundamental para Genera cumplir con siete principios. Te invitamos a conocerlos:

- 1. Productos y servicios adecuados:** diseñamos y ofrecemos productos y canales que atiendan diversas necesidades y características de las personas del segmento subatendido.
- 2. Prevención del sobreendeudamiento:** analizamos la información del cliente para determinar su capacidad de pago; a través del apego a políticas y procedimientos establecidos nos esforzamos por prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes.
- 3. Transparencia:** comunicamos a los clientes de forma clara y precisa los precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que los clientes comprendan, para que puedan tomar decisiones informadas.
- 4. Trato 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.
- 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:** los datos del cliente son protegidos conforme 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 Particulares en México, así como las legislaciones en dicha materia vigentes en Perú.
- 7. Mecanismos para la resolución de quejas:** informamos al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, los cuales se administrarán y resolverán oportunamente mediante un sistema institucional responsable y teniendo mecanismos de monitoreo y controles eficientes.

En coherencia con esta promesa de protección que hemos hecho, Proveedores y Organizaciones deberán actuar en apego a ella en lo que aplique a los servicios o proyectos que realicen, y respetar en todo momento los derechos y obligaciones de los clientes, socios o comisionistas de Genera.



CAPÍTULO 4

Conducta con la sociedad

Conducta con la sociedad

Derechos humanos y laborales

Proveedores y Organizaciones deben respetar los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y promover su cumplimiento dentro de su cadena de valor. Por ello, Proveedores y Organizaciones deberán cumplir con los siguientes principios:

- 1.** Elección libre de empleo. Rechazamos el uso de mano de obra involuntaria, penitenciaria, por deudas o de cumplimiento forzado, ni por esclavitud o cualquier forma de servidumbre.
- 2.** Trato justo. Proveedores y Organizaciones deberán dar a sus colaboradores un entorno libre de violencia o trato inhumano, o cualquier forma de abuso psicosocial.
- 3.** Trabajo infantil y jóvenes trabajadores. En coherencia con las normas de la Organización Internacional del Trabajo y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, rechazamos el trabajo infantil, así como toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 4.** Diversidad e inclusión. Proveedores y Organizaciones deberán ofrecer un lugar de trabajo exento de cualquier forma de discriminación y exclusión por motivos de raza, nacionalidad, sexo, edad, atributos físicos, origen social, discapacidad, afiliación a sindicatos, orientación religiosa, estado civil, embarazo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o cualquier otro criterio ilegítimo según la legislación vigente.

En Genera valoramos la diversidad, reconociendo las aportaciones que todos podemos hacer para lograr nuestros objetivos y mantener sanas relaciones con Proveedores y Organizaciones.

- 5.** Salarios, beneficios y horario de trabajo. La jornada laboral de los colaboradores de Proveedores y Organizaciones no excederá el máximo permitido por la legislación local vigente, y su remuneración deberá cumplir con la legislación salarial local, asegurando un estándar de vida adecuado.
- 6.** Libertad de asociación. Conforme a la legislación local vigente, Proveedores y Organizaciones respetarán los derechos de sus colaboradores a asociarse libremente, afiliarse a sindicatos, buscar representación, ser miembros de comités y participar en negociaciones colectivas sin temor a represalias.

Relación con el ambiente

Adicionalmente Proveedores y Organizaciones, de acuerdo con el alcance de sus actividades, deberán:

- 1.** Apegarse a la legislación, normas y leyes locales en materia ambiental para facilitar la protección del medio ambiente.
- 2.** Tener un proceso que asegure el cumplimiento de las normas locales en lo relacionado con la gestión, reciclaje y eliminación de residuos, y manejo de materiales peligrosos.
- 3.** Monitorear sus emisiones y residuos nocivos, para identificar oportunidades de reducción.
- 4.** Buscar contribuir al reciclaje y a la reutilización de los productos y materiales utilizados.
- 5.** Responsabilizarse de cualquier error que dañe el medio ambiente, subsanándolo diligentemente.
- 6.** Fomentar el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

El Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo 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, 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.

Para combatirlos, en Gentera contamos con un área especializada en estos temas, denominada “Prevención de Lavado de Dinero”, y está a cargo del Oficial de Cumplimiento. Dicha área es la encargada de realizar revisiones de todas aquellas personas que pretendan entablar alguna relación contractual con Gentera o cualquiera de sus empresas, así como garantizar que las Organizaciones con las que tenga relación den cabal cumplimiento a las leyes aplicables en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, y a través de sus medios de denuncia, atiende los reportes de los colaboradores de Gentera respecto de Operaciones Inusuales, Internas Preocupantes y Sospechosas que identifiquen.



CAPÍTULO 5

Medios de denuncia

Medios de denuncia

Son los medios de escucha a través de los cuales los Proveedores y Organizaciones pueden reportar el incumplimiento de nuestras normas de conducta. El tratamiento de las denuncias a través de los medios institucionales nos garantiza su absoluta confidencialidad.

Antes de hacer cualquier tipo de consulta o denuncia relativa al Código, 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 el presente 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.
4. Aportar elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles a los que se haya tenido acceso por cuenta propia, sin forzar a un tercero y sin realizar para ello acciones que puedan representar un ilícito.
5. Guardar absoluta confidencialidad. No comentar 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.

Sabemos que un valor muy importante es la honestidad, por lo que deberán hacerse denuncias de manera objetiva, fundamentada y sustentada, aportando para ello las pruebas suficientes para probar el hecho denunciado⁸.

Como Proveedor u Organización que colabora con Gentera, puedes hacer uso de nuestros medios de denuncia:

- Correo electrónico: ***denuncia@gentera.com.mx***
- Teléfonos (las llamadas son gratuitas, los 365 días del año, las 24 horas del día):
 - México: 800 5061 264 seleccionando la opción 3
 - Perú: 08000 0903
- Buzón de transparencia a través de la página web de Gentera: www.gentera.com.mx / “Quiénes somos” / “Código de Ética” / **“Buzón de transparencia”**

⁸ En México, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social requiere que las empresas cumplan la norma NOM-035-2018, garantizando contar con el soporte y seguimiento de las denuncias que se presenten, así como con el tratamiento confidencial de cada una de ellas.

Carta compromiso

para Proveedores y Organizaciones



Yo, _____, representante legal de _____, hago constar que he recibido, leído y conozco totalmente el contenido, alcance y efecto de cada uno de los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones de Gentera (“el Código”) vigente a la fecha de la presente. 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, pues entiendo y reconozco que a través de él Gentera busca establecer relaciones de valor, así como fortalecer el respeto y cumplimiento a las leyes que nos aplican.

Asimismo, me comprometo a compartir el presente Código a los colaboradores de la organización a la que represento, para que conozcan los criterios y conductas con las que debemos conducirnos hacia Gentera.

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

Acepto de conformidad

Nombre y firma del representante legal



Anexo 1:

Aviso de Privacidad Integral Proveedores Empresas Gentera

Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la “Ley”) le informamos que GENTERA S.A.B. de C.V., (en adelante “GENTERA”) y sus empresas (ATERNA Agente de Seguros y Finanzas, S.A. de C.V.; Banco Compartamos S.A., Institución de Banca Múltiple; Compartamos Servicios, S.A. de C.V.; Fundación Gentera A.C.; y Red Yastas, S.A. de C.V.), todas ellas con domicilio en Insurgentes Sur número 1458 piso 7, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México, son responsables del uso y la protección de sus datos personales; al respecto les informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos sus datos?

Los datos personales que recabaremos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarios para nuestro proceso de contratación:

- Identificarlo y corroborar su identidad;
- Integrar y actualizar su expediente;
- Realizar la contratación de los servicios/productos;
- Registrar la información y mantener actualizada nuestra base de datos;
- Certificarlo como proveedor;
- Conservar su información para el cumplimiento de las disposiciones legales y requerimientos de diversas autoridades y/o entidades regulatorias;
- Cumplimiento de las disposiciones de conocimiento del cliente y prevención de lavado de dinero;
- Dar cumplimiento a lo previsto en el contrato de prestación de servicios durante la vigencia de la relación contractual;
- Dar cumplimiento y seguimiento a reglamentos internos y posibles fraudes reportados;
- Gestionar el pago de los servicios/productos contratados;
- Para realizar las investigaciones a efecto de comprobar a través de terceros contratados para ello, dependencia u autoridad, la veracidad de los datos que nos proporcione; y
- Videovigilancia para su seguridad y de las personas que nos visitan.

De manera adicional y como finalidades secundarias, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para la llevar a cabo o mantener la relación contractual/comercial, pero que nos permiten realizar la “Sostenibilidad de Proveedores”:

- Invitarlo a participar en nuestras encuestas y conocer su opinión;
- Elaborar estadísticas y análisis de información

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para los fines adicionales señalados en el presente aviso, desde este momento usted podrá manifestar su negativa enviando un correo electrónico a la cuenta del Oficial de Privacidad oficialdeprivacidad@gentera.com.mx

La negativa para el uso de sus datos personales sobre las finalidades secundarias, no podrá ser un motivo para limitar o finalizar la relación contractual/comercial.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

- Datos personales;
- Datos personales patrimoniales y/o financieros;

Hacemos de su conocimiento que, de conformidad con lo estipulado en el presente aviso de privacidad, GENTERA no le solicitará datos personales considerados como sensibles en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El tratamiento de su información personal, patrimonial/financiera se realizará con base en los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad consagrados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Uso de cookies

Le informamos que nuestra plataforma hace uso de cookies, los datos que se recaban a través de esta tecnología son: ID de usuario, ID de sesión, desde qué región se accede, información del navegador, información del sistema operativo; fecha y hora del inicio y final de sesión; páginas web visitadas, búsquedas realizadas y publicidad consultada. La finalidad para la cual son recabados los datos antes mencionados es ofrecerle una mejor experiencia de navegación en nuestras plataformas.

Estas tecnologías pueden deshabilitarse siguiendo los procedimientos respectivos a cada navegador, sin embargo, debe tomar en cuenta que desactivarlas podría provocar que no se obtenga el funcionamiento total que puede ofrecer la plataforma.

Para obtener más información acerca de estas tecnologías puede consultar las siguientes direcciones:

- <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=es-419>
- <http://windows.microsoft.com/es-mx/windows-vista/block-or-allow-cookies>
- <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-sitios-web-rastrear-preferencias>

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que en términos de la legislación en materia de protección de datos personales, se faculta transferir sus datos personales a terceros, sin la obtención de su consentimiento, cuando se dé únicamente bajo alguno de los siguientes supuestos: (i) este prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte; (ii) sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la presentación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios; (iii) sea efectuada a sociedades controladas, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de GENTERA y que operen bajo los mismos procesos y políticas internas; (iv) sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en su interés, por el responsable y un tercero; (v) sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia, o dar cumplimiento a los requerimientos de la autoridad correspondiente; (vi) sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; y, (vii) sea precisa para el

mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica entre alguna de las empresas de GENTERA y usted.

Destinatario de los Datos Personales	Finalidad
Autoridades y Entidades regulatorias	Cumplir con los requerimientos de información solicitados por diversas autoridades y/o entidades regulatorias.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de sus derechos ARCO, debe llenar debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet www.gentera.com.mx, o bien, por medio de un escrito/solicitud libre dirigido al Oficial de Privacidad, enviándolo correo a la cuenta oficialdeprivacidad@gentera.com.mx

Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted puede ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad, quien dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:

- Figura facultada para brindar atención: Oficial de Privacidad.
- Domicilio: Insurgentes Sur número 1458 PB (Recepción GENTERA), Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.
- Correo electrónico: oficialdeprivacidad@gentera.com.mx

Para la solicitud al ejercicio de sus derechos ARCO, debe considerar los siguientes requisitos:

La persona solicitante debe ser el Titular de los datos, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documentalmente (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos).

Debe señalarse el nombre del titular y el medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.

Adicional a la documentación que acredite su identidad y personalidad, se requiere la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y en su caso, cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; asimismo debe considerarse la documentación que es requerida según el derecho que desea ejercer y en los términos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Debe considerar las siguientes particularidades para el ejercicio de cada uno de los derechos ARCO:

ACCESO: Indicar los datos a los que desea tener acceso que considera se encuentran en nuestras bases de datos.

RECTIFICACIÓN: Señalar las modificaciones específicas a realizarse, adjuntado la documentación que sustente su petición.

CANCELACIÓN: Referir los datos personales que requiere sean cancelados.

OPOSICIÓN: Especificar los datos personales sobre los cuales desea oponer su tratamiento y el motivo del perjuicio que le causamos al tratar los mismos.

En el caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para atenderla, o bien, no se acompañen los documentos necesarios e indispensables para su atención, el Oficial de Privacidad podrá solicitarle en un periodo no mayor a 5 días hábiles, la información y/o documentación necesaria para dar trámite a la misma. Por lo que usted contará con 10 días hábiles posteriores a su recepción, para atender dicho requerimiento.

En el caso que la información proporcionada en la solicitud sea suficiente, el tiempo para emitirle una resolución corresponde a un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de su solicitud.

Es importante mencionar que en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares el plazo antes referido podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Si la resolución a su solicitud resulta procedente una vez que se le haya notificado, esta se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes. Este plazo podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso, lo cual se hará de su conocimiento a través del medio de contacto elegido con anterioridad.

La modalidad o medio de reproducción mediante la cual podrá obtener la información o datos personales solicitados a través del ejercicio del derecho de acceso corresponde a la emisión de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio seleccionado.

¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?

Usted puede revocar el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos

atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Asimismo, usted debe considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento usted debe llenar debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet www.gentera.com.mx.

Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento al tratamiento de sus Datos Personales, usted puede ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad, quien dará trámite a las solicitudes de Revocación del Consentimiento, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:

- Figura facultada para brindar atención: Oficial de Privacidad.
- Domicilio: Insurgentes Sur número 1458 PB (Recepción GENTERA), Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.
- Correo electrónico: oficialdeprivacidad@gentera.com.mx

Para realizar la solicitud de Revocación del Consentimiento, es indispensable que la persona solicitante sea el Titular de los datos, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documentalmente (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos).

El tiempo para emitir una resolución a su solicitud le será entregada en un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de su solicitud.

¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; por los cambios en nuestros procesos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de nuestro sitio de internet www.gentera.com.mx, en la sección Avisos de Privacidad.

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios y/o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente:

Publicación en banners dentro de la página de GENTERA notificando los cambios y/o actualización al presente aviso de privacidad.

Una vez que se publique el cambio y/o actualización del presente en los medios referidos con anterioridad, entrara en vigor al día siguiente de su publicación,

Para conocer las empresas que forman parte de GENTERA usted puede ingresar al sitio de internet www.gentera.com.mx

Ética



El presente Código de Ética y Conducta
fue aprobado por el Consejo de Administración
de Gentera el 27 de julio de 2022