

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

PROVEEDORES-CLIENTES

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN	3
Introducción.....	4
Alcance	4
CAPÍTULO II. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL.....	5
CAPÍTULO III. NORMAS DE CONDUCTA.....	5
Tema 1. Conflicto De Interés	5
Tema 2. Relación con Proveedores.....	6
Tema 3. Relación con Clientes.....	7
Tema 4. Relación del Personal del Banco con Proveedores y Clientes	7
Tema 5. Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	8
CAPÍTULO IV. CONDUCTAS Y HECHOS INACEPTABLES.....	8
Tema 1. Corrupción.....	8
Tema: 2. Fraude	9
CAPITULO V. RETROALIMENTACIÓN Y TRANSPARENCIA / QUEJAS O DENUNCIAS ...	11
ANEXO 2 Proveedor	13

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

Estimados proveedores y clientes:

Me complace dirigirme a ustedes en mi calidad de Director General de Banco Forjadores, con el fin de agradecerles por su continuo apoyo y colaboración como parte fundamental de nuestra cadena de suministros.

En Banco Forjadores, valoramos profundamente las relaciones comerciales basadas en la confianza, la transparencia y el compromiso mutuo. Creemos que ustedes no solo son aliados estratégicos, sino también una parte integral del éxito de nuestros proyectos. Por ello, trabajamos continuamente para mejorar la comunicación, la eficiencia y la calidad en todas las fases de nuestra relación comercial.

Aprovechamos esta oportunidad para reiterar nuestro compromiso con las buenas prácticas comerciales y con el cumplimiento de las políticas éticas y normativas que regulan nuestra actividad. Nos esforzamos por ser una empresa responsable y sostenible, confiamos en que ustedes compartas esta visión y se sumen a nuestros esfuerzos en la adopción de prácticas que benefician tanto al negocio como a la sociedad en general.

Si tiene alguna sugerencia, inquietud o iniciativa para que pueda fortalecer nuestra colaboración, no duden en ponerse en contacto conmigo o con mi equipo. Estamos siempre abiertos a escuchar ideas que contribuyan a la mejora continua de nuestros procesos y resultados.

Agradecemos una vez más su valiosa colaboración, y esperamos seguir construyendo una relación comercial sólida y duradera.

Atentamente,

Sergio Elizondo, Director General

Introducción

El presente documento es una herramienta, que, desde el punto de vista ético y de conducta ayudará a guiar la toma de decisiones de quienes formamos parte del banco.

Contiene los compromisos con los stakeholders, que son las personas y/o organizaciones que se relacionan con nuestras actividades y decisiones, tales como el personal que colabora en el banco, clientes, proveedores, personas accionistas, gobierno, entre otros.

Invitamos a quienes formamos parte del banco a aplicar los principios de actuación y toma de decisiones contenidos en el presente documento.

Alcance

El presente Código de Ética y Conducta forma parte integral del Sistema de Control Interno, ya que es un elemento primordial en el ambiente de control, su contenido es de aplicación general para Proveedores y clientes.

La observancia de los principios y normas incluidas en este documento son aplicables para contratistas y su personal, consultores externos, personal por honorarios, personal temporal, personal becario y proveedurías, tanto si prestan sus servicios al interior de Banco Forjadores, como si desarrollan sus actividades en otros ámbitos a nombre del Banco.

CAPÍTULO II. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL

El Banco es responsable de propiciar una cultura de protección a la salud y al medio ambiente dentro y fuera de sus instalaciones a través de planes y programas de optimización de recursos basados en:

- Desarrollar una cultura de respeto al medio ambiente.
- Promover la salud dentro y fuera del banco.
- Participar en iniciativas de mejoras al medio ambiente, en los ámbitos comunitario, social y gubernamental.
- Optimizar y mejorar el aprovechamiento del agua y la energía.

En el banco se desarrollan políticas y/o programas para:

- Incentivar la participación y el apoyo del personal a las comunidades en donde desarrollamos nuestras actividades, promoviendo directa o indirectamente la creación de empleo y/o iniciativas de desarrollo social.
- Cumplir con las leyes, normatividad y compromisos que se derivan de la operación de nuestro banco.
- Evitar actos de corrupción y denunciarlos, con la finalidad de fomentar la transparencia.
- Propiciar iniciativas para el desarrollo del banco.
- Evitar emplear a menores de edad en nuestro banco.
- Impulsar proyectos en iniciativas que beneficien a la clientela, la economía y la sociedad.

Se debe evitar en todo momento:

- Encubrir delitos, conductas ilícitas o cualquier tipo de violaciones a leyes o reglamentos.
- Fomentar prácticas de violación a la legalidad.
- Tolerar actos de corrupción.
- Participar en cualquier programa o evento que vaya en contra de la dignidad de la persona.

CAPÍTULO III. NORMAS DE CONDUCTA

Tema 1. Conflicto De Interés

El conflicto de interés se origina cuando existe una situación personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia externa que puede afectar la objetividad profesional del personal del banco.

La objetividad profesional es indispensable para la toma de decisiones en el banco, por lo que rechazamos y sancionamos el actuar bajo conflicto en el desempeño imparcial y objetivo de las funciones.

Ningún colaborador o colaboradora podrá aceptar, solicitar o entregar regalos, bonos, comidas, viajes o presentes que puedan ser vistos o interpretados como contraprestación por un negocio privado o público o un favor de gobierno; los regalos promocionales de costo bajo, como plumas, llaveros, etc. así como asistencia a eventos organizados por terceros, están permitidos siempre y cuando no impliquen un conflicto de interés.

Nuestro esfuerzo debe estar orientado a la generación de valor, anteponiendo los intereses del banco sobre los personales.

Quienes integran Banco Forjadores no podrán adquirir ningún tipo de participación de cualquier naturaleza en dicho tercero, ya sea de forma directa o indirecta, mientras subsista la relación laboral con el banco salvo que sea autorizado de manera expresa por la Dirección de Talento Humano.

Tema 2. Relación con Proveedores

- Nuestro compromiso es mantener con nuestros proveedores, relaciones de negocio equitativas y honestas, a través de procesos justos e imparciales.
- Se considera una conducta ilícita, grave y sancionable el solicitar, recibir algún incentivo por parte de los proveedores para su elección, independientemente de la naturaleza de dicho incentivo.
- Evaluaremos que nuestros proveedores no cuenten con un mal historial de negocios, involucramiento en actividades ilícitas o bien relacionadas con el lavado de dinero.
- Para lograr lo anterior, al momento de iniciar relaciones comerciales nuestros proveedores se adhieren a nuestro Código de Ética y Conducta, así como a la Confidencialidad de la Información y a la Protección de Datos.

En el banco nos comprometemos con nuestros proveedores a:

- a) Seleccionarlos bajo criterios transparentes.
- b) Darles a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de cualquier otro tipo.
- c) En todo momento, los funcionarios o personal encargado de tomar las decisiones de compra, deberán verificar que se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios; conformado por capital producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios, verificando que el proveedor tenga una opinión positiva por parte del SAT y que no se encuentre en las listas del artículo 69-B del CFF.
- d) Los funcionarios y el personal involucrado en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece el Grupo a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirán que el proveedor lo proponga o imponga condiciones ancla.
- e) Respetar la información confidencial proporcionada; así como sus derechos de autor y políticas de marca.
- f) Considerarlos socios estratégicos y establecer con ellos diálogos honestos y de respeto mutuo.
- g) Mantener una relación de respeto mutuo con nuestros proveedores y su personal.

Está prohibido cualquier tipo de beneficios provenientes de proveedores, que pueda comprometer la relación profesional e influenciar las decisiones.

- a) Al establecer relaciones comerciales con los prospectos de proveedores, se debe verificar la suficiente información, con quienes afecten o vayan en contra de los principios éticos (mencionados en el presente documento), los derechos humanos o el entorno ecológico.
- b) En los procesos de selección de proveedores, no se alterarán las reglas establecidas para los concursos o licitaciones con la finalidad de no favorecer a algún proveedor en particular, salvo aprobación explícita del director a cargo de la adquisición referida y el visto bueno de la Dirección General.

Tema 3. Relación con Clientes

- En el banco impulsamos la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, a través de servicios financieros acorde a sus necesidades, apoyados en:
 1. Ofrecer servicios y productos competitivos y de calidad, a precio justo.
 2. Construir relaciones de compromiso y honestidad con cada cliente.
 3. El personal del banco llevará a cabo las siguientes acciones con los clientes:
 - a) Honrar los compromisos adquiridos, dando respuesta a sus requerimientos de manera precisa y oportuna.
 - b) Mantener una actitud respetuosa, de colaboración y compromiso.
 - c) Conducirnos con apego a la verdad, particularmente tratándose de las características de los productos y servicios que el banco ofrece, sin ocultar, ninguna información relevante para la toma de su decisión.
 - d) Escucharlos y mantener una actitud proactiva ante sus requerimientos, así como ante las oportunidades de mejora que encontremos.
 - e) Respetar la dignidad de cada uno de ellos, así como sus recursos, tiempo y puntos de vista, sin hacer distinciones de género, creencias, raza o condición social.
 - f) Salvaguardar toda la información de nuestros clientes, bajo estrictos estándares de confidencialidad y seguridad.
 - g) Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Tema 4. Relación del Personal del Banco con Proveedores y Clientes

El personal del banco mantiene una relación estrecha con proveedores para garantizar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, mientras que la relación con los clientes se basa en ofrecer atención personalizada, soluciones financieras adecuadas y construir una relación de confianza a largo plazo. Ambas relaciones son necesarias para asegurar el éxito del banco y la satisfacción de todas las partes involucradas, En virtud de esto se establecen las siguientes pautas:

El personal del banco que mantenga relación con proveedores, tiene prohibido realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- i. Llevar a cabo actos de discriminación, hostigamiento, intimidación o realizar cualquier otra forma de acoso hacia ellos.
- ii. Obstaculizar el desarrollo de nuestros proveedores o de su personal.
- iii. Realizar actos de abuso.
- iv. Incumplir acuerdos establecidos.
- v. Aplicar cargos sin una explicación clara y oportuna.
- vi. Retener pagos sin justificación
- vii. Difundir información confidencial sobre el personal de los proveedores.
- viii. Culpar a un proveedor de fallas imputables a nosotros.

- ix. Forzar a los proveedores a tomar decisiones que comprometan su subsistencia en el largo plazo.
- x. Realizar prácticas de transferencia desleal de tecnología o violar sus derechos de autor.
- xi. Ocultar información que pueda afectar su toma de decisiones.

El personal de Banco Forjadores deberá evitar llevar a cabo las siguientes acciones con los clientes:

- a) Realizar o tolerar prácticas deshonestas.
- b) Ocultar información relevante para nuestros clientes, a menos que la regulación establezca lo contrario.
- c) Efectuar, permitir o promover cargos indebidos al cliente.
- d) Proporcionar información de las operaciones realizadas por nuestros clientes a personas ajenas al banco o exempleados distintos del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
- e) Intervenir en cualquier negocio con las y los clientes en el que exista o pueda existir conflicto de interés.
- f) Orientar al cliente hacia productos o servicios que no necesita.
- g) Hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes que se ofrecen en el mercado.
- h) Forzar una exclusividad por parte del cliente.
- i) Imponer un condicionamiento, en que el otorgamiento de productos o servicios queda sujeto a que el cliente acepte otros que quizá no necesita o desea.
- j) Nunca deberá utilizar medios ilegales o intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos que se celebren.

Tema 5. Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

En el banco cumplimos con la normatividad aplicable a los temas de prevención de lavado de dinero, por lo que establecemos los controles necesarios para asegurarnos de que los recursos económicos derivados de nuestras operaciones financieras así como de las actividades relacionadas con terceros se hacen con recursos de procedencia lícita y reportamos y denunciemos aquellas que se consideran reportables.

CAPÍTULO IV. CONDUCTAS Y HECHOS INACEPTABLES

Tema 1. Corrupción

En el banco rechazamos la corrupción por ser contraria al Estado de Derecho, y a una ética humana y de negocios. Nuestro propósito es mantener un compromiso total para combatir y sancionar las prácticas de corrupción.

En este sentido, entendemos que la corrupción generalmente indica el mal uso por parte de un funcionario de su autoridad y los derechos que se le confían, así como la autoridad relacionada con este estado oficial, oportunidades, conexiones para beneficio personal, contrario a la ley y los principios morales.

Las principales formas de corrupción que pueden manifestarse, afectando al banco y/o a las y los clientes, son las siguientes:

- Soborno: Implica ofrecer o recibir objetos de valor (como dinero o favores) para obtener beneficios que se encuentran fuera de los procesos y políticas establecidos por la institución.
- Malversación: Se refiere al uso indebido de fondos, donde empleados o directivos desvían recursos de la institución para beneficio personal.
- Lavado de Dinero: El lavado de dinero puede ocurrir cuando fondos de origen ilícito son introducidos en el sistema financiero a través de préstamos o inversiones, lo que permite a los delincuentes legitimar sus ganancias.
- Evasión Fiscal: Algunas empresas pueden participar en prácticas de evasión fiscal, donde se ocultan ingresos o se manipulan informes financieros para evitar el pago de impuestos.
- Extorsión: Puede ocurrir cuando funcionarios de la institución amenazan a los clientes con condiciones desfavorables o con la negativa a otorgar créditos a menos que se realicen pagos adicionales no autorizados.
- Fraude: El fraude es cualquier acto intencional diseñado para engañar, manipular o defraudar con el fin de obtener un beneficio indebido, ya sea económico o de otra índole. Puede ser cometido por empleados, proveedores, clientes o incluso terceros externos.
- No es aceptable que ninguna de las personas del banco ofrezcan, abonen, soliciten o reciban bajo ninguna circunstancia o modalidad algún tipo de soborno, gratificaciones, regalos, beneficio o pago encubierto similar de carácter ilícito o no ético. No aplica ninguna excepción.
- Está prohibida la entrega directa o indirecta de pagos de facilitación, entendidos éstos como la entrega de cantidades de dinero para conseguir la realización de algún acto, evitar algún evento o la agilización de determinados trámites a instituciones del sector público y/o funcionarios públicos.

Tema: 2. Fraude

El fraude es cualquier acto intencional diseñado para engañar, manipular o defraudar con el fin de obtener un beneficio indebido, ya sea económico o de otra índole. Puede ser cometido por empleados, proveedores, clientes o incluso terceros externos.

Fraude Interno: Es cometido por personas dentro de las instituciones financieras, como empleados o directivos.

Fraude Externo: Es llevado a cabo por terceras personas ajenas a la institución, como clientes, proveedores o delincuentes.

Ejemplos comunes de fraude:

- a. Alteración de documentos
- b. Malversación de fondos

- c. Falsificación de registros
- d. Manipulación contable
- e. Uso indebido de recursos de la empresa
- f. Apropiación indebida de activos, este tipo de fraude se refiere al robo o mal uso de los recursos del banco por parte de un empleado,
- g. Fraude en los estados financieros.

La prevención del fraude es un tema esencial para proteger la integridad financiera, operativa y reputacional, por lo que es importante promover una cultura de ética y transparencia entre todos los que tienen relación con el Banco.

Fraude, de acuerdo a las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, (Plan de gestión para la prevención del fraude):

Conducta Observable: Se entenderá como conductas observables, tanto las internas de los empleados o directivos como externas de terceros, aquellos comportamientos o conjunto de acciones realizadas por una persona o conjunto de personas en contra del público usuario, con la finalidad de obtener un lucro indebido para sí o para tercera persona.

Conductas Observables:

i. Suplantar o usurpar la identidad del Usuario: Es una forma grave de fraude que implica hacerse pasar por otra persona para obtener beneficios, acceder a información confidencial o solicitar créditos a nombre de otra persona, lo que puede entre otras afectaciones, dañar el historial crediticio el cliente y Usuario.

ii. Robar datos personales e información financiera del Usuario: El robo de datos es el acto de sustraer información digital almacenada en equipos, servidores o dispositivos electrónicos, para obtener información confidencial. Los datos robados pueden incluir información de una cuenta bancaria, contraseñas de Internet, números de identificación oficial (INE), números de pasaporte, números de licencias de conducir, números de seguro social, etc. Una vez que una persona no autorizada tiene acceso a información personal o financiera, puede eliminar, modificar o impedir el acceso a ésta sin el permiso del propietario.

iii. Suplantar la identidad de la propia institución: La suplantación de identidad de una institución es un acto de fraude que puede tener consecuencias graves para la organización y sus clientes. Hacerse pasar por empresas conocidas y personas es una práctica común de los ciberdelincuentes.

iv. Usar información privilegiada de los Usuarios por empleados de las Instituciones: Todo empleado del Banco debe abstenerse de utilizar información privilegiada de los Usuarios. Esto incluye cualquier información sobre sus transacciones o movimientos bancarios.

v. Comprometer los Medios Electrónicos empleados por el Usuario con el objetivo de instalar un código malicioso capaz de alterar la realización de Operaciones Monetarias:

Este tipo de conductas representan un riesgo crítico para la integridad y seguridad de los sistemas transaccionales, su objetivo es malicioso, diseñado para alterar la ejecución de operaciones monetarias. El área de Prevención de Fraude, realizará el monitoreo y análisis del comportamiento transaccional de los Usuarios, mediante el Reporte General de Cartera, para detectar actividades sospechosas o inusuales, es decir operaciones fuera de lo habitual.

vi. Alterar cheques y emitir cheques falsos: Estas conductas comprometen la autenticidad de los documentos financieros y representan una amenaza significativa para la seguridad y confiabilidad de las operaciones monetarias. Los cheques deben ser autorizados por un nivel jerárquico superior para que verifique la autenticidad de la transacción antes de ser emitidos.

Las prácticas mencionadas son enunciativas más no limitativas. Al mismo tiempo en Banco Forjadores está prohibido:

- Ocultar, falsificar o modificar información del banco, del personal, proveedores y/o clientes.
- Generar o presentar información falsa, modificando indicadores de desempeño y/o productividad, para obtener incentivos o bonos dirigidos al personal y/o clientes.
- Trabajar con proveedores que no cumplan con los requisitos establecidos por el banco.
- El uso de información falsa en solicitudes y formatos.
- Presentar reclamaciones falsas a seguros por accidentes que no ocurrieron.
- Uso de Phishing suplantación de identidad para obtener datos bancarios.
- Hacking y robo de datos personales o financieros.
- Apropiación indebida de fondos o activos del banco o de un cliente o clienta.
- La manipulación de estados financieros para ocultar pérdidas o atraer inversores.
- Falsificación de documentos (cheques, facturas, contratos, identificaciones).
- Lavado de dinero mediante transacciones fraudulentas.
- Facturación falsa para inflar gastos o evadir impuestos.
- Desvío de recursos del banco

En el caso de acreditarse un fraude, se presentará la denuncia penal correspondiente ante las autoridades competentes.

CAPITULO V. RETROALIMENTACIÓN Y TRANSPARENCIA / QUEJAS O DENUNCIAS

- Es responsabilidad del personal del banco, informar a través de los medios de denuncia, sobre cualquier conducta inapropiada dirigiéndose a:

a) Las personas que tengan: preguntas o inquietudes de cómo aplicar el presente código o quieran reportar conductas o actividades cuestionables:

Buzón de Retroalimentación y Transparencia

55 89 11 01 49

Correo electrónico: somosforjadores@forjadores.com.mx

b) Las personas que necesiten reportar una Operación Interna Preocupante:

Comunicación directa Oficial de Cumplimiento

55 80 78 08 46

Correo electrónico: oficialcumplimiento@forjadores.com.mx

- Aquellas personas involucradas en el seguimiento a las denuncias realizadas a través de los medios mencionados en el numeral anterior, se comprometen a proporcionar:
 - Confidencialidad. Toda la información relativa al reporte será debidamente salvaguardada por todas las personas involucradas en el proceso de comunicación, investigación y resolución, manteniendo el anonimato del denunciante.
 - Seguridad. El banco prohíbe los actos de represalia contra cualquier colaborador por el hecho de haber comunicado, de buena fe, las situaciones estrictamente cuestionables o irregularidades que identifique.
 - Respeto. Nunca se enfrentará a los involucrados en la denuncia. Todos los reportes son importantes y se analizan e investigan hasta sus últimas consecuencias.

_____, a ____ de _____ de _____

CARTA COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

(Nombre del representante legal), en mi carácter de representante legal de (nombre de la empresa) Manifiesto que he leído íntegramente el Código de Ética y Conducta de Banco Forjadores S. A., Institución de Banca Múltiple (Banco Forjadores) y que comprendo el contenido del mismo.

Entiendo que el documento en referencia, establece el marco ético y es una guía de conducta que estoy obligado a comprender y aplicar en el desarrollo de mis actividades para las que fui contratado/a.

Hago constar que recibí un ejemplar del Código de Ética y Conducta de Banco Forjadores.

Manifiesto mi compromiso de que el mismo será un instrumento de trabajo que utilizaré para guiar mi conducta en mi relación de negocios con el Banco.

Me comprometo a denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento al Código de Ética y Conducta, haciéndolo con responsabilidad y respeto. Estoy consciente y de acuerdo con que cualquier incumplimiento podrá implicar consecuencias para mí y/o la empresa a la que represento a través del debido proceso legal.

Leída la presente carta compromiso y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día ____ de _____ de _____.

Nombre y firma del representante

La presente carta compromiso debe incluirse en los documentos de contratación de servicios entre Banco Forjadores y el proveedor. El diferimiento en la entrega del presente documento, no exime del cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Conducta ni de estar sujeto a las sanciones que en él se describen.