

Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones



GENTERA®

ÍNDICE

Mensaje de nuestro Director General	3
Sujetos y propósito del Código	4
Introducción	5
CAPÍTULO 1: Nuestra Filosofía	6
CAPÍTULO 2: Conducta con Genera	9
Integridad en nuestras relaciones	10
Uso de activos y servicios	10
Conflicto de intereses	11
Fraude	12
Manejo de información	13
CAPÍTULO 3: Conducta con nuestros clientes	15
Nuestra promesa de protección al cliente	16
CAPÍTULO 4: Conducta con la sociedad	17
Derechos humanos y laborales	18
Relación con el ambiente	19
Corrupción	19
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)	20
CAPÍTULO 5: Medios de denuncia	21
Carta compromiso	24
Anexo 1: Aviso de Privacidad Integral Proveedores Empresas Genera	25

Mensaje de nuestro Director General

Estimados Proveedores y Organizaciones:

Gentera es un grupo conformado por varias empresas y una Fundación. Tenemos el Propósito de impulsar sueños resolviendo las necesidades financieras de nuestros clientes con sentido humano.

Creemos que la empresa, cualquiera que sea su tamaño o tipo, no tiene sólo un fin económico, sino también uno de servicio dentro de la sociedad, para ser un medio que facilite la realización de las personas que laboran y dependen de ella.

En este sentido, cada empresa tiene el potencial de ser un agente de cambio social, que respete la dignidad de todas las personas y promueva el bien común. Para ello, es indispensable crear contextos donde las personas actúen éticamente y trasciendan positivamente en sus labores, con sus familias y en sus comunidades, generando así valor social, económico y humano, Valor Total.

Estamos comprometidos con estos ideales que forman parte de nuestra Filosofía y que comunicamos a nuestros Proveedores y Organizaciones a través de este Código de Ética y Conducta.

Hoy forman parte de una gran cadena de valor que nos permite lograr, día a día, nuestro Propósito, sirviendo con pasión y responsabilidad a nuestros clientes y colaboradores.

Los invitamos a compartir nuestro Propósito, vivir nuestra Filosofía y cumplir las conductas con las que fortalecemos la cultura ética que requiere la industria y la sociedad para ser cada vez mejores.

Atentamente:



Enrique Majós Ramírez
Director General de Gentera

Sujetos y propósito del Código

La ética es la ciencia que nos ayuda a distinguir la bondad y la maldad de los actos libres; denominamos conducta al conjunto de actos libres que realiza una persona¹. En Gentera reconocemos la importancia de la ética para guiar nuestra conducta, y basados en esta forma de entenderla e inspirados en nuestra Filosofía, difundimos entre nuestros colaboradores que actuar éticamente es *hacer el mayor bien posible*.

El presente Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones (en adelante “El Código”) está dirigido a todos nuestros proveedores de bienes y servicios (en adelante “Proveedores”), así como a las organizaciones de la sociedad civil² y organismos centralizados o descentralizados del Gobierno (en adelante “las Organizaciones”), con las que Gentera o sus empresas³ establecen una relación comercial o de colaboración. Su cumplimiento es obligatorio y es responsabilidad de nuestros Proveedores y Organizaciones (incluyendo a sus consejeros, funcionarios y colaboradores) observar y hacer observar todas las conductas descritas en él⁴.

Este Código es la herramienta que comunica los criterios y comportamientos con los que construimos una cultura basada en valores, y los medios con que la protegemos. Con él promovemos altos estándares éticos a fin de preservar la integridad y confiabilidad de Gentera, asegurar el cumplimiento de las leyes, proteger los intereses de nuestros clientes⁵ y establecer un ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los que colaboramos con o para nuestras empresas. Se alinea a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a las normas de la Organización Internacional del Trabajo (“OIT”), y las leyes aplicables en materia laboral de los países donde tenemos operación⁶.

En coherencia con lo anterior, el presente Código menciona una serie de conductas de manera enunciativa, más no limitativa, es decir, no incluye todas las situaciones que pudieran representar un conflicto de carácter ético. En caso de incumplimiento al presente Código o a las regulaciones aplicables a la prestación de servicios por parte de cualquier Proveedor u Organización, Gentera se reserva el derecho de suspender la relación contractual o de colaboración existente, y procederá bajo los términos establecidos en el contrato celebrado entre las partes.

Gentera cuenta con esquemas y sistemas de vigilancia, para detectar las conductas violatorias al presente Código y presentarlas al Comité de Ética de Gentera de ser necesario. En caso de que existan dudas sobre la interpretación de este Código, será el área de Seguimiento a Denuncias quien, a través de los medios de denuncia institucionales, dará atención y resolución a las mismas.

¹ Cfr. Rodríguez Nuño, A., *Ética general*, Ediciones Universidad de Navarra, Navarra, 2010, pp. 20-22.

² Las organizaciones de la sociedad civil son agrupaciones constituidas por individuos, fundamentados en lazos asociativos que pueden realizar actividades de defensa y respeto a los derechos humanos, de apoyo o asistencia a terceros sin fines de lucro ni de proselitismo partidista, político-electoral o religioso, que no persiguen beneficios personales sino sociales comunitarios.

³ Gentera S.A.B. de C.V., Compartamos Servicios, S.A. de C.V., Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Aterna, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V., Red Yastás, S.A. de C.V., Fundación Gentera, A.C., Fin Útil, S.A. de C.V., S.O.F.O.M., E.R., Comfu, S.A. de C.V., Talento ConCrédito, S.A. de C.V., FinCrementar S.A. de C.V., Banco Compartamos, S.A. (Perú), Aterna Corredores de Seguros S.A., para Pagos Digitales Peruanos S.A. y para Comfu Perú S.A.C, para Pagos Digitales Peruanos S.A. y para Comfu Perú S.A.C, así como aquellas entidades a fusionar, constituir o adquirir en lo futuro y que, en su conjunto, y para efectos de este documento, se les denomina Gentera.

⁴ Es importante señalar que este Código es un complemento normativo, por lo que, en caso de contravenir los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar sanciones que establezcan las leyes y tribunales competentes.

⁵ Denominamos clientes a todas las personas que reciben un producto o servicio de Gentera; usamos este término para referirnos a las personas acreditadas, emisoras, comisionistas, empresarias y/o usuarias de acuerdo con el modelo de negocio de cada una de nuestras empresas.

⁶ En México, nos alineamos a la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el Modelo de protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo; y, la Ley general del Trabajo y la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en Perú.

Genera cuenta con esquemas y sistemas de vigilancia, para detectar las conductas violatorias al presente Código y presentarlas al Comité de Ética de Genera de ser necesario. En caso de que existan dudas sobre la interpretación de este Código, será el área de Seguimiento a Denuncias quien, a través de los medios de denuncia institucionales, dará atención y resolución a las mismas.

Introducción

El presente Código está dividido en cinco capítulos que reflejan los principales ámbitos donde buscamos vivir y fortalecer una cultura ética, marcando normas de conducta esperadas para los Proveedores y las Organizaciones que colaboran de alguna forma con nosotros:

- 1.** Nuestra Filosofía
- 2.** Conducta con Genera
- 3.** Conducta con nuestros clientes
- 4.** Conducta con la sociedad
- 5.** Medios de denuncia

Iniciamos por mencionar una síntesis de nuestra Filosofía centrada en la persona, pues de ella se nutre e inspira nuestra cultura ética; luego, establecemos las conductas que esperamos de los Proveedores y las Organizaciones en los diferentes ámbitos en los que sus acciones influyen, primero con Genera, posteriormente con nuestros clientes y, finalmente, con la sociedad; el quinto capítulo lo hemos dedicado a dar a conocer los medios con los que Proveedores y Organizaciones pueden denunciar los incumplimientos a nuestras normas de conducta y colaborar con nosotros para preservar la integridad de todas nuestras acciones.



CAPÍTULO I

Nuestra Filosofía

CAPÍTULO I:

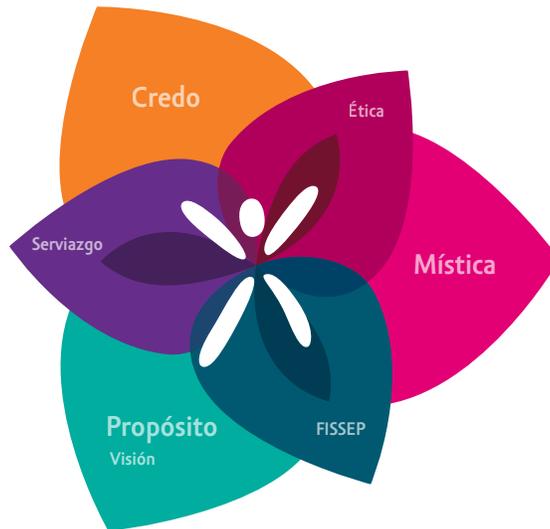
Nuestra Filosofía

Es nuestra forma de pensar y actuar, nos da sentido de trascendencia, y nos invita a ser felices y plenos. Nos compromete a esforzarnos continuamente por ser la mejor versión de nosotros mismos, y así crear valor para nuestros clientes a través de un modelo de negocio centrado en la persona y sus necesidades.

Por lo anterior, para nosotros es importante que todos los que forman parte de nuestra cadena de valor (nuestros colaboradores, Proveedores y Organizaciones) conozcan y se comprometan con estos principios que guían nuestro actuar diario.

Representamos nuestra Filosofía con una flor cuyos pétalos simbolizan cada uno de sus elementos y en cuyo centro está la Persona:

Te presentamos sus tres elementos fundamentales:



Nuestro **(Propósito)** es “Impulsar sueños” y lo cumplimos realizando nuestra **Visión**: “Resolver las necesidades financieras de nuestros clientes con sentido humano”.

Tenemos un **(Credo)** que expresa las profundas convicciones que guían nuestro actuar diario, sin importar el momento o lugar donde nos encontremos:

1. Creemos en la persona y en su capacidad de superación para ser mejor.
2. Creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestras vidas.
3. Creemos que la exclusión es una causa de pobreza, y que, ofreciendo acceso a soluciones financieras competitivas y de calidad, generamos inclusión y desarrollo.
4. Creemos en usar principios comerciales para ayudar a resolver problemas sociales.
5. Creemos que, en el contexto adecuado, la rentabilidad es el motor del desarrollo y de la creación de industrias competitivas y eficientes.

6. Creemos que existe un espacio en donde conviven y se refuerzan el valor social, el económico y el humano.
7. Creemos en el desarrollo sostenible y en el cuidado del medio ambiente.
8. Creemos en el “Serviazgo” como un estilo de liderazgo basado en el servicio a los demás, que inspira y trasciende a través de servir, formar, crecer y dar resultados.
9. Creemos que debemos aspirar a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme.

Finalmente, promovemos nuestra **(Mística)** que es “*la vivencia de nuestros valores institucionales*” para ser mejores cada día:

- **Persona:** es el centro de nuestros valores.
- **Servicio:** nos damos a los demás porque nos interesa su bien.
- **Trabajo en equipo:** colaboramos con los demás, para lograr más.
- **Responsabilidad:** cumplimos con integridad nuestra palabra y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Pasión:** amamos todo lo que hacemos.
- **Rentabilidad:** hacemos más con menos para servir mejor.

Esta Filosofía inspira nuestro actuar ético y guía la forma en que buscamos hacer el mayor bien posible en cualquier circunstancia, siendo la base de las conductas que promueve este Código de Ética y Conducta.

A continuación, presentamos las conductas que Gentera espera de Proveedores y Organizaciones para la búsqueda del bien común; te invitamos a hacerlas vida y cuando sea necesario, hacer uso de nuestros medios de denuncia para hacer cualquier consulta o resolver cualquier duda sobre este Código, o denunciar cualquier incumplimiento a lo que indica por parte de alguno de nuestros colaboradores.



CAPÍTULO 2

Conducta con Gentera

CAPÍTULO 2:

Conducta con Gentera

Integridad en nuestras relaciones

Con la finalidad de establecer relaciones íntegras, los Proveedores y Organizaciones de Gentera deberán actuar conforme los siguientes criterios:

- 1.** Comunicarse con nuestros colaboradores, clientes y/o familiares de clientes, ya sea de modo formal o informal, de manera respetuosa, informativa, honesta y acorde a nuestra Filosofía, de modo que no puedan confundirse con violencia sexual, ni con familiaridades que no corresponden al lugar ni a las relaciones profesionales que buscamos establecer.
- 2.** Dar a Gentera un trato equitativo, transparente, honesto y justo, buscando siempre el beneficio de ambas partes.
- 3.** Bajo ninguna circunstancia utilizar medios intimidatorios contra cualquier persona para forzar el debido cumplimiento de un contrato, acuerdo, pago, metodología o servicio a favor de Gentera o un tercero.
- 4.** Identificar y comunicar a Gentera cualquier riesgo derivado de su operación interna que pudiera tener algún impacto financiero, así como afectar o arriesgar la reputación, cumplimiento legal u operación de Gentera.
- 5.** Notificar si conocen alguna situación que pudiera representar un conflicto de intereses al realizar cualquier operación con Gentera o sus empresas.

Uso de activos y servicios

Para evitar un inadecuado uso de nuestros activos y servicios, de manera enunciativa mas no limitativa, los Proveedores y Organizaciones deberán abstenerse de:

- 1.** Utilizar las herramientas que proporcione Gentera de manera total o parcial, con descuido, maltratos, desperdicios que ocasionen gastos innecesarios, o de modo que se atente contra la moral y las buenas costumbres, se usen para fines pornográficos, se ponga en entredicho el buen nombre y marcas de Gentera o se realicen actividades ilícitas con ellas, o se genere un daño al medio ambiente. Tales herramientas pueden ser, de manera enunciativa mas no limitativa, equipos de cómputo, teléfonos, celulares, tabletas, servicios de correo, cuentas de correo institucionales, servicios de internet e impresión. En cualquier momento y forma, las personas autorizadas por Gentera podrán acceder a dichas herramientas, y Gentera podrá utilizar todo tipo de información o contenido localizado en ellos. Lo anterior, siempre en respeto a las leyes aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.
- 2.** Compartir o rentar a terceras personas herramientas proporcionadas por Gentera.
- 3.** Prestar a colaboradores de Gentera, previo a la celebración de un contrato o convenio de colaboración, equipos tecnológicos o software de cualquier índole para que sean probados, excepto cuando la operación de Gentera lo requiera, y siempre y cuando se ajuste a la política correspondiente de Compras. Si el préstamo ocurre tras celebrar un contrato o convenio de colaboración, éstos deberán indicar los términos de uso, periodo y finalidad.

Conflicto de intereses

Existe un conflicto de intereses cuando nuestros intereses o los de nuestras familias⁷, hacen difícil nuestra decisión o actuación eficiente y objetiva, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de Gentera.

Aun cuando no exista un conflicto de intereses real o potencial, si otras personas perciben que sí lo hay, dudarán de la capacidad de los Proveedores u Organizaciones para actuar con objetividad; por esta razón, es casi tan importante evitar la apariencia de un conflicto de intereses, como el estar en un conflicto real, ya que dicha percepción puede dañar tanto la reputación de la persona, como la del Proveedor u Organización o de Gentera.

En prevención de cualquier conflicto de intereses, los Proveedores y Organizaciones de Gentera (incluyendo sus consejeros, funcionarios y colaboradores) deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que pueda parecer que se contraponen, con los legítimos intereses de Gentera. Se deberá tener particular cuidado en evaluar la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se puedan tener con consejeros, funcionarios, colaboradores o competidores de Gentera.

Cualquier situación que constituya, o pudiera dar lugar a un conflicto de intereses debe evitarse y ser reportada inmediatamente a través del correo electrónico conflictodeintereses@gentera.com.mx, y seguir las políticas internas de Gentera para evitarlo.

Para evitar conflictos de intereses, reales, potenciales o aparentes, Proveedores y Organizaciones tienen prohibido, entre otras conductas, las siguientes:

- 1.** Ofrecer, proporcionar o enviar algún tipo de gratificación, regalo, descuento, hospitalidad, dádivas, viajes o favores a consejeros, funcionarios y colaboradores de Gentera, así como a sus familiares, por medios electrónicos o físicos, a sus domicilios particulares o a las instalaciones de Gentera y sus empresas. Cualquier acto de esta índole se considerará como intento de influir en sus decisiones.
- 2.** Recibir o aceptar cualquier regalo, gratificación, dádivas o favores de parte de nuestros consejeros, funcionarios o colaboradores, con el fin de dar preferencia a los intereses personales de éstos.
- 3.** Dar o recibir préstamos personales de consejeros, funcionarios y colaboradores Gentera, ya sea en dinero o en especie.
- 4.** Desempeñar actividades que originen conflicto o impidan cumplir con los objetivos que tienen con Gentera como Proveedores y Organizaciones.

⁷ Familia: son aquellas personas que entre si tienen un vínculo de parentesco (hasta el 4º grado) en los siguientes casos: por consanguinidad, padre, madre, abuelo(a), hijo(a), hermano(a), medio hermano(a), nieto(a), tío(a), primo(a), sobrino(a). Por afinidad, esposo(a), concubino(a), pareja en unión libre, (suegro(a), yerno, nuera, cuñado(a), consuegro(a), concuño(a), padrastros y madrastras. Dentro del término familia/familiares, en Gentera también consideramos a los amigos o personas que tienen entre si un vínculo sentimental o de amistad pero que no tienen parentesco ni por consanguinidad ni por afinidad como pueden ser: novio, novia, padrino, madrina, ahijado(a), compadre, comadre, entre otros.

Adicional a los puntos indicados anteriormente, los Proveedores y Organizaciones que ejecuten sus servicios o proyectos para Genera con personal externo, deberán considerar lo siguiente:

- 1.** No podrán ser contratados cuando sus accionistas o asociados, miembros del Consejo de Administración, Comisarios, representantes legales, directivos o colaboradores, tengan parentesco familiar (de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado, es decir: padres, abuelos, hermanos, hijos, nietos, cónyuge, suegros, padres de los suegros, cuñados) con algún colaborador de la Dirección de Genera solicitante de su servicio o proyecto, ni cuando subcontraten el servicio o proyecto enteramente a otra empresa. En caso de que sea necesario subcontratar, dicho Proveedor u Organización debe garantizar que el subcontratado cumpla con el presente Código, las políticas y procedimientos establecidos por Genera, así como la legislación y la normatividad aplicable en todos los casos.
- 2.** No serán contratados Proveedores ni se realizarán alianzas con Organizaciones cuando sus accionistas o asociados, miembros del Consejo de Administración, Comisarios, representantes legales, directivos y/o líderes de los servicios o proyectos sean excolaboradores de Genera, a menos que cuenten por lo menos con un año de haber terminado su relación laboral con cualquiera de nuestras empresas y cuya relación laboral con Genera no haya sido derivada de la comisión de conductas que hayan representado faltas al Código de Ética y Conducta, a las leyes vigentes, atentado contra el patrimonio, buen nombre y marcas de Genera, o causado alguna afectación a sus clientes.

Fraude

En Genera se considera que nos encontramos frente a un fraude cuando una persona, de manera intencional y a través del engaño, abusa de la confianza que Genera ha depositado en ella y/o de sus facultades de trabajo, para obtener algún beneficio para sí misma o un tercero, ocasionando o pudiendo ocasionar, una pérdida financiera o daño a la empresa y/o a cualquiera con quien ésta tenga relación (clientes, colaboradores, socios, empresas subsidiarias, entre otros).

De manera enunciativa mas no limitativa, los Proveedores y Organizaciones de Genera tienen prohibido:

- 1.** Contribuir a que se realicen a través de Genera operaciones con recursos de probable procedencia ilícita.
- 2.** Distorsionar, alterar, falsificar o manipular la información que sustenta una oferta o propuesta, los registros, operaciones, información contable, facturas, presupuestos o cualquier documento, comprobante o solicitud.
- 3.** Falsificar o alterar la información de los colaboradores o clientes de Genera como su firma autógrafa, huella dactilar, datos personales, financieros y sensibles.
- 4.** Hacer un uso indebido de la información de Genera, sus empresas, clientes y/o colaboradores para beneficio propio o de un tercero.
- 5.** Presentarse como empresas legítimas con certificaciones falsas con el fin de llevar a cabo actividades ilícitas.
- 6.** Ocultar o minimizar problemas y/o vulneraciones de sus productos o servicios.
- 7.** La comercialización de productos o servicios que no cumplen las expectativas esperadas utilizando tácticas de manipulación.

Manejo de información

Para Proveedores y Organizaciones es obligatorio tratar como confidencial y/o secreta toda la información que conozcan, directa o indirectamente, con motivo de los servicios, proyectos, funciones o participación que se realice con Genera, comprometiéndose a no utilizarla, revelarla, publicarla, difundirla, transmitirla, compartirla, obtenerla, copiarla ni extraerla, salvo si es estrictamente necesario para el desarrollo de sus servicios o proyectos, y siempre dentro del cumplimiento a las leyes vigentes, a las políticas internas y autorización expresa de Genera; así mismo, no podrán compartirla con terceras personas que no estén legalmente autorizadas a conocerla⁸.

De manera enunciativa mas no limitativa, se considera información confidencial y/o secreta, independientemente del medio en el que se encuentre, ya sea en forma electrónica, impresa o de cualquier otra índole:

- 1.** Información de las operaciones financieras, bancarias, contables, fiscales o comerciales de los Titulares de los datos personales relacionados con Genera y sus empresas.
- 2.** Información o datos, fórmulas, metodologías, características y especificaciones de productos y servicios, planes, políticas, marcas, bases de datos y estrategias de comercialización o de negocios de Genera.
- 3.** Técnicas, políticas, planes, estrategias, mecanismos, proyectos, proyecciones, estimaciones, métodos, procesos, sistemas y tecnología creada, generada, registrada, patentada y/o utilizada por Genera.
- 4.** Resultados de análisis, pruebas, proyecciones y nuevos proyectos de cualquier tipo o naturaleza.
- 5.** Programas informáticos, de internet o de computación, así como productos, dispositivos, mecanismos, herramientas o sistemas de software propiedad de Genera o con licencias de uso a favor de Genera.
- 6.** Políticas de compensación, sueldos y tabuladores de sueldo de Genera.
- 7.** Información o contenidos de contratos, negociaciones o acuerdos de Genera.
- 8.** Información contable, financiera, fiscal, legal, estratégica o de negocios de Genera.
- 9.** Información que pueda considerarse como secreto industrial de Genera.
- 10.** Información que suponga para Genera obtener o mantener una ventaja comercial, competitiva, económica o de negocios, frente a terceros.
- 11.** Cualquier tipo de base de datos, política, código, lineamiento, acuerdo, protocolo, reglamento, disposición, contrato o norma interna creada por Genera.

Proveedores y Organizaciones tienen prohibido realizar, entre otras conductas, las siguientes:

- 1.** Facilitar noticia o información alguna de los clientes, consejeros, funcionarios o colaboradores de Genera, ni de otros Proveedores u Organizaciones de Genera.
- 2.** Proporcionar información explícita sobre las operaciones o actividades realizadas en Genera, ya que esta información no puede ser divulgada a terceros sin consentimiento de Genera.
- 3.** Divulgar cualquier información falsa, tendenciosa o confidencial que pueda afectar a Genera.
- 4.** Utilizar las marcas o logotipos de Genera para hacer alguna comunicación externa o para hacerse publicidad.

⁸ Se limita la divulgación de información sólo a las autoridades competentes mediante orden de un juez competente en la materia, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, previa autorización del área Jurídica, o para cumplir con reglamentaciones legales del regulador.

En cualquier circunstancia, los Proveedores y Organizaciones tienen la obligación superior de cuidar el nombre, la marca e imagen de Gentera, así como de las instituciones y empresas con las que tienen relaciones comerciales, de colaboración, donación o alianza.



CAPÍTULO 3

Conducta con nuestros clientes

CAPÍTULO 3:

Conducta con nuestros clientes

Nuestra promesa de protección al cliente

Para todos los que colaboramos en Genera, lo más importante es la persona y nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo que se convierten en el centro de todo lo que hacemos y protegerlos es primordial en nuestro hacer diario, otorgando servicios financieros inclusivos, de forma segura, responsable y justa.

Para ofrecer finanzas responsables, es fundamental para Genera cumplir con ocho principios. Te invitamos a conocerlos:

- 1. Productos y servicios adecuados:** diseñamos y ofrecemos productos y canales que atiendan diversas necesidades y características de nuestros clientes.
- 2. Prevención del sobreendeudamiento:** analizamos la información del cliente para determinar su capacidad de pago; a través del apego a políticas y procedimientos establecidos nos esforzamos por prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes.
- 3. Transparencia:** comunicamos a los clientes de forma clara y precisa los precios, términos y condiciones de manera oportuna y suficiente, utilizando un lenguaje que los clientes comprendan, para que puedan tomar decisiones informadas.
- 4. Trato justo y respetuoso hacia los clientes:** respetamos en todo momento la dignidad de nuestros clientes y sus familias, comportándonos éticamente y ofreciéndoles un servicio cercano, cálido y de excelencia.
- 5. Precios razonables:** cuidamos que los precios y los términos sean responsables y accesibles para nuestros clientes, permitiendo a la empresa ser sostenible.
- 6. Privacidad de los datos del cliente:** protegemos los datos de nuestros clientes conforme a los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en el secreto bancario y por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares en México, así como las legislaciones en dicha materia vigentes en Perú.
- 7. Mecanismos para la resolución de quejas:** informamos al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, los cuales se administrarán y resolverán oportunamente mediante un sistema institucional responsable y teniendo mecanismos de monitoreo y controles eficientes.
- 8. Gobierno Corporativo de Genera comprometido con la Protección al Cliente:** tomamos decisiones estratégicas con base en datos sociales y financieros de nuestros clientes y su entorno. Desde el Gobierno Corporativo y la Alta Dirección se coordinan esfuerzos para garantizar una relación íntegra y sostenible entre nuestros clientes, colaboradores y los resultados del negocio.

En coherencia con esta promesa de protección que hemos hecho, Proveedores y Organizaciones deberán actuar en apego a ella en lo que aplique a los servicios o proyectos que realicen, y respetar en todo momento los derechos y obligaciones de los clientes, socios o comisionistas de Genera.

TE EXTRAÑAN
¡BIENVENIDOS!



GENTERA 

VALOR TOTAL

ENTRO DE SERVICIO
CEAS
ESPACIO PARA OMBUDSMAN

CAPÍTULO 4

Conducta con la sociedad

CAPÍTULO 4:

Conducta con la sociedad

Derechos humanos y laborales

Proveedores y Organizaciones deben respetar los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y promover su cumplimiento dentro de su cadena de valor. Por ello, Proveedores y Organizaciones deberán cumplir con los siguientes principios:

- 1.** Elección libre de empleo. Rechazamos el uso de mano de obra involuntaria, penitenciaria, por deudas o de cumplimiento forzado, ni por esclavitud o cualquier forma de servidumbre.
- 2.** Trato justo. Proveedores y Organizaciones deberán dar a sus colaboradores un entorno libre de violencia o trato inhumano, o cualquier forma de abuso psicosocial.
- 3.** Trabajo infantil y jóvenes trabajadores. En coherencia con las normas de la Organización Internacional del Trabajo y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, rechazamos el trabajo infantil, así como toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 4.** Diversidad e inclusión. Proveedores y Organizaciones deberán ofrecer un lugar de trabajo exento de cualquier forma de discriminación y exclusión por motivos de raza, nacionalidad, sexo, edad, atributos físicos, origen social, discapacidad, afiliación a sindicatos, orientación religiosa, estado civil, embarazo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o cualquier otro motivo según la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación en su Art. 1º, Fracción III⁹, y la Ley Contra Actos de Discriminación No. 27270 de Perú.

En Genera valoramos la diversidad¹⁰, reconociendo las aportaciones que todos podemos hacer para lograr nuestros objetivos y mantener sanas relaciones con Proveedores y Organizaciones.

- 5.** Salarios, beneficios y horario de trabajo. Los Proveedores y Organizaciones deberán garantizar el cumplimiento de las legislaciones locales vigentes para que sus colaboradores cuenten con una jornada laboral que no exceda el máximo permitido, tengan una remuneración que les permita un estándar de vida adecuado y gocen de condiciones de salud y seguridad en sus labores diarias.
- 6.** Libertad de asociación. Conforme a la legislación local vigente, Proveedores y Organizaciones respetarán los derechos de sus colaboradores a asociarse libremente, afiliarse a sindicatos, buscar representación, ser miembros de comités y participar en negociaciones colectivas sin temor a represalias.

⁹ En apego a dicha ley y para efectos de este Código se entenderá por discriminación realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de origen étnico o nacional, color de piel, sexo, género, expresión de género, edad, discapacidades, condición social o económica, condiciones de salud física o mental, religión, opiniones, identidad o afiliación política, apariencia física, orientación sexual, estado civil, embarazo o lengua, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efectos anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

¹⁰ En cumplimiento de las políticas de igualdad y no discriminación implementadas en Genera, de acuerdo con lo estipulado en el MPE-05 Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.

Relación con el ambiente

Adicionalmente Proveedores y Organizaciones, de acuerdo con el alcance de sus actividades, deberán:

- 1.** Apegarse a la legislación, normas y leyes locales en materia ambiental para facilitar la protección del medio ambiente.
- 2.** Tener un proceso que asegure el cumplimiento de las normas locales en lo relacionado con la gestión, reciclaje y eliminación de residuos, y manejo de materiales peligrosos.
- 3.** Monitorear sus emisiones y residuos nocivos, para identificar oportunidades de reducción.
- 4.** Buscar contribuir al reciclaje y a la reutilización de los productos y materiales utilizados.
- 5.** Responsabilizarse de cualquier acción u omisión que dañe el medio ambiente, subsanándolo diligentemente.
- 6.** Fomentar el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Corrupción

La corrupción puede presentarse a través de distintos tipos de conductas y situaciones; sin embargo, de manera general, consiste en una oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de un beneficio indebido de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

Es una falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia, por eso en Genera tenemos Cero Tolerancia a cualquier acto de corrupción y la rechazamos siempre y totalmente, pues tenemos el firme compromiso de hacer negocios de manera ética para mantener firme la confianza de todos los que nos rodean. Reconocemos que no basta la transparencia en nuestras relaciones con los demás, sino que es necesaria la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

De manera enunciativa mas no limitativa, los Proveedores y Organizaciones de Genera deben de abstenerse por completo de realizar en todo momento y en cualquier forma las siguientes prácticas de corrupción:

- 1. Soborno:** es el ofrecimiento, promesa, autorización o aceptación, directa o indirecta, de cualquier dádiva monetaria indebida o de cualquier otro beneficio indebido para obtener o retener un negocio o cualquier otro beneficio indebido para Genera o para cualquier otra persona.
- 2. Extorsión:** es la exigencia de un soborno o pago, ya sea que se acompañe o no de una amenaza ante la negativa a proporcionar lo exigido. Cualquier intento de extorsión, ya sea directa o indirecta, es rechazado por Genera y se exhorta a los Proveedores y Organizaciones a reportar tales intentos a través de los medios de denuncia.
- 3. Tráfico de influencias:** es el ofrecimiento o requerimiento de una ventaja indebida con el fin de ejercer influencia inapropiada, real o supuesta, sobre un funcionario público, con el objeto de obtener un beneficio o ventaja indebida para Genera o para cualquier otra persona.

Las prácticas corruptas no sólo constituyen una violación al presente Código, sino que también pueden implicar una violación grave de las leyes civiles, administrativas y penales anticorrupción en los países donde Genera tiene alguna operación.

El Comité de Ética es responsable de determinar cualquier sanción disciplinaria dependiendo de la gravedad de la falta. De forma externa, la sanción será determinada conforme a las leyes aplicables por la instancia correspondiente.

Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT)

El Lavado de Dinero y el Financiamiento al Terrorismo son delitos graves; el primero es el proceso a través del cual se trata de ocultar, disfrazar o encubrir el origen de los recursos generados mediante la realización de una actividad ilícita con el objetivo de que parezcan legítimos; y el segundo consiste en la aportación, financiación o recaudación de recursos o fondos económicos que tengan como fin provocar alarma, temor o terror en la población mediante el uso de amenazas o violencia por parte de individuos o grupos, contra personas o sectores de una sociedad, con la finalidad de obligar a los gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso.

Para combatirlos, en Genera contamos con un área especializada en estos temas, denominada “Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento al Terrorismo”, y está a cargo del Oficial de Cumplimiento. Dicha área es la encargada de realizar revisiones o en su caso, cuando así lo requiera, solicitar sustentos documentales de todas aquellas personas físicas o morales que pretendan entablar alguna relación contractual con Genera o cualquiera de sus empresas, así como garantizar que las Organizaciones con las que tenga relación den cabal cumplimiento a las leyes aplicables en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, y a través de sus medios de denuncia, atiende los reportes de los colaboradores de Genera respecto de posibles Operaciones Inusuales, Internas Preocupantes y Sospechosas que identifiquen.

Los Proveedores y Organizaciones que tengan una relación con Genera deben garantizar el conocimiento, la correcta aplicación y el cumplimiento de las leyes relacionadas a Prevención de Lavado de Dinero y combate al Financiamiento al Terrorismo y Sanciones Internacionales.



CAPÍTULO 5

Medios de denuncia

CAPÍTULO 5:

Medios de denuncia

Son los medios de escucha a través de los cuales los Proveedores y Organizaciones pueden reportar el incumplimiento de nuestras normas de conducta. El tratamiento de las denuncias a través de los medios institucionales nos garantiza su absoluta confidencialidad. El área de Seguimiento a Denuncias de Genera es la responsable de garantizar hacia los denunciantes el manejo confidencial de la información que se obtenga en cada denuncia, de las acciones resolutorias para cada una de ellas, ejecutar la debida investigación para cada hecho reportado, y de implementar las medidas antirrepresalias que se requieran, conforme los indicado en nuestros Lineamientos institucionales para la protección a denunciantes, respetando en todo momento la dignidad de las personas.

Antes de hacer cualquier tipo de consulta o denuncia relativa al Código, debemos tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Razonar muy bien antes de actuar y evaluar si nuestra percepción de los hechos es correcta.
2. Consultar el presente Código de Ética y Conducta para identificar qué conducta es la que se está infringiendo.
3. Proceder con confianza, comunicando nuestra decisión a través de los medios de denuncia institucionales.
4. Aportar elementos de tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y detalles a los que se haya tenido acceso por cuenta propia, sin forzar a un tercero y sin realizar para ello acciones que puedan representar un ilícito.
5. Guardar absoluta confidencialidad. No comentar con nadie sobre nuestro acercamiento a los medios de denuncia, ya que se pone en riesgo la integridad de los involucrados, la confidencialidad del tema, así como el proceso de investigación.

Sabemos que un valor muy importante es la honestidad, por lo que deberán hacerse denuncias de manera objetiva, fundamentada y sustentada, aportando para ello las pruebas suficientes para probar el hecho denunciado¹¹.

Como Proveedor u Organización que colabora con Genera, puedes hacer uso de nuestros medios de denuncia:

- Correo:
 - **México:** denuncia@lineaetica.info
 - **Perú:** denunciacf@lineaetica.info
 - **Sólo ConCrédito:** denunciacc@lineaetica.info
- Teléfonos (las llamadas son gratuitas, los 365 días del año, las 24 horas del día):
 - **México:** 800 230 6363
 - **Perú:** 705 2233

¹¹ En México, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social requiere que las empresas cumplan la norma NOM-035-2018, garantizando contar con el soporte y seguimiento de las denuncias que se presenten, así como con el tratamiento confidencial de cada una de ellas.

- WhatsApp (disponible los 365 días del año, las 24 horas del día):
 - **(+52) (55) 6538 5504**
- Página web:
 - **México:** <https://denuncia.lineaetica.info/>
 - **Sólo ConCrédito:** <https://denunciacc.lineaetica.info/>
 - **Perú:** <https://denunciacf.lineaetica.info/>

En cada página web podrás encontrar un chat con atención personalizada en tiempo real y los datos para descargar y utilizar la aplicación móvil *Ethics Global* **para nuestras empresas en México o Perú según corresponda.**



Carta compromiso

Código de Ética y Conducta de Gentera para Proveedores y Organizaciones

Yo, _____, representante legal de _____, hago constar que he recibido, leído y conozco totalmente el contenido, alcance y efecto de cada uno de los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones de Gentera (“el Código”) vigente a la fecha de la presente. Por lo anterior, a través de la aceptación de esta Carta Compromiso, manifiesto que es mi voluntad y compromiso, el cumplir siempre los lineamientos del Código, pues entiendo y reconozco que a través de él Gentera busca establecer relaciones de valor, así como fortalecer el respeto y cumplimiento a las leyes que nos aplican. Asimismo, me comprometo a compartir el presente Código a los colaboradores de la organización a la que represento, para que conozcan los criterios y conductas con las que debemos conducirnos hacia Gentera. Leído y comprendido el contenido, alcances y efectos de la presente Carta Compromiso y del Código, por este medio manifiesto mi conformidad y aceptación, con fecha, el día _____ de _____ de _____ en _____.

Acepto de conformidad

Nombre y firma del representante legal



GENTERA[®]

Anexo 1: Aviso de Privacidad Integral Proveedores Empresas Genera

Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares le informamos que GENTERA S.A.B. de C.V., (en adelante GENTERA) y sus subsidiarias (Controladora AT, S.A.P.I. de C.V.; ATERNA Agente de Seguros y de Fianzas, S.A de C.V.; Banco Compartamos S.A., Institución de Banca Múltiple; Compartamos Servicios, S.A. de C.V.; Red Yastás, S.A. de C.V.; Fin Útil, S.A. DE C.V. SOFOM E.R.; Talento ConCrédito, S.A. DE C.V.; Comfu, S.A. DE C.V. y FinCremetar S.A. de C.V.) y Fundación Genera A.C. (en adelante Fundación Compartamos), con domicilio en Insurgentes Sur número 1458, piso 7, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México, son responsables del uso y la protección de sus datos personales; al respecto les informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos sus datos?

Los datos personales que recabaremos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para nuestro proceso de contratación:

- Identificarlo y corroborar su identidad;
- Integrar y actualizar su expediente;
- Realizar la contratación de los servicios/productos;
- Registrar la información y mantener actualizada nuestra base de datos;
- Certificarlo como proveedor;
- Conservar su información para el cumplimiento de las disposiciones legales y requerimientos de diversas autoridades y/o entidades regulatorias;
- Cumplimiento de las disposiciones de conocimiento del cliente y prevención de lavado de dinero;
- Dar cumplimiento a lo previsto en el contrato de prestación de servicios durante la vigencia de la relación contractual;
- Dar cumplimiento y seguimiento a reglamentos internos y posibles fraudes reportados;
- Gestionar el pago de los servicios/productos contratados;
- Para realizar las investigaciones a efecto de comprobar a través de terceros contratados para ello, dependencia u autoridad, la veracidad de los datos que nos proporcione; y
- Videovigilancia

De manera adicional y como finalidades secundarias, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para llevar a cabo o mantener la relación contractual/comercial, pero que nos permiten realizar la "Sostenibilidad de Proveedores":

- Invitarlo a participar en nuestras encuestas y conocer su opinión;
- Elaborar estadísticas y análisis de información

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para los fines adicionales señalados en el presente aviso de privacidad, desde este momento usted podrá manifestar su negativa a través de la página de Internet www.gentera.com.mx en la sección Avisos de privacidad/Derechos ARCO.

La negativa para el uso de sus datos personales sobre las finalidades secundarias, no podrá ser un motivo para limitar o finalizar la relación contractual/comercial.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos sus datos personales considerando las siguientes categorías:

- Identificación y Contacto
- Dirección/Domicilio
- Laborales
- Patrimonio

Hacemos de su conocimiento que, de conformidad con lo estipulado en el presente aviso de privacidad, GENTERA y/o Fundación Compartamos no le solicitará datos personales considerados como sensibles en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El tratamiento de su información personal se realizará con base en los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad descritos y/o señalados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Uso de cookies

Le informamos que nuestra plataforma hace uso de cookies, los datos que se recaban a través de esta tecnología son: ID de usuario, ID de sesión, desde qué región se accede, información del navegador, información del sistema operativo; fecha y hora del inicio y fin de la sesión, páginas web visitadas, búsquedas realizadas y publicidad consultada. La finalidad para la cual son recabados los datos antes mencionados es ofrecerle una mejor experiencia de navegación en nuestras plataformas.

Estas tecnologías y/o ubicación pueden deshabilitarse siguiendo los procedimientos respectivos para cada navegador, sin embargo, debe tomar en cuenta que desactivarlas podría limitar el funcionamiento que ofrecen nuestras plataformas.

Para obtener más información acerca de estas tecnologías puede consultar las siguientes direcciones:

- <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=es-419>
- <http://windows.microsoft.com/es-mx/windows-vista/block-or-allow-cookies>
- <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitarcookies-sitios-web-rastrear-preferencias>
- <https://support.apple.com/es-mx/guide/safari/sfri11471/mac>

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que en términos de la legislación en materia de protección de datos personales, se faculta transferir sus datos personales a terceros, sin la obtención de su consentimiento, cuando se dé únicamente bajo alguno de los siguientes supuestos: (i) este prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte; (ii) sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la presentación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios; (iii) sea efectuada a sociedades controladas, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de Grupo GENERA y/o Fundación Compartamos y que operen bajo los mismos procesos y políticas internas; (iv) sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en su interés, por el responsable y un tercero; (v) sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia, o dar cumplimiento a los requerimientos de la autoridad correspondiente; (vi) sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; y, (vii) sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica entre alguna de las empresas de Grupo GENERA y/o Fundación Compartamos y usted.

Destinatario de los Datos Personales

Autoridades y/o Entidades regulatorias

Finalidad

Cumplir con los requerimientos de información solicitados por diversas Autoridades y/o Entidades regulatorias.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso – derechos ARCO?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (**Acceso**). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta, adjuntando la documentación que sustente su petición (**Rectificación**); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa, o bien haya cumplido con la finalidad para la cual la solicitó (**Cancelación**); así como oponerse al uso de sus datos personales para las finalidades que sean distintas a aquéllas que son necesarias (finalidades primarias) y den origen a la relación jurídica que usted tiene con nosotros (**Oposición**). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para la solicitud al ejercicio de sus derechos ARCO, debe considerar los siguientes requisitos:

La persona solicitante debe ser el Titular de los datos personales, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documentalmente (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos). Adicional a la documentación que acredite su identidad y personalidad, se requiere la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes

mencionados y en su caso, cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; asimismo debe considerarse la documentación que es requerida según el derecho que desea ejercer y en los términos previstos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Para el ejercicio de cualquiera de sus derechos ARCO, debe llenar debidamente la “Solicitud de derechos ARCO” que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet www.gentera.com.mx en la sección Avisos de Privacidad, indicando entre otros puntos el medio por el cual requiere demos respuesta a su solicitud.

Para la solicitud al ejercicio de sus derechos ARCO, debe considerar los siguientes requisitos:

La persona solicitante debe ser el Titular de los datos, o bien su representante legal, por lo que en ambos casos se debe acreditar su identidad documentalmente (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla Militar, Cedula Profesional); en caso de la existencia de un representante legal, se debe acreditar su identidad, presentado la personalidad con la que se ostenta, anexando a la solicitud los documentos que lo acrediten (Instrumento Público: Poder Notarial, Declaración en Comparecencia personal del titular, o en su caso, Carta Poder firmada ante dos testigos).

Adicional a la documentación que acredite su identidad y personalidad, se requiere la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados y en su caso, cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; asimismo debe considerarse la documentación que es requerida según el derecho que desea ejercer y en los términos previstos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para el ejercicio de cualquiera de sus derechos ARCO, debe llenar debidamente la **“Solicitud de derechos ARCO”** que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet www.gentera.com.mx en la sección Avisos de Privacidad/Derechos ARCO, indicando entre otros puntos el medio por el cual requiere demos respuesta a su solicitud.

¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?

Usted puede revocar el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales únicamente para las finalidades secundarias, es decir, aquellas que no son necesarias según lo estipulado en el presente Aviso de Privacidad. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que para aquellas finalidades que son necesarias (finalidades primarias) y den origen a la relación jurídica que usted tiene con nosotros no podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines secundarios, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir informando y/o considerarlo para dichos fines. Para revocar su consentimiento usted debe llenar debidamente la **“Solicitud de derechos ARCO”** que ponemos a su disposición a través de la página www.gentera.com.mx en la sección Avisos de privacidad/Derechos ARCO, indicando entre otros puntos el medio por el cual requiere demos respuesta a su solicitud.

Proceso, tiempos de atención y dudas sobre el ejercicio de derechos ARCO y Revocación de consentimiento

El Oficial de Privacidad validará que la información proporcionada por el Titular sea suficiente y completa, si dicha solicitud cumple con los requerimientos, el tiempo para emitirle una resolución corresponde a un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de su solicitud; es importante mencionar que en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares el plazo antes referido podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Por otra parte, en el caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para atenderla, o bien, no se acompañen los documentos necesarios e indispensables para su atención, el Oficial de Privacidad podrá solicitarle en un periodo no mayor a 5 días hábiles, la información y/o documentación necesaria para dar trámite a la misma; usted contará con 10 días hábiles posteriores a su recepción para atender dicho requerimiento, caso contrario, su solicitud se tendrá por no presentada; si la resolución a su solicitud resulta procedente le notificaremos esto y daremos respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes; es importante mencionar que en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares el plazo antes referido podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso. La modalidad o medio por el cual podrá obtener la información o datos personales solicitados a través del ejercicio del derecho de Acceso corresponde a la emisión de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio seleccionado en la "Solicitud de derechos ARCO".

Para cualquier duda sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO y Revocación de consentimiento, usted puede ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad, quien dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:

- Figura facultada para brindar atención: Oficial de Privacidad.
- Domicilio: Insurgentes Sur número 1458, PB (Recepción Grupo GENERA y/o Fundación Compartamos), Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.
- Correo electrónico: oficialdeprivacidad@gentera.com.mx

¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; por los cambios en nuestros procesos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad y/o cambios en nuestro modelo de negocio. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de nuestro sitio de internet www.gentera.com.mx, en la sección Avisos de Privacidad.

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios y/o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente:

- Publicación en banners dentro de la página de GENTERA y/o Fundación Compartamos notificando los cambios y/o actualización al presente aviso de privacidad.
- Una vez que se publique el cambio y/o actualización del presente en los medios referidos con anterioridad, entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

Para conocer las empresas que forman parte de Grupo GENTERA usted puede ingresar al sitio de internet www.gentera.com.mx



El presente Código de Ética y Conducta para
Proveedores y Organizaciones
fue aprobado por el Consejo de Administración
de Gentera el 23 de julio de 2025