

# Código de Ética y de Conducta



Agosto 2018

# Índice

Introducción	2
Objetivo	2
Cultura Organizacional - Visión, Misión y Valores	3
Principios éticos	4
Compromisos con nuestros clientes	8
Compromisos con los proveedores	9
Compromisos con los colaboradores	10
Compromisos de los Agentes Promotores y Ejecutivos de Servicio	15
Transacciones bursátiles y Comunicaciones de Mercado	15
Del conflicto de interés	15
De las relaciones con competidores	17
De la Confidencialidad y Privacidad de información	17
De las medidas disciplinarias	18
Línea de denuncia	19
<b>Formato anexo</b>	
Formato de denuncia	

## Introducción

---

Para Afore XXI Banorte (en adelante la Afore) este Código de ética y de conducta define y consolida los valores que cimientan la organización y es el referente para guiar nuestras actividades diarias. Los colaboradores de la Afore debemos adoptarlo como una guía que facilita el trabajo, permitiendo lograr objetivos con base en los principios que nos rigen.

Este documento está dirigido a todos los colaboradores que conforman el equipo de la Afore; así como al personal externo que preste sus servicios, de igual manera, podrá hacerse extensivo a cualquier otra persona vinculada con la Afore. Los puntos aquí tratados nos regirán de manera obligatoria y alineada a las conductas establecidas.

La adecuada aplicación del Código de ética y de conducta requiere de los colaboradores su conocimiento e indispensable comprensión del contenido. En caso de existir alguna duda se sugiere consultar con su jefe inmediato.

Desde los órganos de gobierno de Afore se ha promovido la emisión de este Código, para lo cual se han coordinado las áreas internas de la Administradora para poder presentar este documento al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, quien a su vez solicitará su aprobación al Consejo de Administración de Afore.

Auditoría Interna será el área responsable de verificar el cumplimiento del Código de ética y de conducta, así como de la administración del mecanismo de revelación de hechos indebidos y de protección a los informantes.

## Objetivo

---

El objetivo del presente Código de ética y de conducta es dar a conocer a todos los colaboradores de la Afore las normas que nos dirigen y con ello fijar los estándares éticos permitidos que se basan en nuestra cultura, los cuales nos rigen como organización y en un conjunto de principios básicos que conforman la estructura para lograr una práctica profesional responsable y de éxito.

## Cultura Organizacional - Visión, Misión y Valores

---

En Afore sabemos que uno de nuestros objetivos es conducir todas nuestras acciones con los más altos estándares éticos, esto se logra mediante el trabajo arduo y el esfuerzo por ser mejores día a día, sólo así podemos alcanzar la excelencia en el servicio que buscamos y, de esta forma, reiterar nuestras convicciones, cimientos y compromisos plasmados en nuestra Cultura Organizacional.

### Misión

Somos un equipo de profesionales capaz de brindar a través de soluciones innovadoras un servicio de excelencia a nuestros clientes, haciendo crecer su patrimonio, para un mejor retiro.

### Visión

Ser la Afore líder en el mercado que cuente con el reconocimiento y lealtad de sus clientes por brindarles servicios competitivos, confiables y oportunos.

### Valores

- **Vocación de Servicio y Compromiso:** Nos dedicamos a cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades de clientes internos y externos, buscando calidad, calidez y respuesta oportuna a sus necesidades actuales y futuras.
- **Integridad:** Respetamos y reconocemos el compromiso con los acuerdos pactados; una vez tomadas las decisiones, contribuimos a que se materialicen; nos comportamos siempre con apego a nuestro código de ética y conducta.
- **Honestidad:** Somos responsables y transparentes en el uso de los recursos materiales y financieros, actuamos con base en una agenda abierta con nuestros recursos humanos.
- **Liderazgo:** Somos capaces en equipo e individualmente, de inspirarnos e inspirar a los demás, para lograr las metas que nos proponemos a corto, mediano y largo plazo.
- **Trabajo en Equipo:** Actuamos individualmente y en conjunto para el logro de la Visión de Afore, compartiendo y sumando esfuerzos, asumiendo la responsabilidad personal y colectiva.

## Principios éticos

---

La ética, desde un punto de vista teórico, es la disciplina que argumenta fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad.

Tiene como meta fundamental lo que debemos hacer para que la persona sea respetada en su dignidad y la organización logre las finalidades propias de su identidad, contribuyendo al bien de sí misma y del conjunto de la sociedad: tratar a los demás como quisiéramos que nos trataran a nosotros.

La ética en la Afore es la base para que las relaciones se construyan de la manera más sólida con colaboradores, clientes, consejeros, inversionistas, autoridades y proveedores. Nuestra ética permite la asimilación y solución de inconvenientes, la toma de decisiones de acuerdo con los principios en su actuar, la formación en sus recursos humanos, el desarrollo y evaluación de sus colaboradores, así como la forma de conducción en el negocio. Todo ello se logra gracias al apego que se mantiene a las reglas o normas de conducta que se presentan a continuación:

### **a) Lealtad a la Afore y a su Cultura**

Somos la Administradora de Fondos para el Retiro más grande de México, sabemos que el posicionamiento que hoy tenemos se debe a numerosos esfuerzos y al logro de fusiones y adquisiciones, nos esforzamos día a día por mantener el liderazgo y calidad en todos los aspectos, la cultura que nos cimienta es fruto del trabajo continuo y en equipo, nuestra cultura se debe a la lealtad, esfuerzo y dedicación de cada colaborador.

### **b) Calidad Organizacional**

Nuestra prioridad es brindar calidad en todo lo que realizamos, sobre todo en lo que nos representa ante los clientes, también somos una empresa en búsqueda constante de la mejora de sus colaboradores.

- **Calidad con el cliente:** El cliente es lo más importante para Afore, es por ello que realizar nuestro mejor esfuerzo es tarea diaria, así como el lograr brindarles los más altos beneficios con una labor profesional, de calidad y excelencia.

- **Calidad de vida a los colaboradores:** En la Afore tenemos visualizado que el trabajo que desarrolla cada uno de nuestros colaboradores es uno de los factores que determina nuestro éxito, por ello gestionamos el talento basados en: reconocimiento, respeto, igualdad de oportunidades, crecimiento y desarrollo.

### **c) Regulación: Leyes, Reglas y Normas**

Nos apegamos a lo establecido en la regulación, somos firmes en la transparencia y la seguridad que ofrecemos, lo cual respalda nuestro prestigio.

Este Código establece las conductas que se deben seguir como parte de nuestras funciones diarias, sin importar el nivel jerárquico y o posición que se tenga, recordando así que el éxito de Afore XXI Banorte lo generamos todos.

Adicional a este documento, existen lineamientos aplicables solo para algunos colaboradores de la institución, estas pautas o políticas constituyen nuevos documentos que deben ser acatados por el personal a quien corresponda, con la finalidad de atender de manera específica y precisa la normatividad externa obligatoria aplicable a la Afore:

- Los colaboradores involucrados en la operación de las Siefores deberán, además acatar lo descrito en el “Código de ética en materia de inversiones” y su adhesión a los principios del Código Global de Conducta en la celebración de operaciones con divisas establecido por Banco de México, con la finalidad de procurar y proteger los intereses de los accionistas; así como de los trabajadores registrados, afiliados y asignados.
- Los agentes promotores deberán regular sus actividades, de acuerdo con lo estipulado en el presente documento y en el “Código de Ética de los Agentes Promotores” con el fin de alcanzar altos estándares en la calidad de los servicios que prestan a la Afore y fomentar altos niveles de competitividad.
- Todos los colaboradores que cuenten con un número de agente promotor y ejecutivos de la Administradora estarán además normados de acuerdo con lo establecido en el “Código de Conducta en Materia de Competencia Económica” para fortalecer el enlace que nos une con nuestros clientes.

- Por último, el personal de Afore XXI Banorte vinculado con las actividades y operación publicitarias, de promoción y patrocinio, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, deberá agregar a este Código los lineamientos establecidos en “Código de Ética y Conducta Autorregulatoria en Publicidad, Promoción y Patrocinio”

#### **d) Confidencialidad: Transparencia y Resguardo de Información**

El arraigar las mejores prácticas es muestra de la honradez e integridad con la que manejamos los objetivos.

La forma de conducirnos está dirigida a que nuestra reputación jamás sea cuestionada, sino a fortalecer la credibilidad y confianza de nuestros clientes como resultado del resguardo adecuado de la información.

Controlamos y protegemos los datos personales, la información confidencial y la privilegiada a la que tenemos acceso, implementamos medidas para que únicamente se otorgue a quien cuente con autorización para ello.

#### **e) Respeto**

Brindamos valor a todo lo que nos conforma, a cada una de nuestras partes, construyendo así una sinergia en el entorno laboral.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta el derecho a ser diferente. En Afore fomentamos que el respeto se mantenga en todo momento y en cada uno de nuestros colaboradores.

#### **f) Profesionalismo: Igualdad de oportunidades y cumplimiento de Metas**

Atraemos y mantenemos al talento para obtener resultados satisfactorios, ofreciendo eficiencia y productividad al alza, generando el liderazgo ante la competencia.

La igualdad de oportunidades que mantenemos en la Afore permite a todos los colaboradores desarrollar plenamente sus talentos y competencias de acuerdo con sus aspiraciones e intereses.

En Afore no permitimos prácticas que tienen el efecto de situar a determinadas personas en una posición de subordinación o desventaja en el mercado de trabajo o el lugar de trabajo a causa de su raza, color, religión, sexo, opinión política, nacionalidad, origen social o cualquier otra característica no relacionada con el trabajo que debe desempeñarse.

El cumplimiento de metas es prioritario para mantenernos en la excelencia con un paso adelante.

#### **g) Uso adecuado de Recursos y Materiales**

Afore es nuestra fuente de valor, por ende, es nuestro compromiso hacer un óptimo uso de los recursos materiales asignados para el desempeño de nuestras funciones, evitando el desperdicio innecesario.

Los recursos económicos, instalaciones, servicios y bienes propiedad de Afore están dispuestos para su aprovechamiento, pero es responsabilidad de todos los colaboradores la preservación y protección de estos, al igual que el estar comprometidos con un ámbito de orden y limpieza.

#### **h) Compromiso social**

Para Afore el entorno es importante, considera vital la implementación de proyectos que tengan como objetivo el mejoramiento de la calidad de vida.

El asumir una posición activa ante los retos que enfrenta la sociedad nos hace generar acciones que contribuyan a mejorar nuestro entorno.

#### **i) Formación de Liderazgo**

Sabemos que fomentar el liderazgo es acción clave para mantener el éxito, por ello, el compromiso con su desarrollo es un desafío constante que estamos dispuestos a afrontar.



## Compromisos con nuestros clientes

---

Para Afore el cliente es primordial, por ende, todos los colaboradores debemos estar comprometidos con el crecimiento del ahorro para su retiro y con los beneficios de los servicios que podemos generar, cumpliendo de esta manera con el objetivo de nuestra Misión.

El trato a nuestros clientes debe realizarse con calidad y en apego a nuestros valores y principios.

Con los clientes, es importante aplicar las revisiones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales y regulatorias en materia de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo o cualquier otra actividad que se sospeche pueda ser ilícita.

Para cumplir los compromisos adquiridos con nuestros clientes, basamos nuestro actuar en los siguientes comportamientos:

- Ofrecer el servicio de administración de recursos competitivo y de calidad.
- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes, garantizando que nuestros productos y servicios generen un valor justo para ellos; esto debe ser evaluado en términos de sus necesidades a través de un asesoramiento integral.
- Actuar sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna, ni permitir la influencia indebida de otras personas.
- Generar relaciones de honestidad, compromiso y respeto con cada cliente.
- Proporcionar información, con apego a la verdad, sobre los servicios que se ofrecen.
- Ofrecer soluciones apegadas a sus necesidades dentro de los marcos regulatorios y con un enfoque exclusivo a la administración de sus recursos.
- Poner la atención debida ante los requerimientos de los clientes, así como a las sugerencias de mejora en los procesos.
- Monitorear los niveles de servicio establecidos para la satisfacción de los clientes.
- Respetar la información personal proporcionada por los clientes, garantizar que ésta se encuentra bajo estrictos estándares de confidencialidad y seguridad.
- Dar importancia a la dignidad de los clientes, tiempo y puntos de vista, sin hacer distinción de género, creencias, raza o condición social.

Nuestras acciones diarias no deberán incurrir en las siguientes prácticas:

- Realizar prácticas deshonestas hacia los clientes, como puede ser pagos para agilizar algún tipo de servicio.
- Ocultar información relevante de las cuentas de los clientes.
- Proporcionar información personal de los clientes a personas no autorizadas o instituciones distintas a la Afore.
- Intervenir en negocios con los clientes en los que exista conflicto de intereses.

## Compromisos con los proveedores

---

Siempre se deben establecer relaciones con terceros que compartan los valores sobre los cuales se rige la Afore y que promuevan el cuidado y respeto de la comunidad y su entorno.

Las relaciones que se mantengan con los proveedores deberán estar basadas en criterios económicos y de calidad que se ajusten a las necesidades de la situación.

En Afore fomentamos una competencia justa, utilizamos criterios basados en procesos determinados sustentados en calidad, precio, rentabilidad y servicio.

Se deberá evitar establecer una relación con los proveedores que pueda propiciar una situación que genere un conflicto de intereses o afectar el juicio para la negociación.

Nuestras relaciones con proveedores se basan en:

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan en la ley y no pongan en peligro la reputación de la Afore.
- Seleccionar a los proveedores con base en la satisfacción de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.
- Mantener una relación respetuosa y con estricto apego a los lineamientos señalados en los contratos convenidos.
- Cumplir con las reglas aplicables que prohíben el lavado de dinero, así como aquellas que requieren que se reporten los flujos de efectivo y otras operaciones inusuales.

- No aceptar ni ofrecer regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Abstenerse de realizar prácticas anticompetitivas, tales como fijar precios inadecuados o manipular licitaciones.
- Competir de manera honesta y justa conforme a los lineamientos establecidos por la Afore.

## Compromisos con los colaboradores

---

### De las relaciones con compañeros

En todo momento se deberá tener un trato de respeto y tolerancia hacia los compañeros de trabajo, sin mostrar conductas de discriminación ante raza, religión, clase social, origen, género, edad o alguna discapacidad o diferencia.

Las relaciones de trabajo deberán estar enfocadas en la colaboración y el apoyo mutuo.

Las relaciones con compañeros pueden considerar lazos de amistad y compañerismo, sin que éstos requieran de manifestaciones físicas y actitudes inapropiadas.

Conservar una buena imagen de la Afore y de todos sus colaboradores, manteniendo una referencia corporativa, transmitiendo una atención integral y unificada entre áreas.

Denunciar cualquier situación que se contraponga a los principios y lineamientos establecidos en este Código ante el correo electrónico de la Línea de Denuncia ([lineadenuncia@xxi-banorte.com](mailto:lineadenuncia@xxi-banorte.com)).

### Del Acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento

El acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual, suponen acciones que vulneran derechos fundamentales del ser humano: el derecho a la no discriminación, el derecho a la intimidad, el derecho a la dignidad y, el derecho a la salud.

En ninguna circunstancia los colaboradores de Afore podrán exigir a otro u otros, llevar a cabo acciones diferentes para las que se les ha contratado, de aquí que no esté permitido ejercer presión para obligarlos a ejecutar un acto determinado que no corresponda a las funciones o descripción del puesto.

Está prohibido violentar, acosar u hostigar a cualquier colaborador para la obtención de una relación o favor de carácter personal.

Afore pone a disposición de sus colaboradores la “[Guía para identificar acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual](#)” con la finalidad de dar a conocer los conceptos que se conciben como tal e identificar algunas conductas que lo constituyen.

### **De la contratación, promoción y remuneración**

Las decisiones de empleo, tales como contratación, remuneración y/o promoción se basarán en razones objetivas y medibles, siempre en cumplimiento con las políticas internas, así como las leyes laborales aplicables.

Con la finalidad de eliminar cualquier discriminación y promover la igualdad de trato y oportunidades; en ningún caso, aspectos como raza, color, religión, sexo, opinión política, nacionalidad, origen social o cualquier otra característica no relacionada con el trabajo, podrán ser factores determinantes para la toma de decisiones relacionadas con los colaboradores o candidatos a ocupar alguna posición dentro de la empresa, ser remunerados o promovidos.

### **De la Presentación Personal**

Se deberá de usar ropa formal y seria en el desempeño de las funciones establecidas. Solo en caso de que sea debidamente difundida alguna indicación en contrario, podrá prescindirse de la ropa formal.

El personal que reciba uniforme deberá usarlo sin excepción alguna de acuerdo con orden que anualmente se determine. Los superiores inmediatos de los colaboradores deberán asegurarse de que se atienda esta norma.

### **De la Seguridad y el Orden**

Es responsabilidad de todo el personal mantener el orden y la organización en el lugar de trabajo.

No debe obstruirse el paso de las puertas, pasillo u otros lugares donde exista el tránsito del personal, a menos que exista una autorización del área de Recursos Materiales

El personal deberá abstenerse del uso de audífonos en ambos oídos, sólo es permitido el uso en un solo oído.

Las herramientas de trabajo que se encuentren en un estado que no permita su uso eficaz deberán ser reportadas de forma inmediata al jefe del área, así como al área de Recursos Materiales.

El personal se abstendrá de recibir personas que no tengan un asunto específico a tratar relacionado con las actividades de la Afore, incluyendo personal dado de baja.

Afore tiene como obligación mantener un botiquín con el que pueda brindar los primeros auxilios, así como dos personas que sean aptas para brindarlos.

Todo el personal deberá respetar los señalamientos de seguridad, así como seguir las indicaciones de los brigadistas de cada piso en caso de algún siniestro.

Ninguna persona podrá correr por las instalaciones de la Afore.

Queda prohibido fumar dentro de las instalaciones de la Afore, así como el uso de sustancias psicotrópicas ilegales o el ingerir bebidas embriagantes.

En todas las instalaciones se deberán seguir los programas internos de Protección civil para resguardar la seguridad del personal dentro y fuera de los edificios.

Con el fin de mantener el orden y la limpieza se considerarán conductas prohibidas:

- Dejar basura fuera de los cestos destinados para ello.
- Remover de su lugar los cestos de basura.
- Maltratar, pintar y cambiar los letreros colocados en los sanitarios.
- Escuchar música en lugares comunitarios o compartidos.

### **Del acceso a las instalaciones**

El acceso a las instalaciones del personal será únicamente con credencial de empleado.

El uso de la credencial es personal e intransferible, por ningún motivo el personal podrá prestársela entre sí o a terceras personas.

En el caso de tener que otorgar acceso a personas ajenas a la organización éste tendrá que ser autorizado por la persona a quien visita y con una identificación oficial proporcionada en la recepción.

Todo el personal deberá registrar su entrada y salida a las instalaciones y pisos de las oficinas mediante los controles definidos.

No está permitido el acceso de niños en las áreas de trabajo. En casos de excepción, deberá contarse con la autorización por escrito del área de Recursos Materiales y del jefe inmediato.

Todo el personal, sin distinción, deberá portar su gafete o credencial en un lugar visible mientras se encuentre dentro de las instalaciones de Afore.

### **Del uso de recursos materiales y herramientas de trabajo**

Todos los recursos de la Afore son destinados, única y exclusivamente, para el desarrollo de actividades y funciones inherentes a cada puesto.

Los colaboradores de la Afore deberán cuidar, en todo momento, que se utilicen los recursos y las herramientas de trabajo de forma eficiente y apropiada para el desempeño adecuado de las funciones.

Se deberá reutilizar el material de oficina cuando sea posible, como hojas de papel, sobres y carpetas, buscando disminuir su consumo.

Al retirarse de su lugar de trabajo los colaboradores deberán apagar las luces (en los casos que aplique) y desconectar los aparatos electrónicos que no estén en uso.

### **Del uso de equipo de cómputo e internet**

Todos los colaboradores que, en el desempeño de sus funciones, y como instrumento para ejecución del mismo, tengan a su disposición un equipo de cómputo, incluyendo a los colaboradores que no se les haya autorizado pero que tengan acceso a uno, deberán acotar las siguientes conductas:

- El personal tiene prohibido permitir a otros empleados o a personas ajenas a la Afore el manejo de máquinas, aparatos confiados a su cuidado o utilizarlos para usos distintos a los que estén destinados.

- El personal deberá acatar conductas óptimas apegándose a los procedimientos del programa de mejoramiento en seguridad informática y optimización de los recursos.
- No se deberá usar ningún programa para burlar los sistemas que la Afore haya instalado para protección de redes, sistemas de cómputo e información electrónica.
- Si el personal por sus funciones requiere acceso libre ante las medidas de seguridad tomadas, deberá solicitar la autorización correspondiente especificando las razones.
- Resulta indispensable que el hardware y software, así como el procesamiento y almacenamiento de datos, sean debidamente resguardados y utilizados únicamente para los propósitos autorizados.
- Queda prohibido que el personal instale programas que la Afore no tenga conocimiento ni licencia de uso correspondiente.
- No está permitido el desarrollo de sistemas o programas no autorizados.
- Los colaboradores no deberán utilizar el equipo de cómputo, el correo electrónico y la red para fines personales o comerciales o cualquier causa ajena al estricto uso laboral.
- El software y el correo electrónico son bienes de Afore y sólo deben ser utilizados para propósitos de la misma.
- Toda información generada por los colaboradores como resultado de sus funciones es propiedad de Afore y, por lo tanto, privada y confidencial.

### **Del uso de redes sociales**

El uso de redes sociales en las herramientas provistas por la Afore deberá tener como finalidad cumplir con los objetivos del trabajo que se está realizando.

Cuando se requiera utilizar redes sociales de forma personal, deberá cuidarse que los dispositivos sean propiedad del colaborador y de no interferir con el trabajo o responsabilidades asignadas.

Los colaboradores y consejeros deberán abstenerse de compartir información confidencial en las redes sociales, cuidando en todo momento que la información publicada a título personal no dañe la imagen y reputación de Afore.

Todos los colaboradores deben tener claridad para diferenciar lo personal de lo profesional, aportando valor a la conversación en los contenidos propiedad de la Afore.

## **Compromisos de los Agentes Promotores y Ejecutivos de Servicio**

---

Nuestros colaboradores que cuentan con un número de agente promotor y ejecutivos de servicio significan un importante activo para la Afore, ya que son el principal enlace con nuestros clientes, por lo que, es compromiso de la Administradora encontrar el espacio adecuado para su actividad. El actuar de estos colaboradores se encuentra normado en el Código de ética de los Agentes Promotores de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

## **Transacciones bursátiles y Comunicaciones de Mercado**

---

- a) Conforme a lo establecido en el artículo 50; fracción XII, artículo 52; inciso b), artículo 64; artículo 65; fracción II y artículo 66 de las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, se deberá actuar bajo los lineamientos definidos en el Código de ética en Materia de Inversiones.
  
- b) Conforme a lo establecido en el punto 3.1.3 de las recomendaciones para el cumplimiento de la Ley Federal de Competencia Económica dirigidas al sector privado se deberá actuar bajo los lineamientos definidos en el Código de conducta en materia de Competencia Económica.

## **Del conflicto de interés**

---

Se busca que todos los colaboradores de Afore efectúen comportamientos que demuestren integridad, responsabilidad y compromiso, por ello sus acciones no se encontrarán influenciadas por ningún interés personal y, mucho menos, que éste afecte de manera exponencial a la Afore.



Los colaboradores de Afore deberán regir sus acciones guiadas por un objetivo que beneficie a la Afore, ya que con el cumplimiento de éstos se consiguen mejoras para toda la Administradora.

El personal deberá, en todo momento, evitar tomar decisiones que puedan contraponerse a la imagen que mantiene la organización.

Los colaboradores de la Afore, por ningún motivo, deberán dejar que intereses personales influyan en cualquier acción o toma de decisiones, tanto directa como indirectamente.

Está prohibido tener o manifestar intereses financieros con clientes o proveedores. No está permitido que los colaboradores, por ninguna circunstancia, obtengan ingresos o gratificaciones distintos a las compensaciones que reciben de Afore.

No está permitido vender cualquier tipo de mercancía dentro de las instalaciones de la Afore, ni participar o propiciar tandas, rifas o sorteos personales.

Por norma general los colaboradores deben abstenerse de aceptar regalos, condiciones ventajosas, descuentos, cortesías, viajes o cualquier otra cosa de valor que otorgue un beneficio ofrecido por algún cliente o proveedor, a menos que éstos se encuentren autorizados por las direcciones correspondientes. Debido a lo anterior, todos los colaboradores que se encuentren bajo una circunstancia que presente las características descritas, deberán informar a su nivel jerárquico inmediato o a la Dirección de Auditoría.

El personal tiene la obligación de informar a su nivel jerárquico inmediato o bien a la Dirección de Administración y Finanzas, Subdirección de Administración y Gerencia de Compensaciones y Desarrollo Organizacional si algún familiar de hasta segundo grado tiene la intención de laborar en la Afore o si algún familiar de hasta segundo grado se encuentra laborando para alguna otra Afore, a fin de prevenir un posible conflicto de intereses.

Queda estrictamente prohibido condicionar una negociación, contratación, promoción o servicio a la entrega de algún regalo.

## De las relaciones con competidores

---

Los colaboradores de Afore basarán sus relaciones con competidores en las siguientes conductas:

- Mantener contacto con competidores sólo cuando sea estrictamente necesario, siempre salvaguardando la no revelación de información confidencial.
- Utilizar información pública para el caso de que sea necesario analizar comportamientos de competidores.
- Evitar intercambiar información desagregada, actual o futura a competidores, aún en caso de que resulte estrictamente necesario el intercambio.

En la interacción con competidores en asociaciones o en reuniones con autoridades se deberá cuidar:

- Proponer la generación de agendas previas para asegurar que en la reunión no se discutirán temas sensibles.
- Cerciorarse de que la minuta posterior a la reunión no señale de forma equívoca los temas que fueron discutidos en el acto.

Los colaboradores de Afore no deberán mantener ningún tipo de convenio con el personal de nuestros competidores, se deberá actuar con base en los lineamientos definidos en el Código de conducta en materia de Competencia Económica.

## De la Confidencialidad y Privacidad de información

---

Los colaboradores que conforman el equipo de Afore tienen el compromiso de cuidar y proteger toda la información que tengan debido a las funciones que desempeñen en la Afore.

La información que Afore tiene de sus clientes es considerada confidencial, por lo que su uso debe garantizar la seguridad de la misma. El uso de información de clientes se realiza estrictamente para brindar el servicio que nos requieren.

Los colaboradores deben dar cumplimiento legal al aviso de privacidad vigente publicado por la organización.

Se considerará información interna a aquella que es generada dentro y para la Afore, cuya difusión puede acarrear consecuencias graves o un detrimento para la misma, es por ello que su manejo debe ser cuidadoso y apegado a los procedimientos establecidos.

Queda prohibido hacer declaraciones oficiales a nombre de la Afore, excepto en los casos en que así se haya sido encomendado de forma expresa por los directivos o responsables de dicha información, contando con la autorización de la Dirección General.

Ninguna información interna podrá ser discutida o comentada con compañeros de trabajo, ni difundida fuera de la Afore, a menos que la persona requiera de esta información por cuestiones laborales, en cuyo caso deberá hacer el requerimiento de ésta mediante un correo electrónico y apegándose a las normativas correspondientes.

La transparencia e integridad forman parte fundamental de nuestra cultura es por ello que todos los colaboradores de la Afore deberán mostrar conductas íntegras que respalden la seguridad que ofrecemos a nuestros clientes respecto al manejo de su información.

Los colaboradores no deberán utilizar la información de otros compañeros o de los clientes para fines que pongan en duda nuestro prestigio, compromiso y responsabilidad.

En Afore respetamos la información confidencial de todos los colaboradores, debido a esto solo se conserva la información que sea requerida por razones legales, su uso y acceso está restringido al personal autorizado.

Aun después de concluida la relación laboral con algún colaborador, se conserva la información necesaria para dar respuesta a las autoridades, salvaguardando el uso de esta.

Por ningún motivo los colaboradores podrán contravenir a intereses de la Afore con los propios, los cuales pudiesen caer en conductas no propias con los valores de la Afore, como, por ejemplo: recibir alguna remuneración por alguna prestación de servicios propia de sus actividades, propiciar un ambiente laboral nocivo entre colaboradores, participar en alguna actividad ilegal o incorrecta, entre otras conductas propias del tema.

## **De las medidas disciplinarias**

---

Cualquier violación al presente Código de ética y de conducta generará una sanción de acuerdo con el Comité de Ética y Vigilancia. La determinación de la sanción será realizada por dicho Comité.

Los colaboradores que incurran en una falta tendrán derecho a ser escuchados antes de que se aplique alguna medida disciplinaria.

Todos los casos no previstos en el presente Código de ética y de conducta se resolverán de acuerdo con el Comité de Ética y Vigilancia. En los casos en que lo contenido en este documento sea menos restrictivo que las Leyes Federales y Locales, deberá prevalecer la Ley. Asimismo, si el Código de ética y de conducta contraviene a alguna Ley o Reglamento, serán éstos últimos los que deberán prevalecer.

Si alguna área, por su función específica o por la naturaleza de sus funciones, está sujeta a reglas más estrictas que las contenidas en este documento, dichas reglas prevalecen más allá de lo aquí indicado.

Estas reglas no son limitativas sino enunciativas, por lo tanto, Afore las podrá modificar, adicionar o suprimir en los términos en que crea conveniente.

## Línea de denuncia

---

Es el conducto que Afore pone a disposición de sus trabajadores, para que, de manera confidencial y segura, denuncien cualquier conducta indebida o contraria a las políticas, procedimientos y lineamientos establecidos en el Código de Ética de Afore, normatividad interna o externa aplicable a los colaboradores de Afore.

Las denuncias se deberán presentar a través del correo electrónico: [lineadenuncia@xxi-banorte.com](mailto:lineadenuncia@xxi-banorte.com), en el “Formato de denuncia” anexo al final de este documento.

Todas las denuncias, sin excepción, serán recibidas y atendidas de acuerdo con lo establecido en el “Protocolo de Atención a Líneas de Denuncia”.

El área de Auditoría Interna dará seguimiento a los casos solicitando la intervención del Equipo de Análisis, Investigación y Evaluación, y del Comité de Ética y Vigilancia de Afore, quienes determinarán la procedencia y resolución de las denuncias.

Conforme se establece en el formato de denuncia, entre otras se podrán reportar las siguientes irregularidades:

- Uso indebido de los datos personales, información confidencial y privilegiada.
- Uso indebido de los recursos materiales, financieros y/o tecnológicos de la Empresa.

- Prácticas deshonestas hacia los clientes y/o colaboradores.
- Situaciones que se entiendan como conflicto de intereses.
- Acoso laboral.
- Acoso y hostigamiento sexual.

# Formato anexo

## Formato de denuncia

---

El siguiente formato sirve para la presentación de denuncias. Deberá ser llenado, firmado y entregado por el promovente de la denuncia al correo electrónico a: [lineadenuncia@xxi-banorte.com](mailto:lineadenuncia@xxi-banorte.com).

La información proporcionada se someterá a investigación de acuerdo a lo estipulado en el “Protocolo de Atención a Líneas de Denuncia” de Afore XXI Banorte y será resguardada bajo estricta confidencialidad por los miembros de la Dirección de Auditoría, Dirección Jurídica, el Equipo de Análisis, Investigación y Evaluación, así como del Comité de Ética y Vigilancia.

### Datos del promovente:

<b>Nombre:</b>			
<b>Dirección a la que pertenece:</b>			
<b>Oficina:</b>			
<b>Nombre de su jefe directo:</b>			
<b>Teléfono de oficina:</b>		<b>Extensión:</b>	
<b>Datos de contacto adicionales:</b>			

### ¿Sobre qué tipo de asunto nos informa?

Por favor, indique con una “X” el tipo de asunto que mejor describa los hechos que está informando.

1. Apropiación o uso indebidos de bienes o información									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Mal uso de los recursos</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">El uso indebido, no autorizado o sin permiso de propiedad o recursos por motivos o con fines no relacionados con el trabajo, incluyendo el uso indebido de sistemas y del registro de horarios de trabajo.</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Relaciones con los clientes</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Declaraciones o acciones que afecten negativamente o interfieran con los clientes, las relaciones con los clientes o los acuerdos con los clientes.</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Revelación de información confidencial</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">La divulgación, la copia, el duplicado, el uso indebido o la publicación no autorizada o ilegal de datos confidenciales o personales que incluyen, entre otros, datos de empleo, financieros, médicos y de salud, listas de clientes, contratos, planes comerciales, registros de personal u otra información exclusiva o generalmente considerada confidencial o secreto comercial.</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Robo</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">La sustracción o el retiro no autorizado de suministros, equipos, muebles, accesorios, productos, efectivo, mercadería u otros bienes tangibles.</td> </tr> </table>	Mal uso de los recursos	El uso indebido, no autorizado o sin permiso de propiedad o recursos por motivos o con fines no relacionados con el trabajo, incluyendo el uso indebido de sistemas y del registro de horarios de trabajo.	Relaciones con los clientes	Declaraciones o acciones que afecten negativamente o interfieran con los clientes, las relaciones con los clientes o los acuerdos con los clientes.	Revelación de información confidencial	La divulgación, la copia, el duplicado, el uso indebido o la publicación no autorizada o ilegal de datos confidenciales o personales que incluyen, entre otros, datos de empleo, financieros, médicos y de salud, listas de clientes, contratos, planes comerciales, registros de personal u otra información exclusiva o generalmente considerada confidencial o secreto comercial.	Robo	La sustracción o el retiro no autorizado de suministros, equipos, muebles, accesorios, productos, efectivo, mercadería u otros bienes tangibles.
Mal uso de los recursos									
El uso indebido, no autorizado o sin permiso de propiedad o recursos por motivos o con fines no relacionados con el trabajo, incluyendo el uso indebido de sistemas y del registro de horarios de trabajo.									
Relaciones con los clientes									
Declaraciones o acciones que afecten negativamente o interfieran con los clientes, las relaciones con los clientes o los acuerdos con los clientes.									
Revelación de información confidencial									
La divulgación, la copia, el duplicado, el uso indebido o la publicación no autorizada o ilegal de datos confidenciales o personales que incluyen, entre otros, datos de empleo, financieros, médicos y de salud, listas de clientes, contratos, planes comerciales, registros de personal u otra información exclusiva o generalmente considerada confidencial o secreto comercial.									
Robo									
La sustracción o el retiro no autorizado de suministros, equipos, muebles, accesorios, productos, efectivo, mercadería u otros bienes tangibles.									
2. Diversidad, igualdad de oportunidades y respeto en el lugar de trabajo									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Acoso en el lugar de trabajo</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Declaraciones persistentes, conducta o acciones no deseadas que son degradantes, ofensivas, humillantes o intimidantes y que generan un ambiente desagradable y hostil.</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Acoso sexual</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Declaraciones o acciones que expresen insinuaciones sexuales fuera de lugar, pedidos de favores sexuales, proposiciones o contacto físico no deseado, coqueteos fuera de lugar o expresiones verbales o visuales ofensivas o conducta física de naturaleza sexual.</td> </tr> <tr style="background-color: #e6f2ff;"> <th style="text-align: left; padding: 2px;">Discriminación</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Declaraciones o acciones basadas en la edad, la raza, el color, la nacionalidad, la orientación sexual, el sexo, la discapacidad o la religión que constituyan la base de decisiones de empleo, ascenso o remuneración.</td> </tr> </table>	Acoso en el lugar de trabajo	Declaraciones persistentes, conducta o acciones no deseadas que son degradantes, ofensivas, humillantes o intimidantes y que generan un ambiente desagradable y hostil.	Acoso sexual	Declaraciones o acciones que expresen insinuaciones sexuales fuera de lugar, pedidos de favores sexuales, proposiciones o contacto físico no deseado, coqueteos fuera de lugar o expresiones verbales o visuales ofensivas o conducta física de naturaleza sexual.	Discriminación	Declaraciones o acciones basadas en la edad, la raza, el color, la nacionalidad, la orientación sexual, el sexo, la discapacidad o la religión que constituyan la base de decisiones de empleo, ascenso o remuneración.		
Acoso en el lugar de trabajo									
Declaraciones persistentes, conducta o acciones no deseadas que son degradantes, ofensivas, humillantes o intimidantes y que generan un ambiente desagradable y hostil.									
Acoso sexual									
Declaraciones o acciones que expresen insinuaciones sexuales fuera de lugar, pedidos de favores sexuales, proposiciones o contacto físico no deseado, coqueteos fuera de lugar o expresiones verbales o visuales ofensivas o conducta física de naturaleza sexual.									
Discriminación									
Declaraciones o acciones basadas en la edad, la raza, el color, la nacionalidad, la orientación sexual, el sexo, la discapacidad o la religión que constituyan la base de decisiones de empleo, ascenso o remuneración.									

	<b>Represalias o castigos</b>
	Declaraciones o acciones que lleven al despido, el descenso de categoría, la suspensión o que impliquen la amenaza, el acoso o la discriminación de un empleado por cualquier acto legítimo que haya realizado en relación con la denuncia de una violación de una ley o política, la presentación de una queja o la colaboración con una investigación o procedimiento.
<b>3. Integridad en las políticas y los procesos</b>	
	<b>Antimonopolio o prácticas comerciales justas y equitativas</b>
	Conversaciones o acuerdos con competidores respecto a fijación de precios o términos de crédito, presentación de ofertas, asignación de mercados o clientes, restricciones sobre la producción o boicots de proveedores o clientes que crearían un monopolio o la formación de mercados no competitivos.
	<b>Control de calidad</b>
	Quejas sobre la calidad o eficacia de productos o servicios; acusaciones de manipulación de productos; violación de políticas y prácticas para los controles de fabricación; acusaciones de incumplimiento con los estándares de los productos o la prestación de servicios.
	<b>Espionaje o sabotaje</b>
	Acciones que tengan como resultado la recolección, la recepción o la aceptación de información confidencial no pública o secretos comerciales sobre competidores para obtener una ventaja competitiva o la destrucción, el trastorno o el daño deliberados a los equipos o bienes de un competidor para obtener ventajas o beneficios competitivos.
	<b>Falsificación o destrucción de información</b>
	Declaraciones o acciones que alienten o acarreen la tergiversación, la ocultación o la destrucción de información de manera ilegal, inoportuna, falsa o intencional con el fin de engañar o inducir al error.

<b>4. Medio ambiente, salud y seguridad</b>	
	<b>Abuso de sustancias prohibidas</b>
	El uso ilegal, la posesión, la venta, la compra, la distribución, el ocultamiento, el transporte o la fabricación de drogas ilegales, bebidas alcohólicas, sustancias controladas u objetos relacionados con las drogas en el lugar de trabajo o mientras se trabaja.
	<b>Amenazas y violencia física</b>
	Declaraciones o acciones que constituyan amenaza de actos de violencia o la presencia de armas, armas de fuego, municiones, explosivos o dispositivos incendiarios en el lugar de trabajo, en las instalaciones de trabajo o en los vehículos de trabajo.
	<b>Medio ambiente, salud y seguridad</b>
	Conductas, acciones, políticas o prácticas que violen leyes o regulaciones ambientales, de salud o de seguridad locales, provinciales o federales, o que puedan causar o acarrear condiciones potencialmente peligrosas que afecten el ambiente o la salud o la seguridad de los empleados, los clientes u otros.

<b>5. Problemas financieros</b>	
	<b>Comercio con información interna</b>
	La compra o venta de acciones u otros valores basada en información no pública y sustancial obtenida durante el transcurso del empleo o proporcionar dicha información a otra persona que compre o venda acciones u otros valores en función de esta información.
	<b>Conflicto de intereses financieros</b>
	Cualquier interés financiero, cualquier negocio, actividad profesional, empleo anterior o actual, o cualquier obligación que pueda interferir con la capacidad de desempeñar las funciones y responsabilidades laborales objetivamente o que impida la independencia y la objetividad.
	<b>Prácticas contables y de auditoría</b>
	Declaraciones o acciones que violan o entran en conflicto con prácticas, políticas y procedimientos internos o regulaciones gubernamentales relacionadas con la información detallada del estado financiero o transacciones de una organización o el examen, verificación o corrección de sus cuentas financieras.
	<b>Regalos, sobornos y comisiones</b>
	Pagos, pagos en especies, obsequios, sobornos, extensiones de crédito o beneficios extendidos o recibidos por clientes, empleados, proveedores, distribuidores, competidores, directores, funcionarios, auditores, empleados gubernamentales, funcionarios u organismos gubernamentales, o cualquier otra



	parte que sean ilegales, indebidos o estén destinados a influir en decisiones comerciales o en procesos políticos.
--	--

**7. Relaciones con empleados**

	<b>Comportamiento inapropiado</b> Declaraciones o acciones que no que no llegan a ser acoso, pero que se consideran inadecuadas para el lugar de trabajo.
	<b>Conflicto de intereses personales</b> Cualquier interés personal, cualquier negocio, actividad o relación profesional, empleo anterior o actual, o cualquier obligación que pueda interferir con la capacidad de desempeñar las funciones y responsabilidades laborales objetivamente o que impida la independencia y la objetividad.
	<b>Prácticas laborales injustas</b> Decisiones de empleo, prácticas y sanciones disciplinarias que se crea que son injustas independientemente de que sean el resultado del desempeño en el trabajo, cambios en las necesidades de la empresa u otras decisiones comerciales.

**7. Otros**

	<b>Aquellos que no se incluyen en alguna categoría anterior</b> Declaraciones, acciones o políticas que preocupan al que llama pero que actualmente no causan daño, lesión ni son motivo de responsabilidad corporativa y no se pueden incluir en ninguna otra categoría.
	<b>Solicitud de orientación</b> Pedidos de orientación, interpretación u otra información respecto a cuestiones legales, regulaciones o políticas.

**Detalles del caso:**

**¿Qué ocurrió?**

**Proporcione una breve descripción de los hechos reportados.**

**Describa cuál es su inquietud respecto a los hechos.**

<b>¿Cuál es su relación a este asunto? (seleccione con una "X")</b>	
<input type="checkbox"/>	Me ocurrió a mí.
<input type="checkbox"/>	Presencié los hechos.
<b>¿Le ha informado a alguien de la organización de este asunto?</b>	
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Si (Mencione a quién):
<b>¿En donde ocurrieron los hechos?</b>	
<b>¿Quién estuvo implicado?</b>	
<b>Involucrado 1 (indique el mayor número de datos que conozca):</b>	
Nombre:	
Dirección a la que pertenece:	
Oficina:	
Nombre de su jefe directo:	
Teléfono de oficina:	Extensión:
Datos de contacto adicionales:	
<b>Involucrado 2 (indique el mayor número de datos que conozca):</b>	
Nombre:	
Dirección a la que pertenece:	
Oficina:	
Nombre de su jefe directo:	
Teléfono de oficina:	Extensión:
Datos de contacto adicionales:	
<b>Involucrado 3 (indique el mayor número de datos que conozca):</b>	
Nombre:	
Dirección a la que pertenece:	
Oficina:	
Nombre de su jefe directo:	
Teléfono de oficina:	Extensión:
Datos de contacto adicionales:	
<b>Mencione sí existe alguien que pueda corroborar los hechos que denuncia.</b>	
<b>Testigo1 (indique el mayor número de datos que conozca):</b>	
Nombre:	
Dirección a la que pertenece:	
Oficina:	
Nombre de su jefe directo:	
Teléfono de oficina:	Extensión:
Datos de contacto adicionales:	
<b>Testigo 2(indique el mayor número de datos que conozca):</b>	
Nombre:	
Dirección a la que pertenece:	
Oficina:	
Nombre de su jefe directo:	
Teléfono de oficina:	Extensión:
Datos de contacto adicionales:	

<b>Testigo 3 (indique el mayor número de datos que conozca):</b>		
<b>Nombre:</b>		
<b>Dirección a la que pertenece:</b>		
<b>Oficina:</b>		
<b>Nombre de su jefe directo:</b>		
<b>Teléfono de oficina:</b>	<b>Extensión:</b>	
<b>Datos de contacto adicionales:</b>		
<b>Comentarios adicionales:</b>		

Firmo este documento de manera voluntaria bajo la consigna de hacer valer mis derechos y/o contribuir al cumplimiento del Código de Ética y de Conducta de Afore XXI Banorte.

He leído y conozco el “Protocolo de Atención a Líneas de Denuncia”, comprendo y acepto expresamente los compromisos que asumo al hacer de su conocimiento la información expresa en este documento.

Declaro bajo protesta de decir verdad que los hechos y circunstancias descritos son ciertos, por lo que, en caso de existir falsedad en la información, tengo pleno conocimiento que se aplicarán las sanciones administrativas enunciadas en el Código de Ética y de Conducta, y en los Estatutos del Comité de Ética y Vigilancia de Afore XXI Banorte.

---

**Nombre y Firma del promovente**

**Fecha:** \_\_\_\_\_