

CÓDIGO DE CONDUCTA

Las acciones que nos guían

I. Introducción

Fundamentado en nuestra filosofía, el Código de Conducta es la base para realizar cualquier actividad en Nacional Monte de Piedad, es aplicable a los integrantes de los Órganos de Gobierno, Directores, colaboradores, así como a terceros que tengan relación con la Institución.

Con estos principios éticos de conducta, Nacional Monte de Piedad puede asegurar que todos contamos con un panorama claro de la conducta y comportamiento que se espera de nosotros, tanto en el trabajo como en el ámbito personal, todo ello en beneficio de la Institución.



II. Responsabilidad en la aplicación del Código de Conducta

- Conocer los principios de conducta que se esperan de nosotros y aplicarlos en nuestras labores, fortaleciendo nuestro comportamiento ético y moral dentro y fuera de la Institución
- Reportar violaciones a este Código por medio de la Línea Monte, a través de los siguientes medios:
 - Teléfono: 01 800 885 46 32
 - Página web: <https://tulineatica.kpmg.com.mx/lineaEtica/Montepiedad>
 - Correo electrónico: lineaetica@kpmg.com.mx
- Participar en las investigaciones instruidas por la Dirección de NMP, respondiendo con todos los hechos, sin alterar ni omitir información.



III. Nuestros principios de conducta



1. Integridad

La integridad es uno de nuestros valores y se refiere a que todos:

- Actuamos de manera respetuosa, honesta y responsable, administrando de forma transparente los recursos.
- Somos íntegros en cada decisión de trabajo que realizamos.
- Nos desempeñamos con absoluta honestidad y cumplimiento en todos los procesos y actividades que realizamos.
- Y todo aquel que tenga relación con Nacional Monte de Piedad deberá ser tratado con justicia, dignidad, respeto y buena fe.



2. Clientes

El cliente es la figura más importante de nuestra actividad y los colaboradores estamos comprometidos a:

- Tratarlo de manera cordial, justa, con calidad, calidez, estar atentos a sus requerimientos, ser eficientes y precisos respecto a los servicios que espera.
- Informar objetivamente los alcances y limitaciones de los servicios prendarios, no deberán crear falsas expectativas, ni atribuirse responsabilidades que no se tengan.
- No modificar las condiciones de los procesos prendarios, esta actividad queda estrictamente reservada para el grupo directivo de la Institución.
- Informar al cliente la situación en la que se encuentra lo encomendado, de manera clara y oportuna, con absoluta responsabilidad y transparencia.
- Respetar y hacer respetar cualquier compromiso que se haya hecho al cliente.



3. Conducta Ética de Competencia

La esencia de la sana competencia se fundamenta en la calidad, servicio y condiciones de préstamo prendario. Nacional Monte de Piedad acepta este compromiso a través de la preservación de los principios de actuación, en Instituciones de Asistencia Privada sin fines de lucro y Casas Prendarias. De esta manera nuestra Institución, se compromete de manera responsable, buscando ayudar a la sociedad mexicana con problemas económicos, y ofreciendo las mejores condiciones prendarias y servicios eficientes en beneficio del cliente; por lo tanto, cualquier actividad que reduzca o elimine la sana competencia será sujeta a revisión y sanción.

Para respaldar con hechos esta filosofía, nuestros colaboradores deben mantener una actitud de honestidad y profesionalismo a través de los siguientes principios:

- No establecer acuerdos con ninguna otra Institución de Asistencia Privada o Casa Prendaria, alterando las condiciones de los servicios en detrimento del cliente y/o la Institución.
- No establecer acuerdos con otras Instituciones de Asistencia Privada o Casas Prendarias para realizar malas prácticas, tales como distribuirse clientes.
- No revelar a otras Instituciones o Casas Prendarias información relacionada con términos y condiciones de préstamo prendario o servicios que oficialmente no hayan sido comunicados.
- Sólo hacer énfasis en méritos o ventajas propias evitando realizar comentarios falsos o mal dirigidos acerca de otras Instituciones prendarias o sus ejecutivos.



4. Cumplimiento de leyes, políticas y conducta ética

Nuestras acciones y comportamientos siempre se realizan en cumplimiento de las regulaciones aplicables, así como de políticas, sistemas, normas, procedimientos y estándares éticos más altos, con el propósito de salvaguardar la buena reputación, integridad e imagen ante el público.



5. Confidencialidad

Los colaboradores tienen la obligación de salvaguardar los secretos de condiciones prendarias y documentación de asuntos administrativos de la Institución.

La información propiedad de Nacional Monte de Piedad, no puede ser usada para beneficio personal, tampoco debe ser copiada, revelada o alterada, por lo que debe mantenerse confidencial y puede ser comunicada únicamente cuando esté debidamente autorizada.

Toda información personal de los clientes es confidencial y solamente se podrá revelar de acuerdo a procedimientos de la Institución. Quienes tengan acceso a dicha información se harán responsables del buen uso de la misma.

No está autorizada la apropiación, uso, distribución y reproducción de programas de cómputo desarrollados para la operación de la Institución.

Al darse por terminada la relación de trabajo o servicio, el colaborador deberá regresar sin retener copias, los documentos y materiales propios a la operación de Nacional Monte de Piedad que estén en su poder.



6. Manejo de información

Los colaboradores de Nacional Monte de Piedad tienen la responsabilidad de guardar completa discreción y cuidado en el manejo de documentación. La falsificación de documentos constituye un serio incumplimiento de conducta, también implica una violación a la ley; por lo tanto todo colaborador que tenga conocimiento o sospecha de falsificación, deberá reportarlo en forma inmediata a la Línea Monte.

La extracción de documentos de la Institución con el logotipo de esta, para obtener algún beneficio propio, así como proporcionar dolosamente datos falsos sobre Nacional Monte de Piedad a cualquier medio externo ya sea autoridades, clientes, proveedores, otras Instituciones de Asistencia Privada, Casas Prendarias y/o medios publicitarios será sancionada.



7. Conflicto de intereses

Los colaboradores de Nacional Monte de Piedad se comprometen a aplicar las políticas y procedimientos en todas sus actividades, evitando que familiares o terceros con los que tenga o haya tenido relaciones profesionales obtengan algún beneficio.

La única forma de remuneración de los colaboradores, es a través de su sueldo y prestaciones. Por lo tanto no deben obtener ingresos adicionales participando en actividades que afecten los intereses de la Institución.



8. Conducta personal

Todos los colaboradores de Nacional Monte de Piedad deberán desempeñar su función con Integridad, Eficiencia, Pasión por Servir y Conciencia Social. Nuestra buena reputación es el activo más importante, por lo tanto, todos los colaboradores están obligados a brindar un trato equitativo, cordial y respetuoso a todo aquel que tenga relación con la Institución, absteniéndose de usar palabras ofensivas o humillantes que lastimen la dignidad de otras personas.

El comportamiento, debe ser siempre honesto, ético y de total transparencia, evitando en todo momento que la conducta pueda ser interpretada o vinculada con alguna actividad no propia o fraudulenta.



9. Uso de imágenes y publicidad

Cuando algún colaborador requiera utilizar la imagen corporativa de Nacional Monte de Piedad, deberá comprometerse con estricto apego a la aplicación de estándares, políticas y procedimientos que la Institución tiene determinados para ello, por lo que deberá obtener previamente la autorización correspondiente.

Queda estrictamente prohibida la impresión de papelería de cualquier tipo donde se vincule la imagen o razón social de la Institución sin previa autorización. Será sancionada en forma estricta la reproducción de frases institucionales, campañas publicitarias, uso de slogans, etc.



10. Manejo de activos

El uso de equipo y bienes de la Institución deberá ser exclusivo para actividades propias de la misma, por lo que todo colaborador al que le sea prestado o asignado temporal o indefinidamente algún activo, no deberá utilizarlo para beneficio personal, de un tercero o con fines de lucro.

Aquellos colaboradores que por la naturaleza de su trabajo les sea prestado o asignado un equipo deberán comprometerse a regresarlo en términos y condiciones establecidos, obligándose también a su adecuado uso y mantenimiento.



11. Manejo de recursos de la Institución y el cliente

Todo colaborador que tenga a su cargo el manejo de recursos, debe conducirse bajo el más alto estándar de honradez y transparencia en sus acciones de control y uso de los mismos.



12. Recepción de regalos

Ningún colaborador podrá, bajo ninguna circunstancia, recibir algún regalo por un monto superior a \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N), ni participar en eventos, viajes y cualquier actividad de entretenimiento donde el pago de estos puedan ser interpretados como elemento de influencia en acciones, juicios o decisiones de la Institución.

IV. Denuncias

La Línea Monte es un medio de comunicación para reportar oportunamente todo hecho o irregularidad que pueda lesionar los intereses de nuestra Institución; para tal efecto, a las denuncias que sean recibidas por este medio, se les dará el siguiente tratamiento:

- a. Serán recibidas por un consultor externo para asegurar la integridad del proceso.
- b. Es conveniente tener la mayor cantidad de información posible para darle una mejor gestión al caso, sin embargo, el denunciante tiene la opción de permanecer en el anonimato o identificarse plenamente.
- c. Todas las denuncias serán investigadas y mantenidas en la más absoluta confidencialidad; no ocasionarán ningún tipo de represalia.

V. Grupo de Ética

El Grupo de Ética es el encargado de vigilar el cumplimiento del Código de Conducta y de atender las desviaciones reportadas a través de la Línea Monte.

El Grupo está presidido por el Director General e integrado por el Director Jurídico, Director de Operaciones, Director de Capital Humano y la Subdirección de Riesgos y Cumplimiento, pudiendo existir cambios de tiempo en tiempo; tiene como invitado permanente al Auditor General.

Reglas generales

1. Todas las denuncias recibidas a través de la Línea Monte son presentadas al Grupo de Ética.
2. En caso de que la persona denunciada sea integrante del Grupo de Ética, se toman las medidas correspondientes para asegurar la confidencialidad e imparcialidad en la investigación y toma de acciones en su caso.

VI. Cumplimiento

Nacional Monte de Piedad es responsable de cuidar el buen cumplimiento de este Código de Conducta, por lo que dentro de sus atribuciones podrá establecer las medidas que considere necesarias para asegurarlo.



Nacional Monte de Piedad.