
Central de Corretajes, S.A.P.I. DE C.V. (CENCOR)

Código de Ética y Conducta



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Aprobó:

ÍNDICE

Contenido

<i>Introducción</i>	3
<i>Alcance y aplicación</i>	3
<i>Valores fundamentales de CENCOR</i>	4
<i>Principios generales de actuación al interior de CENCOR</i>	5
<i>Conductas profesionales</i>	8
<i>Sanciones</i>	11
<i>Acuse de recibo Código de Ética y Conducta</i>	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

Central de Corretajes S.A.P.I. de C.V. (CENCOR) (1988), es una sociedad mexicana con más de 25 años de experiencia que administra un grupo de empresas dedicadas al desarrollo de infraestructura de mercados financieros en México, EUA y Latinoamérica.

Si bien, la gran mayoría del grupo de empresas pertenecientes a CENCOR (Grupo) son empresas reguladas por las autoridades competentes en sus propias jurisdicciones, el desarrollo del sistema financiero mundial demanda que quienes participen en él cuenten con un esquema autorregulatorio que los norme, supervise y, en su caso, sancione, en beneficio del propio sistema financiero.

El propósito del presente código es servir como una referencia esencial para las empresas del grupo en la conducción de sus negocios, así como en el desarrollo y revisión de sus procedimientos internos.

La supervisión de los principios establecidos en este documento promoverá el buen funcionamiento de cada una de las empresas del grupo y la buena imagen de CENCOR y, por añadidura, de la industria financiera en cada uno de los países en los que tiene presencia.

Alcance y aplicación

CENCOR, elaboró el presente código de ética y conducta (código) a fin de establecer los valores bajo los cuales está construido el Grupo, así como los estándares de conducta que se esperan de los consejeros, funcionarios, empleados, asesores, representantes, proveedores y socios de CENCOR, así como de cada una de las empresas que lo conforman (personal de CENCOR).

Valores fundamentales de CENCOR

Los valores, como principios que definen a una organización o sociedad, conducen la actividad de CENCOR, rigen su conducta, dan sentido de ser, soportando la misión y propósito de este grupo, los valores bajo los cuales fue construido son:

- **Transparencia.** Altos estándares de ética e integridad prevalecen en todas las empresas del grupo. Con base en este principio, el personal de CENCOR, deberá:
 - a) Proporcionar a los clientes información disponible y verídica.
 - b) Abstenerse de difundir información deliberadamente engañosa.
 - c) Hacer del conocimiento de los clientes, según sea aplicable, las políticas de cobro de las comisiones por la prestación de servicios.

- **Integridad:** El Personal de Cencor debe en todo momento mantener entereza moral, rectitud, honradez y firmeza en las acciones, conducta y comportamiento diario. Una persona íntegra tiene los elementos necesarios para ser considerado como alguien en quien se puede confiar.

- **Honestidad:** El Personal de Cencor deberá actuar de conformidad con los más altos estándares de honestidad y evitarán todo conflicto de interés con sus clientes, de tal manera que se garantice una actuación neutral, objetiva e imparcial.

- **Visión de largo plazo:** El propósito fundamental de CENCOR es mantener un crecimiento sostenido de largo plazo que genere mayor valor para los accionistas.

- **Enfoque en el cliente:** CENCOR está comprometido con sus clientes, mediante su oferta de valor y la mejora continua de sus productos, procesos y servicios.
- **Enfoque humano:** Para CENCOR, el recurso humano es el más valioso de sus activos. Reconoce la necesidad de una constante superación de su personal y de un equilibrio apropiado entre su vida profesional y privada.
- **Innovación:** A través de innovación, CENCOR incentiva la generación de valor al negocio y sus clientes con nuevas tecnologías y diferenciadores.

Principios generales de actuación al interior de Cencor

Ética

Se espera que el personal de Cencor se comporte de una manera ética y profesional para promover la equidad e integridad del sistema financiero.

La conducta ética y profesional dentro de las empresas del Grupo es la base de la equidad e integridad del sistema financiero. La realización de juicios de valor es fundamental para la actuación ética y profesional, por lo que las empresas del Grupo deberán basar su actuación en los principios descritos en el presente Código.

Gobierno corporativo

Se espera que las empresas del Grupo cuenten con un marco de gobierno corporativo sólido y efectivo que haga posible establecer responsabilidades claras para una visión integral de sus actividades en el sistema financiero, así como promover su participación responsable dentro de CENCOR. Las estructuras de gobierno corporativo deben estar establecidas para promover y respaldar los principios establecidos en este código.

Las estructuras de gobierno corporativo de las empresas pueden variar en su complejidad y alcance. La estructura particular adoptada debe ser proporcional al tamaño y complejidad de las actividades de la empresa dentro del Grupo y la naturaleza de su participación en el sistema financiero de conformidad con la legislación aplicable.

Operaciones y servicios

Se espera que las empresas del Grupo ejerzan cuidado en la ejecución de operaciones y servicios prestado. El panorama de operación y/o prestación de servicios es diverso, toda vez que se realizan a través de diferentes canales, con propósitos diferentes y, por lo tanto, las empresas del Grupo adoptan diferentes roles en el sistema financiero. Todas las empresas del Grupo, independientemente de su rol, deberán comportarse con integridad para apoyar el funcionamiento efectivo del mercado, deberán entender y comunicar con claridad sus roles, funciones y servicios, así como las actividades que se encuentran imposibilitadas a realizar, de acuerdo con la regulación aplicable.

Comunicación y manejo de información

Se espera que el personal de CENCOR sea claro y preciso en sus comunicaciones y que protejan la información confidencial, con el fin de fomentar una comunicación efectiva que coadyuve a obtener flujos operativos equitativos y transparentes.

Información confidencial: Las empresas del Grupo deberán identificar de forma clara y efectiva la información confidencial y limitar adecuadamente el acceso a ésta dentro y fuera de CENCOR. El personal de Cencor deberá:

- a) Abstenerse de utilizar información confidencial en el desarrollo de sus actividades. Cualquier información que debido a sus funciones llegasen a tener, debe ser guardada con absoluta confidencia y expresa reserva;
- b) Evitar la divulgación a terceros, directa o indirecta, de la información confidencial que posean;
- c) En todo momento, en la prestación de servicios, emplear mecanismos susceptibles de auditoría.

Comunicaciones: El Personal de CENCOR deberá comunicarse de forma clara, precisa, profesional y que no sea engañosa.

Datos personales: CENCOR está comprometido a salvaguardar y dar un tratamiento adecuado a los datos personales de clientes actuales o antiguos, socios comerciales, solicitantes de empleo, colaboradores antiguos o actuales. Las empresas del Grupo se deben comprometer a dar cumplimiento a los principios aplicables en la protección de datos personales; licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad respecto de todo uso, almacenamiento, transferencia y en general cualquier tratamiento de estos.

Administración de riesgos y cumplimiento normativo

Se espera que las empresas del Grupo promuevan y mantengan un ambiente de control y cumplimiento normativo robusto para identificar, administrar y reportar de manera efectiva los riesgos asociados a su participación dentro del Grupo y, en su caso, en el sistema financiero.

El personal de cada una de las empresas del Grupo deberá familiarizarse y apegarse a la legislación aplicable y estándares que sean relevantes con las actividades que realizan y deberán contar con un marco de cumplimiento normativo adecuado.

Neutralidad y ausencia de conflictos de interés.

El personal de CENCOR, en la realización de sus actividades, deberá evitar conflictos de interés personales, con los clientes, entre ellos o con las empresas del Grupo. Deberán actuar con neutralidad, siendo ésta la característica fundamental de los servicios que presta. Conforme a este principio, el personal de CENCOR deberá:

- a) Revelar de manera oportuna, clara y completa, la naturaleza y extensión de los conflictos de interés detectados o respecto de los cuales tenga indicios;
- b) Abstenerse de participar en actividades incompatibles con sus funciones;
- c) Actuar en todo momento con independencia y objetividad, y
- d) Evitar acciones y circunstancias que pudieran comprometer el buen juicio en los negocios o crear conflictos de interés.
- e) Abstenerse de tener intereses o inversiones que les permitan tener una afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones.

Conductas profesionales

Conducta profesional íntegra

El Personal de CENCOR es responsable de actuar con integridad personal, considerando que sus conductas no sólo afectan su reputación y la de la empresa, sino también la del mercado financiero en su conjunto.

Respeto a compañeros, competidores y clientes.

El personal de CENCOR en las relaciones que entablen, deberá mantener en todo momento un trato cortés, profesional y respetuoso. Para esto deberán:

- a) Conducirse con buena educación en sus relaciones entre ellos mismos;
- b) Colaborar con sus compañeros de trabajo para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa, y
- c) Abstenerse de realizar conductas abusivas, hostiles u ofensivas o cualquier acto o actividad que implique discriminación.

Relaciones con clientes

Para CENCOR es fundamental brindar un servicio de excelencia para mantener la satisfacción de nuestros clientes y poder desarrollar relaciones de largo plazo con éstos. Para lograr lo anterior, el personal deberá:

- a) Proporcionar a los clientes información de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa, que esté disponible y que sea de importancia para que puedan tomar decisiones fundamentales.
- b) Tener una actitud de servicio y mostrar un genuino interés por satisfacer las necesidades de los clientes.
- c) Hay que confirmar que los clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebran, y/o los servicios que solicita, y sus consecuencias regulatorias, en su caso.

- d) No inducir a los clientes a realizar negocios con el único fin de conseguir el beneficio personal.
- e) No ofrecer productos o servicios a precios o tarifas no autorizadas por CENCOR.
- f) Salvaguardar su información de conformidad con la legislación aplicable y con lo establecido en este código.
- g) Dar respuesta a los clientes considerando la correcta aplicación de las políticas, así como en cumplimiento a la regulación.

Uso de redes sociales

El uso de las redes sociales es una preferencia y decisión personal y el acceso a ellas, deberá darse sólo en los dispositivos personales y no debe interferir en ningún momento con el trabajo o responsabilidades asignadas.

Un comportamiento inadecuado, publicar rumores y/o información interna, privilegiada y/o confidencial sobre la empresa o terceras partes relacionadas con ésta (clientes, empleados, proveedores, colaboradores, etc.) en las redes sociales, puede perjudicar la imagen y reputación de CENCOR y acarrear acciones legales contra el usuario que lo ha publicado.

Actividades Políticas Personales

CENCOR no tiene filiación ideológica, política ni partidista. La participación del personal en actividades culturales, comunitarias, políticas o electorales, deben ser enteramente a título personal y sin usar tiempo o recursos de la empresa. Si dicho colaborador decide hacer pública su opinión o filiación política, lo hará siempre como individuo, aclarando expresamente que actúa a título personal y no deberá dar la apariencia de estar actuando en nombre y/o representación de CENCOR. Se entenderá como hacer pública una opinión cuando la exprese a través de medios masivos de comunicación escritos u orales, como prensa, internet, redes sociales, radio o televisión.

Sanciones

Las denuncias de incumplimiento de este código se investigarán siempre que sea necesario y se evaluarán a los niveles apropiados. Quienes sean descubiertos violando este código, serán objeto de acciones disciplinarias. Las conductas ilegales podrán remitirse a las autoridades legales competentes.

La acción disciplinaria tomada dependerá de varios factores. Algunos son:

- La naturaleza, gravedad y frecuencia de la violación.
- El grado de conocimiento y responsabilidad en relación con la violación y el efecto de su comportamiento sobre otros, dentro y fuera de CENCOR.
- El grado de participación directa.
- Aun si la participación no es directa, si el colaborador obviamente sabía o debió haber sabido de la violación, pero no tomó las acciones adecuadas para detectarla, prevenirla o reportarla.

Las sanciones administrativas o laborales adoptadas, se impondrán sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.