



Código de Conducta

ÍNDICE

Introducción	2
Misión	2
Visión	2
Objetivo	2
Alcance	3
Aplicabilidad	3
Marco Jurídico y Normativo	3
Fundamento Legal	
1. Desempeño del Cargo Público	
1.1 Obligaciones como servidor público de BANSEFI	4
1.2 Evitar conflictos de interés	6
1.3 Uso de activos	7
2. Relaciones con clientes y la sociedad	
2.1 Manejo de información privilegiada	7
2.2 Confidencialidad y manejo de información interna	8
2.3 Conductas en relación con la oferta y prestación de servicios	8
2.4 Conductas para las operaciones por cuenta de BANSEFI	9
2.5 Conductas relacionadas con proveedores de servicios	9
2.6 Conductas relacionadas con otras instituciones	10
3. Relaciones con autoridades	10
4. Mejora Continua	
4.1 Productividad	10
4.2 Desarrollo personal y competitividad	10
5. Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico y laboral	11
6. Transparencia y combate a la corrupción	
6.1 Uso transparente y responsable de la información	11
6.2 Combate a la corrupción	11
6.3 Prevención y detección de operaciones con uso de recursos de procedencia ilícita	11
7. Ambiente laboral	11

INTRODUCCIÓN

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, SNC (BANSEFI) se ha dado a la tarea de desarrollar una herramienta que facilite impulsar el comportamiento ético y el desempeño de cada acción desde el punto de vista de la integridad, fortaleciendo nuestros valores institucionales y creando un fuerte sentido de identidad con nuestra Institución.

El Código de Conducta de los Servidores Públicos de BANSEFI establece reglas claras con el propósito de guiar el comportamiento de todos los integrantes de nuestra Institución, para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos.

Este documento tiene como propósito establecer, mediante un lenguaje claro y preciso, el comportamiento que se espera de cada uno de nosotros, desde la perspectiva de nuestros clientes y la sociedad.

MISIÓN

Apoyar el desarrollo institucional del Sector de Ahorro y Crédito Popular y promover la cultura financiera del ahorro entre sus integrantes, a través de la oferta de productos y servicios adecuados, una sólida infraestructura tecnológica, un equipo humano profesional y comprometido, así como de la coordinación de apoyos del gobierno federal y de diversos organismos.

VISIÓN

Ser una institución sólida, dinámica y comprometida con el sector de ahorro y crédito popular, que ofrece de forma eficiente productos y servicios innovadores, contribuyendo así a su fortalecimiento y a elevar el bienestar de sus integrantes.

OBJETIVO

BANSEFI ha desarrollado su Código de Conducta para ofrecer una guía que, por convicción, deberá ser observada y aplicada por sus integrantes durante el desarrollo de sus funciones.

La aplicación responsable del Código de Conducta servirá para enriquecer nuestra cultura e identidad organizacional, ofreciendo pautas de comportamiento que buscan fortalecer el compromiso de todos los servidores públicos de BANSEFI con la sociedad y los clientes, así como con los elementos del entorno con los que interactúa, dentro de un contexto que promueve el cumplimiento de valores éticos e impulsa la transparencia y la rendición de cuentas.

ALCANCE

Los lineamientos contenidos en el presente Código de Conducta deberán ser cumplidos por los consejeros, funcionarios, empleados y prestadores de servicios profesionales de BANSEFI, en adelante el personal, en el marco de sus atribuciones y responsabilidades.

APLICABILIDAD

Con el fin de supervisar el cumplimiento de las disposiciones aquí plasmadas, BANSEFI realizará los esfuerzos necesarios para promover una cultura y un efectivo apego al presente Código de Conducta.

La vigilancia respecto a la debida observancia y cumplimiento de los principios aquí establecidos será responsabilidad de todos los empleados de BANSEFI, quienes deberán reportar cualquier omisión o acto contrario a ellos al área de Contraloría Interna proveyéndola de los elementos necesarios para analizar el caso sometido a su consideración y pueda resolver lo conducente.

Asimismo, toda duda o consulta relativa con el presente Código deberá ser atendida por dicha área, quién también podrá determinar los casos de excepción relacionados con conflictos de interés.

Los casos de incumplimiento serán sancionados sin excepción con las medidas administrativas y/o sanciones correspondientes, con base en el análisis y la evaluación de las condiciones y circunstancias de la infracción y en función de la gravedad del hecho. En todo caso, la decisión administrativa se realiza sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

El marco jurídico normativo de referencia para la debida observancia del presente Código de Conducta es el siguiente:

- Ley de Instituciones de Crédito
- Ley Federal de Entidades Paraestatales
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros
- Condiciones Generales de Trabajo

Fundamento legal

El fundamento legal que da origen al presente código de conducta es el Oficio Circular No. SP/100/0762/02 por el que se da a conocer el Código de Ética para Gobernar de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

1. DESEMPEÑO DEL CARGO PÚBLICO

Con el fin de mantener los estándares de profesionalismo y capacidad de BANSEFI, la selección de empleados se realizará teniendo en cuenta como mínimo criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño en las funciones encomendadas. Igualmente BANSEFI procurará mantener actualizados a sus funcionarios en los temas relativos a sus actividades manteniendo sus niveles de actualización técnica y profesional.

1.1 Obligaciones como servidor público de BANSEFI

La actual Secretaría de la Función Pública difundió el Código de Ética de los servidores públicos de la administración pública federal, mediante oficio circular No. SP/100/0762/02, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, el cual señala que deberán seguirse las siguientes reglas de conducta en la actuación de los servidores públicos:

- Bien común

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

- Integridad

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.

Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

- Honradez

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

- Imparcialidad

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

- Justicia

El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el estado de derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público.

Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

- Transparencia

El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.

La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

- Rendición de cuentas

Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

- Entorno cultural y ecológico

Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.

Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

- Generosidad

El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa.

Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

- Igualdad

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

- Respeto

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.

Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

- Liderazgo

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.

El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñe, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

1.2 Evitar conflictos de interés

Se entiende como conflicto de intereses a cualquier situación en que la lealtad de algún miembro del personal queda dividida entre los legítimos intereses de BANSEFI y sus propios intereses, ya sean personales o relativos a sus familiares y amigos, de modo que su actuación puede dejar de ser objetiva e imparcial en detrimento del prestigio o patrimonio de la Institución.

Con el fin evitar en todo momento la ocurrencia de conflictos de interés, el personal de BANSEFI deberá tener en:

- En la celebración de negocios o prestación de servicios financieros, los términos y condiciones pactados deben apegarse a principios de equidad, seguridad, honestidad y apertura.

- Los prestadores de servicios financieros de obrar simultáneamente de manera honesta, franca, fiel y objetiva, con relación a los demandantes de sus servicios.

El personal de BANSEFI deberá revelar la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos) y los de la organización o clientes, en función a sus responsabilidades, nexos o relaciones.

Asimismo, deberán abstenerse de participar en decisiones de negocios que tengan que ver con clientes, proveedores o competidores con los que ellos o los miembros de su familia inmediata estén relacionados (consanguíneos: padres, hermanos, esposos e hijos; políticos: suegros, cuñados, yernos y nueras).

También deberán evitar el tener empleos adicionales cuya demanda de tiempo y esfuerzo puedan afectar su capacidad para cumplir con las obligaciones que tienen hacia BANSEFI y cualquier actividad extralaboral deberá ser realizada a título personal, salvo aquellas en que expresamente BANSEFI autorice el que se utilice o haga referencia a la relación existente entre la Institución y la o las personas correspondientes.

Finalmente, no deberán aceptar regalos, dádivas y atenciones de clientes, proveedores o competidores con quienes se traten asuntos a nombre de BANSEFI, si éstos comprometen o pueden comprometer su actuación.

1.3 Uso de activos

Los activos del BANSEFI son para uso de la institución, no para uso personal. Entre los activos del Banco se encuentran el tiempo del personal durante la jornada laboral, así como el equipo, vehículos, computadoras, software e información.

2. RELACIONES CON CLIENTES Y LA SOCIEDAD

El principio fundamental que deberá observar el personal en sus relaciones con terceros será el de honestidad, asegurando de esta manera la confianza en ellos depositada, siendo necesario su compromiso individual de luchar contra la corrupción en todas sus formas.

2.1 Manejo de información privilegiada

El principio que deberá observarse en el manejo de información privilegiada no pública del Banco, será el de reserva, entendiéndose como tal el deber de abstenerse de revelarla, considerándola como confidencial y la cual deberá ser manejada con todas las precauciones y cuidados para evitar el que se pueda utilizar inadecuadamente, con excepción de que se realice como parte de las responsabilidades laborales.

Con el fin de mantener un adecuado manejo de la información privilegiada el personal deberá abstenerse de utilizar información privilegiada para sí o para un tercero, observando la exigencia de dar apropiado cumplimiento a todas las disposiciones legales, en especial a los deberes de información en ellas contenidos, subrayándose la importancia de comunicar al cliente cualquier circunstancia sobreviniente que pudiera modificar su voluntad contractual.

2.2 Confidencialidad y manejo de información interna

Todo el personal de BANSEFI manejará la información proporcionada por los clientes, así como la que resulte de la prestación de servicios, con la más estricta confidencialidad, haciendo toda clase de esfuerzos para evitar revelaciones, intencionadas o no, sin el consentimiento expreso y por escrito de los clientes. Como mínimo todos deberán:

- Asegurarse que los documentos relacionados con los negocios y/o clientes estén guardados de un modo seguro.
- La información relativa a los clientes de BANSEFI solamente podrá ser revelada a terceros como consecuencia de un estatuto o de una regulación, de un proceso legal apropiado o en cumplimiento de solicitudes por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, o bien, con autorización expresa del cliente.

De igual manera, la información propiedad de BANSEFI, tenga el carácter de confidencial o no, deberá ser guardada con la debida reserva y confidencialidad por todo su personal, observando en todo momento lo que al respecto señala la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

2.3 Conductas en relación con la oferta y prestación de servicios

Es obligación del personal de BANSEFI para con sus clientes, ofrecer y prestar los servicios con profesionalismo, eficiencia y diligencia, teniendo como objetivo la protección de los intereses de los clientes, los cuales deberán prevalecer siempre sobre los intereses propios.

El personal de BANSEFI en las relaciones con clientes, deberá observar en especial las siguientes obligaciones:

- Guardar reserva, respecto de terceros, sobre las actividades que se realicen en relación con sus servicios, salvo que exista autorización expresa del interesado o en los casos determinados por las leyes.
- Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error a las partes contratantes.
- Revelar al cliente la información sobre la cual no tenga deber de reserva y esté obligado a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia sobreviniente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- Informar a su cliente sobre cualquier situación generadora de conflicto de interés, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiere lugar y obteniendo las respectivas autorizaciones de conformidad con las políticas aplicables.

El personal de BANSEFI, en el desarrollo de negocios y prestación de servicios deberá conducirse con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento tanto para con los clientes, como para con los demás participantes y autoridades financieras, observando que:

- Toda persona que comprometa a BANSEFI en un negocio determinado deberá tener las facultades necesarias para hacerlo.
- Todo el personal deberá estar adecuadamente capacitado en las prácticas de negocios y servicios financieros, de conformidad a sus ámbitos de competencia y ser conscientes de sus responsabilidades, y de las de BANSEFI.
- En la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio o prestación de servicio, deben tomarse las precauciones necesarias, con miras a lograr del cliente un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio o servicio, en especial las siguientes:
 - El conocimiento del cliente, en particular sus expectativas y necesidades a ser atendidas por BANSEFI.
 - El claro entendimiento del producto o clase de negocio que se propone.
 - El conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre de la operación, en particular los relacionados con sus derechos y obligaciones.
 - Los riesgos inherentes en la operación.
- Todo el personal de BANSEFI deberá abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a crear condiciones artificiales de demanda, oferta o precio en los servicios y mercados financieros, o en general prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia.

2.4 Conductas para las operaciones por cuenta de BANSEFI

BANSEFI no podrá realizar operaciones por cuenta propia o con recursos propios en detrimento de los intereses de sus clientes. Por consiguiente cuando se cree un conflicto entre el interés del cliente y el propio prevalecerá el de aquél.

BANSEFI mantendrá un estricto control sobre las operaciones realizadas por cuenta propia, implementando las políticas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar que sean observados los límites y políticas de riesgo determinadas por el Consejo Directivo y acorde con las evaluaciones de la capacidad de exposición, con el fin de brindar la seguridad necesaria y suficiente.

Las operaciones que realice BANSEFI deberán apegarse estrictamente a la regulación vigente y a las disposiciones particulares que resulten aplicables, promoviendo métodos y procedimientos de control interno que propicien su debida observancia y cumplimiento.

2.5 Conductas relacionadas con proveedores de servicios

Es común que los proveedores busquen intercambiar obsequios y atenciones con sus clientes. Lo ideal es buscar una relación de igual a igual, evitando obsequios excesivos o suntuosos que pueden dar la apariencia de una influencia individual. Se deben evitar operaciones financieras

personales, con clientes y con proveedores que pueden influir en la capacidad para realizar las funciones asignadas.

2.6 Conductas relacionadas con otras instituciones

El personal de BANSEFI deberá observar una conducta leal e íntegra frente a los otros participantes del sistema financiero; por lo tanto, queda prohibido todo acto que implique competencia desleal así como aquellos que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.

Igualmente, promoverá y participará en toda iniciativa orientada a suministrar al público el máximo de información que le permita una adecuada toma de decisiones respecto de sus operaciones, así como aquellas que busquen el protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general contra todos los actos opuestos a los usos y sanas prácticas en los servicios financieros.

Asimismo, evitará conductas que provoquen movimientos desordenados en los precios de cotización o en las tasas de rendimiento de los mercados financieros, actos que tiendan a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios de los servicios.

3. RELACIONES CON AUTORIDADES

El personal de BANSEFI deberá observar una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades financieras y demás autoridades competentes, respecto de los temas que les corresponde resolver. Para tal efecto, deberá concurrir a las citaciones que les dirijan y suministrar oportunamente la información requerida.

No obstante, es indispensable proteger los intereses de BANSEFI, de su personal y clientes implicados en una situación particular, por lo que la información de referencia deberá ser canalizada por los conductos debidos, de conformidad con los ordenamientos legales y políticas y procedimientos internos.

Los reportes de cada área (financieros, operativos y administrativos) deben ser exactos, claros, oportunos y elaborados con base en los formatos y reglamentos establecidos por las entidades reguladoras.

4. MEJORA CONTINUA

4.1 Productividad

El personal de BANSEFI debe buscar de manera permanente nuevas prácticas y metodologías que permitan el perfeccionamiento del trabajo diario, así como proponer mejoras a los procedimientos, procesos y a los productos que genera el área para la cual labora.

4.2 Desarrollo personal y competitividad

El personal de BANSEFI debe aprovechar y fortalecer continuamente las capacidades que cada uno posee, mediante el desarrollo de conocimientos y destrezas, con el objeto de alcanzar las

metas profesionales individuales y contribuir activamente al logro de la competitividad de la Institución.

5. SALUD, HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO ECOLÓGICO Y LABORAL

Se deben desarrollar acciones de protección y cuidado al medio ambiente en beneficio de los trabajadores y de los recursos de BANSEFI. Evitando así poner en riesgo la seguridad y salud de los empleados.

6. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCION

6.1 Uso transparente y responsable de la información

El personal de BANSEFI debe adoptar y promover el libre acceso a la información pública, que fomente la confianza de la sociedad en el Banco y en sus productos y servicios.

6.2 Combate a la corrupción

BANSEFI adoptará medidas de control adecuadas y suficientes para evitar que sea utilizada, sin su consentimiento o conocimiento, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas, transacciones y fondos vinculados con las mismas.

6.3 Prevención y detección de operaciones con uso de recursos de procedencia ilícita

Todo el personal deberá observar un estricto apego a las políticas y procedimientos establecidos para evitar que se lleven a cabo operaciones con recursos de procedencia ilícita, particularmente deberán realizar su mejor esfuerzo para tener un pleno conocimiento de los clientes y poder identificar aquellas operaciones que no respondan al comportamiento usual de los mismos, ya sea por frecuencia, tipos de operaciones o montos involucrados y que éstas tengan una explicación plausible.

Finalmente, las disposiciones en la materia determinan que aquellas personas que colaboren, aún por omisión, en la comisión de delitos tipificados como “lavado de dinero”, relativas a las operaciones con recursos de procedencia ilícita, serán acreedoras en lo personal a sanciones que pueden ser hasta de la privación de la libertad, el principio fundamental que deberá observarse será el de honestidad, asumiendo el compromiso individual de luchar contra la corrupción en todas sus formas.

7. AMBIENTE LABORAL

Mantener relaciones armoniosas y cordiales es un requisito indispensable para la obtención de buenos resultados, basados en la formación de equipos de trabajo productivos y en principios de colaboración, apoyo y aliento. Es por ello que debe crearse y mantenerse un clima de confianza

y respeto entre todo el personal de BANSEFI que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de las personas en su trabajo.

La autoridad, siendo un instrumento del supervisor para lograr los resultados que la empresa espera, deberá ser utilizada con sensibilidad y buen juicio, basados en un claro sentido de equidad, para no caer en situaciones dudosas en las que el jefe puede ser acusado de rigidez excesiva o favoritismos.

Todo acto coercitivo para obtener de los subordinados algo que va más allá de sus funciones y responsabilidades será considerado abuso de autoridad y en consecuencia deberá evitarse.

Asimismo, todo colaborador de BANSEFI, deberá estar comprometido a crear y mantener un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier clase, donde todos nos sintamos seguros y tratados con respeto y dignidad, independientemente de razas, colores, sexos, edades, orígenes, creencias, preferencias sexuales o capacidades físicas.