



CÓDIGO DE ÉTICA DE PROMOBANK

Promobank parte del principio básico de cumplir la ley y los reglamentos aplicables para regular los comportamientos de los colaboradores ante acciones de extorsión, corrupción, fraude y favorecer la transparencia y cumplir las reglas de libre mercado; rechazando prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales y respetando las reglas de la libre competencia.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Promobank es una empresa orientada al éxito y a los resultados, pero también al desarrollo sustentable y a la ética, Todas nuestras acciones están guiadas por un cuerpo de principios y valores que son la esencia de nuestra cultura organizacional.

VISION, MISION Y VALORES DE PROMOBANK

- ✓ Nuestra **VISION** es consolidarnos como líderes en la distribución de productos financieros. Destacándonos con un sello único en cumplimiento y satisfacción al cliente final, con estándares de calidad en toda su cadena de procesos y preservando fielmente los valores que representan la imagen de nuestros clientes.
- ✓ Nuestra **MISION** es crear una organización sustentable en el tiempo, basada en proveer alta calidad de su servicio, una empresa innovadora que mira hacia el futuro, que logra tener un equipo de personas comprometidas, talentosas y que día a día trabajan por ser reconocidas por aportar a una empresa líder del mercado por su eficiencia, confiabilidad y credibilidad.

✓ **Nuestros Valores:**

Confianza y credibilidad: Cultivamos nuestra relación comercial con integridad, asumiendo un rol proactivo, responsable y cumpliendo sus compromisos.

Excelencia: Realizamos nuestro servicio con precisión, eficiencia y trabajo en equipo.
Entregamos diariamente servicios de óptima calidad, enfocados en una atención del cliente personalizada.



Ética:	Actuamos con profesionalismo integridad moral, lealtad y respeto a nuestros clientes, trabajadores y colaboradores.
Innovación y mejora continua:	Incentivamos nuestros procesos, incorporamos tecnología y capacitamos permanentemente a nuestro personal facilitando su desarrollo y compromiso con el servicio ofrecido por nuestra empresa.

En **Promobank** ponemos a tu disposición un canal de comunicación anónimo y seguro a través de este "**Buzón de Transparencia**", en el cual podrás reportar cualquier situación que consideres no cumpla con los niveles de ética, transparencia y honestidad.

Es importante que expreses tus comentarios con la mayor información y detalle posibles, para poder hacer un adecuado seguimiento. Todos los comentarios recibidos a través de este "**Buzón de Transparencia**" serán analizados de manera confidencial por **la gerencia de la empresa** para recomendar a la Administración el curso de acción apropiado como respuesta al no cumplimiento reportado.

BUZÓN DE TRANSPARENCIA

Regimos nuestra conducta hacia nuestros colaboradores, consumidores, clientes, proveedores, y comunidad en general bajo un Código de Ética que nos exige un alto desempeño en las responsabilidades propias de nuestro trabajo, así como una congruencia en nuestro actuar con los altos principios éticos declarados, que tienen el propósito de aplicar los más elevados estándares en cada uno de los aspectos.

Estamos comprometidos a realizar nuestras actividades con un alto sentido de honestidad, integridad y transparencia, con estricto apego a la ley.

Este Buzón de Transparencia es una vía segura y confidencial para que tanto colaboradores como consumidores, clientes, proveedores y comunidad en general hagan saber a la Gerencia General de Promobank sobre conductas que se desvíen de nuestro Código de Ética. Todas las denuncias que son recibidas por esta vía son atendidas con un seguimiento detallado, donde el usuario puede estar informado del avance mediante un folio único de



atención hasta su resolución final y con esto la garantía del cumplimiento de nuestro Código de Ética.

Los problemas que se podrán consignar en el buzón de sugerencias tienen que ver con temas relacionados en:

- Confidencialidad.
- Conflictos de interés.
- Conducta interna.
- Cumplimiento de leyes y reglamento interno.
- Favores comerciales / regalos / entretenimiento.
- Temas informáticos.
- Sobornos.
- Información propia / de terceros.
- Declaraciones.
- Seguridad / higiene / lugar de trabajo.
- Política / religión.
- Acoso laboral / sexual

La manera de utilizar las informaciones puede generar resultados positivos o negativos, ya que repercuten sobre la dinámica de las empresas y sobre la imagen de las personas.

