



**CÓDIGO DE ÉTICA Y  
CONDUCTA  
TERTIUS SAPI DE CV**

# ÍNDICE

1. OBJETIVO, ALCANCE, MISIÓN Y VISIÓN
2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL: VALORES INSTITUCIONALES
3. CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN
  - 3.1 COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA
  - 3.2 ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA
4. ESTÁNDARES ÉTICOS DE LOS MIEMBROS DE LA SOCIEDAD
  - A GENERALES
  - B ESPECÍFICOS
    - A ATENCIÓN Y TRATO A NUESTRA AUDIENCIA
    - B PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MERCADOTECNIA
    - C SANA COMPETENCIA
    - D CONFLICTO DE INTERÉS
    - E RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA
    - F CORRUPCIÓN, EXTORSIÓN Y SOBORNO
    - G INFORMACIÓN FRAUDULENTA
    - H RELACIÓN CON PROVEEDORES Y ASESORES
    - I RELACIÓN CON AUTORIDADES Y ORGANISMOS REGULADORES
5. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN
6. MEDIO DE DENUNCIA DE HECHOS INDEBIDOS
7. COMITÉ DE ÉTICA

## 1.- OBJETIVO, ALCANCE, VISIÓN Y MISIÓN

### NUESTRO OBJETIVO

Dar a conocer a todo el personal sus obligaciones de carácter ético hacia la Sociedad, los colaboradores, funcionarios, accionistas, consejeros, clientes, acreditados, proveedores, competidores y autoridades, en su carácter de representantes. Asimismo, compartir nuestros valores éticos con las personas interesadas en conocer la empresa y señalar nuestros derechos y obligaciones como empleados de esta.

### ALCANCE

El presente Código de Ética y Conducta está dirigido a los colaboradores. Este documento no es ni pretende ser exhaustivo incluyendo todas las situaciones donde pudiera presentarse un aparente conflicto de índole ético, sino que describe situaciones generales relativas a las relaciones con colaboradores, funcionarios, accionistas, consejeros, clientes, acreditados, proveedores y autoridades, considerando aquellas en que existe mayor riesgo potencial de un conflicto ético.

Se irán incorporando nuevos temas en la medida en que sea necesario para hacer frente a la dinámica de las situaciones de negocios y del entorno en general. Las situaciones no previstas en este Código deben resolverse a través del Comité de Ética y Conducta.

### NUESTRA VISIÓN

Consolidarnos como la empresa líder en el sector, mediante servicios de alta calidad y la aplicación de mejores prácticas de sostenibilidad en nuestros procesos, buscando el mayor beneficio para nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros colaboradores y la sociedad en general.

### NUESTRA MISIÓN

Administrar portafolios de crédito en todas sus etapas, generando máximo valor para nuestros clientes y accionistas, con un sistema de gestión con mejora continua, excelente nivel de servicio, optimizando los recursos tecnológicos y la seguridad, en apego a la regulación y desarrollando nuestro capital humano de manera respetuosa, inclusiva e igualitaria.

## 2.- VALORES INSTITUCIONALES

Nos distinguimos por permanecer firmes a nuestros valores:



### **Integridad**

Actuamos en apego a la legalidad y las normas establecidas, en cualquier ámbito y cualquier circunstancia.



### **Respeto**

Protegemos y no transgredimos los derechos propios ni los de los demás; no hacemos nada que denigre la dignidad de las personas.



### **Responsabilidad**

Cumplimos con lo que nos corresponde hacer, en todos los ámbitos.



### **Lealtad**

Actuamos en congruencia con los valores y los intereses de la empresa.



### **Gratitud**

Reconocemos, valoramos y agradecemos los esfuerzos, los resultados y el apoyo de las personas y las instituciones.

## 3.- CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN

### 3.1 NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS VALORES

- El Código de Ética y Conducta contiene un conjunto de preceptos que rigen en todo momento la conducta de TERTIUS y sus grupos de interés.
- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes de TERTIUS conocer y entender los valores y principios que en el presente Código se plasman de igual manera, el área de Capital Humano y Contraloría Normativa asumen el compromiso de difundir y asegurar el conocimiento del documento.

### 3.2 ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- Las áreas de Capital Humano y Contraloría Normativa nos ayudan a:
  - ✓ Difundir el Código de Ética y Conducta, asegurando el adecuado conocimiento de los principios y valores establecidos.
  - ✓ Establecer, a propuesta de la Dirección General de TERTIUS, el alcance del Código, su interpretación y el resto de las funciones que en él se le atribuyen.
  - ✓ Revisar y/o actualizar el Código de Ética y Conducta al menos cada dos años.

## 4.- ESTÁNDARES ÉTICOS Y DE CONDUCTA DE LOS MIEMBROS DE TERTIUS

### 4.1 GENERALES

En la Sociedad consideramos a nuestro capital humano como el activo más importante en la organización. Estamos convencidos de que nuestra gente juega un papel fundamental en el desarrollo y éxito de la empresa. Valoramos al ser humano en su libertad, **igualdad**, privacidad e individualidad.

Por tanto, **reconocemos y privilegamos la dignidad de las personas** y nos tratamos unos a otros con **respeto**. Esto significa que todos tenemos derecho a trabajar en un ambiente **libre de discriminación, intimidación o acoso**.

En nuestra empresa, ninguna persona debe ser discriminada por razones de género, estado civil, edad, credo, raza, opinión política, condición social y económica, embarazo, idioma, dialecto, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual, condición física o enfermedad de ningún tipo. Esto incluye a personas que hayan padecido COVID-19.

Quienes formamos parte de la institución, tenemos un compromiso con la **integridad** y con actuar en el desempeño de nuestro trabajo de manera **honesta y ética**.

Asimismo, estamos comprometidos con el **cuidado de las instalaciones y herramientas para realizar nuestro trabajo**, así como con la **protección de la información confidencial, que de ser conocida, pudiera dar** ventajas a los competidores o afectaciones a terceros, siendo estas situaciones perjudiciales para la Sociedad, clientes y empleados; por esta razón, debemos abstenernos de divulgar toda información (de manera enunciativa, más no limitativa) relacionada con:

- Información personal de clientes, proveedores, colaboradores, funcionarios, consejeros, inversionistas, accionistas, etcétera.
- Manuales, políticas, facultades y procedimientos de operación
- Metodologías internas.
- Resultados de análisis
- Cualquier información contenida en documentos marcados como confidenciales y/o personales.
- Proyectos, sistemas informáticos y tecnológicos, y demás trabajos y proyectos desarrollados o creados, como consecuencia de su actividad profesional o de un tercero.
- Errores, deficiencias y problemas específicos que pueden ocurrir en el curso de las operaciones.
- Notificación de personas en listas en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Identidad de los clientes, así como el tipo y magnitud de negocio con ellos.
- Cambios organizacionales
- Cambios importantes en la Administración y Gobierno Corporativo
- Planes con nuevos socios y accionistas

De esta manera, todos los colaboradores nos comprometemos a resguardar todo tipo de información relacionada, respetando el secreto profesional. Por tanto, todos debemos firmar un convenio de confidencialidad, al iniciar y al terminar nuestra relación laboral, el cual, de igual manera deben firmar funcionarios, subcontratistas y proveedores de esta Sociedad.

Únicamente se podrá proporcionar información confidencial, en los casos en los que exista un requerimiento expreso, fundado y/o motivado por las autoridades correspondientes.

Queda prohibido utilizar información privada o privilegiada con fines personales o para un tercero. Única y exclusivamente podrá ser utilizada para el desempeño de las actividades profesionales.

En ese mismo sentido, no está permitido portar o utilizar computadoras personales dentro de las instalaciones de la empresa, debiendo utilizar para el trabajo de cada uno el equipo de cómputo asignado por la empresa, puesto que el equipo y las oficinas son de su propiedad y en cualquier momento podrán ser revisados y/o auditados.

Para la Sociedad, **la salud y la seguridad de los colaboradores** son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de la empresa. Por ello, el departamento de Capital Humano, en apego a la normatividad y legislación aplicable, deberá tomar las acciones para asegurarse de proveer y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable, así como disponer y mantener un ambiente de trabajo adecuado y desarrollar una conciencia de seguridad entre el personal.

Todos los colaboradores deben **cumplir las reglas y prácticas de seguridad** de la empresa y seguir los pasos necesarios para protegernos a nosotros mismos y a otros compañeros.

Como parte de nuestro **entorno seguro y saludable de trabajo**, nuestros colaboradores **no pueden tomar ni poseer bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas** en las instalaciones de la empresa, ni acudir a trabajar bajo los efectos de alcohol, drogas o sustancias controladas, excepto en el caso de medicamentos controlados con prescripción médica comprobable.

De igual forma, está estrictamente **prohibido portar o poseer cualquier tipo de armas (de fuego o blancas)** dentro de las instalaciones o durante actividades relacionadas con el trabajo.

## 4.2 ESPECÍFICOS

El éxito de nuestra empresa es el resultado directo de nuestros esfuerzos conjuntos. En la Sociedad, todos somos responsables de cuidar la reputación de la organización. La forma en que actuamos y cómo tratamos a los demás (a nuestros compañeros, clientes, acreditados, proveedores y accionistas) construye la imagen de la empresa.

### A) ATENCIÓN Y TRATO A NUESTRA AUDIENCIA

Más allá de otorgar un crédito o administrarlo, nuestro trabajo se basa en la relación con las personas. Por tanto, **la atención, el buen trato y un servicio de calidad** a nuestros clientes y acreditados siempre será **nuestro principal objetivo**.

Debemos esforzarnos por hacer que la experiencia de cada uno de nuestros clientes y acreditados sea agradable y satisfactoria, y **tratarlos** igual que nos tratamos entre nosotros, es decir, **con respeto y dignidad**. Esto significa, por ejemplo, que nunca los acosamos ni discriminamos.

Los colaboradores que atienden a clientes y acreditados deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada momento de contacto, proporcionando la información y los servicios que les competen **con la mayor calidad y puntualidad** posible, apegándose en todo momento a la **regulación oficial, a los documentos legales establecidos en las negociaciones y a la normatividad interna de la empresa.**

## **B) PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MERCADOTECNIA**

Nuestras comunicaciones con los clientes y acreditados actuales o potenciales deben ser **verdaderas y precisas**. Por tanto, la comunicación a través de publicidad y mercadotecnia de la empresa debe de ser legal, decente, honesta y verdadera, conforme a principios de **competencia justa y de buena práctica de negocios**. Toda la promoción de nuestros productos y servicios debe ser comprobable y exenta de elementos que pudieran incluir una interpretación errónea de sus características.

## **C) SANA COMPETENCIA**

Tomamos decisiones de negocios sin llegar con nuestros competidores o proveedores a acuerdos o entendimientos que restrinjan la competencia. Competimos vigorosamente, sí, pero cumpliendo con todas las leyes y reglamentos sobre competencia justa existentes en el país, manteniendo una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa.

Evitamos en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia, y cuando resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos.

## **D) CONFLICTO DE INTERESES**

Un conflicto de interés es la posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de la empresa, debido a intereses personales, familiares o de negocios.

Todos estamos obligados a evitar en nuestra labor diaria los **conflictos de intereses**. Estos ocurren cuando un interés o actividad personal interfiere o parece interferir con los deberes que desempeñamos para la empresa.

Con el fin de evitar la posibilidad de conflictos de interés que pongan en riesgo la integridad de **la Empresa y sus colaboradores, nos abstenemos** de participar (en la toma de decisiones o en funciones de representación) en transacciones de cualquier tipo (incluido el otorgamiento de créditos, avales, o cualquier otro tipo de facilidades financieras) que estén vinculadas o relacionadas de alguna forma con intereses particulares o familiares, situando siempre los intereses y de sus clientes por encima de terceros.

Asimismo, todos los colaboradores debemos abstenernos de satisfacer requerimientos de superiores, subalternos, compañeros de trabajo, familiares o amigos, si con ello se perjudica a la empresa.

## E) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Somos parte de una comunidad y ser buenos vecinos es nuestra responsabilidad. Creemos en la importancia de la responsabilidad social y empresarial y que ésta es ejercida plenamente cuando contribuimos con acciones en pro del desarrollo de la comunidad.

Reconocemos como parte de nuestra responsabilidad social la protección del medio ambiente y como colaboradores de la empresa, debemos realizar las acciones necesarias para asegurarnos de que en nuestras instalaciones se usen eficiente y responsablemente las fuentes de energía y los recursos naturales.

## F) CORRUPCIÓN, EXTORSIÓN Y SOBORNO

Para los colaboradores, las conductas contrarias a la Misión, Visión y los valores de **nuestra empresa**, entre ellas, corrupción, extorsión y soborno, son inadmisibles y sancionadas severamente, según las circunstancias del perjuicio y de las responsabilidades penales, administrativas, civiles o laborales correspondientes.

En virtud de lo anterior:

- En nuestro trato con clientes, acreditados o proveedores no debemos aceptar ni ofrecer ningún **regalo** o favor si este pudiera crear algún tipo de obligación, comprometiera nuestro juicio profesional o creara la apariencia de que podría hacerlo. Al decidir si un regalo es apropiado, debemos tomar en cuenta su valor y si al hacerlo de conocimiento público sería motivo de vergüenza para el colaborador o para la empresa.
- Cuando se tenga duda de si es valioso o no un regalo o atención que nos ofrecen, el empleado deberá consultar con el Departamento de Capital Humano antes de recibirlo. Bajo ninguna circunstancia se podrá dar o recibir dinero en efectivo o bienes fácilmente convertibles en dinero.
- Nadie puede exigir o aceptar directa o indirectamente regalos de cuantía excesiva.  
Queda prohibido realizar cualquier ofrecimiento, beneficios y/o compensaciones personales a favor de funcionarios públicos o empleados de autoridades (nacionales o extranjeros) con el propósito de obtener o retener negocios, beneficios y resoluciones a favor.
- No se permite hacer o recibir pagos fuera de ley o sobornos a entidades, personas, autoridades o gubernamentales para asegurar algún contrato, concesión o aprobación para beneficio propio o de la Empresa.
- Las invitaciones o cualquier acto social que tengan como destinatarios a funcionarios públicos (nacionales o extranjeros) nunca deberán dar lugar a interpretaciones erróneas, en el sentido de poner en entredicho la ética e integridad.
- Todas las operaciones financieras deberán figurar con claridad y exactitud en libros contables, los cuales estarán a disposición del Consejo de Administración y de los Auditores Internos y/o Externos en todo momento.



## G) INFORMACIÓN FRAUDULENTA

Información fraudulenta es aquella que se encuentra alterada o es engañosa, en un esfuerzo de ocultar la información real. Como colaboradores , no tenemos permitidas las siguientes acciones:

- Distorsionar o falsificar información.
- Aceptar documentación alterada o falsa de un cliente, de sus relaciones, proveedores, etcétera., o darlos de alta en los sistemas informáticos con variantes en sus datos.
- Hacer operaciones ficticias internas para la comprobación de gastos o cartera vencida.
- Omitir o no informar con oportunidad sobre cualquier irregularidad.
- Participar en un acto que conlleve un fraude. Esto incluye a colaboradores, funcionarios, subcontratistas o proveedores. Ante cualquier sospecha o detección de algún acto de fraude, debemos realizar la denuncia a través del buzón anónimo.

## H) RELACIÓN CON PROVEEDORES Y ASESORES

Elegimos a nuestros **proveedores** bajo criterios técnicos, profesionales y éticos, de acuerdo con las **necesidades de la Sociedad**, y a través de procesos predeterminados. Consideramos para su contratación a aquellos que **compartan nuestros valores** y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.

Los colaboradores encargados de la relación con proveedores deben ofrecer y exigir un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre **los mejores intereses de la empresa**, y efectuando la adquisición de bienes y servicios mediante procesos homogéneos y transparentes, con base en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

El personal y, especialmente aquellos que intervienen en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios propios, así como la fijación de sus condiciones económicas, debe evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad u objetividad al respecto. No se pueden solicitar regalos o compensaciones económicas a cambio de garantizar un contrato.

## I) RELACIÓN CON AUTORIDADES Y ORGANISMOS REGULADORES

Nos comprometemos a **colaborar de forma justa y honesta** con las autoridades. Al tener contacto con empleados del sector público o funcionarios gubernamentales debemos observar los más elevados estándares de honestidad e **integridad**, actuando siempre con **apego a las leyes y normas** vigentes.

Va en contra de nuestras políticas ofrecer o hacer un pago o regalo de cualquier tipo para facilitar un proceso o para influir en un funcionario gubernamental.

Nos apegamos a todas las leyes aplicables. Por lo tanto, mantenemos con los representantes de las autoridades una

actitud de respeto y plena colaboración en el marco de sus competencias.

Los requerimientos de información u órdenes de ejecución son registrados tan pronto se reciban, y a la brevedad se remiten al área que corresponda para facilitar el trámite que proceda.

Los colaboradores y funcionarios que atienden algún requerimiento con la autoridad deben asegurar que exista un Oficio por escrito emitido por dicha autoridad.

## 5.- TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales, conformado por manuales y procedimientos aplicables a TERTIUS con la finalidad de regular que el tratamiento de la información de carácter personal sea legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas que proporcionan sus datos personales.

## 6.- MEDIOS DE DENUNCIA DE HECHOS INDEBIDOS

Las líneas de denuncia, son el canal de comunicación institucional a través del cual cualquier persona podrá presentar denuncias cuando considere que el comportamiento de alguna persona ha sido contrario a los principios de nuestro Código de Ética y Conducta. Las denuncias pueden presentarse incluso de manera anónima.

Se cuentan con los siguientes medios de denuncia:

Línea de Denuncia: [www.tertius.com.mx](http://www.tertius.com.mx)

Correo electrónico: [lineadedenuncia@tertius.com.mx](mailto:lineadedenuncia@tertius.com.mx)

## 7.- COMITÉ DE ÉTICA

TERTIUS cuenta con un Comité de Ética para dar cabal cumplimiento y seguimiento a los asuntos establecidos en este código. Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Implementar normas de conducta y ética.
- Atender, dar seguimiento y resolución a todas las denuncias recibidas que estén relacionadas con el Código de Ética y Conducta.
- Revisar y, en su caso, actualizar el Código de Ética y Conducta por lo menos cada dos años.
- Contribuir a los planes de difusión y capacitación junto con las áreas de Capital Humano y Contraloría Normativa, asegurando con ello que el presente Código de Ética y Conducta, no sea un documento, sino una cultura y filosofía Institucional.
- Establecer e imponer sanciones por el incumplimiento de este Código de Ética y Conducta.
- Fomentar internamente la cultura de ética.

