CONSUBANCO, S.A.,
Institución de Banca Múltiple

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Titular del Documento	DIRECCIÓN GENERAL

Versión:	Vigente a partir de:	Sustituye a la versión:	Que fue vigente desde:	Código:
9.0	Octubre 2025	8.1	Septiembre 2024	CSB-DGE-POL/CEC-02

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Índice Página

CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES 5
1.1 PRESENTACIÓN 5
1.2 INTRODUCCIÓN 6
1.3 OBJETIVO 6
1.4 ALCANCE 7
1.5 CLIENTES 7
1.6 MARCO LEGAL 7
1.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN 8
CAPÍTULO 2 – PRINCIPIOS ÉTICOS 9
22.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 9
2.1.1 MISIÓN 9
2.1.2 VISIÓN 9
2.1.3 VALORES 9
2.2 CUMPLIMIENTO DE NORMAS, LEYES Y REGLAMENTOS 10
2.3 RESPONSABILIDAD 10
2.4 RESPETO 10
2.4.1 RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS 10
2.5 CREACIÓN DE VALOR EN TODO LO QUE HACEMOS 11
2.6 SOLIDARIDAD 11
2.7 RACIONALIDAD 11
2.8 HONESTIDAD 11
2.9 UNIDAD 11
CAPÍTULO 3 – LUGAR DE TRABAJO 12
3.1 PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS 12
3.2 DIVERSIDAD, NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO 12
3.3 INTEGRIDAD DE LOS REGISTROS CONTABLES Y FINANCIEROS 12
3.4 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 13
3.5 COLABORACIÓN CON LAS ÁREAS DE CONTROL, SUPERVISIÓN Y AUTORIDADES 13
3.6 PRESENCIA EN MEDIOS Y REDES SOCIALES 13
3.7 CONFLICTO DE INTERESES 13
3.7.1 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO 14
3.8 COMPETENCIA 15
3.9 FAMILIARES 15
3.10 ACTIVIDADES EXTERNAS 15
3.11 REPRESENTANDO A LA ENTIDAD 16

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

3.12 ÉTICA EN RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA EMERGENTE Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL 16
CAPÍTULO 4 – SECTOR ECONÓMICO 17
4.1 POLÍTICA GENERAL / APORTACIONES DE TIPO POLÍTICO 17
4.2 CONDUCTA CON LA SOCIEDAD 17
4.3 ANTI-CORRUPCIÓN 17
4.4 LIBRE COMPETENCIA ECONÓMICA 18
4.5 COMERCIO LEAL 19
4.6 PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO 19
4.7 PROMOCIÓN DE ESTÁNDARES ÉTICOS 20
4.8 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA CONDUCTA ASG 21
CAPÍTULO 5 – CUMPLIMIENTO 22
5.1 IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES ADECUADOS PARA LA VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES PERSONALES 22
CAPÍTULO 6 – REGISTROS E INFORMES 23
6.1 GENERAL 23
6.2 PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA ENTIDAD Y OTROS 23
6.3 CONFIDENCIALIDAD Y DERECHO A LA INTIMIDAD 23
6.4 CONTROL INTERNO DE SISTEMAS, REPORTES Y REGISTROS 24
CAPÍTULO 7 – CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO 25
7.1 LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS 25
7.2 INTEGRIDAD 25
7.3 RELACIONES PERSONALES 26
7.4 CONDUCTAS OBSERVABLES APLICABLES A FRAUDES 26
A. FRAUDE: 26
B. ABUSO DE CONFIANZA: 27
C. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTO: 27
D. EXTORSIÓN: 28
CAPÍTULO 8 – PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE 29
CAPÍTULO 9 – OBEDIENCIA, INQUIETUDES O QUEJAS AL CÓDIGO 30
9.1 LÍNEA O CANAL DE COMUNICACIÓN 30
CAPÍTULO 10 – MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 31
10.1 RESPONSABILIDADES 31
10.1.1 DE LOS OBLIGADOS 31
10.1.2 DE LOS FUNCIONARIOS 31
10.1.3 DE LOS CONSEJEROS 32
10.1.4 DE LA ENTIDAD 32
10.1.5 CON EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO 33

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

10.1.6 CON LOS CLIENTES....34
10.1.7 CON LOS EMPLEADOS....34
10.1.8 CON LOS ACCIONISTAS....34
10.1.9 CON LA ENTIDAD....35
CAPÍTULO 11 – SANCIONES....36
CAPÍTULO 12 – LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS....36
12.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA....36
12.2 INFORMACIÓN DE CLIENTES....37
12.3 CLAVES O TARJETAS DE ACCESOS....37
12.4 CONTACTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN....37
12.5 COMUNICADOS ELECTRÓNICOS O EN PAPEL CON EL LOGOTIPO DE LA ENTIDAD....37
12.6 AUTORIDAD LIMITADA....38
12.7 INFORMACIÓN A AUTORIDADES....38
12.8 PARTICIPACIÓN EN OTROS NEGOCIOS....38
CAPÍTULO 13 – COMUNICACIÓN....38
CAPÍTULO 14 – GLOSARIO DE TÉRMINOS....39
CAPÍTULO 15– CONTROL DE CAMBIOS....40
CAPÍTULO 16 –APROBACIÓN....46
CAPÍTULO 17 – ANEXOS....47
17.1 ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO....47
17.2 ANEXO B. ACEPTACIÓN....48

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES

1.1 PRESENTACIÓN

Para Consubanco, S.A. Entidad de Banca Múltiple a quién en adelante y para efectos de este documento se identificará como "la Entidad", considera importante mantener una reputación intacta con la gente, los clientes y socios de negocios, estableciendo un compromiso de honestidad y conducta ética; por lo que nos hemos dado a la tarea de desarrollar un documento que sirva de herramienta para impulsar el comportamiento ético y el desempeño de cada acción desde el punto de vista de la integridad, fortaleciendo nuestros valores institucionales y personales, creando un fuerte sentido de identidad con nuestra Entidad.

Él presente Código de Ética y Conducta, establece reglas claras con el propósito de guiar el comportamiento de la Entidad para el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos. Tiene como propósito establecer mediante un lenguaje claro y preciso, las reglas que deberán regir el comportamiento que se espera de cada uno de los accionistas, consejeros, funcionarios y empleados que laboran en la Entidad, desde la perspectiva de nuestros clientes y la Entidad. Es importante indicar que el presente manual trata de cubrir las situaciones a las que podrán enfrentarse los funcionarios y/o empleados, sirviendo como referencia para dirigirse con una conducta ética adecuada.

Cada uno de nuestros accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados de negocios, debemos comprometernos a preservar la integridad. Es responsabilidad personal de cada uno de nosotros plantear, abordar y solucionar inquietudes, sin importar cuán desafiantes sean las circunstancias. De esta forma estaremos creando el tipo de la Entidad en donde todos queremos trabajar y podremos estar orgullosos de nuestro trabajo.

La lectura, comprensión y consulta del presente manual, permitirá asumir los compromisos en él descritos, con el propósito de que sea útil como una norma de trabajo, orientar sus acciones y tomar decisiones, que nos ayude a servir mejor a nuestros clientes, colaborar como un grupo de trabajo íntegro, así como con la Entidad en general. Si en algún momento o en una situación específica se requiere orientación acude a la Dirección Jurídica y de Cumplimiento o al área de Capital Humano, para que pueda darte más información.

Su aplicación responsable es de carácter general y servirá para enriquecer nuestra cultura, honestidad e identidad organizacional y fortalecer el compromiso de los funcionarios y empleados de la Entidad con la Entidad, en un contexto que promueva el cumplimiento de valores éticos, convirtiendo sus lineamientos en una norma de trabajo y vida que fortalezca, dentro de cada uno, una ética en la que el bien común y el respeto a la normatividad interna, externa y legislación, se encuentren en el centro de nuestros actos.

Atentamente,

Director General

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

1.2 INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética y Conducta, en lo sucesivo "Código", describe la misión, visión y los valores, principios y prácticas que guían la conducta de los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados de negocios. Refleja el objetivo de reforzar los estándares éticos de aplicación en toda la Entidad, así como de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad, el respeto y la equidad.

La Ética es una disciplina que busca determinar la manera en que debemos comportarnos a fin de llevar una vida que contribuya y trascienda. Ser ético significa:

1. Actuar con inteligencia (en contraposición a dejarse llevar por impulsos o emociones), implica que consideremos la mejor manera de lograr nuestros objetivos y también su valor. Nuestro Código es un documento fundamental para quienes integramos la Entidad, así como para nuestros accionistas, consejeros, clientes, inversionistas y proveedores.
2. Tomar en cuenta los intereses de los demás (en contraposición a actuar en forma egoísta), significa entender las necesidades de las diversas áreas de la Entidad; de no promoverlo, se generará un ambiente hostil, un incremento de las emociones típicas de una "persona que no coopera" y que se aleja de los demás, dificultando iniciar o sostener relaciones personales; se aumenta la tendencia a dejarse llevar por los sentimientos y las emociones, en lugar de la razón.

Los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados deberán conocer el presente Código a profundidad desde que inicia su proceso de contratación a fin de incorporarlo a su trabajo diario y cumpliendo cabalmente estas normas durante todo el tiempo que permanezca en el mismo. Adicionalmente, los principios contenidos en el presente manual deberán llevarlos como un compromiso personal y laboral. Cada vez que actuemos de manera consistente con apego a estos lineamientos, reafirmamos los fundamentos de la cultura de la Entidad y contribuimos a mantener su buen nombre, respaldando su imagen y reputación ante los clientes, inversionistas y público en general.

La Entidad reconoce la valiosa intervención de sus funcionarios y empleados con el éxito de sus operaciones por lo que se esforzará en tratarlos justamente y con dignidad.

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código, así como las políticas que apliquen a las actividades y funciones de cada funcionario y empleado, puede derivar en aplicar medidas disciplinarias iniciando con llamadas de atención y dependiendo del grado de gravedad, la terminación inmediata de la relación laboral con la Entidad.

El presente Código no representa ni debe interpretarse como un contrato de trabajo ni una garantía de continuación de la relación laboral.

1.3 OBJETIVO

La globalización y 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 Entidad. 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.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

El Código de Ética y Conducta 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 Entidad (en lo sucesivo y en conjunto, nos referiremos a todos ellos como los colaboradores o colaboradores de la Entidad).

1.4 ALCANCE

El presente Código es de observancia obligatoria para todos los colaboradores o colaboradores de la Entidad, así como para todo el personal adscrito a las áreas administrativas y operativas, incluyendo a las oficinas administrativas ubicadas en el interior de la República Mexicana.

Los titulares de las distintas Direcciones de la Entidad o puesto equivalente son responsables de su difusión entre el personal bajo su cargo y forma parte de los instrumentos permanentes de trabajo de cada área.

1.5 CLIENTES

1. Internos:
   I. Asamblea de Accionistas.
   II. Consejo de Administración.
   III. Consejeros de la Entidad.
   IV. Director General.
   V. Los Directores de la Entidad o puesto equivalente.
   VI. Los empleados de la Entidad.
   VII. Consejeros y expertos independientes de la Entidad.
   VIII. Distribuidores, Comisionistas y Promotores.

2. Externos:
   I. Clientes.
   II. Proveedores.
   III. Autoridades fiscales, legales y entidades regulatorias.

1.6 MARCO LEGAL

I. Ley de instituciones de crédito;
II. Ley para regular las agrupaciones financieras;
III. Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros;
IV. Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros;
V. Ley de transparencia y de fomento a la competencia en el crédito garantizado;
VI. Ley general de títulos y operaciones de crédito;
VII. Ley general de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;
VIII. Disposiciones de carácter general emitidas por la SHCP, CNBV, Banco de México, CONDUSEF e IPAB.
IX. Directrices para la Elaboración de un Código de Ética Asociación de Bancos de México.
X. ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

1.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

1. Consejo de Administración.
2. Comité de Auditoría.
3. Director General.
4. Dirección Jurídica y de Cumplimiento.
5. Área de Capital Humano.

La Entidad entregará un ejemplar del presente Código a todos los obligados, en forma electrónica o impresa, mismo que deberá ser leído por éstos, pudiendo consultarlo en todo momento en la intranet, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido. Asimismo, se harán campañas de difusión de forma periódica con objeto de hacer presente el contenido de este documento.

La Entidad tendrá a disposición de sus clientes actuales y potenciales, así como de sus proveedores relevantes, un ejemplar del presente Código para que puedan conocerlo.

El Código de Ética y Conducta y sus modificaciones deberán presentarse a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a más tardar, a los diez días hábiles posteriores a su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 2 – PRINCIPIOS ÉTICOS

Todas las conclusiones acerca de lo que es correcto o incorrecto hacer, se derivan en principios éticos fundamentales. El objeto de actuar en forma ética es la propia realización de los demás y, en lo concerniente a las operaciones y/o los negocios, hacer posible el logro de niveles más elevados de rendimiento empresarial. Los siguientes son los principios éticos fundamentales que creemos son importantes en la ética empresarial:

22.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1.1 MISIÓN

Ofrecer experiencias sorprendentemente ágiles, que permitan hacer realidad sueños y resolver necesidades de nuestros clientes, creando un vínculo continuo de alto valor para ellos.

2.1.2 VISIÓN

En 2026, somos una institución reconocida por nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y autoridades al maximizar el valor del grupo, apoyados en una cultura de transformación centrada en el cliente.

2.1.3 VALORES

a) **Respeto:** Reconocemos, valoramos y aceptamos las cualidades y diferencias entre todos nuestros colaboradores, sabiendo explotar la individualidad para crear equipos altamente efectivos y ofrecer mejores experiencias a nuestros clientes.

b) **Honestidad:** Manifestamos nuestra honestidad actuando con rectitud, sinceridad y transparencia en todas nuestras acciones, siempre en estricto apego a las normas éticas, sociales y normativas que nos rigen.

c) **Compromiso:** Fomentamos en nuestros colaboradores la capacidad de auto gestionar sus conocimientos y habilidades, para que sean responsables no solo de la acción sino también del resultado, mostrando su competencia y liderazgo.

d) **Colaboración:** Fomentamos en nuestros colaboradores el desarrollo de una visión sistémica que genere esfuerzos coordinados para el éxito colectivo y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

e) **Confiabilidad:** Nos proponemos ser más cercanos a todos nuestros clientes, conociendo sus expectativas y necesidades para satisfacerlas de manera proactiva.

f) **Agilidad:** Somos capaces de acompañar el cambio, ajustar la velocidad si es necesario y adaptarnos a las nuevas necesidades, provocando la transformación del negocio y actuando a pesar de la incertidumbre.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

2.2 CUMPLIMIENTO DE NORMAS, LEYES Y REGLAMENTOS

La Entidad se esfuerza por realizar sus operaciones y negocios, observando y cumpliendo las leyes, normas, políticas y reglamentos aplicables de acuerdo con principios éticos elevados. La Entidad ha asumido el compromiso de cumplir con los códigos aplicables al sector financiero, en los casos que es aplicable a la misma, así como a proteger su reputación en lo que se refiere a integridad, calidad, honradez y contribuir en garantizar su éxito a corto, mediano y largo plazo.

El personal es responsable de entender y dirigir su conducta bajo los requerimientos legales que afecten su trabajo, así como de comunicar este estándar a cualquier funcionario, empleado y/o asociado que esté bajo sus órdenes.

2.3 RESPONSABILIDAD

El personal que colabora en la Entidad deberá poner todo su empeño en operar de modo responsable, esforzándose en dar un uso eficiente a los recursos financieros que opera y administra; se asegurará que los procesos y productos financieros satisfagan las normativas y disposiciones regulatorias y del propio Grupo, así como cumplir los estándares de calidad que se requieren y de esta forma, apegarse a las mejores prácticas en la materia para garantizar la transparencia, claridad y exactitud en sus operaciones.

El personal contratado tiene la responsabilidad de conocer y cumplir con todos los detalles del Código, las veinticuatro horas del día, así como con las políticas y lineamientos. Con lo anterior se protege la reputación de la Entidad porque incluso fuera del trabajo, a los integrantes, se les percibe como un representante de este.

Para la Entidad es importante que se estimule a otros miembros del equipo a cumplir con el presente Código y cooperar para reforzar los intereses de la Entidad.

2.4 RESPETO

En todo momento se procurará la equidad y respeto en las relaciones contractuales, así como en las relaciones laborales y humanas con sus funcionarios y empleados.

2.4.1 RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

El recurso humano es el elemento fundamental y más valioso de la Entidad, por lo cual se valora la diversidad de la fuerza de trabajo aproximándose a esa diversidad de forma incluyente e impulsando una cultura que permita a cada individuo desarrollar todo su potencial. Valoramos la diversidad de opiniones y puntos de vista como factor que enriquece la dinámica de nuestro trabajo.

En la Entidad se ofrece equidad y empatía en el trato a todos y cada uno de los empleados y funcionarios, así como de sus clientes escuchando sus necesidades.

En la Entidad no se aceptará ningún tipo de discriminación por pertenecer a un grupo étnico o estrato social determinado, por creencias, sexo, edad, orientación sexual o capacidades diferentes.

En nuestras relaciones cotidianas de trabajo mostramos respeto y consideración hacia los demás y exigimos lo mismo con reciprocidad.

El acoso y hostigamiento, tanto sexual, moral o psicológico, son prácticas condenadas por la Entidad y están estrictamente prohibidas.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

En relaciones con nuestros proveedores, distribuidores y usuarios promovemos el respeto, honestidad y el trato justo.

Debemos respetar los horarios y acuerdos establecidos por nuestros proveedores, siendo puntuales en nuestras citas programadas o cancelándolas con anticipación en caso de no poder asistir a ellas. Por último, manifestamos nuestro compromiso con nuestros inversionistas, nos basamos en la honestidad y la confianza mutua, garantizando la veracidad, la claridad y la transparencia en la información de nuestras operaciones.

2.5 CREACIÓN DE VALOR EN TODO LO QUE HACEMOS

En la Entidad agregamos valor a los procesos en los que participamos, utilizando de manera responsable los recursos internos para minimizar costos y maximizar resultados.

Hacemos un uso efectivo y eficiente de los recursos bajo nuestra responsabilidad (información, equipo, materiales, muebles, inmuebles y recursos económicos), a fin de maximizar su productividad y prolongar su vida útil. Todas estas herramientas solo se utilizarán para actividades relacionadas con el trabajo y no para fines personales.

Cuando adquirimos recursos (herramientas, insumos, equipos, muebles, entre otros) lo hacemos anteponiendo las políticas internas vigentes, siempre buscando la opción que brinde mejor calidad al mejor precio.

Actuamos buscando la competitividad de la Entidad a largo plazo por lo que nuestras decisiones y actividades deben estar basadas en criterios de rentabilidad y servicio.

Buscamos incrementar el volumen de negocio de la Entidad afianzando nuestro liderazgo como resultado de la mejora continua en todo lo que hacemos y de proporcionar a nuestros usuarios un servicio de mejor calidad.

2.6 SOLIDARIDAD

Tenemos que preocuparnos por promover el bienestar de todos los seres humanos, no sólo el nuestro. En la medida en que lo hagamos aumentaremos nuestra propia realización.

2.7 RACIONALIDAD

En la Entidad siempre nos esforzarnos por actuar con inteligencia.

2.8 HONESTIDAD

Significa transparencia y rectitud en nuestras conductas y en el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros institucionales.

2.9 UNIDAD

Reflejada tanto en el trabajo en equipo, como en asumir en conjunto, las obligaciones y derechos en el actuar.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 3 – LUGAR DE TRABAJO

3.1 PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS

La Entidad deberá cumplir cabalmente con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia laboral, incluyendo aquellas relacionadas con la contratación, promoción, jornada, seguridad social, condiciones de trabajo y derechos colectivos.

Asimismo, deberá procurarse que la contratación, promoción y desarrollo del personal se base en criterios objetivos, tales como la competencia profesional, la experiencia, la formación, el desempeño y la adecuación al perfil del puesto, evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo.

3.2 DIVERSIDAD, NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

La institución debe fomentar un ambiente laboral caracterizado por la diversidad, la inclusión y el respeto a la dignidad humana. Por ello, el código de ética deberá prohibir de forma expresa toda forma de discriminación, intimidación o acoso, incluyendo aquellos basados en 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, opiniones, estado de salud, o cualquier otra condición o característica personal protegida por la ley.

El entorno laboral debe mantenerse libre de conductas inapropiadas, como lenguaje, gestos o actitudes de carácter obsceno, grosero, violento, intimidante, ofensivo o discriminatorio.

Las personas colaboradoras deberán abstenerse de incurrir en actos de exclusión o trato diferenciado injustificado, y promover activamente un ambiente de inclusión, equidad y trato digno, con especial atención a la eliminación de sesgos de género y la prevención de prácticas que perpetúen desigualdades estructurales.

La institución, por su parte, deberá fomentar relaciones laborales basadas en el respeto mutuo, la equidad de trato y el acceso igualitario a oportunidades, prestando particular atención a la protección de personas en situación de vulnerabilidad, como personas adultas mayores, personas con discapacidad, integrantes de pueblos indígenas o comunidades históricamente marginadas.

Se promueve entre los colaboradores, con especial énfasis en la “No Discriminación” para aquellos que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido.

La solidaridad con colaboradores sin distinción por su nivel económico, educativo, lugar de origen, sexo, género, orientación sexual, edad, estado de embarazo o condición de discapacidad o salud, será necesaria para alcanzar la reactivación económica de manera integral. Durante los niveles de alerta máximo, alto y medio, se deberá apoyar a los colaboradores, en su mayoría mujeres, que tienen a su cargo a menores cuyas escuelas están cerradas por la contingencia, o bien que tienen a su cuidado a personas adultas mayores o personas con enfermedades crónicas. La reanudación de actividades en los centros de trabajo deberá darse en un marco de no discriminación y con la estricta aplicación de sus derechos laborales, con independencia de su rama de actividad o sector y condición de vulnerabilidad ante la infección por el SARSCoV-2.

3.3 INTEGRIDAD DE LOS REGISTROS CONTABLES Y FINANCIEROS

Para que la Entidad 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.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

3.4 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El código deberá prever la obligación que tienen todos los colaboradores de la Entidad de proteger cualquier información personal, comercial o industrial de empleados, clientes, proveedores y del propio Grupo 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 Entidad 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.

Cualquier excepción a la política de privacidad y protección de la información, deberá ser prevista expresamente por la ley o mandamiento de autoridad competente y supervisada por el departamento legal de la Entidad.

3.5 COLABORACIÓN CON LAS ÁREAS DE CONTROL, SUPERVISIÓN Y AUTORIDADES

Todos los colaboradores de la Entidad deberán proveer la información que les sea solicitada por áreas de control interno, auditores externos, departamento legal o autoridades competentes por lo que no se deberá retener, alterar, destruir ni omitir información relevante relacionada con alguna violación a la ley, reclamación o litigio, investigación o auditoría interna o externa, investigación o supervisión gubernamental en curso o previsible.

3.6 PRESENCIA EN MEDIOS Y REDES SOCIALES

Los colaboradores designados por la Dirección Ejecutiva de la Entidad serán los únicos autorizados para realizar entrevistas o comunicados para los medios, de manera oficial o extraoficial; así como proporcionar material para publicación o difusión en nombre de la Entidad.

Cualquier colaborador que sea contactado por algún medio de comunicación, deberá referenciar a dicho medio al área o departamento de relaciones públicas. En su caso, el área o departamento de relaciones públicas o comunicación social podrá autorizar de forma previa a algún colaborador para que participe en alguna actividad pública en representación de la Entidad.

Todos los colaboradores deberán abstenerse de usar el nombre, logotipo, marcas o nombres comerciales de la Entidad para fines distintos a los autorizados y relacionados con el trabajo. También al usar las redes sociales deberán abstenerse de actuar como voceros o representantes de la Entidad y no divulgar información de ningún tipo de la Entidad, clientes o proveedores y no usarlas durante el horario laboral.

3.7 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 Entidad por lo que ésta deberá contar con políticas y procedimientos que prevengan dichos conflictos.

En términos generales, ningún colaborador deberá aceptar regalos ni objetos cuyo valor afecte la independencia de la toma de decisiones (incluyendo invitaciones de entretenimiento) por parte de clientes, proveedores u otros, actuales o potenciales a menos que se cuente con autorización por escrito de la Dirección Ejecutiva. En ninguna circunstancia debe aceptarse dinero en efectivo (incluyendo las tarjetas de regalo o vales).

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Si la Entidad lo considera pertinente, podrá determinar 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 Entidad 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 Entidad podrán ofrecer los regalos apropiados o actividades de entretenimiento a los clientes, conforme las políticas aplicables.

La Entidad 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 Entidad 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 Entidad, 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.

3.7.1 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO

Los integrantes de la Entidad deben evitar gestiones individuales o actividades financieras que ocasionen conflicto con los intereses de la Entidad o que influyan o aparenten influir su juicio en el desarrollo de sus responsabilidades como integrantes de la misma. En particular, el personal debe cumplir con los siguientes lineamientos tratándose de regalos, alimentos, entretenimientos y otros beneficios por parte de socios del negocio:

1. El personal nunca deberá sugerir o solicitar regalos, invitaciones a comer, entretenimientos, favores u otros beneficios a personas relacionadas con el negocio.
2. Podrán aceptarse invitaciones a comer por parte de alguna persona relacionada con el negocio, siempre y cuando ésta sea ofrecida voluntariamente, tenga un objetivo legítimo de la Entidad y sea parte integral de la agenda de trabajo. El funcionario y empleado tiene la responsabilidad de informar constantemente a su supervisor la frecuencia y naturaleza de los alimentos y entretenimientos pagados por la persona relacionada con el negocio.
3. Si el personal utiliza a proveedores, distribuidores o clientes, para obtener algún bien o servicio de naturaleza propia, éstos deberán ser pagados a un valor mercado y deberán ser documentados.
4. Se prohíbe la solicitud o aceptación de ayuda financiera personal o de cualquier tipo de parte de un proveedor, distribuidor o cliente, que no provenga de una Entidad financiera en el curso normal de sus negocios.
5. No se permite el patrocinio por parte de un proveedor, distribuidor o cliente de la Entidad para eventos de todo tipo. De la misma manera ningún integrante de la Entidad podrá solicitar o aceptar la participación de proveedores en eventos patrocinados por empleados o el propio Grupo a menos que se cuente con autorización por escrito de la Dirección Ejecutiva.
6. El personal podrá aprovechar los descuentos y demás promociones ofrecidas por los proveedores, distribuidores y clientes de la Entidad, siempre y cuando dichos descuentos estén disponibles para todo el personal de esta.
7. El personal y sus familiares nunca deberán solicitar regalos o aceptar otros beneficios personales de los proveedores, distribuidores o clientes de la Entidad.
8. El personal la Entidad deberá de abstenerse de recibir pagos en efectivo, en cuentas personales o a su nombre o intentar realizar depósitos a nombre de terceras personas con el fin de engañar o defraudar a la Entidad.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

9. Los funcionarios de los dos niveles inferiores al del Director General, no podrán prestar servicios profesionales con Distribuidores autorizados, Socios Comerciales o Consultorías que tengan relación comercial o hayan suscrito contrato de prestación de servicios y/o distribución, con alguna de las empresas del Grupo Consupago, S.A. de C.V.
10. Los funcionarios y empleados que participen en la selección de proveedores, deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de los productos o servicios.
11. 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.
12. En todo momento, los funcionarios o empleados encargados de tomar 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 dudoso giro de negocios.
13. Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece la Entidad a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga.

3.8 COMPETENCIA

1. Queda prohibido a los accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y asociados de la Entidad prestar sus servicios de cualquier tipo en otra organización dando lugar a un conflicto de intereses o a suponer competencia desleal para la Entidad, salvo autorización por escrito del área de Capital Humano.

2. Los funcionarios y empleados no deben recibir beneficios personales indebidos como resultados de sus cargos en la Entidad, ni enriquecerse de otro modo mediante su acceso a información confidencial.

3. El personal de la Entidad tiene estrictamente prohibido revelar cualquier tipo de información relativa a la misma a cualquier competidor o entidad externa, ya sea éste nacional o internacional, inclusive aún sin recibir algún beneficio en especie o económico por proporcionar dicha información. Toda información a revelar deberá de ser autorizada por las instancias facultadas.

3.9 FAMILIARES

Los familiares del funcionario o empleado podrán trabajar en la Entidad siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte en el desempeño de su trabajo, además de que no podrán ser contratados en la misma área. En estos casos, necesariamente, se tendrá que avisar por escrito al área de Capital Humano. Adicionalmente, los familiares por consanguinidad o por afinidad hasta el segundo grado no podrán colaborar en una misma área, ni depender hasta el segundo nivel jerárquico (hacia arriba o hacia abajo) o como staff, de un empleado de la Entidad.

En caso de que se lleve a cabo la contratación de familiares se deberá de informar por escrito al área de Capital Humano para que se evalúe de forma especial el caso.

3.10 ACTIVIDADES EXTERNAS

El personal no podrá participar como miembro del Consejo de Administración de una Entidad con fines lucrativos, sin la autorización previa de la Entidad. Ningún funcionario o empleado podrá participar en actividades de negocios privados que interfieran con los intereses de la Entidad, durante el desempeño de sus obligaciones como parte del equipo de trabajo de ésta última.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

3.11 REPRESENTANDO A LA ENTIDAD

El personal que participe como representante de la Entidad en organizaciones gubernamentales, educativas, cívicas u otras organizaciones no lucrativas deberá obtener la aprobación previa de la instancia facultada correspondiente en la organización y deberá de comunicar dicha condición al área de Capital Humano, a menos que el propio Grupo través de sus representantes autorizados, hubiere asignado la función de participar como representante en cualquier tipo de organización.

Todos los funcionarios y empleados están obligados a denunciar cualquier práctica ilegal o de dudosa honorabilidad que pueda comprometer la integridad de la Entidad, así como apegarse a las políticas y normas internas y a las leyes y reglamentos aplicables en el desarrollo de las actividades.

3.12 ÉTICA EN RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA EMERGENTE Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El uso responsable de las tecnologías emergentes en México implica la adopción de un enfoque estratégico y ético que maximice sus beneficios mientras se mitigan los riesgos para la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este proceso se enmarca en la transformación digital que atraviesa el país y que abarca desde la inteligencia artificial (IA) y el Internet de las Cosas (IoT) hasta el blockchain y las tecnologías de manufactura avanzada.

La Entidad deberá adoptar principios éticos para el desarrollo y uso de tecnologías, tales como equidad, transparencia, trazabilidad y no discriminación algorítmica.

1. La Entidad deberá establecer el compromiso de que las decisiones automatizadas que afecten a personas sean supervisadas por personal humano y puedan ser explicadas de manera clara.
2. La supervisión humana y la aplicabilidad son principios éticos y regulatorios fundamentales para el uso responsable de la inteligencia artificial (IA). Este compromiso garantiza que los sistemas automatizados no tomen decisiones significativas de forma opaca y sin rendición de cuentas, especialmente cuando afectan los derechos o la vida de las personas.
3. Promover el uso responsable de los datos personales, alineado con los principios de legalidad, proporcionalidad y minimización del tratamiento.
4. Se realizará un Compromiso con la supervisión humana, que consiste en:
   a) Intervención humana significativa: Asegurar que un ser humano pueda intervenir en cualquier decisión automatizada que afecte a las personas, especialmente en situaciones de alto riesgo, como la evaluación de créditos, la contratación de personal o los diagnósticos médicos.
   b) Proceso de revisión claro: Establecer un procedimiento accesible para que las personas soliciten una revisión humana de la decisión y un canal para que expresen sus objeciones.
   c) Rol definido del supervisor: El personal humano encargado de la supervisión debe tener la autoridad, la capacitación y la discreción necesarias para anular o modificar la decisión del sistema automatizado, no solo para aprobarla.

5. Asegurar que la incorporación de tecnologías respete la dignidad, los derechos y el trato equitativo de los usuarios del sistema financiero.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 4 – SECTOR ECONÓMICO

4.1 POLÍTICA GENERAL / APORTACIONES DE TIPO POLÍTICO

Está prohibido otorgar por parte de la Entidad, pagos, regalos, préstamos, donativos, concesiones especiales o servicios a cualquier partido, comité político, candidato o poseedor de un cargo político (responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno); éstos serán permitidos solo cuando las leyes lo consideren legal y dentro del presupuesto de operación que la Entidad haya establecido.

4.2 CONDUCTA CON LA SOCIEDAD

a) Compromiso con los derechos humanos

La Entidad debe:

- Rechazar cualquier forma de discriminación, violencia o trato degradante en el entorno laboral o en sus operaciones.
- Promover condiciones de trabajo justas, seguras y equitativas.
- Prevenir impactos adversos sobre los derechos humanos en su cadena de valor o con terceros relacionados.
- Incluir este compromiso como marco ético para todas sus políticas internas y relaciones con clientes, proveedores y sociedad en general.

b) Política de derechos humanos:

La Entidad muestra el compromiso explícito con la promoción, respeto y protección de los derechos humanos, en línea con los estándares internacionales reconocidos que le sean aplicables, considerando la atención y remediación ante posibles impactos negativos.

4.3 ANTI-CORRUPCIÓN

Las actividades de la Entidad 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 Entidad cuenta con una política para la prevención de la corrupción que prohíbe en cualquier circunstancia que algún colaborador prometa o entregue cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja o cosa de valor a funcionarios de gobierno o a cualquier persona, con el objetivo de influir en dicha persona para que tome o se abstenga de tomar alguna medida oficial y así obtener, mantener o influenciar un negocio.

La prohibición incluye también los pagos realizados a través de una tercera persona, por ejemplo, a través de un abogado, consultor, contratista, etc. y aquellos con el objeto de acelerar o garantizar el cumplimiento de una acción gubernamental de rutina, se identifica el documento como Política Anticorrupción.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

4.4 LIBRE COMPETENCIA ECONÓMICA

La Entidad tiene el compromiso con el respeto a la libre competencia y la prohibición de prácticas contrarias a la Ley Federal de Competencia Económica (LFCE). En este sentido, los funcionarios y empleados deberán abstenerse de participar en prácticas monopólicas absolutas o relativas, o en cualquier conducta que, de forma directa o indirecta, tenga por objeto o efecto restringir, dañar o impedir el proceso de libre concurrencia y competencia en los mercados.

De conformidad con lo anterior, considerar:

a) Acuerdos entre competidores: La Entidad tiene la prohibición de participar en prácticas monopólicas absolutas. Estas comprenden todo acuerdo, convenio, coordinación o arreglo, formal o informal, oral o escrito, explícito o implícito, entre agente económicos que tenga por objeto o efecto:

- Fijar, elevar, concertar o manipular precios, comisiones o condiciones comerciales.
- Restringir o limitar la prestación o el lanzamiento de productos y servicios;
- Dividir mercados, territorios, clientelas, canales de distribución o tipos de productos y servicios; o
- Intercambiar información sensible o no pública (por ejemplo, sobre precios, clientes, costos y condiciones de operación) que pudiera considerarse que tenga como objeto o efecto facilitar cualquiera de las conductas señaladas con anterioridad.

Los funcionarios y empleados deberán abstenerse incluso de participar en conversaciones o interacciones que puedan generar la apariencia de una coordinación indebida con competidores, y, en caso de duda sobre la legalidad de algún intercambio, deberán interrumpir la conversación de inmediato y reportarlo al área jurídica o de cumplimiento.

b) Convenios sobre proveedores o clientes: De igual forma, el código de ética debe incluir la prohibición de participar en prácticas monopólicas relativas como el boicot, la exclusión coordinada o la restricción de acceso de proveedores o clientes al mercado. Ningún funcionario o empleado podrá participar en acuerdos —explícitos o implícitos— que tengan por objeto condicionar, limitar o impedir que un proveedor o cliente interactúe con determinados actores del mercado.

c) Comentarios sobre competidores: En el código debe hacerse alusión a una política de mutuo respeto entre competidores. 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 y veraces. 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) Participación en asociaciones y foros del sector:

- La participación de la Entidad de sus funcionarios y empleados en asociaciones empresariales, gremiales, cámaras del sector, foros técnicos y comités interinstitucionales puede ser útil para promover el diálogo, la cooperación y el fortalecimiento del sistema financiero, siempre que tales actividades se realicen con fines legítimos, en estricto cumplimiento de la legislación en materia de competencia económica y con pleno respeto a la autonomía de cada institución participante.

  Estos espacios son válidos para el intercambio de buenas prácticas, avances tecnológicos, cumplimiento normativo, educación financiera, inclusión, sostenibilidad, prevención de delitos financieros y otras

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

materias de interés común, pero no deben utilizarse como medio para coordinar estrategias de mercado, fijar políticas comerciales, acordar precios, repartirse clientes o zonas geográficas, ni intercambiar información sensible o estratégica.

De acuerdo con lo anterior, el código de ética debe establecer que los funcionarios y empleados deberán:

- Evitar cualquier conversación o dinámica que pueda derivar en la coordinación de decisiones comerciales entre competidores.
- Abstenerse de compartir, recibir o solicitar información no pública relacionada con precios, condiciones comerciales, márgenes, costos, estrategias de productos, cartera de clientes u otros elementos que puedan afectar la competencia.
- Consultar al área legal o de cumplimiento de su institución si existiera alguna duda sobre la licitud de las discusiones que se den en estos espacios.
- Recordar que incluso el intercambio de información con fines técnicos o de análisis de mercado puede representar un riesgo legal si no se gestiona adecuadamente.

Adicionalmente, las mismas asociaciones, cámaras o foros deberán contar con agendas claras y reglas de funcionamiento documentadas, y fomentar el respeto a las normas de competencia entre sus miembros. Los representantes de las instituciones bancarias deben conducirse de acuerdo con dichas reglas al momento de participar en las asociaciones, cámaras o foros.

e) Obtención de información sobre competidores: El código debe contener la prohibición a los funcionarios y empleados de intentar obtener secretos industriales o cualquier otra información confidencial de algún competidor. En este sentido, no deberán intentar:

- Convencer por cualquier medio, a personal actual o exempleados de un competidor a revelar información confidencial.
- Contratar servicios para obtener información confidencial o secreta de algún competidor.

4.5 COMERCIO LEAL

La Entidad hace lo posible por promover su negocio de una manera activa, competente y ética en cumplimiento de las leyes aplicables en materia de lucha antimonopolios, competencia y comercio leal en todos los mercados en los que opera, evitando obtener ventajas injustas sobre los clientes, proveedores, distribuidores y competidores.

4.6 PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En interrelación con el Manual de Cumplimiento, en la Entidad reconocemos que el lavado de dinero es un problema de proporciones mundiales con posibles consecuencias devastadoras. El lavado de dinero se define como el proceso mediante el cual se transforman los ingresos ilegales de modo tal que los fondos parecen ser legítimos. Dicha actividad no se limita a operaciones con efectivo.

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

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

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

La Entidad mantiene un total cumplimiento a la regulación nacional en torno a esta actividad y se asegura de reportar en tiempo y forma cualquier operación relevante, inusual o internas preocupantes conforme a la ley. Los funcionarios y empleados están conscientes de los alcances del Artículo 400 Bis del Código Penal Federal, mismo que tipifica el delito de Operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como de los Artículos 2° y 4° de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, además de aplicar el contenido del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC). Todos los empleados y funcionarios estarán encargados de evitar la posibilidad de que la Entidad sea utilizado para el blanqueamiento de capitales.

Asimismo, deberá contemplarse que la Entidad provea capacitación obligatoria al menos una vez al año, para todos los colaboradores, con el objetivo de fortalecer sus capacidades para:

- Identificar señales de alerta y tipologías de operaciones inusuales o sospechosas.
- Conocer y aplicar los procedimientos de reporte establecidos por la normativa vigente.
- Cumplir con las obligaciones de conocimiento del cliente (KYC), incluyendo la verificación de identidad, identificación del beneficiario final, segmentación por riesgo y debida diligencia.
- Aplicar medidas reforzadas en operaciones o perfiles de mayor riesgo, como clientes PEP, uso de activos virtuales o transacciones internacionales.

Estas medidas deberán considerarse como parte del compromiso institucional con la legalidad, la transparencia y la integridad operativa.

4.7 PROMOCIÓN DE ESTÁNDARES ÉTICOS

Los medios principales al alcance de la Entidad para influir en el clima ético son, entre otros:

1. Seleccionar cuidadosamente a todos sus funcionarios, empleados y colaboradores.
2. Comunicar frecuentemente a todos los miembros la importancia de perseverar y fomentar elevados estándares éticos.
3. Dar ejemplos reiterados y congruentes desde la Dirección General.
4. Brindar programas de formación en ética empresarial.

Es importante tener presente que, si bien los medios mencionados anteriormente para inculcar estándares éticos, la forma esencial en que la Entidad, al igual que los individuos, desarrollan un carácter ético es por medio del proceso cotidiano de tomar decisiones éticas.

Las opciones de perseguir un objetivo en lugar de otro, de comportarse de esta forma y no de otra, de respetar ciertas normas morales en lugar de omitirlas, todo ello contribuye a moldear en mayor o menor grado los valores y actitudes que predominen en la Entidad. Por consiguiente, el medio más importante para desarrollar una cultura ética es asegurarnos de que cada una de las decisiones diarias que se toman, es una decisión ética, que toma en cuenta los legítimos intereses de todas las partes involucradas.

Las áreas de Dirección General, Capital Humano y Jurídico y de Cumplimiento, son los encargados de supervisar la forma de aplicar y de dotar al personal de nuevo ingreso, una copia de este Código. Asimismo, se encargarán de establecer sanciones cuando sean necesarias, interpretar, definir y actualizar el Código conforme lo exige la experiencia y las nuevas circunstancias, y suministrar una vía de apelación para los funcionarios y empleados que piensen que la Entidad o algunos de sus funcionarios y empleados violan normas éticas. Por lo anterior, se han establecido sanciones dependiendo de la gravedad del acto que pueden ser desde una llamada de atención hasta el despido.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

4.8 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA CONDUCTA ASG

La Entidad muestra un compromiso explícito con el desarrollo sostenible y la conducta responsable en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), como parte integral de la cultura ética institucional y del impacto que la actividad financiera genera en su entorno.

Se establecen principios y conductas orientadas a:

1. Ambiental (A):

- Promover el respeto, la protección y la conservación del medio ambiente en todas las operaciones institucionales.
- Impulsar la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el consumo responsable de recursos.
- Evaluar y mitigar los impactos ambientales de productos, servicios, inversiones o decisiones corporativas.

2. Social (S):

- Fomentar relaciones responsables con clientes, proveedores, comunidades y personas colaboradoras.
- Promover la inclusión financiera, la equidad de trato, la diversidad y la generación de valor compartido.
- Prevenir impactos negativos sobre los derechos humanos y procurar el bienestar social de los grupos vinculados directa o indirectamente con la operación de la Entidad.

3. Gobernanza (G):

- Impulsar una gestión transparente, ética y con rendición de cuentas
- Fortalecer la integridad institucional mediante estructuras de control, auditoría y cumplimiento.
- Combatir activamente la corrupción, los conflictos de interés y cualquier conducta contraria a la legalidad o los principios éticos.

La incorporación del enfoque ASG en el código de Ética y Conducta permite alinear la actuación institucional con estándares internacionales de sostenibilidad y con las crecientes expectativas sociales hacia el sector financiero, fortaleciendo su legitimidad y responsabilidad corporativa.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 5 – CUMPLIMIENTO

El Consejo de Administración debe asegurarse que las diferentes áreas de dirección de la Entidad 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:

1. Ley de instituciones de crédito;
2. Ley para regular las agrupaciones financieras;
3. Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros;
4. Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros;
5. Ley de transparencia y de fomento a la competencia en el crédito garantizado;
6. Ley general de títulos y operaciones de crédito;
7. Ley general de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;
8. 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.

5.1 IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES ADECUADOS PARA LA VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES PERSONALES

La Entidad 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. Estas verificaciones pueden incluir, conforme a la naturaleza del puesto, la revisión del historial laboral, académico, crediticio, judicial o de cumplimiento normativo, especialmente en posiciones que implican manejo de recursos, acceso a información confidencial, funciones de cumplimiento, auditoría, toma de decisiones estratégicas o representación legal de la Entidad.

Se recomienda que estas medidas:

- Sean proporcionales al nivel de riesgo del puesto, conforme a criterios previamente establecidos por la institución.
- Se apliquen con consentimiento informado del candidato o colaborador, en estricto apego a la normativa de protección de datos personales y derechos laborales.
- Incluyan políticas específicas para prevenir conflictos de interés, como la declaración de relaciones personales o familiares con integrantes del equipo de selección o del área donde se pretende ocupar un cargo.
- Incorporen criterios de no discriminación, garantizando que los resultados se interpreten con objetividad, razonabilidad y respeto a los derechos humanos.
- Establezcan procedimientos para la revisión periódica o actualizaciones de antecedentes en puestos de riesgo continuo.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 6 – REGISTROS E INFORMES

6.1 GENERAL

La Entidad aplica los más altos estándares en lo que se refiere al registro de información. Todos los estados financieros, libros, registros y cuentas de la misma (en forma electrónica o impreso) deberán reflejar operaciones y acontecimientos con precisión y cumplir tanto los requisitos legales como las normas de información internas y externas. La expedición de informes falsos dentro de la Entidad a organizaciones o personas ajenas al negocio está estrictamente prohibida y serán penalizados.

La Entidad tiene el estricto deber de:

1. Tener los registros exactos, rigurosos y claros de todas las operaciones relativas a sus actividades.
2. Entregar a las personas que tienen derecho, los informes precisos, rigurosos y exactos sobre el estado de las diversas áreas de la Entidad, tanto en el plano financiero como en el aspecto operativo, legal y tecnológico.
3. Otorgar a los clientes o autoridades, la información pertinente, honesta y fiable sobre los productos y servicios disponibles en la Entidad, así como sobre las modalidades y condiciones que se aplican en su operación.
4. La Entidad se compromete a entregar información completa, fiel y precisa, en todos los informes y documentos que deba presentar de conformidad con la legislación vigente ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cualquier autoridad competente y todas aquellas dependencias con la que tenga un contacto directo y exista fundamento legal y/o interno para hacerlo.

6.2 PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA ENTIDAD Y OTROS

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

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 de la Entidad.

La Entidad 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 Entidad.

6.3 CONFIDENCIALIDAD Y DERECHO A LA INTIMIDAD

La información es uno de los activos corporativos más valiosos de la Entidad y su divulgación adecuada y eficaz resulta esencial para su éxito.

La información confidencial (información no pública acerca de la Entidad y sus productos) deberá conservarse en estricto secreto durante y después de su período laboral. El personal deberá seguir y aplicar al pie de la letra los lineamientos de la Entidad para uso, acceso y seguridad de software, información tecnológica, correo electrónico, internet, intranet, redes internas, externas y correo de voz. Ésta se encuentra sujeta a derechos de propiedad, y tal confidencialidad debe mantenerse, excepto en el caso de que su divulgación sea autorizada por de la Entidad o se exija en disposiciones, circulares, leyes o reglamentos.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Estas normas se aplican específicamente a la propiedad intelectual como los secretos comerciales, patentes, marcas y derechos de autor, así como los planes de negocio, marketing y servicios, las bases de datos, registros, información sobre salarios o cualquier dato e informe financiero no publicado.

Es política de la Entidad que toda la información personal sobre funcionarios y empleados, proveedores, distribuidores, clientes, usuarios, sea utilizada diligentemente y tratada con confidencialidad, respetando totalmente el derecho a la intimidad.

6.4 CONTROL INTERNO DE SISTEMAS, REPORTES Y REGISTROS

Es política de la Entidad mantener controles internos efectivos que aseguren cumplir con todos los requisitos legales y corporativos para proteger y prever el mal uso de los activos y asegurar la correcta autorización de las transacciones, operaciones y otras actividades corporativas.

De la Entidad prepara reportes internos y externos que cumplen con todos los requisitos relevantes de negocios, así como reportes regulatorios, incluyendo estados financieros que representen verazmente la situación financiera de la misma. Estos estándares requieren que el personal lleve y mantenga operaciones, registros internos precisos y completos de todas las actividades de negocio de la Entidad y disponga de la autorización y documentación adecuada de las operaciones y compromisos con los socios del negocio.

En particular, se requiere que el personal reporte sus gastos de viaje y viáticos de manera exacta y oportuna, debiendo presentar los gastos reales y efectivamente efectuados.

Todos los registros y archivos son propiedad exclusiva de la Entidad y deberán ser creados y conservados de manera consistente con las políticas y procedimientos correspondientes.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 7 – CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO

En la Entidad promovemos el mantenimiento de un ambiente laboral sano y seguro propicio para el desarrollo personal y profesional. Asumimos un compromiso personal para asegurar la calidad de la atención que brindamos a nuestros usuarios, así como la calidad de los servicios que otorgamos.

Mediante nuestro comportamiento personal buscamos reafirmar ante nuestros usuarios una reputación de la Entidad, honesta, seria y confiable.

Todos los funcionarios y empleados que ocupen posiciones de liderazgo tienen el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo satisfactorio, de respeto, confianza y sencillez, en donde se promueva el aprendizaje con libertad para actuar, opinar y decidir en su área de responsabilidad. A su vez rechazamos y sancionamos el uso de castigos corporales, coerción mental y abusos verbales por parte de cualquier funcionario en posición de liderazgo.

Fomentamos siempre la comunicación franca, abierta, oportuna y la mejor atención con nuestros proveedores, a fin de construir relaciones sanas y productivas.

7.1 LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS

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

El alcohol y las drogas no se compaginan con un ambiente de trabajo seguro y productivo, a excepción de un consumo moderado de bebidas alcohólicas, solo durante eventos de entretenimiento promovidos por la Entidad.

Los funcionarios y empleados tienen estrictamente prohibido consumir alcohol y usar, poseer o distribuir drogas ilegales dentro y fuera de las instalaciones de la Entidad. No se considera ético comerciar o recomendar productos que puedan afectar la salud de un funcionario o empleado.

7.2 INTEGRIDAD

Realizamos nuestras prácticas con apego a la ley, honestidad y transparencia. La Entidad está comprometido a trabajar con empresas socialmente responsables que cumplan con todas las leyes y regulaciones locales y que apliquen altos estándares éticos de comportamiento y traten a sus empleados de forma justa, con dignidad y respeto.

Los funcionarios y empleados deben desempeñarse con los más altos estándares éticos dentro de sus actividades. Por ello, no debemos aceptar o dar ningún tipo de dádiva o cortesía que comprometa nuestro juicio, pudiera influenciar de forma inapropiada a terceros, comprometa el potencial de la Entidad para tener éxito o se refleje negativamente en la misma.

Ningún funcionario o empleado podrá por sí solo o por terceros, tomar dinero como préstamo de proveedores, usuarios o de otros miembros de la Entidad o inclusive, intentar auto-prestarse bajo los mecanismos con los que opera la Entidad.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

7.3 RELACIONES PERSONALES

Los funcionarios y empleados deberán comunicar al Director de Capital Humano y Director Jurídico y de Cumplimiento, por escrito las relaciones personales que surjan entre los colaboradores de la Entidad, con el fin de prevenir eventuales riesgos de independencia y/o conflictos de interés y evitar situaciones que por vínculos familiares o derivados de las relaciones personales puedan dar lugar a conflictos de interés de acuerdo con las políticas de la Entidad.

7.4 CONDUCTAS OBSERVABLES APLICABLES A FRAUDES

El objetivo de hacer conocimiento estos ordenamientos normativos y sus consecuencias es para que todos y cada uno de los colaboradores de la Entidad sepan la existencia de conductas que son tendientes a delitos y que el hecho de realizarlas o actualizarlas producen consecuencias legales irreversibles. El espíritu de estas leyes es salvaguardar los derechos de los sujetos pasivos, es decir de los usuarios, de la institución y contar con un sano sistema financiero. Es por esto que se desglosan los siguientes ordenamientos.

De acuerdo con el Código Penal Federal, existen conductas punibles que, si se actualizan, producen consecuencias jurídicas, en este apartado se dan a conocer estas conductas y sus consecuencias.

A. FRAUDE:

De acuerdo al **artículo 386**, comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

El delito de fraude se castigará con las penas siguientes:

I.- Con prisión de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de diez veces el salario;

II.- Con Prisión de 6 meses a 3 años y multa de 10 a 100 veces el salario, cuando el valor de lo defraudado excediera de 10, pero no de 500 veces el salario

III.- Con prisión de tres a doce años y multa hasta de ciento veinte veces el salario, si el valor de lo defraudado fuere mayor de quinientas veces el salario.

Por otro lado, con relación al **artículo 387** de este mismo ordenamiento, se impondrán las mismas penas cuando: VIII.- Al que valiéndose de la ignorancia o de las malas condiciones económicas de una persona, obtenga de ésta ventajas usuarias por medio de contratos o convenios en los cuales se estipulen réditos o lucros superiores a los usuales en el mercado.

X.- Al que simulare un contrato, un acto o escrito judicial, con perjuicio de otro o para obtener cualquier beneficio indebido.

XIV.- Al que venda o traspase una negociación sin autorización de los acreedores de ella, o sin que el nuevo adquirente se comprometa a responder de los créditos, siempre que estos últimos resulten insolutos. Cuando la enajenación sea hecha por una persona moral, serán penalmente responsables los que autoricen aquella y los dirigentes, administradores o mandatarios que la efectúen;

XXI.- Al que libre un cheque contra una cuenta bancaria, que sea rechazado por la institución o sociedad nacional de crédito correspondiente, en los términos de la legislación aplicable, por no tener el librador cuenta en la institución o sociedad respectiva o por carecer éste de fondos suficientes para el pago. La certificación relativa a la inexistencia de la cuenta o a la falta de fondos suficientes para el pago, deberá realizarse exclusivamente por personal específicamente autorizado para tal efecto por la institución o sociedad nacional de crédito de que se trate. No se procederá contra el agente cuando el libramiento no hubiese tenido como fin el procurarse ilícitamente una cosa u obtener un lucro indebido.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

B. ABUSO DE CONFIANZA:

Si una persona indebidamente se apropia o dispone para sí misma (o en beneficio de otro), de una cosa, la cual previamente recibió solo en términos de poseerla (es decir, usarla de manera transitoria y no en términos de propietario o dueño.

De acuerdo al **artículo 382**.- Al que, con perjuicio de alguien, disponga para sí o para otro, de cualquier cosa ajena mueble, de la que se le haya transmitido la tenencia y no el dominio, se le sancionará con prisión hasta de 1 año y multa hasta de 100 veces el salario, cuando el monto del abuso no exceda de 200 veces el salario.

Si excede de esta cantidad, pero no de 2000, la prisión será de 1 a 6 años y la multa de 100 hasta 180 veces el salario.

Si el monto es mayor de 2,000 veces el salario la prisión será de 6 a 12 años y la multa de 120 veces el salario.

C. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTO:

Es el delito que comete aquel que altera la autenticidad de un documento o que estampa en éste una firma falsa con intención de hacerlo pasar por original o atentico.

El delito de falsificación se comente por alguno de los siguientes medios:

Documentos Públicos son aquellos que se expiden por una autoridad pública en el ejercicio legal de sus funciones o por fedatario público autorizado por el Estado para emitirlo con tal calidad.

Documento Privado, son lo que emite una persona física o moral en sus relaciones particulares.

Por lo que de acuerdo con el artículo 243 El delito de falsificación se castigará, tratándose de documentos públicos, con prisión de cuatro a ocho años y de doscientos a trescientos sesenta días multa. En el caso de documentos privados, con prisión de seis meses a cinco años y de ciento ochenta a trescientos sesenta días multa.

Artículo 244.- El delito de falsificación de documentos se comete por alguno de los medios siguientes:

I.- Poniendo una firma o rúbrica falsa, aunque sea imaginaria, o alterando una verdadera;

II.- Aprovechando indebidamente una firma o rúbrica en blanco ajena, extendiendo una obligación, liberación o cualquier otro documento que pueda comprometer los bienes, la honra, la persona o la reputación de otro, o causar un perjuicio a la sociedad, al Estado o a un tercero;

III.- Alterando el contexto de un documento verdadero, después de concluido y firmado, si esto cambiare su sentido sobre alguna circunstancia o punto substancial, ya se haga añadiendo, enmendando o borrando, en todo o en parte, una o más palabras o cláusulas, o ya variando la puntuación;

IV.- Variando la fecha o cualquiera otra circunstancia relativa al tiempo de la ejecución del acto que se exprese en el documento;

V.- Atribuyéndose el que extiende el documento, o atribuyendo a la persona en cuyo nombre lo hace: un nombre o una investidura, calidad o circunstancia que no tenga y que sea necesaria para la validez del acto;

VI.- Redactando un documento en términos que cambien la convención celebrada en otra diversa en que varíen la declaración o disposición del otorgante, las obligaciones que se propuso contraer, o los derechos que debió adquirir;

VII.- Añadiendo o alterando cláusulas o declaraciones, o asentando como ciertos hechos falsos, o como confesados los que no lo están, si el documento en que se asientan se extendiere para hacerlos constar y como prueba de ellos.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

D. EXTORSIÓN:

Artículo 390.- Al que sin derecho obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro o causando a alguien un perjuicio patrimonial, se le aplicarán de dos a ocho años de prisión y de cuarenta a ciento sesenta días multa.

En nuestro sistema penal, la extorsión es un delito contra el patrimonio y la propiedad cometido por quien, con ánimo de lucro y empleando, normalmente, fuerza obliga a otro sin derecho, a hacer o dejar de hacer algo para obtener un lucro indebido.

Por otro lado, contamos en nuestra legislación con la Ley de Instituciones de Crédito, la cual contempla en su Capítulo IV los delitos en materia bancaria, en este apartado nos permitimos exponer algunos relevantes que pueden encuadrarse a situaciones de fraude de forma enunciativa más no limitativa.

Artículo 112 Bis.- Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, respecto de tarjetas de crédito, de débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por instituciones de crédito del país o del extranjero:

I. Produzca, fabrique, reproduzca, introduzca al país, imprima, enajene, aun gratuitamente, comercie o altere, cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;
II. Adquiera, posea, detente, utilice o distribuya cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo; III. Obtenga, comercialice o use la información sobre clientes, cuentas u operaciones de las instituciones de crédito emisoras de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;
III. Altere, copie o reproduzca la banda magnética o el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología, de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo;
IV. Sustraiga, copie o reproduzca información contenida en alguno de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo, o
V. Posea, adquiera, utilice o comercialice equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para sustraer, copiar o reproducir información contenida en alguno de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

Artículo 112 Quáter.- Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello:

I. Acceda a los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada, o
II. Altere o modifique el mecanismo de funcionamiento de los equipos o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para la disposición de efectivo de los usuarios del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

Artículo 112 Séptimus.- Se sancionará con prisión de tres a nueve años y multa de treinta mil a trescientas mil Unidades de Medida y Actualización, a quien utilice u obtenga, por sí o a través de interpósita persona, cualquier servicio o producto financiero proporcionado por alguno de los sujetos a que se refiere el artículo 3 de esta Ley o por una autoridad financiera o alguna de sus áreas, bajo una identidad falsa o suplantada.

Las mismas penas se impondrán a quién para realizar alguna de las conductas a que se refiere el párrafo anterior, otorgue su consentimiento para llevar a cabo la suplantación de identidad.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 8 – PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

La Entidad representa un corporativo dedicado a proteger el medio ambiente para las generaciones presentes y futuras, y a cumplir con todas las leyes aplicables y la reglamentación relacionada con la ecología.

Por lo anterior, se estimula a actividades de apoyo en este rubro, así como la participación activa de su personal para tratar de obtener tecnologías y nuevos productos que promuevan la conservación de los recursos, faciliten el reciclaje, elimine la contaminación y preserven el entorno natural.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 9 – OBEDIENCIA, INQUIETUDES O QUEJAS AL CÓDIGO

9.1 LÍNEA O CANAL DE COMUNICACIÓN

Si un funcionario o empleado tiene inquietudes o quejas sobre el contenido del presente Código, incluyendo posibles infracciones de éste, deberá comunicarlas de inmediato a la Dirección Jurídica y de Cumplimiento para su resolución. Esto puede ser de forma anónima, confidencial o personal. Si la resolución no es satisfactoria para el empleado o si considerase que no fuera apropiada deberá remitirla al área de Capital Humano.

Asimismo, se garantiza al funcionario o empleado 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.

Los asuntos relevantes de incumplimiento al Código de Ética y Conducta deberán de ser informadas al Comité de Auditoría, a la Dirección General y en su caso al Consejo de Administración, y deberán presentar el seguimiento de los asuntos de acuerdo al ANEXO C. SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS.

Adicionalmente se cuenta con una línea de reporte (buzón de voz) en el teléfono **(55) 50813307**, en la Ciudad de México, disponible a cualquier hora del día al cual se podrá llamar desde cualquier teléfono; también existen los correos electrónicos consejeroscsp@consubanco.com que recibirán tus denuncias con estricta confidencialidad.

Se entenderá que cualquier práctica que represente una violación o incumplimiento a Leyes, Normas y políticas deberá ser reportada a la línea de reporte, como, por ejemplo:

1. Acceso indebido a registros, sistemas o transacciones.
2. Creación de registros falsos.
3. Transacciones indebidas.
4. Fraude.
5. Lavado de dinero.
6. Uso indebido yo divulgación de información confidencial.
7. Daño o uso inadecuado de tecnología.
8. Uso inadecuado de los activos de la Entidad.
9. Acoso sexual, discriminación y hostigamiento.
10. Sobornos.
11. Incumplimiento al Código de Vestimenta.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 10 – MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

10.1 RESPONSABILIDADES

10.1.1 DE LOS OBLIGADOS

1. Leer y acatar el contenido del presente documento, así como de cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver a Capital Humano la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en el presente Código.
2. Aplicar los mayores estándares éticos en nuestro trabajo y actuar siempre dentro del marco legal y de la Entidad que rigen nuestra actividad, así como de respetar y hacer respetar las políticas y procedimientos internos.
3. Reportar en la línea de reporte cualquier transacción o evento, real o potencial, que transgreda o pueda transgredir las presentes disposiciones.
4. Cumplir con los requerimientos establecidos por las autoridades para el desempeño de sus funciones.
5. Vigilar el estricto cumplimiento de las disposiciones aplicables y de la regulación interna.
6. Conducirse de manera cortes en el trato hacia los clientes, proveedores, autoridades y en general con el público, así como la relación entre compañeros de trabajo independientemente del nivel jerárquico dentro de la Entidad.
7. Conocer y aplicar las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita (prevención de lavado de dinero), los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la Entidad imparta al efecto.

10.1.2 DE LOS FUNCIONARIOS

1. Son aquellos a los que se les confía activos y poderes de decisión, pero no para que los usen en beneficio personal, sino en el entendimiento de que por medio de ellos beneficiarán los intereses de la Entidad. Los conflictos de interés existen siempre que un funcionario esté ubicado en una posición en la cual tiene que tomar una decisión que afectará tanto sus intereses personales como de la Entidad. El deber ético de un funcionario en tales situaciones es centrarse en la promoción de los intereses de la Entidad. Además de ello, siempre que sea considerable el conflicto de intereses, el funcionario tiene la responsabilidad de evitar ponerse en esa posición de conflicto, y solo por importantes razones de contrapeso (en beneficio de la Entidad) anularán esa responsabilidad. Cuando no sea factible evitar hallarse en tal posición, el deber ético del funcionario es revelar su interés y abstenerse de tomar parte en las decisiones. Se genera una situación específica de conflicto de intereses cuando terceras partes que sostienen relaciones de negocios con la Entidad y cuyos intereses se ven afectados por las decisiones de los funcionarios, ofrecen a ese funcionario regalos o favores especiales. Siempre que esos regalos sean más que los presentes o los pequeños favores que normalmente se acostumbran (por ejemplo, en la época de fin de año), aceptarlos pone al funcionario en una posición de conflicto de intereses que debe evitarse.
2. El tráfico de información confidencial es inmoral, porque perjudica tanto a los accionistas como a la Entidad, y obstaculiza el funcionamiento eficiente del mercado. Los funcionarios deben honestidad a la Entidad por lo que evitarán en toda medida las transacciones en beneficio propio o ajeno, abusando de información confidencial.
3. El deber del secreto profesional, el cual aplica solo a los conocimientos especiales, las fórmulas y la pericia que desarrolla la Entidad y que le permite efectuar sus labores. En relación con el know- how (saber - como), hay la obligación moral de no usar externamente los conocimientos adquiridos durante

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

su estancia en la Entidad, solo en relación con el conocimiento que constituye "información de propiedad", pero no en relación con los conocimientos generales de la profesión.

4. Los funcionarios tendrán deberes de diligencia, la cual está íntimamente ligada con la responsabilidad. Dado que hoy en día, el mundo de los negocios es en todos lados altamente dinámico y competitivo, los funcionarios de la Entidad deben estar siempre involucrados en un proceso de aprendizaje continuo. Por otro lado, no se debe perder de vista el deber de la obediencia, y el de la lealtad profesional. De la misma manera, son responsables de darle la mejor solución a los conflictos que existan entre las exigencias de la familia y las del trabajo, de entender los intereses de su familia y de fomentar la unidad de ésta, ya que la vida familiar juega un papel muy importante para la realización personal.

10.1.3 DE LOS CONSEJEROS

1. Ajustarse a la verdad, en todo lo relacionado con la información que proporcionen a la Entidad sobre las características de los productos y servicios que asesoran, sin ocultar, en su caso, los riesgos, comisiones y otros costos inherentes a la operación.
2. Asegurar que las decisiones estratégicas sean tomadas de manera objetiva en beneficio de la Entidad cuidando en todo momento los intereses de los accionistas y de todas las partes interesadas.
3. Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por la Entidad a personas ajenas al mismo y de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen de la Entidad.
4. Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas de la Entidad, a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los de la Entidad.
5. Abstenerse de hacer uso de los bienes de la Entidad para fines personales, de sus familiares o de terceros.
6. Abstenerse de votar y participar en asuntos que generen conflictos de interés, tales como la aprobación de créditos o adquisición de activos en Instituciones de sus parientes o relacionados.
7. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por la Entidad, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca.
8. Velar por los intereses de la Entidad y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
9. Informar oportunamente al Consejo de Administración de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar al Grupo o impedir a sus empleados o funcionarios cumplir con sus funciones o actividades.
10. Denunciar ante el Consejo de Administración las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de la Entidad, en que incurran las personas que prestan sus servicios a éste.
11. Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.

10.1.4 DE LA ENTIDAD

Entre las principales responsabilidades de la Entidad, se pueden mencionar las siguientes:

1. Cumplir con sus responsabilidades primarias de no perjudicar a nadie intencionalmente y de no llevar a cabo actividades que provoquen efectos colaterales no deseables.
2. Cumplir las leyes, políticas y procedimientos a los que está sujeta.
3. No engañar.
4. Actuar con profesionalismo e integridad en sus actos ante la Entidad, sus clientes y empleados.
5. Celebrar contratos equitativos y ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que emanen de ellos, sobre todo las obligaciones para con los clientes, consumidores, acreedores, proveedores, funcionarios y empleados.
6. Minimizar los efectos colaterales.
7. Bajo el supuesto de que se generan utilidades, existen otras responsabilidades que ha de cumplir:

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

i. Hacer participar a los empleados y a los accionistas en la prosperidad que han contribuido a generar.
ii. Expandir y/o mejorar las operaciones de la Entidad, contribuyendo con ello a la creación de empleos, a la satisfacción de las necesidades y a la creación de riqueza en la comunidad.
iii. Dedicar recursos para sostener y fortalecer las tradiciones especiales de servicio al bien común de la Entidad, propias de la Entidad.

8. Proporcionar a sus clientes toda la información que esté disponible, ya sea a través de la publicidad o de los medios que estén a su alcance, para la toma de decisiones.
9. Asegurar, en su caso, que sus clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren, así como sus consecuencias y sanciones.
10. Capacitar a todo el personal, a fin de que éste pueda cumplir con las obligaciones a su cargo.
11. Contar con los mecanismos y procedimientos que aseguren la transparencia de las actividades que cumplan con la normatividad aplicable.

10.1.5 CON EL MERCADO DE CRÉDITO AL CONSUMO

1. Deberá actuar de una manera correcta y con apego a la Ley, de tal manera que no realice o ejecute instrucciones contrarias a dicha Ley, la moral y las buenas costumbres. Deberá establecer los mecanismos idóneos para supervisar sus actividades, a través de los estatutos sociales y manuales.
2. La Entidad es y deberá ser ejemplo de honradez en el mercado y en la Entidad. En relación con su actuación con el mercado, la Entidad respetará los siguientes principios:
   i. Veracidad: La actuación de la Entidad estará encaminada a actuar siempre con la verdad, de tal forma que, no se alteren los precios, no se interfiera en la oferta y la demanda a través de engaños o malos manejos y no se propicie o generen elementos que alteren algunos de los puntos anteriores.
   ii. Honradez: la Entidad buscará inculcar en sus funcionarios y empleados esta virtud, a fin de evitar que éstos reciban regalos o sobornos de los clientes, de otros participantes o de autoridades para obtener un lucro indebido o ilícito, o que simplemente interfieran en el desempeño leal y objetivo de sus actos.

   Por lo tanto, los funcionarios y empleados tendrán prohibido, por sí mismos o a través de otra persona, falsificar, esconder o disimular cualquier hecho; hacer cualquier declaración o representación falsa o utilizar cualquier documento con conocimiento de que éste contiene información falsa o irregular; así como participar directa o indirectamente en operaciones con recursos de procedencia ilícita.

3. Información: la Entidad en su actuación en el mercado, y ante la Entidad, procurará que la información que deba transmitirse al mercado se haga en forma clara, completa y oportuna, en los términos y condiciones que las autoridades y participantes establezcan en sus disposiciones de carácter general.

   Asimismo, toda información que posea será tratada con la más absoluta confidencialidad, en términos de la legislación vigente.

4. La Entidad cumplirá en todo momento con lo pactado con sus clientes, o lo obligado con ellos, con las autoridades o con los participantes.
5. La Entidad a través de sus funcionarios o empleados, no podrá en ninguna forma, beneficiarse directa o indirectamente de la información que posea.
6. La Entidad no podrá faltar a la verdad, a la honradez, a la confidencialidad a fin de obtener un beneficio indebido o de atraer a clientes, sino que, procurará que en el mercado exista una competencia leal y legal.
7. La Entidad en todo momento fomentará entre sus funcionarios y empleados, el cumplimiento de todas las normas, ya sean emanadas de una autoridad o de un organismo regulatorio.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

10.1.6 CON LOS CLIENTES

1. El requisito principal para que la relación entre una Entidad y sus clientes sea ética, es basarse en la verdad y en una verdadera actitud de servicio y cooperación.
2. La Entidad ha de ofrecer productos cuya seguridad corresponda a las expectativas comunes de los clientes o les advierta con claridad que la seguridad ha tenido que reducirse, a fin de lograr otros objetivos valiosos.
3. La publicidad realizada debe ser clara, de tal manera que no confunda, además de estar apegada a las políticas internas, así como a las disposiciones oficiales vigentes.

10.1.7 CON LOS EMPLEADOS

Para el éxito de toda Entidad, es necesario contar con funcionarios y empleados comprometidos, capacitados y leales, así, la Entidad buscará a fin de actuar éticamente con sus empleados:

1. Serán seleccionados con base en la combinación de los siguientes criterios:
   i. Experiencia
   ii. Capacidad
   iii. Formación académica
   iv. Solvencia moral
2. Teniendo como objetivo el garantizar el óptimo desempeño de las funciones que se les encomiende.
3. El respeto y la atención debidos a los compañeros de trabajo.
4. Diseñar el trabajo de tal forma que involucre tanto como sea posible, las facultades más elevadas de los colaboradores.
5. Colaborar a que los funcionarios y empleados se desarrollen como seres humanos, y contribuyan significativamente al bienestar de los clientes de la Entidad.
6. Coadyuvar en la armonía en el trabajo entre los funcionarios y empleados y fomentar una relación de concordia.
7. La Entidad procurará tratar en igualdad de condiciones a sus funcionarios y empleados, reconociendo por lo tanto las diferencias que por la edad, sexo, raza, pudieran llegar a existir.
8. La Entidad promoverá y difundirá entre los funcionarios y empleados, el conocimiento del marco normativo compuesto por las leyes, reglamentos, circulares y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas de este Código.
9. En iguales criterios se sustentarán las políticas de promoción y otorgamiento de beneficios o prestaciones.
10. Deberá mantenerse actualizado al personal, particularmente al que esté involucrado o participe de alguna forma en actividades relativas a la identificación de riesgos financiero y operativo, mercado de dinero o mercado cambiario y riesgo de liquidez.
11. La Entidad elaborará los manuales que expliquen las características del producto que ofrece a sus clientes, los mantendrá oportunamente actualizados y los dará a conocer a sus funcionarios y empleados.

10.1.8 CON LOS ACCIONISTAS

1. La Entidad tiene la responsabilidad de maximizar el valor de la inversión de sus accionistas.
2. Proporcionar a sus accionistas beneficios proporcionales al nivel de riesgo que corren.
3. Asegurar una administración eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros.
4. Brindar información necesaria para que los accionistas ejerzan el derecho al control último que les confiere la Ley.
5. No difundir información mal intencionada acerca de los competidores.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

10.1.9 CON LA ENTIDAD

1. Evitar al máximo la corrupción, ya que esto desalienta el esfuerzo honesto y desalienta la iniciativa empresarial. Conforme ésta se extienda, quienes ocupan posiciones de responsabilidad pierden la capacidad para implementar políticas.
2. Nunca inducir a una persona a que tome una decisión incorrecta.
3. Nunca se debe intentar obtener algo en violación del derecho de otros.
4. Uno debe hacer lo posible para no cooperar a que la corrupción se extienda.
5. Resistirse a la extorsión.
6. La Entidad tiene la responsabilidad de cooperar en la solución de los problemas de las comunidades donde opera.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 11 – SANCIONES

Las violaciones al presente Código o a cualquier otra política, lineamiento o procedimiento, pueden resultar en una acción disciplinaria que podría llegar hasta el despido o procedimientos legales.

Todos los directivos y gerentes de la Entidad son responsables de asegurar que los empleados conozcan este Código y se apeguen a los lineamientos en él plasmados.

La falta de cumplimiento de esta responsabilidad puede hacer acreedor a los directores y gerentes de área a acciones disciplinarias o consecuencias legales.

Para la imposición de sanciones y penas convencionales se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando dicha gravedad de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio, seriedad e imagen de la Entidad escuchando previamente al interesado.

De acuerdo con la gravedad de la falta, la sanción podrá consistir en:
1. Amonestación verbal.
2. Acta Administrativa
3. Suspensión Temporal.
4. Despido.
5. Denuncia ante las autoridades competentes.

En cualquier caso, la sanción impuesta a un funcionario o empleado formará parte de su expediente laboral.

CAPÍTULO 12 – LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

El prestigio y reputación de la Entidad aumentará con base en el cuidado y diligencia en el manejo de la información confidencial.

12.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

1. Se considera información privilegiada a aquella información a la que tienen acceso los obligados de la Entidad con respecto a la misma Entidad, clientes, prospectos y proveedores, se considerará confidencial a menos que se compruebe fidedigna y documentalmente que era del dominio público antes de que fuera revelada.
2. Los obligados serán individualmente responsables del mal manejo o uso de información confidencial, lo que puede resultar en acciones de carácter civil o penal.
3. Los obligados tendrán la responsabilidad de actuar dentro de los controles y medidas necesarias para prevenir el mal uso de la información catalogada como confidencial. La finalidad de estos procedimientos es evitar que la información que no es del dominio público sea revelada y ofrezca la ocasión de afectar a terceros.
4. De forma enunciativa más no limitativa y de manera ejemplificativa a continuación se citan las siguientes actividades que involucran el manejo de Información confidencial:
    i. Planeación estratégica.
    ii. Proyectos Institucionales.
    iii. Comités Institucionales.
    iv. Consulta y mantenimiento del Buró de Crédito.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

v. Información de clientes.
vi. Adquisiciones Corporativas, etcétera.

12.2 INFORMACIÓN DE CLIENTES

En ninguna circunstancia o motivo, los empleados y funcionarios de la Entidad podrán:

1. Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente, sus representantes legales o quién tenga facultades para intervenir en ellas y que se encuentre debidamente acreditado ante la Entidad.
2. Esta prohibición no aplicará a la información que se proporcione a la autoridad competente, en virtud de providencia dictada en juicio y a la Autoridad Hacendaria federal por conducto de la CNBV, ni a la información estadística que se le proporciona a ella, u organismos similares.

12.3 CLAVES O TARJETAS DE ACCESOS

Todos los funcionarios y empleados de la Entidad son responsables del cuidado, manejo y buen uso de las claves o tarjetas asignadas como usuarios de los sistemas para el desempeño de sus actividades. El uso de estas es personal e intransferible.

12.4 CONTACTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Únicamente podrá establecer contacto con los medios de comunicación el Director General y, en su caso, el obligado u obligados que éste autorice expresamente para tales efectos.
2. Cuando un funcionario reciba una llamada solicitando algún tipo de información, específica o general, éste deberá indicar que no se encuentra autorizado para proporcionarla. En caso de que la llamada sea realizada por una persona que se ostente como autoridad, el funcionario se limitará a tomar el mensaje, nombre y número telefónico de quien llamó y lo informará al director del área correspondiente.

12.5 COMUNICADOS ELECTRÓNICOS O EN PAPEL CON EL LOGOTIPO DE LA ENTIDAD

1. Queda estrictamente prohibido el uso de los logotipos de la Entidad en comunicados en papel o electrónicos fuera del ejercicio natural de cada función, elaborados manualmente sin la autorización previa del Director responsable del área de que se trate, de manera enunciativa más no limitativa, respecto a los siguientes documentos:
   i. Cartas de Confirmación de operaciones.
   ii. Cartas de aclaración a clientes con excepción de las que emita la Dirección General de la Entidad.
   iii. Recibos de efectivo o de valores.
   iv. Estados de cuenta.
   v. Cartas que modifiquen el carácter original de los diferentes contratos de crédito simple.
2. Las disposiciones anteriores no proceden en los casos de documentación emitida automáticamente por los sistemas de la Entidad o cuando se trate de formatos pre-impresos.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

12.6 AUTORIDAD LIMITADA

Ningún funcionario o empleado está autorizado para comprometer a la Entidad más allá de las facultades inherentes a su cargo, salvo que cuente con la autorización expresa por parte de la Dirección General.

12.7 INFORMACIÓN A AUTORIDADES

Queda estrictamente prohibido que cualquier obligado responda a solicitud de la autoridad en dar información, a menos que el requerimiento para atender la solicitud de información fuera hecho a él con respecto a asuntos personales o solicitado por el área Jurídica y de Cumplimiento, Auditoría Interna o la Dirección General de la Entidad. Por lo anterior, cualquier comunicado o solicitud de información, deberá ser turnada inmediatamente a la Dirección Jurídica y de Cumplimiento.

12.8 PARTICIPACIÓN EN OTROS NEGOCIOS

Asimismo, es obligación de los funcionarios y empleados de la Entidad solicitar a la Dirección General su permiso para participar como asesor, consejero, representante legal, empleado y/o funcionario de alguna empresa distinta al Grupo. El Director General, tendrá la facultad de negar su autorización, si considera que dicha participación representará para el funcionario o empleado de que se trate un conflicto de intereses. El no acatar la decisión de la Dirección General implicará una violación al presente Código, misma que será sancionada como corresponda.

CAPÍTULO 13 – COMUNICACIÓN

Es responsabilidad de todo obligado el conocer el presente manual, en caso de tener alguna duda se deberá dirigir con la Dirección Jurídica y de Cumplimiento, para tratar los siguientes temas:

1. Legales
2. Conflicto de interés
3. Uso de información privilegiada
4. Actividades preocupantes
5. Uso de información confidencial de clientes
6. Uso de información confidencial de la Entidad

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 14 – GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para facilitar la lectura y comprensión de los lineamientos descritos en el presente Código, así como aquellos que aplican a la documentación normativa, se consideran las siguientes definiciones:

- Blockchain: es un registro digital descentralizado e inmutable que almacena transacciones en una cadena de bloques que se comparte en una red de computadoras. En lugar de depender de una autoridad central, la red valida cada transacción, y una vez que se agrega un bloque a la cadena, es extremadamente difícil de alterar o eliminar. Esto proporciona seguridad y transparencia a la información que registra, la cual puede rastrear cualquier activo de valor, ya sea físico o digital.
- Cargo político. Es la responsabilidad otorgada a una persona con poder de decisión en el gobierno.
- Clientes. Las personas físicas o morales que celebren contrato de crédito simple y que, realicen alguna operación o transacción, o bien que reciban algún servicio de la misma.
- Código. El presente Código de Ética y Conducta, el cual contiene los lineamientos para establecer en la Entidad aplicación de respeto, honestidad, transparencia, honradez, entre otros valores, a nivel individual y de la Entidad.
- COVID-19 cuya expansión mundial ha provocado la pandemia de 2019-2020. Inicialmente llamado 2019-nCoV (en inglés, 2019-novel coronavirus, 'nuevo coronavirus de 2019'), se descubrió y se aisló por primera vez en Wuhan, China. Parece tener un origen zoonótico, es decir, se transmitió de un huésped animal a uno humano.
- Disposiciones. Representan las leyes, reglamentos y las disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades competentes, incluida la Ley de Instituciones de Crédito.
- Ética. Ser ético significa: a) actuar con inteligencia (en contraposición a dejarse llevar por impulsos o emociones), y b) tomar en cuenta los intereses de los demás (en contraposición a actuar en forma egoísta).
- Información privilegiada. El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público.
- inteligencia artificial (IA).
- Internet de las Cosas (IoT)
- Obligados. Consejeros, apoderados, miembros de sus Órganos Colegiados, funcionarios, empleados y proveedores relevantes.
- Proveedores relevantes. Aquellos proveedores que debido a la importancia del servicio que prestan o producto que proveen, conocen información de la Entidad, y por lo tanto es necesario que se apeguen al presente Código.
- Regulación interna. Los manuales, políticas y procedimientos que se generen en la Entidad y que deban de observar lo establecido por las disposiciones aplicables.
- SARS-CoV-2: en inglés, severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, es un tipo de coronavirus causante de la enfermedad por coronavirus de 2019.
- Vocación de servicio. La actitud de servicio ayuda o apoyo a los demás.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 15- CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Actualización	Versión	Responsable / Puesto	Descripción del Cambio
Diciembre 2015	1.0	Dirección General	• Versión original.
Febrero 2017	2.0	Dirección General	• Se incluye: Misión, visión y valores.
Octubre 2017	2.1	Dirección General	• Se incluye: CAPÍTULO 9 – OBEDIENCIA, INQUIETUDES O QUEJAS AL CÓDIGO 9.1 LÍNEA O CANAL DE COMUNICACIÓN
Enero 2019	3.0	Dirección General	• Se actualiza: **2.1.2 VISIÓN** Estar entre los tres bancos líderes de nicho en México para diciembre de 2017, anclado en los siguientes pilares: Rentabilidad, Eficiencia y Diversificación de Productos. **CAPÍTULO 17- ANEXOS** **17.1 ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO** • Se actualiza listado de empresas que forman parte del Grupo Consupago, S.A. de C.V. eliminando las empresas: a) Comercializadora Ofem, S.A de C.V. b) Frecal. S.A de C.V. c) Presta Fiel, S.A de C.V. de C.V. d) Presta Luz, S.A.P. de C.V. e) Servicios y Asesoraría SVF, S.A. de C.V. f) Su Personal Paguitos S.A de C.V.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Julio 2019	3.1	Dirección General	• Se actualiza: **2.1.3 VALORES** Se integra el valor Cumplimiento. **3.9.1 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO** 14. Los funcionarios y empleados que participen en la selección de proveedores, deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de los productos o servicios. 15. 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. 16. En todo momento, los funcionarios o empleados encargados de tomar 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 dudoso giro de negocios. 17. Los funcionarios y empleados involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece la Entidad a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga. **4.5 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 las actividades inusuales tanto de clientes como de empleados de la Entidad, apoyando a las tareas de control y cumplimiento con los requerimientos tanto legales como institucionales en la materia. Si un empleado de la Entidad descubre actividad o comportamiento inusual del cliente, cuenta o transacción, deberá reportarlo inmediatamente a través de un reporte de actividad inusual al área de Jurídico y Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Dinero. Todas las áreas de la Entidad deberán proveer entrenamiento, por lo menos una vez al año y comunicar a los empleados cómo identificar y reportar actividades inusuales.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Octubre 2019	3.2	Dirección General	• **Se actualiza:** **2.5 CREACIÓN DE VALOR EN TODO LO QUE HACEMOS** Cuando adquirimos recursos (herramientas, insumos, equipos, muebles, entre otros) lo hacemos anteponiendo las políticas internas vigentes, siempre buscando la opción que brinde mejor calidad al mejor precio. **3.8 PRESENCIA EN MEDIOS Y REDES SOCIALES** Los colaboradores designados por la Dirección General de la Entidad serán los únicos autorizados para realizar entrevistas o comunicados para los medios, de manera oficial o extraoficial; así como proporcionar material para publicación o difusión en nombre de la Entidad. **3.9 CONFLICTO DE INTERESES** En términos generales, ningún colaborador deberá aceptar regalos ni objetos cuyo valor afecte la independencia de la toma de decisiones (incluyendo invitaciones de entretenimiento) por parte de clientes, proveedores u otros, actuales o potenciales a menos que se cuente con autorización por escrito de la Dirección General. En ninguna circunstancia debe aceptarse dinero en efectivo (incluyendo las tarjetas de regalo o vales). **3.9.1 RELACIONES CON PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, CLIENTES Y OTROS SOCIOS DEL NEGOCIO** No se permite el patrocinio por parte de un proveedor, distribuidor o cliente de la Entidad para eventos de todo tipo. De la misma manera ningún integrante de la Entidad podrá solicitar o aceptar la participación de proveedores en eventos patrocinados por empleados o la Entidad a menos que se cuente con autorización por escrito de la Dirección General.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Marzo 2020	4.0	Dirección General	• **Se actualiza:** **CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES** **1.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN** La Entidad entregará un ejemplar del presente Código a todos los obligados, en forma electrónica o impresa, mismo que deberá ser leído por éstos, pudiendo consultarlo en todo momento en la intranet, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido. Asimismo, se harán campañas de difusión de forma periódica con objeto de hacer presente el contenido de este documento. La Entidad tendrá a disposición de sus clientes actuales y potenciales, así como de sus proveedores relevantes, un ejemplar del presente Código para que puedan conocerlo. El Código de Ética y Conducta y sus modificaciones deberán presentarse a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a más tardar, a los diez días hábiles posteriores a su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Junio 2020	4.1	Dirección General	• **Se actualiza política considerando:** ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas. **CAPÍTULO 3 – LUGAR DE TRABAJO** **a. DIVERSIDAD, NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO** Se promueve entre los colaboradores, con especial énfasis en la "No Discriminación" para aquellos que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido. La solidaridad con colaboradores sin distinción por su nivel económico, educativo, lugar de origen, sexo, género, orientación sexual, edad, estado de embarazo o condición de discapacidad o salud, será necesaria para alcanzar la reactivación económica de manera integral. Durante los niveles de alerta máximo, alto y medio, se deberá apoyar a los colaboradores, en su mayoría mujeres, que tienen a su cargo a menores cuyas escuelas están cerradas por la contingencia, o bien que tienen a su cuidado a personas adultas mayores o personas con enfermedades crónicas. La reanudación de actividades en los centros de trabajo deberá darse en un marco de no discriminación y con la estricta aplicación de sus derechos laborales, con independencia de su rama de actividad o sector y condición de vulnerabilidad ante la infección por el SARSCoV-2. **CAPÍTULO 14 – GLOSARIO DE TÉRMINOS** • COVID-19 cuya expansión mundial ha provocado la pandemia de 2019-2020. Inicialmente llamado 2019-nCoV (en inglés, 2019-novel coronavirus, 'nuevo coronavirus de 2019'), se descubrió y se aisló por primera vez en Wuhan, China. Parece tener un origen zoonótico, es decir, se transmitió de un huésped animal a uno humano. • SARS-CoV-2: en inglés, severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, es un tipo de coronavirus causante de la enfermedad por coronavirus de 2019.
Abril 2021	5.0	Dirección General	**Se actualiza:** CAPÍTULO 17- ANEXOS 17.1 ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO Se incluye FISOFO, S.A. de C.V. SOFOM ER.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

Septiembre 2021	5.1	Dirección General	**Se actualiza:** 2.1.1 MISIÓN 2.1.2 VISIÓN **2.1.3** VALORES
Mayo 2022	6.0	Dirección General	Se integra: **CAPÍTULO 7- CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO** **7.3 RELACIONES PERSONALES** Los funcionarios y empleados deberán comunicar al Director de Capital Humano y Director Jurídico y de Cumplimiento, por escrito las relaciones personales que surjan entre los colaboradores de la Entidad, con el fin de prevenir eventuales riesgos de independencia y/o conflictos de interés y evitar situaciones que por vínculos familiares o derivados de las relaciones personales puedan dar lugar a conflictos de interés de acuerdo con las políticas de la Entidad.
Marzo 2023	7.0	Dirección General	Se actualiza: **CAPÍTULO 17-ANEXOS** **17.1 ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO**
Enero 2024	8.0	Dirección General	Se ratifica la vigencia del documento
Septiembre 2024	8.1	Dirección General	Se actualiza: CAPÍTULO 7 – CONDUCTA PERSONAL Y AMBIENTE DE TRABAJO Se integra apartado de Fraudes
Octubre 2025	9.0	Dirección General	Se integra: 3.12 ÉTICA EN RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA EMERGENTE Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL 4.2 CONDUCTA CON LA SOCIEDAD 4.4 LIBRE COMPETENCIA ECONÓMICA 4.8 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA CONDUCTA ASG Se actualiza: CAPÍTULO 17 – ANEXOS 17.1ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO 17.3 ANEXO C. SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 16 –APROBACIÓN

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Código de Ética y Conducta deberá ser revisado y ratificado por el Consejo de Administración cuando menos una vez al año, y su mantenimiento y adecuaciones será responsabilidad de la Dirección Jurídica y de Cumplimiento, debiendo contar con la aprobación del Comité de Auditoría previa a su presentación al Consejo.

El Código de Ética y Conducta y sus modificaciones deberán presentarse a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a más tardar, a los diez días hábiles posteriores a su aprobación por el Consejo de Administración de la Institución.

DIFUSIÓN

La Subdirección de Contraloría Normativa es responsable de la difusión del presente Código de Ética y Conducta, mismo que entrará en vigor a partir del día hábil posterior a la fecha en que se publique en el Site de Documentos Institucionales, lo cual se hará del conocimiento de todas las áreas de la Institución.

El presente Código de Ética y Conducta fue documentado por la Dirección Jurídica y de Cumplimiento con la revisión y aprobación del Comité de Auditoría en su sesión celebrada el día 23 de octubre del 2025 y por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el día 29 de octubre del 2025.

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

CAPÍTULO 17 – ANEXOS

17.1 ANEXO A. EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE GRUPO CONSUPAGO

1.	Consubanco, S.A. Institución de Banca Múltiple
2.	Consupago, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.
3.	Grupo Consupago, S.A. de C.V.
4.	La Tenda México, S.A. de C.V.
5.	Opcipres, S.A. de C.V., SOFOM E.R.
6.	Prestacción, S.A. de C.V.
7.	FISOFO, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.
8.	Haypinck S. De R.L de C.V.
9.	Elagold S.A. de C.V. SOFOM, ENR
10.	Servicios Integrales CSB SA de CV

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

17.2 ANEXO B. ACEPTACIÓN

Todo accionista, consejero, funcionario, empleado y asociado de negocios que suscribe el presente Código de Ética y Conducta, reconocemos los valores, principios y prácticas que guían la conducta de la Entidad promoviendo la integridad, el respeto y la equidad.

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código puede derivar en aplicar medidas disciplinarias iniciando con llamadas de atención y dependiendo del nivel de gravedad, la terminación inmediata de la relación laboral con la Entidad.

Yo_____

Declaro que he leído íntegramente el Código de Ética y Conducta de la Entidad, al cual manifiesto mi total comprensión, adhesión y cumplimiento, sin reserva alguna.

Al mismo tiempo hago constar que se me entregó un ejemplar impreso y se me indicó la ruta electrónica en donde estará disponible en forma permanente para cualquier consulta.

Nombre: _____

Puesto: _____

Ubicación: _____

Firma: _____

_____, _____ a _____de _____ 20__

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.

17.3 ANEXO C. SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

NO FOLIO	PERSONA AFECTADA	PERSONA DENUNCIADA	FECHA DE DENUNCIA	*NIVEL DE GRAVEDAD	**ESTATUS DEL CASO

*Alto, Medio y Bajo

**Abierto, Cerrado

D.R., ©; **Consubanco S.A. Institución de Banca Múltiple,** Av. Santa Fe No.94, Torre C piso 14, Colonia Zedec Santa Fe, C.P.01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, 2025.
Se prohíbe su reproducción total o parcial, sin el previo y expreso consentimiento de su titular por escrito.