



Nacional Monte de Piedad.

# Código de Ética y Conducta

Nacional Monte de Piedad, I.A.P.  
Y Fundación Monte de Piedad

Fecha de aprobación: octubre 2024

*Juntos*

creando una  
nueva historia

---

# Código de Ética y Conducta

---

¡Siempre haciendo lo correcto!



Comprometidos en  
honrar y cuidar  
nuestro legado



# Mensaje del Grupo de Ética

Estimado integrante de Monte de Piedad:

A través de este código, queremos compartir contigo los principios rectores de conducta que todos los miembros de Nacional Monte de Piedad y Fundación Monte de Piedad, en adelante "Monte de Piedad", debemos observar tanto dentro como fuera de la Institución. Estos principios son fundamentales para alcanzar nuestra misión: **ayudar a quien lo necesite.**

Deseamos continuar impactando positivamente en millones de familias mexicanas. Para lograrlo, es imprescindible que todas las operaciones y relaciones en Monte de Piedad se distingan por su **honestidad, integridad y rectitud.** Debemos evitar cualquier acto u omisión que pueda derivar, originar o constituirse como maltrato a clientes internos o externos, soborno, corrupción, discriminación, violencia, comisión de delitos o cualquier otra acción contraria a la ley o a los derechos humanos.

Por esta razón, las acciones de todos los que formamos parte de Monte de Piedad deben alinearse siempre con las leyes, la normatividad vigente y nuestros valores: **Conciencia Social, Eficiencia, Integridad y Pasión por Servir.**

Junto a ti, asumimos el compromiso de proteger el patrimonio de Monte de Piedad y preservar nuestra fuente de empleo. Sigamos trabajando con dedicación y esmero para garantizar la continuidad de Monte de Piedad, haciendo que **nuestros valores y buen actuar sean la marca distintiva** de este gran equipo del que todos formamos parte.



# Introducción

El Código de Ética y Conducta, fundamentado en nuestra filosofía y cultura organizacional, es la guía de todas las actividades dentro de Monte de Piedad. Establece los **estándares de comportamiento** que deben seguir todos sus integrantes, desde los Órganos de Gobierno hasta los funcionarios y colaboradores, en su relación con clientes y con cualquier persona, tanto dentro como fuera de la Institución.

Este código no pretende ser exhaustivo, ni abarcar todas las posibles situaciones que enfrentes al tomar una decisión ética. Más bien, **ofrece una guía mínima de principios clave para orientar tu conducta y facilitar tu toma de decisiones.** Las políticas, reglamentos y procedimientos internos de Monte de Piedad contienen los detalles específicos en cada área. Te invitamos a consultarlos en nuestro portal institucional para que te familiarices con ellos.

Si en algún momento tienes dudas sobre si tu comportamiento, o el de un compañero, es el adecuado, te recomendamos que te plantees las siguientes preguntas:

1. ¿Infringe alguna ley, norma, reglamento o procedimiento?
2. ¿Va en contra de los valores institucionales?
3. ¿Podría considerarse incorrecto, inapropiado o poco profesional?

Si respondes "sí" a alguna de estas preguntas, es importante que detengas esa acción o la reportes a través de **Tu Línea Ética.**

Recuerda que es fundamental, tanto para ti como para tu familia y la sociedad mexicana, mantener a Monte de Piedad como un entorno laboral ético y respetuoso.



# Responsabilidad en la aplicación del código

En relación con el Código de Ética y Conducta de Monte de Piedad, todos asumimos las siguientes responsabilidades:

a. Conocer y aplicar los principios de conducta en nuestras actividades diarias, fortaleciendo de manera continua nuestro comportamiento ético, tanto dentro como fuera de Monte de Piedad.

a. Reportar con veracidad y, lo más importante, sin mala fe, cualquier violación de la cual tengamos certeza, a través de **Tu Línea Ética**, con el único propósito de proteger el patrimonio y el bienestar común de todos los integrantes de Monte de Piedad.

**Tu Línea Ética** cuenta con los siguientes medios de contacto:



**LLAMA A TU LÍNEA ÉTICA**  
**800-885-4632**  
[www.tipsanonimos.com/tulineaetica/](http://www.tipsanonimos.com/tulineaetica/)  
[tulineaetica@tipsanonimos.com](mailto:tulineaetica@tipsanonimos.com)  
"Tips Móvil", con ID 0142

Participar en las investigaciones internas y proporcionar **información veraz, sin alterar ni omitir** ningún detalle relevante.

# 4

## Cultura Organizacional



### MISIÓN

Ayudar a quien lo necesite a través del **préstamo prendario**, servicios financieros y actividades e inversiones de **impacto social**.



### VISIÓN

Ser la Institución de Asistencia Privada **más admirada** apoyando a 6 millones de familias mexicanas en el año 2025.



### *Eficiencia*

¡Porque siempre podemos hacerlo mejor!

### *Pasión por Servir*

¡La calidad y calidez están siempre presentes en todo lo que hacemos!

### *Integridad*

¡Es nuestra guía para hacer lo correcto!

### *Conciencia Social*

¡Siempre favoreciendo el desarrollo de México!

5

# Nuestros principios de conducta



01

# Integridad

Nos conducimos con **respeto, honestidad y responsabilidad** en todos los procesos y actividades que realizamos, demostrando siempre una **conducta transparente y ética**. La comunicación que utilizamos, tanto verbal como escrita, es clara y respetuosa, proporcionando información precisa sobre nuestros productos y servicios, y **preservando la confianza** que depositan en nosotros.

Honramos la dignidad humana a través de un comportamiento ejemplar, incluso cuando no somos observados, **cumpliendo con nuestros compromisos y responsabilidades**, aun en situaciones cambiantes.

## Pregunta

Un jefe de área se burló de los errores cometidos por un subordinado, utilizando calificativos despectivos. ¿Es correcto señalar las áreas de oportunidad del equipo de esta manera?

## Respuesta

No es correcto. La sinceridad no debe confundirse con la confrontación o la crítica agresiva hacia una persona o sus actividades. La retroalimentación debe ser clara, oportuna, sin exponer a nadie y siempre manteniendo un trato respetuoso.

Dado que el cliente es la figura central de nuestra actividad, estamos comprometidos a brindar **un servicio de alta calidad**, caracterizado por el **cuidado y esmero** en cada operación. Este servicio se complementa siempre con una actitud de **amabilidad y disposición**.

Para establecer relaciones duraderas y valiosas con nuestros clientes, realizamos nuestras funciones con profesionalismo y excelencia, ofreciendo **experiencias satisfactorias** en cada punto de contacto con Monte de Piedad.

## Pregunta

Un cliente nuevo tarda mucho tiempo debido a que formula varias preguntas sobre los procesos y servicios. ¿Cómo debe atenderse al cliente?

## Respuesta

Debemos mostrar empatía hacia las condiciones y necesidades del cliente, brindando explicaciones amables y útiles que resuelvan sus dudas de manera adecuada.

Nuestra estrategia se basa en ofrecer servicios de alta calidad y condiciones favorables, respetando siempre a nuestros competidores a través de **prácticas comerciales justas, responsables y transparentes**. En Monte de Piedad, no hacemos comentarios despectivos sobre otras entidades, ni participamos en acciones que puedan limitar o distorsionar el comercio legítimo y equitativo, tanto dentro como fuera de la institución.

## Pregunta

Durante un congreso que reunió a representantes del sector, conocí a un legislador que me propuso colaborar en proyectos regulatorios que podrían beneficiar a Monte de Piedad por encima de su competencia. ¿Debo aceptar esta propuesta para favorecer a Monte de Piedad?

## Respuesta

No. Aunque esos proyectos regulatorios podrían beneficiar a Monte de Piedad, estamos comprometidos a no fomentar acciones o acuerdos encubiertos que restrinjan la libre competencia.

Estamos **comprometidos a cumplir con todas las normativas** aplicables a Monte de Piedad, incluyendo las regulaciones y disposiciones reglamentarias correspondientes.

Contribuimos activamente al combate del lavado de dinero, soborno, corrupción y financiamiento del terrorismo mediante políticas y controles rigurosos. Actuamos con respeto y **estricto apego a los límites que establece la ley** y damos seguimiento constante a la normativa vigente y las nuevas disposiciones que nos rigen.

### Pregunta

¿Cuál es mi responsabilidad en materia de cumplimiento normativo?

### Respuesta

Como líder de equipo, tienes la obligación de aprender, aplicar, instruir y guiar a tu equipo en la adopción de las normas y regulaciones internas y externas que correspondan a tu área de gestión y especialidad. Como miembro de Monte de Piedad, todos estamos comprometidos a cumplir y respetar dichas normas.

El uso de la imagen corporativa debe cumplir estrictamente con los estándares, políticas y procedimientos establecidos. Está prohibido utilizar, modificar, reproducir o copiar la imagen, razón social, frases institucionales, campañas publicitarias, eslóganes o logotipos sin la autorización previa correspondiente.

Es responsabilidad de todos los integrantes de Monte de Piedad **proteger y preservar la buena reputación de la Institución**. Por ello, debemos abstenernos de hacer comentarios que puedan perjudicar su imagen, tanto dentro como fuera de los centros de trabajo.

No divulgamos información sobre Monte de Piedad sin la autorización correspondiente. Esto incluye cualquier difusión de información o comentarios en redes sociales, foros públicos, entrevistas a medios de comunicación o conversaciones con colegas del sector prendario y financiero.

### Pregunta

Tengo inconformidades con algunas decisiones tomadas en Monte de Piedad. ¿Puedo expresar mi descontento en mis redes sociales personales?

### Respuesta

Al hacer publicaciones a título personal, no debes hacer referencia a tu condición de colaborador o vincularte con Monte de Piedad. Como parte del equipo, tenemos la responsabilidad de cuidar la imagen y reputación de la Institución, ya que nos afecta a todos.

Estamos obligados a **cuidar, proteger y salvaguardar toda la información** en custodia de Monte de Piedad, sin importar el medio o formato en el que se encuentre. Es nuestra responsabilidad garantizar un entorno seguro y controlado que permita el uso adecuado de dicha información.

La información de clientes, colaboradores, proveedores, donatarias, consejeros y demás partes relacionadas, así como los de grupos de interés de Monte de Piedad, solo puede ser divulgada con estricto apego a nuestras políticas internas y procedimientos legales, y siempre de manera responsable.

La información obtenida a través de procesos y procedimientos internos no puede ser utilizada para beneficio personal ni ser copiada, revelada, distribuida o modificada sin autorización. Su obtención, uso y distribución deben estar completamente alineados con las políticas internas y el marco regulatorio aplicable.

**Protegemos y garantizamos la seguridad de los datos personales**, tanto como un derecho como una obligación de todos aquellos que tenemos acceso a dicha información en el ejercicio de nuestras funciones profesionales o laborales.

## Pregunta

En una reunión social, un amigo que trabaja en la competencia me preguntó sobre los criterios y requisitos para la valuación de prendas. Dado que tengo conocimiento en el tema, ¿puedo compartir esta información con él?

## Respuesta

No. Aunque te sientas orgulloso de tu conocimiento, la información interna de Monte de Piedad no debe ser compartida ni divulgada.

Nos comprometemos a aplicar las políticas y procedimientos en todas nuestras actividades, evitando que terceros con los que tengamos o hayamos tenido relaciones familiares, patrimoniales o profesionales, obtengan algún beneficio indebido.

La única forma de remuneración para el personal de Monte de Piedad es a través de su salario y prestaciones. Por lo tanto, **no debemos aceptar ingresos adicionales que puedan representar un conflicto de interés.**

Ningún colaborador podrá recibir regalos que excedan los \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), ni participar en eventos, viajes o actividades de entretenimiento pagados por terceros, si esto pudiera interpretarse como una influencia indebida en sus acciones, decisiones o juicios dentro de Monte de Piedad.

Se considera conflicto de interés cuando una situación personal, familiar, de amistad, patrimonial o profesional afecta o compromete tu deber, responsabilidad o imparcialidad.

**Evitamos cualquier circunstancia en la que no podamos garantizar nuestra imparcialidad o independencia en nuestras decisiones y acciones.**

### Pregunta

Mi primo es dueño y director de una empresa proveedora que está participando en una licitación en Monte de Piedad. Creo que su servicio es una buena opción. ¿Qué debo hacer?

### Respuesta

Debes informar de inmediato esta situación al área de Cumplimiento y abstenerte de influir en el proceso de licitación para no comprometer tu lealtad o credibilidad en Monte de Piedad. Las áreas de Adquisiciones y Cumplimiento serán las encargadas de evaluar si la opción es la más conveniente para la Institución

El uso de los equipos, bienes y activos de Monte de Piedad debe destinarse exclusivamente a actividades relacionadas con la Institución. No deben utilizarse para beneficio personal, de terceros, ni con fines lucrativos. Su uso debe garantizar el **cuidado, mantenimiento y correcto funcionamiento**.

Quienes gestionen los recursos, tanto de clientes como de Monte de Piedad, deben actuar con los más altos estándares de **honestidad y transparencia**, asegurando un control, uso y administración responsable.

Nos comprometemos a utilizar los recursos de Monte de Piedad de manera eficiente, protegiéndolos y evitando su desperdicio. Además, adoptamos las medidas necesarias para prevenir su deterioro, robo o daño.

### Pregunta

Después de mi jornada laboral, asistiré a un evento musical y planeo dejar mi laptop en lockers públicos. ¿Es esto correcto?

### Respuesta

No. Las herramientas de trabajo, como la laptop y el celular institucional son activos de Monte de Piedad que contienen información propiedad de la Institución. Es nuestra responsabilidad asegurar el cuidado del equipo físico y de la información que contienen.

Fomentamos y cuidamos un entorno basado en el respeto, **la cortesía y la tolerancia hacia la diversidad**, actuando de manera amable y considerada con todas las personas con las que interactuamos. No permitimos ningún acto que comprometa la integridad y dignidad de las personas.

Rechazamos cualquier comportamiento que pueda generar un ambiente de trabajo discriminatorio, intimidante, hostil, humillante u ofensivo. Nos dirigimos a nuestros clientes internos y externos con respeto y amabilidad en todo momento.

Estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos, **no tolerando ningún tipo de discriminación** por razones de orientación sexual, creencias religiosas o políticas, condición social, médica, económica, entre otras.

Al integrar nuestros equipos de trabajo, **valoramos y promovemos la diversidad de opiniones, talentos, habilidades, competencias, conocimientos y experiencias**. Nos aseguramos de que los procesos de selección de personal se enfoquen en las competencias profesionales y cualidades humanas, sin distinciones que puedan ser interpretadas como discriminatorias.

### Pregunta

Un compañero de trabajo promueve ideas políticas radicales que han provocado confrontaciones verbales con otros colegas. ¿Es válido que se exprese así en el trabajo? ¿Debería intervenir?

### Respuesta

No es válido. En Monte de Piedad respetamos la libertad de pensamiento y expresión, pero la confrontación, la agresión y la creación de ambientes hostiles deben ser evitadas y denunciadas por todos.

Estamos comprometidos con el **cuidado, la preservación y la conservación del medio ambiente**. Por ello, nuestras operaciones diarias se enfocan en reducir el impacto ambiental mediante acciones de ecoeficiencia, como realizar compras sostenibles, colaborar con proveedores que cuenten con certificaciones ambientales, manejar responsablemente los desechos generados y cumplir con la normativa ambiental vigente, entre otras iniciativas.

### Pregunta

Como parte de la divulgación de información valiosa para todos los integrantes de Monte de Piedad, mi equipo desea imprimir y distribuir trípticos entre los compañeros de trabajo. ¿Es esta una opción viable?

### Respuesta

Comprometidos con las acciones de ecoeficiencia, debemos analizar la viabilidad en el uso y consumo de recursos. Si la comunicación interna puede realizarse a través de medios digitales o correos electrónicos, debemos optar por esas alternativas y evitar la generación de residuos innecesarios.

Fomentamos y mantenemos un entorno de trabajo seguro, saludable y respetuoso para todos los integrantes de Monte de Piedad. Por ello, está prohibido el consumo, venta, posesión o distribución de drogas, sustancias psicotrópicas o alcohol dentro de las instalaciones y durante la jornada laboral.

Nuestro desempeño laboral debe realizarse en **estado de completa sobriedad**, sin estar bajo los efectos de alcohol o drogas, ya sean legales o ilegales, ya que esto puede comprometer nuestro rendimiento, comportamiento o la relación con clientes internos y externos.

Cumplimos y hacemos cumplir las **normas de higiene, seguridad y salud en nuestro lugar de trabajo**.

Y a través de planes de protección civil y medidas de seguridad, **prevenimos riesgos y accidentes, salvaguardando la integridad de todos**.

## Pregunta

Es el cierre de la semana laboral y es el cumpleaños del jefe de área. Como reconocimiento a su liderazgo, los compañeros de trabajo desean organizar una pequeña celebración al finalizar la jornada, incluyendo bebidas alcohólicas de manera moderada. ¿Esto está permitido?

## Respuesta

No está permitido el consumo de sustancias que puedan afectar nuestras funciones neurológicas o de salud, en ninguna medida. Además de ponernos en riesgo a nosotros mismos y a nuestros compañeros, se pone en peligro la seguridad de los bienes de Monte de Piedad y nuestra fuente de trabajo. Es nuestro deber cuidarnos mutuamente.



# 6

# Reportes de incumplimiento

**Tu Línea Ética es el medio oficial y principal** para reportar cualquier acción que viole este código, la regulación aplicable o la normativa interna.

Es comprensible que puedas sentir temor al levantar la voz para reportar infracciones de las que has sido testigo o en las que te has visto afectado. Sin embargo, para garantizar un manejo adecuado y profesional de los reportes, estos serán tratados bajo las siguientes condiciones:

- Serán investigados de manera **confidencial**.
- Serán atendidos por **profesionales y áreas especializadas** en la materia.
- Las investigaciones se llevarán a cabo de manera **objetiva, sin sesgos y evitando cualquier conflicto de interés**.
- **No habrá represalias** por los reportes que sean veraces y hechos sin mala fe.

Al momento de realizar un reporte, es fundamental que consideres lo siguiente:

- El conocimiento de una infracción o incumplimiento genera la responsabilidad de reportarlo.
- Asegúrate de proporcionar la mayor cantidad posible de datos específicos y veraces sobre el evento que deseas reportar. El reporte debe incluir:
  - Nombres y cargos de los involucrados.
  - Descripción clara y detallada de los hechos reportados.
  - Fecha y hora en que ocurrieron los hechos reportados.
  - Evidencias del incumplimiento o falta (ej. fotos, videos, actas, reportes, audios, etc.).
  - Nombres y cargos de los testigos, en caso de haberlos.

Si decides hacer tu reporte de manera **anónima, es necesario que proporciones un medio de contacto (correo electrónico o número de teléfono)** para que, en caso de requerir más información, podamos comunicarnos contigo y así desarrollar una investigación más completa.





# Grupo de Ética

Los miembros del Grupo de Ética son los principales responsables de garantizar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, promover un entorno laboral ético y supervisar que los reportes realizados a través de Tu Línea Ética sean atendidos de manera adecuada y oportuna.

Si tienes dudas o inquietudes sobre este código o sobre un posible incumplimiento, puedes acercarte a cualquiera de los miembros del Grupo de Ética para recibir orientación y asesoría.

El Grupo de Ética está conformado por:

- ✓ Director General
- ✓ Director de Finanzas y Tesorería
- ✓ Director Ejecutivo de Capital Humano y Servicios Corporativos
- ✓ Subdirector de Cultura
- ✓ Subdirector de Cumplimiento y Riesgos
- ✓ Gerente Jurídico Corporativo
- ✓ Gerente de Auditoría Corporativa



# Sanciones o Consecuencias

Cualquier violación a nuestro Código de Ética y Conducta, leyes o reglamentos puede derivar en sanciones, entre las cuales se incluyen:

- Amonestación por escrito (correo, acta, exhorto escrito).
- Suspensión temporal de funciones (días sin goce de sueldo).
- Reubicación a otro centro laboral.
- Inhabilitación para ascensos o promociones.
- Terminación de la relación laboral.

Asimismo, **el uso indebido de Tu Línea Ética será motivo de sanción.** Esto incluye levantar reportes falsos, omitir o modificar información con conocimiento y dolo, utilizar un reporte como medio de protección frente a un incumplimiento propio o intentar desprestigiar a alguien por motivos personales.



# Carta compromiso de apego

Mediante la firma de esta carta, declaro que **conozco, he leído, comprendo y me comprometo a cumplir** lo establecido en el Código de Conducta y Ética de Monte de Piedad para el adecuado desempeño de mis funciones, el desarrollo de mis actividades y la interacción con todos los involucrados con la Institución.

Reconozco que este Código de Conducta y Ética de Monte de Piedad constituye una norma de carácter administrativo, conforme al segundo párrafo del artículo 422 de la Ley Federal del Trabajo.

Asimismo, acepto que, en caso de incumplir este código, alguna ley, norma, reglamento o política de Monte de Piedad, seré sujeto a las sanciones laborales correspondientes, de acuerdo con la política vigente.

Firmo la presente el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del  
año \_\_\_\_\_

Nombre completo

---

Firma

---