



# Código de Conducta Institucional

[banco.hey.inc](http://banco.hey.inc)

MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL.....	3
PROPÓSITO .....	4
VISIÓN .....	4
NUESTROS VALORES .....	4
¿QUÉ ESPERA HEY BANCO DE TI? .....	5
HEY BANCO SE COMPROMETE .....	5
HACER LO CORRECTO NOS BENEFICIA A TODOS .....	6
¿CÓMO TOMAR MEJORES DECISIONES?.....	7
SERVICIO AL CLIENTE .....	8
INSPIRA CON TU EJEMPLO, HAZ LO CORRECTO .....	10
RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	12
CUIDA TUS FINANZAS PERSONALES .....	14
HONESTIDAD .....	15
ANTI CORRUPCION.....	16
CONFLICTO DE INTERESES.....	19
PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO .....	20
SEGURIDAD .....	21
BUZÓN DE INTEGRIDAD.....	23
REGULACIÓN APLICABLE A CODIGO DE CONDUCTA .....	24
GLOSARIO .....	25

## MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL

La clave de nuestro crecimiento se centra en la innovación: nuestros productos y servicios responden a las necesidades de los usuarios de hoy, es por eso que hacer las cosas bien es fundamental. Los invito a conocer este Código de Conducta, el cual establece los principios que caracterizan nuestra esencia como digital bankers.

En Hey Banco tenemos una gran relación y responsabilidad con nuestros Clientes y con la Comunidad, por lo que es de suma importancia conducirnos de manera íntegra y transparente para cuidar el bienestar financiero y la confianza que depositan nuestros Clientes, Colaboradores, Proveedores y Socios.

Necesitamos comprometernos a conocer, aceptar, respetar y cumplir este Código de Conducta en las actividades diarias y transmitirlo con nuestros compañeros, fomentando así una Cultura de Agilidad y Cumplimiento que nos ayude a convertirnos en un neobanco relevante, centrado en los Clientes, para llevarles la experiencia digital y tecnología del futuro.

Contamos con canales de comunicación, sienta la confianza de que tu voz será escuchada de manera anónima y completamente confidencial a través del Buzón de Integridad.

Los invito a mantener un entorno de trabajo positivo y de integración en donde todos se sientan bienvenidos y a vivir nuestros valores y principios para que juntos sigamos creciendo aceleradamente y cambiando el mundo de las finanzas.

Enrique Navarro Ramírez  
*Director General.*



## PROPÓSITO

Diseñamos soluciones financieras híper convenientes para que cuides tus finanzas de una forma más inteligente.

Nuestro enfoque es poder brindar bienestar financiero a nuestros clientes, impactar de forma social a través del conocimiento de finanzas personales y de negocio.

## VISIÓN

La visión de Hey Banco es apoyar a personas y pequeñas empresas a lograr la salud financiera a través de soluciones tecnológicas y financieras de servicios como:

- Banca Digital
- Productos Innovadores de Seguros
- Herramientas digitales de gestión de patrimonio

## VALORES

- **Transparencia:** Porque valoramos las relaciones transparentes e íntegras con nuestros Clientes, Colaboradores y Comunidad.
- **Diversidad:** Sabemos el potencial que la diversidad representa para juntos lograr más.
- **Agilidad:** Vivimos una cultura ágil y propositiva que nos permite adaptarnos y resolver.
- **Diseño:** Diseño en todo, centrado en las personas, para crear soluciones simples y eficientes.
- **Innovación:** Somos creativos y damos el siguiente paso desafiando los límites de la innovación.



## ¿Qué espera Hey Banco de ti?

### **Sé íntegro y honesto**

Que tus acciones vayan alineadas a nuestro Código de Conducta con honestidad, responsabilidad, confianza, lealtad, sentido de pertenencia y cero tolerancia a la corrupción.

### **Conecta con nuestros valores**

Adopta y transmite los valores y forma de trabajo. Tu ejemplo positivo trasciende e inspira a tu Familia, tu Comunidad y en Hey Banco.

### **Adopta la Cultura**

Contribuye para que juntos reforcemos la cultura de responsabilidad y sentido de urgencia y asegúrate de realizar las actividades que tu puesto requiere de acuerdo a las políticas, procedimientos y reglamentos internos.

### **Sé innovador**

Adáptate a un entorno que cambia rápidamente. Observa y responde con agilidad a las necesidades de nuestros Clientes. Sé propositivo.

### **Sé Comprometido**

Ponte la camiseta, recuerda que eres parte del éxito y crecimiento de Hey Banco, comprométete cada día a dar lo mejor de ti.

### **Hey Banco se compromete a:**

- Impulsar el bienestar de sus colaboradores y propiciar el equilibrio entre su vida familiar y profesional.
- Generar igualdad de oportunidades en función de los méritos profesionales.
- Fomentar una cultura de trabajo colaborativa, comunicación efectiva e innovación.
- Ayudar a mejorar la salud financiera de nuestros colaboradores, clientes y la comunidad en general.

**La cultura de trabajo que se vive en Hey Banco se debe a nuestros Colaboradores. La pasión con la que trabajamos día con día aporta un sello característico a nuestro negocio. Donde la tecnología y el sentido humano convergen superando obstáculos de manera constante para aportar a nuestro país una propuesta bancaria de calidad extraordinaria.**

## Hacer lo Correcto nos Beneficia a Todos

El Código de Conducta es uno de los medios que sustenta nuestra cultura, es por eso que su cumplimiento tiene los siguientes beneficios:

- **Genera Confianza a Todos**  
Todo negocio se construye sobre relaciones con Clientes, Colaboradores, Proveedores y otros grupos. El vínculo y la fuerza de esas relaciones depende en su mayor medida de la confianza que las partes tienen una con otra. En ese sentido, una conducta íntegra es un factor indispensable para la generación de confianza porque tiene la capacidad de otorgar credibilidad a quienes lo practican.
- **Atracción de buenos Clientes, Colaboradores, Proveedores y Socios**  
Respetar las leyes y reglamentos vigentes, actuar conforme a las políticas y procedimientos internos, no engañar u omitir información, cumplir con lo que se ofrece y conducirse con integridad y honestidad es un imán que atrae a las personas que suelen comportarse de la misma manera porque se sienten identificados con esas acciones.
- **Protección contra el Riesgo Reputacional y Publicidad Negativa**  
Cuando las actividades se realizan en apego a las mejores prácticas de integridad corporativa, es difícil que la publicidad negativa se produzca. Por lo tanto, el comportamiento íntegro protege a la Institución contra la publicidad negativa, minimiza el riesgo reputacional y aporta valor a nuestra marca.
- **Satisfacción de los colaboradores**  
El Código de Conducta ayuda a los Colaboradores a identificar lo que la Institución reconoce como prácticas aceptables de negocios, generando mejores decisiones, una mayor fidelidad y orgullo de formar parte de la comunidad Digital Bankers, creando así una cultura organizacional positiva y realizando sus actividades de la mejor manera posible.

Cabe destacar que cada Colaborador, Directivo, Socio, Accionista y Consejero están sujetos a este Código de Conducta en un compromiso con la cultura de cumplimiento y cero tolerancia a la corrupción.

## ¿Cómo Tomar Mejores Decisiones?

Reflexiona acerca de aquellas cosas que puedes mejorar en tu forma de actuar y las actividades que realizas en tu trabajo. Recuerda que nuestras decisiones siempre tienen un impacto, positivo o negativo, grande o pequeño.

Si no estás seguro de algo antes de tomar una decisión, analiza lo siguiente:

- ¿Tengo autorización para hacer esto?
- ¿Mi acción se apega al Código de Conducta, Reglamento Interior de Trabajo, políticas, procesos y legislación aplicable?
- ¿Mi acción es congruente y refleja los valores institucionales?
- ¿Mi comportamiento fomenta o incrementa mi prestigio y el de la Institución?
- ¿Me gustaría que esto se publicara en mis redes sociales?
- ¿Estoy listo para asumir las consecuencias que podría tener mi acción?

Si alguna de estas preguntas tiene como respuesta: “No” o “No estoy seguro”, detente y consúltalo con tu Líder o con las áreas de apoyo.

## Servicio al Cliente

Uno de los pilares que nos distingue como neo banco, es nuestro nivel de servicio y atención personalizada.

Hoy en día nuestro reto es ser relevantes a través del canal digital y crear soluciones financieras para impulsar una relación integral y cercana para ser el neobanco más completo de México.

### Servicio Empático

Entender a nuestros Clientes internos y externos desde sus necesidades (no desde nuestro interés comercial únicamente).

### Servicio Asertivo

Es nuestra responsabilidad entender el cómo la Institución puede ser el mejor vehículo para impulsar el bienestar de las personas y el crecimiento de sus negocios; sólo así podremos ofrecer solución digitales a sus necesidades con productos en sintonía.

### Servicio Humano

Somos personas, todos, sin distinción. Reconozcamos este hecho, valoremos y desempeñemos nuestro trabajo bajo la premisa de que las personas siempre son lo más importante.

### Servicio Auténtico

Cada interacción que tenemos es una oportunidad para construir confianza y valor.

### Productos y Servicios

Al ofrecer productos o servicios a nuestros Clientes o Prospectos, Hey Banco se compromete a proporcionar información veraz y comprobable y respetar las promociones de operaciones o servicios financieros que se ofrezcan por cualquier medio. Así como ser transparentes respecto a las características de los productos y servicios que el banco ofrece sin ocultar sus riesgos, comisiones, otros costos, ni utilizar información engañosa que induzca a error sobre las operaciones o servicios financieros. No condicionamos la contratación de operaciones o servicios financieros a la de otra operación o servicio, salvo que se trate de paquetes integrales de servicios dados a conocer al Cliente o Prospecto.

### Relaciones

#### ● Proveedores

Si en el desempeño de tus funciones tienes contacto con proveedores, todas las operaciones que realices deben basarse y conducirse con independencia e integridad.

Como Colaborador no debes participar ni tolerar ningún acto de corrupción por parte de un proveedor, ni utilizar al proveedor como canal para prácticas corruptas. La contratación de proveedores y terceros sólo se realizará para la operación adecuada de la Institución y deben ser remunerados sólo por los productos y servicios legítimos proporcionados, sin exceder a esto.

Así mismo la Institución se abstendrá de operar con proveedores y terceros cuando se conozca o se sospeche razonablemente el pago de sobornos o cualquier otro acto de corrupción por parte de estos.

La Institución se compromete a llevar a cabo licitaciones, contrataciones y compras de forma transparente, de acuerdo a la normativa y políticas internas así como a los estándares empresariales, por lo tanto está

prohibido el tráfico de influencias por parte de algún colaborador o directivo, es decir, ofrecer, prometer o ejercer influencia para obtener un contrato o licitación.

#### ● **Autoridades y Terceros**

Debes dar atención especial a los requerimientos de información de las autoridades competentes para que dicha información sea entregada en tiempo y forma, por medio de las áreas autorizadas para hacerlo.

Si recibes una solicitud de información y no estás facultado para atenderla, debes notificar a tu Superior para que este lo canalice con el personal correspondiente.

Los Colaboradores deben abstenerse de hacer pagos facilitadores a funcionarios públicos, los cuales son ilegales. Los pagos facilitadores son pagos ilegales a funcionarios públicos con el objetivo de agilizar o asegurar algún trámite gubernamental de rutina o necesario, a la cual el pagador del pago facilitador tiene legalmente derecho. En caso que se presente coacción o bien, se ponga en riesgo la integridad y seguridad del Colaborador, se contabilizará y registrará con exactitud.

**Ante cualquier duda respecto a la interpretación de disposiciones,  
consulta al Área de Contraloría y Cumplimiento.**

Debes usar los sistemas, información, herramientas y demás infraestructura que se requiera según corresponda a la Institución en cuestión, guardando en todo momento completo apego y respeto al secreto bancario

#### **Competencia**

No debes:

- Comunicar o difundir información para desprestigiar a tus competidores.
- Tener conversaciones sobre los planes futuros de comisiones, costos, tarifas u otros asuntos.

## Inspira con tu Ejemplo, Haz lo Correcto

### Identifica malos hábitos que puedan afectar tu desempeño profesional.

Con el objetivo de fomentar un buen comportamiento y ser más eficiente en tus actividades, te compartimos algunas recomendaciones para erradicar malos hábitos que se presentan con mayor frecuencia en tu día a día:

- Respetar las reglas y los procesos.
- Evitar distracciones frecuentes que te impidan cumplir con tus actividades.
- Planificar las tareas asignadas para entregar a tiempo.
- Contribuye a crear y mantener un ambiente sano y de respeto.
- Sé puntual, respeta el tiempo de tus compañeros y organízate.
- Mantén la mente abierta a diferentes opiniones, aprende a escuchar.
- Trata a los demás como te gustaría ser tratado.
- Evita chismes y malos entendidos.
- Mantén en buen estado nuestras instalaciones.
- Valora tu trabajo.
- Respetar a los demás y fomenta un ambiente libre de acoso y violencia.

Para nosotros es importante fomentar un ambiente de trabajo que haga que tu labor y la de los miembros de tu equipo sea más productiva. Este entorno debe fundamentarse en la cooperación, confianza, integridad, respeto y honestidad.

Así mismo, buscamos mantener un entorno organizacional favorable y desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y decente, así como la mejora continua de las condiciones de trabajo para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, en línea con la NOM 035 STPS 2018.

### Derechos Humanos para la Dignidad Humana

Nuestro compromiso es llevar a cabo relaciones y negociaciones con Clientes, Usuarios, Colaboradores y Proveedores en cumplimiento con los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y respetando los derechos humanos reconocidos internacionalmente, los cuales consideran:

- Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y esclavitud.
- Erradicar el uso de mano de trabajo infantil.
- Asegurar que las condiciones y el entorno de trabajo cumplan con las normas y reglamentaciones laborales vigentes.
- Mantener un ambiente libre de discriminación y acoso, así como un trato digno y de respeto a la dignidad humana

Reconocemos que la diversidad enriquece nuestros equipos, fortalece la innovación e impulsa nuestro crecimiento. Por eso, tenemos el objetivo de asegurar que en nuestro ambiente de trabajo diverso se respeten y valoren las diferencias de cada Colaborador. En la Institución, abrazamos la diversidad con inclusión y equidad, entendiendo estos conceptos como:

**Diversidad:** Se refiere a las diferencias natas o identidades de todo tipo, como sexo, género, identidad de género y expresión de género, edad, creencias religiosas, orientación sexual, origen étnico, discapacidad física o mental, contexto socioeconómico y costumbres culturales, entre otras.

**Equidad:** Igualdad de oportunidades y responsabilidades independientemente de las diferencias de sexo, género, identidad y expresión de género, edad, creencias religiosas, orientación sexual, origen étnico, discapacidad física o mental, contexto socioeconómico y costumbres culturales, entre otras.

**Inclusión:** Es toda acción para crear un ambiente que integre a las personas dentro de la comunidad y se respeten sus diferencias y similitudes, buscando que estas contribuyan con sus talentos y a la vez se vean correspondidas con los beneficios que la comunidad pueda ofrecer. Se refiere a respetar, escuchar e integrar de forma efectiva a todos los Colaboradores de la Institución, bajo el marco de los mismos derechos y obligaciones establecidos en este Código de Conducta.

### **Política de Compensación**

La filosofía de compensaciones se centra principalmente en 4 pilares:

- **Justa:** Acorde a las responsabilidades de cada Colaborador, fundamentada en las mejores prácticas de la industria y alineada al mercado.
- **Equitativa:** Basado en los méritos de cada Colaborador para impulsar su desarrollo profesional y económico.
- **Inclusiva:** Disponible para todos los Colaboradores por igual, sin distinción alguna de sexo, género, religión, discapacidades, preferencias, etc.
- **Flexible:** Brinda flexibilidad de decisión a cada Colaborador a través de opciones de beneficios considerando la diversidad de necesidades y su momento de vida.

### **Igualdad Laboral y No Discriminación**

Trabajamos constantemente para erradicar cualquier forma de discriminación fomentando la inclusión, es por eso que de acuerdo a la Ley Federal para la Prevención y Eliminación de la Discriminación (LFPED), la Institución prohíbe de manera enérgica el maltrato, violencia y segregación de los jefes y líderes de la Institución hacia los Colaboradores y entre los Colaboradores con el objetivo de impulsar la igualdad laboral, prevenir y eliminar todo tipo de violencia laboral y discriminación ya sea por motivos de origen étnico o nacional, cultura, color de piel, apariencia física, sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad, religión, idioma, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil o conyugal y situación migratoria, etc.

De acuerdo a los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral por la Secretaría de Salud, la Institución no tolera discriminación hacia los Colaboradores recuperados de COVID-19 o que tengan algún familiar que lo tenga o haya tenido, o cualquier otra enfermedad contagiosa.

### **Cero Tolerancia al Acoso Sexual y Violencia Laboral**

De acuerdo a nuestro compromiso por un ambiente de respeto a la dignidad humana y libre de violencia, la Institución prohíbe cualquier tipo de acoso y trabaja para prevenir el acoso sexual y todas las formas de violencia en el lugar de trabajo, para lo cual se ha implementado un sistema integral de denuncia anónima denominado Buzón de Integridad a través del Portal Web Hey, así como el correo electrónico [denuncias@hey.inc](mailto:denuncias@hey.inc)

**Cualquier acto discriminatorio, acoso laboral o sexual, o actos de violencia serán sancionados de acuerdo al Sistema de Consecuencias.**

## Responsabilidad Social

Entendemos la sustentabilidad como un componente esencial de nuestra estrategia corporativa y de la relación con nuestros grupos de interés para los cuales buscamos generar y aportar valor.

Definimos tres ejes de Responsabilidad Social que guían nuestro actuar:

- **Comunidad**

Creamos relaciones cercanas de bienestar para mejorar la calidad de vida de nuestros Colaboradores y de las comunidades donde tenemos presencia.

- **Educación Financiera**

A través de la cual buscamos promover hábitos sanos de finanzas personales y familiares en Colaboradores, Clientes y la Comunidad.

- **Impacto Ambiental**

Nos hacemos responsables y gestionamos el impacto generado por nuestra operación sobre el medio ambiente, conforme a las leyes y normas vigentes, con el objetivo de reducirlos significativamente.

### Política Ambiental

La Institución, se compromete a cuidar y preservar el medio ambiente, minimizando los impactos ambientales que podrían derivar de sus operaciones incluyendo su actividad bancaria y financiera, a través de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental. El Banco se compromete a:

- Dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos en materia de protección ambiental.
- Establecer objetivos y metas ambientales para la eco eficiencia en el uso de los recursos materiales como:
  - 1) Minimización y segregación de los residuos.
  - 2) Ahorro y uso sostenible de los recursos.
  - 3) Consideración de criterios de eficiencia y ahorro energético.
  - 4) Políticas de compra verde.
- Evaluar y comunicar de manera transparente los riesgos y oportunidades que la empresa identifica en relación con el control de la contaminación, la reducción de nuestra huella de carbono y el combate al cambio climático.
- Elaborar estrategias eficaces para la reducción de los impactos ambientales.
- Establecer mecanismos y políticas internas para la gestión de los impactos indirectos de las operaciones financieras.
- Colaborar con asociaciones dedicadas a la protección del medio ambiente para generar comunidad al sumarnos a acciones colectivas alcanzando mayor impacto.
- Sensibilizar, educar y promover con nuestros Colaboradores prácticas internas que fomenten el uso eficiente y responsable de los recursos naturales.
- Promover una mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

La Institución es signataria del Pacto Mundial donde se afirma el compromiso de implementar y promover los principios de esta alianza global de forma responsable en pro del medio ambiente. Asimismo está adherido a los Principios de Banca Responsable, los cuales establecen el papel y la responsabilidad de la industria bancaria



en la configuración de un futuro sostenible y su alineación con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo Climático de París de 2015.

Buscamos contribuir al desarrollo social en los entornos en que estamos presentes, generando una comunidad activa en la que nuestros Colaboradores participen a través de un voluntariado.

Fortalecemos nuestra relación con la comunidad a través de un nuevo enfoque con el que nos acercamos a organizaciones, negocios y personas del entorno, para:

- 1) Impulsar el talento y negocios locales para que entre ellos se conecten por medio de la Institución.
- 2) Apoyar a Clientes y no Clientes mediante la organización de talleres y pláticas.
- 3) Contribuir con organizaciones locales cuyos esfuerzos se enfocan en mejorar la comunidad.

## Cuida tus Finanzas Personales

Es tu responsabilidad cumplir con tus compromisos financieros con cualquier institución, porque al ser nuestro representante, tu historial en el Buró de Crédito puede afectar positiva o negativamente tu imagen personal y profesional y la de la Institución.

Te compartimos algunos consejos para mantener sanas tus finanzas personales:

- Inicia un plan financiero de acuerdo a tus posibilidades.
- Evita el gasto hormiga o las compras compulsivas.
- Si tienes tarjeta de crédito, conoce bien tus fechas de corte y pago, para que realices el pago total al corte.
- Cuenta con un fondo de emergencias equivalente a 3 meses de tu sueldo
- Y lo más importante, ¡Nunca gastes más de lo que ganas!

La Institución te apoya con créditos personales de corto plazo, de consumo, automotriz, hipotecario, entre otros. Estos créditos están limitados en su monto y plazo, de acuerdo al nivel de ingresos de cada uno de nosotros, tomando como base tu capacidad de pago.

## Honestidad

**Ser honesto es actuar cumpliendo con las funciones que tu puesto requiere y las políticas internas que la Institución determina.**

Estas cometiendo el delito de Fraude Financiero cuando engañas intencionalmente o aprovechas algún error en el que se encuentre algún Colaborador, Cliente, Proveedor o la propia Institución, o realizas cualquier otra acción propio para recibir a cambio dinero u otro beneficio perjudicando a la Institución o a una tercera persona.

En general, todos los fraudes se caracterizan por incurrir en:

- Mentiras
- Robo de recursos
- Robo de identidad
- Alteración de datos
- Omisión intencional de información
- Traición
- Corrupción, entre otros.

Aquel que lleva a cabo el fraude opera alterando resultados o datos a su favor, o hacen mal uso de la información para sacar un beneficio económico ilícito.

No se cuenta con autorización para otorgar perdón sobre el delito de Fraude a cambio de que el presunto responsable repare el daño en cuestión; los únicos autorizados a participar en la negociación es la Dirección General basándose en las evidencias con que se cuente.

La Institución cuenta con políticas, normativa y prácticas de gestión del riesgo y de prevención de fraudes que son prioridad esencial de la integridad corporativa. La política de Prevención de Fraudes por su índole propia es confidencial e interna.

En caso de que un Colaborador detecte o sospeche de buena fe con evidencia de una conducta irregular que pueda conducir a un fraude por parte de otro Colaborador o Directivo, debe denunciarse a través del Buzón de Integridad, sin temor a represalias.

### Otros Delitos

- Robo es el hecho de haber tomado una cosa ajena sin consentimiento del dueño.
- Uno de los abusos de confianza más comunes es la toma indebida de bienes, aprovechando que la víctima le permite el uso o la tenencia del mismo por la relación cercana que existe.
- La estafa se basa en engaños, mentiras y manipulaciones para que la víctima realice la transferencia de un bien patrimonial con el objetivo de conseguir un beneficio propio.

**Estos actos se castigan con rescisión de contrato, reparación del daño en su totalidad, además de seguir un proceso legal hasta las últimas consecuencias.**

## Anticorrupción

Corrupción es dar u ofrecer cualquier elemento de valor con la intención de influir en otro para que desempeñe sus responsabilidades laborales inadecuadamente o recibir un trato preferencial o favorable.

La corrupción incluye:

- Soborno
- Extorsión
- Pago Facilitadores
- Malversación
- Actuación de un Conflicto de Interés
- Contratación indebida de Funcionarios Públicos
- Colusión
- Tráfico de Influencias
- Blanqueo del producto de estas prácticas.

Siendo uno de los principales problemas que afectan el desarrollo del país, la Institución no tolera forma alguna de corrupción en ninguna de sus actividades.

Cualquier conducta corrupta o que dé cabida a la ilegalidad nunca es aceptable en nuestras operaciones. Caer en actos de corrupción dentro del entorno laboral no es correcto y será sancionado de acuerdo al Catálogo de Consecuencias, y en su caso a la ley vigente.

Los actos de soborno, fraude, extorsión, pagos facilitadores y tráfico de influencias y el blanqueo del producto de estas prácticas, están prohibidos bajo cualquier forma, tanto si se participa en dichos actos directa o indirectamente, e incluso a través de terceros.

En línea con el artículo 52 y 66 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como la Ley de Prácticas Antisoborno en el Extranjero (FCPA), la Institución prohíbe el pago de sobornos en todas sus formas.

Así mismo se evitarán represalias en caso de que algún Colaborador se niegue a dar o aceptar un soborno, incluso si se pierde algún negocio o beneficio para la Institución.

El acto de extorsión o instigación al delito es la exigencia de un soborno, vaya o no acompañada de una amenaza si se rechaza. Los Colaboradores deben oponerse a cualquier intento de extorsión y reportarlo a través del Buzón de Integridad a través del Portal Web Hey y correo electrónico [denuncias@hey.inc](mailto:denuncias@hey.inc).

Asimismo, en el interés de dar cabal cumplimiento al nuevo Sistema Nacional Anticorrupción y siguiendo las mejores prácticas del Grupo de Acción Financiera Internacional contra el blanqueo de activos (GAFI), se verifica dentro del monitoreo transaccional de nuestros Clientes y Proveedores que no existan operaciones o recursos que pudieran representar un delito precedente (subyacente) como lo son los actos de corrupción, que a su vez deriven en actos de Lavado de Dinero (blanqueo de capitales).

### Contribuciones Políticas

En cumplimiento del artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, la Institución no realiza contribuciones o donativos de cualquier índole a partidos políticos o candidatos.

Respetamos la libertad en la participación política de nuestros Colaboradores siempre y cuando se realice a título personal, sin utilizar los recursos de la Institución y fuera del horario laboral, evitando opiniones o referencias a nombre de la Institución.

### **Contribuciones Sociales y Donativos**

Las contribuciones sociales, donativos y patrocinios realizados por la Institución deberán ser transparentes y de acuerdo las políticas y normativas, asegurando que estas contribuciones no sean indebidas ni utilizadas como medio o encubrimiento para la corrupción o soborno.

### **Monitoreo**

Contamos con un Sistema de Control Interno, el cual contribuye significativamente al logro de los objetivos de la Institución, guiado por sus propios lineamientos, autorizados por el Consejo de Administración.

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo establecer las normas del Sistema de Control Interno:

1. Asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones.
2. Fomentar el eficiente empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales del negocio.
3. Identificar y evaluar los riesgos del negocio, así como establecer los controles que los minimicen.
4. Fomentar una adecuada segregación y delegación de funciones y responsabilidades, así como independencia entre las áreas.
5. Asegurar que existan niveles de autorización para ejecutar adecuadamente las distintas transacciones del negocio.
6. Asegurar que las operaciones se lleven a cabo por personal competente, fiable y ético.
7. Regular y monitorear la dependencia de Proveedores externos.
8. Regular el uso e integridad de los sistemas informáticos, así como asegurar la confidencialidad y disponibilidad de la información generada.
9. Establecer mecanismos de respaldo y planes de contingencia.
10. Asegurar que el sistema informático contable, realice el registro correcto y oportuno de todas las transacciones, así como sus resultados.
11. Asegurar que la información financiera, sea elaborada con apego a la normatividad que le aplique.
12. Establecer acciones para evitar y reportar, en su caso, que terceros o personal de la Institución, cometa actos ilícitos o irregularidades.
13. Observar y promover el secreto bancario en el manejo de la información de los Clientes.
14. Asegurar que todas las transacciones generen evidencia que permitan constatar las transacciones, su autorización y su correcto y oportuno procesamiento.
15. Contar con programas de Auditoría y verificación que monitoreen y evalúen el cumplimiento del Sistema de Control Interno.

### **Programa de Capacitación Anticorrupción**

Los Colaboradores y Directivos debemos cumplir con la capacitación anual mediante el curso en línea del Código de Conducta, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Control Interno y Seguridad de la Información, en los cuales se contemplan aspectos e información en materia de integridad, cumplimiento y anticorrupción, cuyo propósito final es ratificar su compromiso con nuestra filosofía y valores.

Así mismo contamos con un portal interno como medio de información oficial para consultar las políticas y procedimientos de la institución donde tienen acceso todos nuestros Colaboradores. Este portal es administrado por la Subdirección de Políticas Internas e Integridad.

**Recuerda que tus acciones te definen como persona, dentro y fuera de la Institución. Un México más honesto nos compete y beneficia a todos.**

## Conflicto de Intereses

**Surge cuando tu interés personal en una transacción o una obligación entra en conflicto con tus responsabilidades con la Institución, otros Colaboradores, Clientes y Proveedores.**

Un conflicto de interés existe cuando permitimos que los intereses y relaciones personales interfieran y afecten nuestro juicio como colaboradores para tomar decisiones y actuar con objetividad, integridad y honestidad.

Por ejemplo, cuando en la relación de trabajo existe un familiar con dependencia directa (Jefe-subordinado) o son colaboradores de una misma área.

También cuando buscas obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas del Cliente o generar un resultado para beneficiarte y realizar operaciones distintas a las contratadas por el Cliente.

Lo anterior incluye aprovechar tu puesto para obtener un beneficio o alguna ventaja con la información confidencial obtenida, para ti, para tus familiares, amigos o para una tercera persona.

Es importante mencionar que la política de conflicto de interés aplica no sólo a Colaboradores, sino también a Directivos, Consejeros, Socios y Accionistas, tomando en cuenta que tienen mayor acceso a información privilegiada.

Cuando enfrentes un Conflicto de Interés real o aparente deberás informar inmediatamente a tu superior.

Los intereses de la Institución son prioridad, siempre que sean alineados a las políticas y procedimientos con integridad y honestidad.

### Regalos y Atenciones

Cumplir con la política de aceptación de obsequios y/o regalos de acuerdo a este Código de Conducta y el Manual de Administración de Personal es parte de nuestras responsabilidades.

Sólo puedes aceptar u otorgar regalos que no excedan su valor a 400 UDIS.

Todos los regalos que excedan en su valor a 400 UDIS deberán reportarse por escrito a la Subdirección de Personal y Relaciones Laborales, indicando la fecha en que se recibió, el nombre de la persona o empresa que obsequió, en qué consiste el regalo y el valor del mismo.

Cuando enfrentes un Conflicto de Interés informa inmediatamente a tu superior.

Cualquier duda o exceso debe declararse o consultar a la Subdirección de Personal y Relaciones Laborales.

Recuerda que no debemos aceptar o solicitar, por nuestros servicios, regalos o beneficios, para nosotros u otras personas, de los Clientes, o Proveedores, a fin de dar preferencia a sus intereses en contra de los de la institución o con el objetivo de influir en alguna decisión.

Los regalos frecuentes de un mismo Cliente o Proveedor, independientemente de su valor, se consideran impropios.

Como Colaborador no puedes ofrecer trato o condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares ni obtener un pago o retribución a cuenta de operaciones efectuadas por la Institución.

**Los conflictos de interés constituyen una forma específica de corrupción. Di NO al conflicto de interés.**

## Prevención de Lavado de Dinero

Juntos cuidamos el rumbo de la Institución, evitando involucrarse en operaciones ilegales y prohibidas, creando conciencia y compartiendo conocimiento con todos los compañeros.

### Lavado de Dinero

Es el acto de ocultar, disfrazar o encubrir el origen de recursos producto de un crimen o de actividades ilícitas, para aparentar que provienen de una fuente legítima.

### Actividades Ilícitas

Son aquellas que atentan contra la salud, la integridad familiar y la seguridad de las personas y del país. Siendo las más comunes, tráfico de drogas o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, fraude, trata de personas, secuestro, prostitución, extorsión, delincuencia organizada, robo de hidrocarburos, piratería, evasión fiscal, venta de facturas y financiamiento al terrorismo entre otras.

Si tienes alguna duda de la procedencia o del establecimiento de una relación de negocios con una persona física o moral, debes consultar el caso con el área de Prevención de Lavado de Dinero.

**Nuestro compromiso es evitar que fondos de origen ilícito ingresen y utilicen el sistema financiero. Conocer a tus clientes y cumplir con nuestras políticas institucionales es de vital importancia. Recuerda que tú eres la primera línea de defensa en la prevención de lavado de dinero.**

Comunica cualquier operación interna preocupante o indicio de actividad irregular al sitio de Políticas Internas

## Seguridad

Estamos seguros que el buen uso de la información es una ventaja competitiva, por lo que su administración y manejo debe darse de forma responsable, segura y objetiva.

### Uso de la Información

La información, en cualquiera de sus formas, es considerada, después del capital humano, el activo más valioso para la Institución.

Cada Dirección debe clasificar y manejar toda información de la Institución de acuerdo a su importancia y valor, considerando los requerimientos de Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad de la misma, además de identificar y tratar los datos personales de acuerdo a las regulaciones existentes, así como los reglamentos que de esta emanen.

Es responsabilidad de todos los que formamos parte de la Institución hacer buen uso de la información a la que tenemos acceso.

La Información se clasifica en:

- Secreta
- Uso Interno Restringido
- Uso Interno
- Uso Público

El uso y la divulgación indebida de información constituyen un delito sancionado penalmente.

### Recomendaciones

- Los usuarios, contraseñas y accesos son únicos e intransferibles, no los compartas.
- Al no estar en tu lugar de trabajo bloquea tu equipo de cómputo y resguarda bajo llave tus documentos o herramientas de trabajo.
- Al finalizar tus actividades deja tu lugar de trabajo en orden, apaga tu equipo y no olvides resguardar bajo llave todos los documentos de valor o con información información Uso Interno Restringido y Secreta.
- Protege y haz buen uso de los activos tangibles e intangibles de la Institución.
- El uso de activos o cualquier otro recurso de la empresa está prohibido para cualquier finalidad que sea ilegal o contraria a los valores de la Institución.
- No se deben utilizar aplicaciones de terceros que no estén autorizadas por la Institución para realizar un proceso de negocio y/o compartir información de Hey Banco.
- Reporta cualquier incidente de seguridad digital a: [ciberseguridad@regional.mx](mailto:ciberseguridad@regional.mx)
- Mantente informado, toma nota de los avisos y recomendaciones publicadas y sigue los programas de formación de Seguridad de la Información y Seguridad Física.

### Uso de marca

Cuando utilices los logotipos y elementos gráficos en documentos internos y externos, recuerda que debes cumplir con los requisitos de identidad corporativa y deben ser previamente autorizados por la Dirección General.

### **Uso de redes sociales**

Las redes sociales representan, entre otras cosas, la apertura a nuevos espacios de conexión, socialización, encuentro, intercambio y conocimiento.

Gracias a ellas hoy en día es muy sencillo compartir información y como colaborador debes mantener y cuidar la imagen de la Institución.

Es nuestra responsabilidad hacer buen uso de las redes sociales:

- Respetar a la audiencia y a tus compañeros.
- Sé prudente, recuerda que como Colaborador eres representante de la Institución, cuida tu imagen.
- No publiques fotos, videos u opiniones que afecten la reputación de Hey Banco.
- Cuando publiques información u opinión como Colaborador actúa con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común cuidando la información que compartes.
- No publiques o divulgues información secreta o de uso interno restringido que comprometa tu seguridad, la de tus compañeros y la de la Institución.
- Al identificar algún comentario, publicación, blog, artículo, noticia, foto, sugerencia, etc., en cualquiera de las redes sociales que implique un área de mejora, crítica, falta de respeto, entre otros, hacia la Institución, debes notificar a la Gerencia de Comunicación.

**Recuerda que tus acciones y decisiones tienen consecuencias, debes estar alerta y hacer buen uso de las redes.**

### **Lugar de Trabajo Seguro**

Como Colaboradores una de tus responsabilidades es prevenir y evitar cualquier riesgo para tu integridad física, la de tus compañeros y Clientes, cumpliendo con los lineamientos de seguridad, protección y salud y haciendo uso correcto de las instalaciones, controles de acceso y dispositivos de seguridad. Ante un riesgo de seguridad física, siniestro, conducta ilícita o situación crítica reporta inmediatamente a la Gerencia de Inteligencia y Seguridad Personal.

### **Lugar de trabajo libre de drogas**

El consumo de sustancias nocivas para la salud limita la capacidad de realizar el trabajo de forma segura y pone en riesgo la seguridad de todos. Por este motivo, jamás debemos realizar actividades laborales bajo los efectos del alcohol, drogas, sustancias ilegales ni utilizar de forma inadecuada medicamentos con o sin receta.

## Buzón de Integridad

Es un canal de comunicación anónimo y seguro a través del cual puedes compartirnos cualquier situación que consideres que afecte tu integridad, las buenas prácticas o nuestros valores.

Si conoces o te involucraron en alguna situación de Fraude, Robo, Abuso de Poder o Deshonestidad, escríbenos para que juntos encontremos la Mejor Solución.

Así mismo queda prohibido imponer cualquier tipo de castigo o represalia en contra de las personas que expongan alguna conducta que contraponga los lineamientos de nuestro negocio.

Reporta a través del Portal Web de Hey en el apartado de ¿Necesitas Ayuda? / Buzón de Integridad o en el correo electrónico [denuncias@hey.inc](mailto:denuncias@hey.inc)

### Consecuencias

Te invitamos a conocer las Reglas del Juego, las cuales consisten en realizar las funciones que tu puesto requiere de acuerdo a las políticas y procedimientos internos y la regulación vigente, de lo contrario serás acreedor a una sanción, las cuales pueden ser:

### Sanciones

- Amonestación verbal
- Amonestación por Escrito
- Acta administrativa
- Suspensión de días sin goce de sueldo
- Bloquear una promoción de cambio de puesto
- Ajuste de sueldo u otorgamiento de préstamos
- Terminación justificada de la relación laboral con el banco.

## REGULACIÓN APLICABLE A CÓDIGO DE CONDUCTA

De acuerdo con las disposiciones aplicables del carácter general aplicables a las instituciones de crédito (CUB) Hey Banco cumplen con los siguientes artículos:

### **Art. 142.**

El Consejo, una vez aprobados los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, deberá en el ámbito de su competencia aprobar el código de conducta de la Institución, así como promover su divulgación y aplicación en coordinación con la Dirección General.

### **Art. 156**

Revisar en coordinación con la Dirección General al menos una vez al año o cuando existan cambios significativos en la operación del Grupo Financiero, las políticas generales de la operación, así como el Código de Conducta del Grupo Financiero.

### **Art. 160**

Evaluar con base en el programa anual de trabajo, mediante pruebas sustantivas, procedimentales y de cumplimiento, el funcionamiento operativo de las distintas unidades de la Institución, así como su apego al Sistema de Control Interno, incluyendo la observancia del código de conducta.

### **Art. 164**

Elaborar, revisar y, en su caso, actualizar o proponer la actualización, para someter a la consideración del Comité de Auditoría y presentación al Consejo de Administración, los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno y el código de conducta de la Institución.

### **Art. 170**

El código de conducta, en su caso, elaborado por la Dirección General y que el Comité de Auditoría propondrá para aprobación del Consejo de Administración, establecerá un marco auto-regulatorio que norme la conducta de los directivos y demás personal al interior de la Institución, con otras entidades y la clientela, así como la conducta de sus consejeros acorde con las actividades y funciones de estos últimos.

Hey Banco deberá hacer del conocimiento de sus consejeros, directivos y demás personal el código de conducta que, en su caso emitan, además de comunicar a las personas relacionadas con su operación, que la conducta del referido personal se rige por el mencionado código.

El código de conducta y sus modificaciones deberán presentarse a la Comisión, a más tardar, a los diez días hábiles posteriores a su aprobación por el Consejo de Hey Banco.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Abuso de Autoridad:** Se produce cuando alguien se aprovecha de la confianza que otro le da por la relación que entre ellos existe, para inferirle un daño o perjuicio personal o patrimonial.

**Acoso Laboral:** Trato humillante, maltrato al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.

**Acoso Sexual:** Situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Deberá ser dictaminado por el área de Asuntos Especiales. Se le dará siempre el trato de delito y se deberá contar con la disposición del acosado (a) para presentar denuncia en contra del acosador.

**Colusión:** Acuerdo entre dos o más partes para limitar la libre competencia en el mercado.

**Comunicación:** Cualquier información interna o externa, verbal o escrita, incluyendo pero no limitándose a televisión, radio, publicidad, ilustraciones de ventas, o reportes y correspondencia, así como a respuestas a preguntas de los medios, autoridades, Clientes, involucrados y público en general.

**Conducta:** Manera en la cual el ser humano se comporta en su vida y acciones.

**Confianza:** Esperanza en una persona, cosa o lograr que ocurra algo.

**Conflicto de Intereses:** Surge cuando el interés personal en una transacción o una obligación entra en conflicto con tus responsabilidades con la Institución, otros Colaboradores, Clientes y Proveedores.

**Contribuciones Políticas:** Aportaciones monetarias o no monetarias para apoyar a candidatos o partidos políticos

**Corrupción:** Dar u ofrecer cualquier elemento de valor con la intención de influir en otro para que desempeñe sus responsabilidades laborales inadecuadamente o recibir un trato preferencial o favorable. Incluye los actos de soborno, fraude, extorsión, pagos facilitadores, actuación de un conflicto de interés, contratación indebida de funcionarios públicos, colusión, tráfico de influencias y el blanqueo del producto de estas prácticas.

**Cultura:** Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. Costumbres, las prácticas, las maneras de ser, los rituales, los tipos de vestimenta y las normas de comportamiento son aspectos incluidos en la cultura.

**Diversidad:** Se refiere a las diferencias natas o identidades de todo tipo, como: género, identidad de género y expresión de género, edad, creencias religiosas, orientación sexual, origen étnico, discapacidad física o mental, contexto socioeconómico y costumbres culturales, entre otras.

**Donativo:** Aportación monetaria o en especie, recurso entregado de forma voluntaria especialmente para fines benéficos o caritativos.

**Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades,

cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la identidad y expresión de género, la orientación sexual, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

**Equidad:** Igualdad de oportunidades y responsabilidades independientemente de las diferencias de género, edad, creencias religiosas, orientación sexual, identidad y expresión de género, origen étnico, contexto socioeconómico y costumbres culturales, entre otras.

**Ética:** Parte de la filosofía que se encarga de lo que está bien y lo que está mal, de analizar el bien y el mal en la conducta humana. Vivencia cotidiana de las virtudes y los valores que prevalecen en el lugar que uno habita.

**Extorsión:** Es la exigencia de un soborno, vaya o no acompañada de una amenaza si se rechaza.

**FCPA:** Foreign Corrupt Practices Act o Ley de Prácticas Antisoborno en el Extranjero.

**Fraude Financiero:** Es el engaño o cualquier otra acción con la intención de conseguir un beneficio, y con el cual alguien queda perjudicado. La mayoría de las personas que realizan un fraude, buscan conseguir los datos personales para sacar un beneficio económico ilícito.

**Funcionario Público:** persona que ocupa un cargo legislativo, administrativo o judicial en cualquier nivel del gobierno, local, nacional o extranjero. Así como cualquier candidatos, partido político, funcionario de un partido político.

**Honestidad:** Es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. El actuar de los miembros de la comunidad bancaria, mismo que debe apegarse a las disposiciones vigentes y a las políticas internas de la Institución.

**Inclusión:** Es toda acción para crear un ambiente que integre que busque integrar a las personas dentro de la comunidad y se respeten sus diferencias y similitudes, buscando que estas contribuyan con sus talentos y a la vez se vean correspondidas con los beneficios que la comunidad pueda ofrecer. Se refiere a respetar, escuchar e integrar de forma efectiva a todos los Colaboradores de la Institución, bajo el marco de los mismos derechos y obligaciones establecidos en este Código de Conducta.

**Información:** Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

**Información Privilegiada:** Es el conocimiento de información o eventos relevantes que no hayan sido revelados a través de los medios autorizados oficialmente para hacerlo del conocimiento del público en general.

Puede tratarse de actos, hechos o acontecimientos tales como planes de inversión, condiciones financieras y actividades de negocio de la Institución o alguno de sus prestadores de servicios, o cualquiera capaz de influir en los precios de los valores materia de intermediación en el mercado de valores.

**Información Secreta:** Información que, a juicio del “Propietario”, debe estar sujeta a supervisión continua por medio del control de su distribución. Su divulgación no autorizada afectaría a la Institución en diversos

aspectos como planes estratégicos, ventajas competitivas, ingresos, daño en imagen, afectación a sus clientes o socios de negocio, entre otros. También incluye aquella información que se refiere a Datos Personales de Nivel de Sensibilidad Alto, o la combinación de Datos Personales de Nivel de Sensibilidad Medios y Básicos.

**Información Uso Interno:** Información que requiere ser conocida y utilizada sólo por los empleados y funcionarios de la Institución para sus actividades de negocio.

**Información Uso Interno Restringido:** Es información restringida y sujeta a distribución limitada, dentro y fuera de la Institución al personal autorizado en función de su “necesidad de conocer” para el desempeño de sus labores. Su divulgación no autorizada podría afectar seriamente a la Institución. También incluye aquella información que se refiere a Datos Personales de Nivel de Sensibilidad Medio y Nivel de Sensibilidad Básico.

**Información Uso Público:** Información que por medio de canales autorizados, y sin afectación a la Institución, se considera apropiada para su divulgación a clientes, proveedores, acreedores, entidades financieras.

**Innovación:** Creación o modificación de un producto y su introducción en un mercado.

**Institución:** Hey Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.

**Integridad:** Comportamiento del ser humano para hacer lo que se debe hacer de acuerdo a lo que es correcto.

**Lavado de Dinero:** Es un proceso mediante el cual se pretende ocultar, disfrazar o encubrir el origen de recursos producto de un crimen o actividades ilícitas, para aparentar que provienen de una fuente legítima.

**Ley:** Ley de Instituciones de Crédito o aquella que le sea aplicable.

**LFPED:** Ley Federal para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.

**Malversación:** Apropiación indebida de valores o recursos por quien tiene confiados a su cargo la obligación de custodia o administración de los mismos.

**Neobanco:** También conocido como banco digital o banco virtual, es una entidad financiera que ofrece servicios de intermediación bancaria bajo un modelo de negocio 100% digital, accesible a los clientes solo en aplicaciones móviles y plataformas. Los neobancos se caracterizan por su bajos costos transaccionales, adoptan tecnología y funcionalidad, así como el aprendizaje automático e inteligencia artificial, ausencia de sucursales físicas, además de generar un impacto positivo en la inclusión financiera.

**Pagos Facilitadores:** Pagos ilegales a funcionarios públicos con el objetivo de agilizar o asegurar algún trámite gubernamental de rutina o necesario, a la cual el pagador del pago facilitador tiene legalmente derecho.

**Regalo:** Gratificación, obsequio o beneficio entregado a una persona como muestra de afecto o estima.

**Servicio:** Asegurar el ofrecimiento de un trato al Cliente con calidad, profesionalismo y responsabilidad.

**Sistema de Consecuencias:** Establece las políticas y procedimientos para la aplicación de sanciones en el caso de faltas, así como la manera que se deben llevar a cabo para la atención de los actos irregulares.

**Soborno:** Es la oferta, entrega o aceptación de cualquier beneficio indebido (dinero o cualquier otro beneficio) a otra persona (Funcionario Público, Cliente, Colaborador, Proveedor, Socio, etc.), con fin de obtener o mantener un negocio u otro beneficio indebido.



**Tráfico de influencias:** Oferta o la solicitud de un beneficio indebido para ejercer una influencia impropia, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.

**Transformación:** Hace referencia a la acción o procedimiento mediante el cual algo se modifica, altera o cambia de forma manteniendo su identidad.

**Usuario:** Persona que contrata o utiliza un servicio o producto financiero derivado de cualquier operación pasiva, activa o de servicios.

**Valor:** Es la importancia que se le concede a una cosa o acción determinada. Nos proporciona una pauta para formular metas y propósitos personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes.