

Código de Ética

| Contenido | Página |
|---|---------------|
| 1. OBJETIVO. | 3 |
| 2. ANTECEDENTES. | 3 |
| 3. MARCO LEGAL. | 3 |
| 4. ALCANCE. | 5 |
| 5. DEFINICIONES. | 5 |
| 6. PRINCIPIOS ÉTICOS Y FUNDAMENTALES. | 6 |
| 6.1. Código de conducta. | 7 |
| 6.1.1. Responsabilidades de Banco Finterra. | 7 |
| 6.1.2. Responsabilidades de los Obligados. | 8 |
| 6.1.3. Responsabilidades de la Comisión de Ética | 8 |
| 6.2. Lineamientos de Selección, Capacitación y Supervisión. | 9 |
| 6.2.1. Selección de los Empleados. | 9 |
| 6.2.2. Capacitación. | 9 |
| 6.2.3. Inversiones de los Empleados. | 10 |
| 6.2.4. Reporte de Violaciones. | 10 |
| 6.2.5. Sanciones. | 10 |
| 6.3. La Conducta en los Negocios. | 11 |
| 6.3.1. Información Privilegiada. | 11 |
| 6.3.2. Restricciones al Flujo de Información. | 12 |
| 6.3.3. Información de Clientes. | 12 |
| 6.3.4. Tratar de inducir comportamientos en los mercados. | 12 |
| 6.3.5. Claves o tarjetas de Acceso. | 13 |
| 6.3.6. Contacto con Medios de Comunicación. | 13 |
| 6.3.7. Comunicados electrónicos o en papel con el Logotipo de Banco Finterra. | 13 |
| 6.3.8. Autoridad Limitada. | 14 |
| 6.3.9. Discriminación. | 14 |
| 6.3.10. Acoso. | 14 |
| 6.3.11. Proveedores. | 14 |
| 6.3.12. Información a Autoridades. | 14 |
| 6.3.13. Participación en Otros Negocios. | 14 |
| 6.4. Conducta hacia el Cliente. | 15 |
| 6.4.1. Conoce a tú Cliente. | 15 |
| 6.4.2. Información. | 15 |
| 6.4.3. Clientes y Prospectos. | 16 |
| 6.5. De las relaciones de los Obligados y el conflicto de intereses. | 16 |
| 6.5.1. Relaciones con los Clientes. | 16 |
| 6.5.2. Relaciones con la Institución. | 17 |
| 6.5.3. Relaciones entre sí. | 18 |
| 6.5.4. Relaciones con la competencia. | 18 |
| 6.6. Regalos y Compensaciones. | 19 |

1. Objetivo.

El Código de Ética y Conducta de Banco Finterra describe los principios, políticas y normas que gobernarán las actividades de la Institución, y al que nuestros miembros del Consejo (Consejeros), Empleados y aquellos Terceros con los que trabajemos deberán de adherirse.

2. Antecedentes.

Los últimos años se han caracterizado por contar con varias situaciones que involucran fraude y escándalos financieros en los más altos niveles administrativos de las empresas y que en algunos casos han llegado a destruir a las mismas. Es por ello, que para Banco Finterra es de gran importancia establecer un código de ética y conducta por el cual se registrarán todas aquellas personas que participan en Banco Finterra. Para evitar acciones y conductas inapropiadas, se requerirá a todos los obligados de Banco Finterra que atesten de estar comprometidos a ejercer el Código de Ética y Conducta de Banco Finterra.

3. Marco Legal.

- Código de Comercio.
- Código Penal Federal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley del Mercado de Valores.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
- Ley del Banco de México.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley de Protección al Ahorro Bancario.
- Ley de Sistemas de Pago.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley del Seguro Social.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito Art. 142 numeral III y Art. 170.
- Resolución por las que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- Reglas generales para la integración de expedientes que contengan la información que acredite el cumplimiento de los requisitos que deben satisfacer las personas que desempeñen empleos, cargos o comisiones en entidades financieras.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores.
- Disposiciones aplicables a las operaciones con valores que realicen los directivos y empleados de entidades financieras.
- Disposiciones de carácter general aplicables al sistema internacional de cotizaciones.
- Disposiciones de carácter general que señalan los días del año, en que las entidades financieras sujetas a la supervisión de la CNBV, deberán cerrar sus puertas y suspender operaciones.
- Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 11, 12, 13 y 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros aplicables a las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público
- Reglas para el ordenamiento y simplificación de los requerimientos de información adicional a las instituciones de crédito.
- Las demás que expidan las entidades regulatorias y organismos auto-regulatorios, que resulten aplicables a la Institución.

4. Alcance.

Banco Finterra a través de sus Consejeros, Directivos, Empleados y Terceros con los que trabajemos, están obligados a observar y acatar las disposiciones contenidas en el presente documento.

5. Definiciones.

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

| | |
|--|---|
| Banco Finterra o la Institución | Banco Finterra, S.A. Institución de Banca Múltiple. |
| Clientes | Son todas aquellas personas físicas o morales que son cuentahabientes, realizan alguna operación o transacción, o bien que reciben algún servicio de la Institución. |
| Directivos/Funcionarios de Alto Nivel | A los funcionarios con las dos jerarquías inmediatas inferiores a la de Director General, en el caso de instituciones de banca múltiple y sociedades controladoras de grupos financieros. |
| Dolo | La deliberada intención de causar un mal a alguien. |
| Empleados | En singular y plural, todo el personal de tiempo parcial o tiempo completo que presten sus servicios directa o indirectamente a Banco Finterra, incluyendo a los apoderados para celebrar operaciones con el público. |
| Información privilegiada | Es aquella información que no es de dominio público y que conocemos por virtud de las actividades encomendadas por la Institución. |
| LIC | Ley de Instituciones de Crédito. |
| Obligados | Banco Finterra, Consejeros, Apoderados, Directivos, Empleados y proveedores relevantes. |
| Terceros | Todos aquellos proveedores que debido a la importancia del servicio que prestan o producto que proveen, conocen información de la Institución y, por lo tanto, es necesario que se apeguen al presente documento. |

6. Principios Éticos y Fundamentales.

Los principios éticos se basan en valores universales que de acuerdo a las características de Banco Finterra son los siguientes:

1. Buena Fe

Los actos que realicen los Obligados deberán siempre hacerlos con la convicción razonablemente fundada de que no se tiene como objetivo causar daño a otro.

2. Discreción

No divulgar, o en forma alguna comentar la información propia de Banco Finterra o sus clientes, con terceras personas no relacionados con estos.

3. Eficacia

Es el logro de los objetivos

4. Eficiencia

Es el optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos

5. Honestidad

Es la cualidad de pensar, decir y actuar en función a la verdad

6. Imparcialidad

Es la cualidad de ser congruente en la forma de pensar independientemente de los actores o las situaciones con respecto a una situación específica.

7. Integridad

Es la cualidad personal que, independientemente de las circunstancias favorables o desfavorables, nos hace mantener nuestra convicción sobre los Valores Éticos.

8. Transparencia en el actuar

Es el dejar evidencia suficiente para poder analizar y reconstruir los actos.

9. Vocación de Servicio

Es la actitud de servicio, ayuda o apoyo a los demás.

10. Prudencia

Proceder con precaución y reserva para poder analizar claramente las diferentes circunstancias que se presenten.

11. Sencillez

Actuar y proceder de forma natural, tratando de disminuir en todo momento las complicaciones o complejidades.

Principios Fundamentales:

- a) Cumplir las reglas, disposiciones, normas, lineamientos, criterios, políticas y sanas prácticas que rigen la operación en el sector financiero.
- b) Actuar con base en una conducta profesional íntegra.
- c) Competir en forma honrada y de buena fe.
- d) Tratar de forma correcta y equitativa a todas las personas que tengan relación con Banco Finterra.
- e) Evitar los conflictos entre el interés personal, el de la Institución y el de Terceros, incluyendo a proveedores.
- f) Evitar poner a Banco Finterra en una situación de conflicto de intereses.
- g) Hacer prevalecer el interés del cliente, que genere confianza en nosotros.
- h) No divulgar información privilegiada, ni usarla con fines distintos a los que obedecen a la operación de la Institución, salvaguardando la confidencialidad y seguridad de la información física o electrónica a la que se tiene acceso, así como de los activos de la Institución y/o Clientes.
- i) Prevenir conflictos entre los intereses del personal, la institución y los clientes.
- j) Proporcionar a quien corresponda información veraz, clara, completa y oportuna.
- k) Transparentar la relación con clientes, proveedores, autoridades y público en general.

6.1. Código de conducta.**6.1.1. Responsabilidades de
Banco Finterra.**

- a) Entregar a los Obligados un ejemplar del presente documento, recabando su constancia de recibo y compromiso de cumplimiento. Los Consejeros, Directivos y Empleados de nuevo ingreso, suscribirán dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación.
- b) Establecer normas de trabajo, sistemas y procedimientos que garanticen la guarda del secreto bancario y bursátil, y eviten el uso indebido o no autorizado de documentación e información propias o de los clientes.
- c) Comunicar por escrito, en forma general o particular, a los Obligados el uso que deberán dar a los bienes que el Banco, y en su caso, sus empresas subsidiarias y filiales pongan a su disposición.
- d) Es responsabilidad de las áreas de Recursos Humanos y Auditoría Interna aclarar cualquier duda respecto de la interpretación o aplicación de este documento.

6.1.2. Responsabilidades de los Obligados.

- a) Leer y acatar el contenido del presente documento, así como de cumplirlo en todo momento, por lo que deberán de firmar y devolver a Recursos Humanos la constancia de conocimiento y aceptación de las normas contenidas en este Código.
- b) Aplicar los mayores estándares éticos en nuestro trabajo y actuar siempre dentro del marco legal e institucional que rigen nuestra actividad, así como de respetar y hacer respetar las políticas y procedimientos internos.
- c) Reportar al área de Auditoría Interna cualquier transacción o evento, real o potencial, que transgreda o pueda transgredir las presentes disposiciones.
- d) Cumplir con los requerimientos establecidos por las autoridades para el desempeño de sus funciones.
- e) Vigilar el estricto cumplimiento de la regulación interna y externa.
- f) Conducirse con amabilidad y buena educación 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 organización.
- g) Conocer y aplicar las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la institución imparta al efecto.
- h) Conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice, los manuales internos de la Institución sobre los productos y servicios que cada uno, en su caso, ofrezca a la clientela, y las comunicaciones referentes al uso de los bienes de la Institución y sus empresas subsidiarias y filiales, absteniéndose de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

6.1.3. Responsabilidades de la Comisión de Ética

- a) Sesionar cuando existan casos reportados por el área de Auditoría Interna.
- b) Recibir las fichas que recojan los hechos reportados, principios vulnerados y sugerencias por parte del Auditor Interno.
- c) Sancionar conforme lo establece el Manual de Administración de Recursos Humanos.
- d) En el caso de funcionarios de alto nivel, el asunto se deberá turnar al Consejo de Administración.
- e) La integración de la Comisión de Ética se integra como sigue:

| Puesto | Facultad |
|--|------------|
| Dirección General | Voz y Voto |
| Dirección General Adjunto de Operaciones y Finanzas | Voz y Voto |
| Subdirector Jurídico | Voz y Voto |
| Contralor Financiero (representa a Recursos Humanos) | Voz y Voto |
| Director a cargo del funcionario que incumplió | Voz |
| Auditor Interno (presenta los casos) | Voz |

6.2. Lineamientos de Selección, Capacitación y Supervisión.

6.2.1. Selección de los Empleados.

- a) Serán seleccionados con base en la combinación de los siguientes criterios:
 1. Experiencia
 2. Capacidad
 3. Formación académica
 4. Solvencia moral
- b) Teniendo como objetivo el garantizar el óptimo desempeño de las funciones que se les encomiende.

6.2.2. Capacitación.

- a) Banco Finterra promoverá y difundirá entre los 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 y los usos y sanas prácticas bancarias.
- b) En iguales criterios se sustentarán las políticas de promoción y otorgamiento de beneficios o prestaciones.
- c) Deberá mantenerse actualizado al personal particularmente al que esté involucrado o participe de alguna forma en actividades relativas a la operación de la Institución.
- d) Banco Finterra elaborará los manuales que expliquen las características de los productos y servicios en sus diferentes modalidades que ofrezcan a la clientela, los mantendrá oportunamente actualizados y los dará a conocer a sus Directivos y Empleados respectivamente.

6.2.3. Inversiones de los Empleados.

Cualquier inversión que los Directivos y Empleados realicen a través de Banco Finterra o por cualquier otra institución financiera, ya sea en el carácter de titular o cotitular, estará sujeta a la política de Banco Finterra mismas que se apegan y apegarán a las disposiciones que para tal efecto emita la autoridad correspondiente.

6.2.4. Reporte de Violaciones.

- a) Banco Finterra, así como todos los Terceros deberán vigilar el cumplimiento de las disposiciones de este documento e informar, cuando así proceda, al Comité de Auditoría cualquier hecho contrario a las mismas y en su caso, aplicar las sanciones correspondientes a su inobservancia.
- b) Cuando se tenga conocimiento de algún evento o transacción que pueda resultar en una violación a las disposiciones legales vigentes, a las políticas y procedimientos internos, a las disposiciones contenidas en este Código o que afecten al patrimonio del Banco, sus empresas subsidiarias y filiales, deberá reportarse de inmediato al área de Auditoría Interna, quien cuenta con el correo electrónico etica@bancofinterra.com, quien dará seguimiento a los hechos y elaborará el dictamen correspondiente.
- c) Ningún Empleado que reporte un acto como el descrito en el párrafo anterior será sujeto a represalias, y se guardará confidencialidad de su identidad.

6.2.5. Sanciones.

- a) El Consejo de Administración de Banco Finterra, a propuesta del área de Recursos Humanos, será la instancia responsable de imponer las sanciones administrativas derivadas de las violaciones a las reglas, políticas y normas internas. De acuerdo a la gravedad de la violación, la sanción será:
 1. Amonestación pública o privada.
 2. Suspensión temporal de sus funciones y actividades.
 3. Rescisión del contrato de trabajo o de prestación de servicios.
- b) La aplicación de las sanciones anteriores se hará sin perjuicio de las responsabilidades de orden administrativo, civil o penal que procedan.
- c) Se le aplicarán las sanciones previstas en el artículo 112 Bis de la LIC 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 la Institución:

1. 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 inciso.
2. Adquiera, posea, detente, utilice o distribuya cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este inciso;
3. Obtenga, comercialice o use la información sobre clientes, cuentas u operaciones de la instituciones de crédito emisoras de cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este inciso;
4. 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 inciso;
5. Sustraiga, copie o reproduzca información contenida en alguno de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este inciso, o
6. 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 inciso, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

6.3. La Conducta en los Negocios.

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

6.3.1. Información Privilegiada.

- a) Toda la información a la que tienen acceso los Obligados de Banco Finterra con respecto a la institución, clientes, prospectos y proveedores se considerará confidencial a menos que se compruebe fehaciente y documentalmente que era del dominio público antes de que fuera revelada.
- b) Tal información sólo podrá ser revelada a otros Directivos y Empleados de Banco Finterra o de las empresas que la integran en caso que exista una necesidad manifiesta para el desarrollo de los negocios y compromisos de cada institución.
- c) Los Obligados serán individualmente responsables del mal manejo o uso de información confidencial, lo que puede resultar en acciones de carácter civil o penal.

6.3.2. Restricciones al Flujo de Información.

- a) Los Obligados tendrán la obligación de conducirse dentro de los controles y medidas necesarios 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.
- b) De forma enunciativa más no limitativa y de manera ejemplificativa a continuación se citan las siguientes actividades que involucran el manejo de Información Confidencial:
 - 1. Planeación estratégica y alianzas;
 - 2. Proyectos Institucionales;
 - 3. Comité de Auditoría
 - 4. Comité de Riesgos;
 - 5. Comité de Crédito;
 - 6. Comité de Comunicación y Control;
 - 7. Auditor Interno
 - 8. Responsable de la UAIR
 - 9. Oficial de Cumplimiento

6.3.3. Información de Clientes.

Bajo ninguna circunstancia o motivo, los Directivos y Empleados de Banco Finterra podrán:

- a) Proporcionar información de las operaciones que realicen o en las que intervengan, salvo que así lo solicite el cliente titular, sus representantes legales o quién tenga facultades para intervenir en ellas.
- b) Esta prohibición no aplicará a la información que se proporcione a la autoridad competente, en virtud a 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, a la ABM u organismos similares.

6.3.4. Tratar de inducir comportamientos en los mercados.

En forma enunciativa y no limitativa se entienden como tratar de inducir comportamientos en los mercados, los siguientes:

- a) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios de las tasas de interés ó difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en información sobre la que no se tengan suficientes datos o estos no puedan ser confirmados.

- b) Divulgar informaciones falsas, a fin de influir en las cotizaciones de las tasas de interés.
- c) Cualquier otra práctica contraria a los 11 principios éticos señalados en este documento.
- d) Cuando se tuviere conocimiento de cualquiera de los hechos o actos anteriores, Banco Finterra deberá tomar las medidas que estén a su alcance para evitarlos y notificar tales circunstancias a cualquiera de los miembros de su Comité de Auditoría.

6.3.5. Claves o tarjetas de Acceso.

Todos los Directivos y Empleados de Banco Finterra, son responsables del cuidado, manejo y buen uso de las claves o tarjetas asignadas como usuarios de sistemas para el desempeño de sus actividades.

El uso de las mismas es personal e intransferible.

6.3.6. Contacto con Medios de Comunicación.

- a) Únicamente podrá establecer contacto con los medios de comunicación el Director General o, en su caso, el Obligado que sea autorizado expresamente para tales efectos.
- b) Cuando un Directivo o Empleado, 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 Directivo o Empleado se limitará a tomar el mensaje, nombre y número telefónico de quien llamó y lo informará al director del área correspondiente.

6.3.7. Comunicados electrónicos o en papel con el Logotipo de Banco Finterra.

Queda estrictamente prohibido el uso del logotipo de Banco Finterra en comunicados en papel o electrónicos, así como la expedición de los siguientes documentos:

- a) Cartas de aclaración a clientes con excepción de las que emita la Dirección General.
- b) Recibos de efectivo o de valores.
- c) Estados de Cuenta.
- d) Cartas que modifiquen el carácter original de los diferentes contratos que se consideren como Comisión Mercantil.

- e) Cualquier documento que desvirtúe la naturaleza y características tanto de los servicios, productos, operaciones e instrumentos financieros.

6.3.8. Autoridad Limitada.

Ningún Directivo o Empleado de Banco Finterra, está autorizado para comprometer a la Institución más allá de las facultades inherentes a su cargo, salvo que cuente con la autorización expresa por parte de la Dirección General.

6.3.9. Discriminación.

Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, raza, estado físico, nivel socioeconómico, estado civil, religión, preferencias políticas o nacionalidad.

6.3.10. Acoso.

Evitar llevar a cabo cualquier tipo de acoso, sea verbal, psicológico o de cualquier otro tipo.

6.3.11. Proveedores.

En la relación con proveedores los Directivos y Empleados deberán velar siempre por los intereses de Banco Finterra, y nuestros clientes, tratando en todo momento de conseguir la mejor relación calidad-precio y el apego firme a las políticas institucionales.

6.3.12. Información a Autoridades.

- a) 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 de Jurídico, Auditoría Interna o la Dirección General de la Institución.
- b) Por lo anterior cualquier comunicado o solicitud de información deberá ser turnada inmediatamente al área de Auditoría Interna.

6.3.13. Participación en Otros Negocios.

- a) Asimismo, es obligación de los Directivos y Empleados de Banco Finterra solicitar al Consejo de Administración su permiso para participar como asesor, Consejero, representante legal, Directivo o Empleado de alguna empresa distinta a la Institución.
- b) El Consejo de Administración tendrá la facultad de negar su autorización, si considera que dicha participación

representará para el Directivo o Empleado de que se trate un conflicto de intereses.

- c) El no acatar la decisión del Consejo de Administración implicará una violación al presente Código de Conducta, misma que será sancionada como corresponda.

6.4. Conducta hacia el Cliente.

La Confianza se construye sobre la transparencia, rectitud y honestidad con que conducimos toda relación de negocio.

6.4.1. Conoce a tú Cliente.

Con la finalidad de prevenir el involucrar a la Institución con personas implicadas o relacionadas con operaciones con recursos de proveniencia ilícita, los Terceros deberán cumplir con:

- a) Conocer el perfil de negocios y objetivos de operación e inversión del cliente.
- b) Documentar el o los Contratos de Servicios de Banca y Crédito, Comisión Mercantil, o en general cualquier producto o servicio que deba ser contratado, debiendo hacerlo conforme a las políticas establecidas.

6.4.2. Información.

Todo Empleado en su trato con clientes deberá de cumplir con:

- a) Proporcionarle toda la información que esté disponible y sea importante para una adecuada toma de decisiones.
- b) Al hacer recomendaciones, distinguir entre lo que es información de mercado y lo que constituye la recomendación u opinión que el Empleado hace.
- c) Asegurarse que el cliente conozca la naturaleza de las operaciones que llevará a cabo, así como los riesgos inherentes a ellas.
- d) La publicidad y, en su caso, la oferta de servicios que hagan Consejeros, Directivos y Empleados, deberá hacerse sin expresar conceptos que puedan afectar en forma dolosa algún mercado de los manejados por la Institución, o el prestigio de otras Instituciones Financieras.

En cuanto a mercados reconocidos:

- a) Deberá ser objetivo al emitir cualquier opinión sobre los valores a sus clientes. En consecuencia, la información que transmitan o proporcionen a sus clientes o al público en general relativo al mercado, debe ser objetiva, oportuna, suficiente y veraz, a fin de proporcionar elementos de juicio adecuados para la toma de decisiones.

- b) Deberá indicar claramente a su clientela los alcances de su actividad explicando las ventajas y los riesgos que implican las inversiones en las áreas de negocio de la Institución.
- c) Asimismo, deben hacer del conocimiento de sus clientes los términos y políticas internas que establezcan para el manejo de sus operaciones.

6.4.3. Clientes y Prospectos.

Todo Empleado deberá de abstenerse de:

- a) Atraer a clientes potenciales o conservar a los actuales otorgando beneficios no permitidos por la normatividad.
- b) Ofrecer productos, servicios o combinación de ambos a precios o tarifas inferiores a los autorizados.
- c) Garantizar rendimientos que no deriven de la naturaleza de los instrumentos u operaciones pactadas de acuerdo a la normatividad y sanas prácticas bancarias.

6.5. De las relaciones de los Obligados y el conflicto de intereses.

Uno de los principales puntos dentro de las relaciones, son los intereses distintos de cada participante, con objeto de prevenir algunas de esas diferencias es importante evitar las circunstancias en las que los intereses personales estén o aparenten estar en conflicto con los intereses de Banco Finterra o de sus clientes.

6.5.1. Relaciones con los Clientes.

En sus relaciones con los Clientes, los Obligados en Banco Finterra deberán:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a la clientela sobre las características de los productos y servicios que la Institución ofrezca, sin ocultar, en su caso, sus riesgos, comisiones y otros costos.
- b) Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en términos del manual correspondiente.
- c) Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos elaborados por la Institución, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca, e informar de ellas a la clientela con oportunidad cuando proceda.
- d) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación provocada por Banco Finterra que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes, o que represente un conflicto entre ellos, si estos no pueden resolverlos por sí mismos.

6.5.2. Relaciones con la Institución.

En sus relaciones con la Institución, los Obligados en Banco Finterra deberán:

- a) Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento para la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
- b) Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique o pueda implicar conflicto con los objetivos de Banco Finterra, así como de hacer uso, en beneficio propio o de Terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores. De manera ejemplificativa mas no limitativa podemos citar los siguientes:
 - 1. Situaciones en donde el Obligado es responsable de autorizar, valorar o supervisar la compraventa o prestación de algún servicio donde este tenga alguna relación de carácter familiar o económico.
 - 2. Operación o gestión de transacciones en donde el Obligado es beneficiario directa o indirectamente.
- c) Abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de Banco Finterra.
- d) Abstenerse de aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda, distinción, regalo o beneficio, para sí u otras personas, de los clientes, prestadores de servicios o proveedores de Banco Finterra, a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, en contra de los de Banco Finterra.
- e) Abstenerse de hacer uso de los bienes de Banco Finterra y sus empresas filiales, para fines personales, de sus familiares o de Terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por Banco Finterra.
- f) Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- g) Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a Banco Finterra o impedir a sus Directivos y Empleados el cumplimiento de sus funciones o actividades.
- h) Denunciar ante sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan las actividades de Banco Finterra y Subsidiarias, en que incurran las personas que prestan sus servicios a éste.

- i) Abstenerse de intervenir en cualquier negocio en donde exista o pueda existir conflicto entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con la Institución, que les impida realizar sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- j) Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos, deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico.
- k) Banco Finterra se abstendrá de contratar a persona alguna que mantenga una relación de trabajo dependiente con otra u otras Instituciones Financieras y que por razón de dicha relación se presente conflicto de intereses.

6.5.3.Relaciones entre sí.

En sus relaciones entre sí, los Obligados en Banco Finterra deberán:

- a) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de algún Obligado de Banco Finterra.
- b) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- c) Promover el conocimiento y aplicación de este documento.

6.5.4.Relaciones con la competencia.

En sus relaciones con la competencia, los Obligados en Banco Finterra deberán abstenerse de:

- a) Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- b) Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca Banco Finterra, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de Banco Finterra para el cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o servicio.
- c) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

6.6. Regalos y Compensaciones.

Los Obligados en Banco Finterra, tienen estrictamente prohibido:

- a) Solicitar para sí mismos o para un Tercero cualquier regalo, obsequio o compensación por un negocio o servicio relacionado con Banco Finterra
- b) Aceptar cualquier regalo, obsequio o compensación derivado de un negocio o servicio proporcionado por o a Banco Finterra, ya sea antes o después de que éste se haya llevado a cabo.
- c) Asimismo, se prohíbe recibir obsequios o regalos por parte de clientes o proveedores por un monto superior a los \$500.00 (Quinientos Pesos 00/100 M.N.) o, sin importar el monto, si se trata de efectivo o su equivalente. Salvo autorización expresa de la Dirección General de Banco Finterra.
- d) Se entiende como regalo cualquier artículo por el cual no se paga su valor comercial, por ejemplo: comidas, boletos para espectáculos o eventos deportivos, cortesías, viajes, etc.

El Código ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Banco Finterra, S.A. Institución de Banca Múltiple, el día 31 de enero 2017.

La vigencia del Código será por tiempo indeterminado. Su revisión y aprobación será de manera anual a través del Consejo de Administración de Banco Finterra, de acuerdo a las necesidades internas y al marco regulatorio vigente.