

Código de Ética y Conducta de Concentradora Hipotecaria, S.A.P.I. de C.V.

I. Introducción

Concentradora Hipotecaria, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Concentradora Hipotecaria"), es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de la República Mexicana, cuyo objeto social es prestar y recibir todo tipo de asesorías y servicios de administración, directa y/o indirectamente a través de terceros, a todo tipo de fideicomisos, personas físicas y morales, incluso dependencias gubernamentales dentro de México o en el Extranjero, entre otras actividades.

Concentradora Hipotecaria, está integrada por personas comprometidas con los mejores y más altos estándares de conducta en el desempeño de sus funciones, especialmente en sus relaciones con clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, la sociedad y autoridades.

Lo anterior se logra conduciendo a Concentradora Hipotecaria con apego al marco normativo aplicable y a reglas y códigos de ética y conducta. El presente ordenamiento pretende proporcionar a los colaboradores de Concentradora Hipotecaria, la referencia a los principios éticos que deben gobernar su conducta para el desarrollo de sus funciones.

Es por ello, que este Código de Ética y Conducta establece un marco de referencia y guías de conducta para los colaboradores, personal, directivos y consejeros de Concentradora Hipotecaria.

Es responsabilidad de cada uno de los empleados y colaboradores conocer los principios éticos que se plasman en el presente Código, asimismo están obligados a cumplir al pie de la letra el mismo y, en consecuencia, respetar y cumplir sus principios, animar a sus compañeros a observarlo, denunciar o reportar violaciones al mismo, cooperar en procesos de investigación y buscar orientación cuando así lo requieran.

II. Objetivo del Código de Ética y Conducta

El objetivo del presente Código de Ética y Conducta es proporcionar a los colaboradores de Concentradora Hipotecaria, los principios que rijan su conducta y que deben seguir en el desempeño de sus actividades, especialmente con los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general, el medio ambiente y con ellos mismos, así como con la operación del negocio, para:

- Evitar acciones contrarias al objeto de Concentradora Hipotecaria.
- Evitar acciones de cualquier índole que afecten la convivencia entre los colaboradores de Concentradora Hipotecaria.

Todos los colaboradores de Concentradora Hipotecaria, deben actuar de forma ética en sus diversos espacios, profesionales y personales, teniendo como objetivo común mantener la buena reputación y confianza, generando con ello ventajas competitivas.

III. Alcance del Código de Ética y Conducta

El presente Código de Ética y Conducta debe ser observado por los directores coordinadores, subdirectores, gerentes, especialistas, técnicos, personal administrativo y, en general, todas aquellas personas que laboren directa o indirectamente en Concentradora Hipotecaria, que en su conjunto son considerados como “colaboradores” de la misma para efectos del Código de Ética y Conducta.

IV. Concentradora Hipotecaria. Fundamentos

1. Misión

Proveer servicios de Asesoría y Administración en el manejo de portafolios de crédito de alta calidad crediticia, utilizando siempre la última tecnología disponible, sistemas de vanguardia y adoptando mejores prácticas en materia corporativa y de administración a nivel nacional e internacional para lograr procesos óptimos de adquisición de cartera, seguimiento y manejo de portafolios de crédito, control de riesgos y procesos de cobranza sobre los activos administrados.

Concentradora Hipotecaria está comprometido a brindar servicios de excelencia y a actuar siempre para el mayor beneficio y en el mejor interés de sus inversionistas y clientes.

2. Visión

Ser líderes dentro del sector hipotecario mexicano, fomentado su crecimiento y creando nuevas oportunidades dentro del mismo; convirtiendo a Concentradora Hipotecaria en la referencia en materia de mejores prácticas de originación, administración y control de riesgos en portafolios de crédito en Mexico

3. Sus valores

Ética

Velar por el apego al Código de Ética y Conducta, así como toda la demás normativa aplicable.

Transparencia

Proveer información clara y precisa a los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general.

Seguridad

Brindar confianza y certidumbre a los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general.

Innovación

Desarrollar productos funcionales que satisfagan oportunamente las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general.

V. Política de calidad

En Concentradora Hipotecaria trabajamos con el compromiso de ofrecer a los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general, servicios y productos de excelencia, seguridad y transparencia, en apego al marco regulatorio.

Nuestro compromiso se centra en innovar y mejorar nuestros servicios y productos, de conformidad a las tendencias del mercado y sus mejoras tecnológicas para mantener nuestro nivel de competitividad.

VI. Principios que guían nuestra conducta

1. Clientes

Concentradora Hipotecaria ofrece a sus clientes un trato profesional, justo y honesto, proporcionando servicios de la mejor calidad, por lo que se fomenta una cultura organizacional orientada al servicio y a la satisfacción de los clientes.

Este compromiso tiene como base la innovación y mejora continua de nuestros servicios, productos y reglas, al estar atentos a las tendencias del mercado y a las mejoras tecnológicas, para mantener nuestra competitividad. Para ello, actuamos en forma proactiva, a modo de superar las expectativas de los clientes.

Por ello, nos esforzamos en aplicar este Código de Ética y Conducta, cumplir con el marco regulatorio y apegarnos a los usos y prácticas, recomendando a los clientes actuar de esta misma forma.

2. Proveedores

A nuestros proveedores se les exige y ofrece un trato honesto, justo y equitativo en las negociaciones para la adquisición de bienes y servicios, buscando el mejor interés para Concentradora Hipotecaria, clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general.

Asimismo, fomentamos una competencia justa, utilizando procesos de selección equitativos y transparentes, sustentados en criterios de precio, calidad, rentabilidad y servicio, sin utilizar prácticas indebidas ni ventajas personales por la asignación de bienes o servicios. En atención a esto, respetamos los acuerdos y compromisos establecidos en nuestros contratos y nos sujetamos a los medios que en los mismos se prevén para la solución de cualquier conflicto o controversia.

Un aspecto fundamental en Concentradora Hipotecaria es el cuidado, previsión y resolución, en su caso, de los conflictos de interés que existan o se puedan presentar, antes de involucrarnos en cualquier negociación y en la consecuente adquisición de bienes o servicios.

3. Accionistas

Frente a los accionistas, Concentradora Hipotecaria y sus colaboradores, están obligados a tomar decisiones de negocio sólidas, bien fundamentadas, que se encuentren en los mejores intereses de todos los involucrados y que no se vean influenciadas por intereses personales, así como con una adecuada administración de los recursos.

Tenemos el compromiso de proporcionar a los accionistas, de manera oportuna y de conformidad con el marco regulatorio, toda la información necesaria sobre el negocio, para que puedan tomar decisiones con bases confiables y seguras.

4. Colaboradores

Todos los colaboradores están obligados a contribuir a los objetivos de Concentradora Hipotecaria, a través de un comportamiento que refleje los principios éticos plasmados a lo largo de este Código de Ética y Conducta.

4.1) Principios de los Colaboradores:

- El respeto a la dignidad de las personas.
- Respeto a todos los colaboradores.
- No discriminación, ya sea por razones de género, estado civil, edad, religión, raza, apariencia física, diferencias de opinión,

condición social, idioma, nacionalidad, orientación sexual, condiciones médicas o discapacidad física.

- Se prohíbe y condena la violencia de género.
- Todos los colaboradores deben actuar con justicia y equidad protegiendo el bien común y los intereses de Concentradora Hipotecaria.
- Actuar de manera diligente y responsable en el desarrollo de sus funciones y actividades.

4.2) Principios de Concentradora Hipotecaria:

- Respeta y valora la diversidad de sus colaboradores y se compromete a fomentar un ambiente sano y seguro para su desarrollo, personal y profesional, para lo que se otorgarán beneficios, incentivando la capacitación y reconocimiento personal.
- Respeta la privacidad de sus colaboradores, estableciendo que los medios materiales, así como los trabajos e información producto de sus actividades son propiedad de Concentradora Hipotecaria.
- La información, su comunicación y medios para su protección, son fundamentales para Concentradora Hipotecaria, ya que sólo de esta forma sus colaboradores se involucran en los proyectos y objetivos tendientes a la consecución de su objeto.
- En todo momento se privilegiará la privacidad relativa a los sueldos y prestaciones económicas de los colaboradores.

5. Entidades Públicas y marco regulatorio

En todo momento Concentradora Hipotecaria interactúa y se relaciona con el Gobierno y sus entidades y dependencias, desde los diversos ámbitos y competencias en función de su actividad.

Por ello, es prioritario promover una relación respetuosa y honesta, procurando un ambiente de confianza que facilite la discusión de los asuntos.

Las actividades Concentradora Hipotecaria son altamente especializadas, por lo que se encuentran rigurosamente reguladas, por lo que existe el compromiso a conocer y promover el apego y cumplimiento cabal al marco regulatorio.

Además, Concentradora Hipotecaria, tiene el compromiso de trabajar y colaborar con las autoridades en la elaboración y perfeccionamiento del marco regulatorio.

6. Operación del negocio

Concentradora Hipotecaria realiza sus actividades conduciéndose de tal manera que su reputación institucional nunca pueda ser cuestionada, puedan o no ser sus actividades objeto de discusión pública.

6.1) Rentabilidad, Austeridad y Procesos:

- Los procesos claves se ejecutan bajo estándares de clase mundial apoyados en sistemas confiables
- Además, se impulsan compromisos de mejora continua en todos los demás procesos, tanto internos como en los contratados a terceros.
- Realizar los gastos necesarios y no incurrir en prácticas onerosas.
- Maximizar recursos y promover, en todo momento, el ahorro económico en las operaciones y actividades realizadas por Concentradora Hipotecaria, respetando los principios éticos establecidos en el presente documento.

6.2) Uso, protección y preservación de bienes:

- Por bienes de Concentradora Hipotecaria se entienden todos aquellos activos tangibles e intangibles, tales como edificios, instalaciones, vehículos, mobiliario, servidores, equipos de computo, de comunicaciones, sistemas, inventarios, efectivo, cuentas por cobrar, información, índices, metodologías, diseños, procesos, tecnología, dibujos, estrategias de negocio, propiedad intelectual, entre otros.
- Proteger y preservar los bienes de Concentradora Hipotecaria, haciendo uso eficiente de los mismos, evitando desperdicios, manteniéndolos en buen estado de funcionamiento y prolongando su vida útil.
- Mantener un ambiente óptimo de orden y limpieza en las instalaciones para fomentar un adecuado desarrollo de las actividades de Concentradora Hipotecaria.
- Los inventos, mejoras, innovaciones, programas y sistemas creados o generados por los colaboradores, en relación con su trabajo, serán propiedad de Concentradora Hipotecaria, quien reconocerá los derechos morales correspondientes.
- Los bienes y servicios de Concentradora Hipotecaria serán utilizados únicamente para la consecución de su objeto y no para beneficio personal de los colaboradores.

6.3) Seguridad y salud:

- Concentradora Hipotecaria promueve la cultura de seguridad y salud, estableciendo acciones y compromisos para ese fin.
- Las normas de seguridad, así como las medidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad física de los colaboradores, se establecerán en el manual correspondiente.
- Concentradora Hipotecaria apoya y fomenta programas de protección a la salud.

6.4) Controles y registros financieros:

- En todo momento Concentradora Hipotecaria fortalecerá la credibilidad y confianza de sus clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general, de modo que asume la responsabilidad de preparar y presentar la información financiera de manera oportuna, fidedigna y suficiente.
- Está prohibido distorsionar los registros contables, o bien falsear las operaciones.
- Concentradora Hipotecaria está obligada a garantizar que los registros financieros se ajusten a las disposiciones legales aplicables y a los principios de contabilidad adoptados.
- Denunciar o reportar cualquier irregularidad o sospecha de fraude relativos a los controles y registros financieros, a través de los medios que se establecen en el presente documento.

6.5) Manejo de información e información privilegiada:

- La obtención, administración y manejo de la información será responsable, segura y apegada al marco regulatorio.
- Concentradora Hipotecaria hará buen uso de la información de los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad en general.
- Únicamente tendrán acceso a datos personales, información confidencial e información privilegiada, los colaboradores o terceros, que por cuestiones de negocio deban tenerla, siempre en cumplimiento en las disposiciones legales aplicables; lo anterior para el cuidado, control y protección de dicha información.
- El uso indebido de datos personales y de información privilegiada y confidencial, traerá aparejadas las sanciones que se establezcan en este Código, así como en los manuales de seguridad de Concentradora Hipotecaria.

- La obligación de cuidar y controlar la información privilegiada y confidencial prevalecerá aún después de terminar la relación laboral o contractual con el titular de dicha información.
- En caso de duda sobre el manejo de la información, los colaboradores deberán dirigirse al área de auditoría o al área jurídica para orientación.

6.6) Operaciones con valores:

- Está prohibido, utilizar información confidencial o privilegiada para obtener directa o indirectamente un beneficio propio o lucro.
- No se deberá utilizar información privilegiada y confidencial para realizar, directa o indirectamente, operaciones en el mercado, para obtener beneficios propios.

6.7) Corrupción y sobornos

- Los colaboradores tienen prohibido hacer o permitir, directa o indirectamente, pagos indebidos o sobornar a cualquier tercero o autoridad en un esfuerzo por influenciar una decisión que pudiera ayudar a Concentradora Hipotecaria en obtener o retener algún negocio o ventaja indebida.
- Se abstendrán de participar en cualquier actividad que pueda entenderse como soborno, corrupción o extorsión.
- Los colaboradores deberán, antes de dar o recibir cualquier regalo o gratificación, atender las guías de este Código, ya que estos actos podrían significar, de manera implícita o explícita sobornos o actos de corrupción.
- Si un colaborador está siendo sujeto, o tiene conocimiento, de algún acto de soborno, extorsión o corrupción, respecto a sus funciones, deberá reportarlo o denunciarlo de inmediato a través de los mecanismos previstos en el presente documento.
- Los clientes o proveedores que consideren que algún colaborador está participando o actuando corruptamente, deberán informar al superior jerárquico de colaborador en cuestión.

6.8) Conflictos de interés

- Los colaboradores de Concentradora Hipotecaria deberán actuar de manera honesta y ética, tomando las decisiones en beneficio de ésta, y no estar influenciadas por intereses personales.
- Puede existir un conflicto de interés, cuando intervienen o pueden intervenir intereses personales, financieros o de cualquier otra

índole de los colaboradores, con los intereses de Concentradora Hipotecaria.

- También existe, o puede existir, conflicto de interés cuando los colaboradores reciben, directa o indirectamente, beneficios personales que ponen en peligro o comprometen los intereses de Concentradora Hipotecaria.
- En los casos que involucren un eventual conflicto de interés, los colaboradores tienen la obligación de informar a su superior jerárquico inmediato y al área de auditoría.
- No estará permitido que bajo la línea jerárquica directa trabaje un familiar de éste.
- En caso de que alguien deba realizar un trabajo de supervisión, vigilancia o auditoría sobre un área en la que trabaje un familiar, deberá informarlo al área de auditoría.

VII. Administración e implementación del Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta es aplicable a toda la organización y es responsabilidad de los colaboradores cumplirlo y hacerlo cumplir.

En razón de lo anterior, Concentradora Hipotecaria cuenta con diversos medios para hacer conocer y aplicar los principios aquí plasmados, así como para vigilar y aplicar el mismo, resolver las dudas de carácter ético que surjan e informar sobre casos ejemplares, o bien, denunciar y sancionar los actos contrarios.

Se firmará una carta compromiso por cualquier colaborador para la adhesión a este Código de Ética y Conducta.

VIII. Orientación y denuncias

Los colaboradores están obligados a buscar orientación cuando surjan dudas sobre la conducta que deban seguir al vivir o cumplir con los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta, principalmente con el superior jerárquico, el área de auditoría interna, recursos humanos o jurídico, quienes, canalizarán, en su caso, el asunto al área correspondiente.

Los colaboradores están obligados a denunciar, de buena fe, las preocupaciones o sospechas sobre violaciones a este Código, sobre cualquier acto que pudiera poner en riesgo los bienes de Concentradora Hipotecaria, así como la seguridad de sus colaboradores.

Asimismo, se reportará cualquier acto o situación sobre el que exista duda sobre su carácter ético o legal ante las instancias correspondientes.

Todas las denuncias serán investigadas de inmediato con el debido cuidado y de manera confidencial, y todos los colaboradores estarán obligados a cooperar en las investigaciones.

IX. Incumplimientos

A quien incumpla o viole lo establecido en este Código, se le sujetará a un procedimiento disciplinario conducido por el área competente.