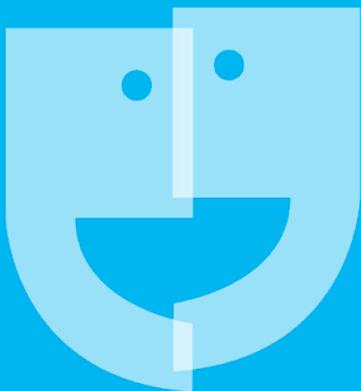


# Código de Ética





## Nuestros Valores

### Respeto

- Somos congruentes
- Somos incluyentes
- Somos empáticos

### Responsabilidad

- Asumimos las consecuencias de nuestros actos
- Somos confiables
- Trabajamos para ser un modelo a seguir

### Transparencia

- Somos honestos
- Somos auténticos
- Somos dignos de confianza

Valoramos y respetamos la opinión y necesidades de nuestros clientes, poniéndolos en el centro de lo que hacemos.



# Tabla de contenido

<b>Visión</b>	p.5
<b>Misión</b>	p.5
<b>Alcance</b>	p.6
¿Cómo puede ayudarme el Código?	p.6
¿Por qué es importante el Código?	p.6
¿Dónde puedo obtener más información?	p.7
¿Dónde puedo reportar si soy testigo o padezco una falta al código?	p.7
<b>Código de Ética</b>	p.9
Colaboradores	p.9
Responsabilidades individuales	p.10
Promotores	p.10
Clientes	p.11
<b>Comunidades y sociedad en general</b>	p.12
Comunidades	p.12
Reguladores	p.13
Gobierno	p.13
Medios	p.13
Accionistas	p.13
<b>Proveedores</b>	p.14
Responsabilidades individuales	p.14
<b>Medio Ambiente</b>	p.14
Responsabilidades individuales	p.15



Provident



## Visión

Hacer la diferencia todos los días, ofreciendo soluciones financieras simples y personalizadas.

## Misión

Hacer la diferencia para:

**Clientes:** A través de soluciones financieras simples y personalizadas y construyendo una estrecha relación de largo plazo con ellos.

**Colaboradores:** Buscando todos los días para ser una mejor empresa para nuestros compañeros, fomentando la colaboración y el trabajo en equipo, y desarrollando nuestro talento.

**Comunidad:** Somos un ciudadano corporativo respetado y responsable que invierte en programas comunitarios, de educación y cuidado del medio ambiente para el desarrollo de su comunidad.

**Compañía:** Somos una empresa sostenible e innovadora que ofrece resultados a los inversionistas. Nuestra operación en México fortalece el crecimiento de la empresa a nivel global.

# Alcance

El Código representa nuestro compromiso para mantener prácticas de negocio responsables, cumplir e incluso ir más allá de los requisitos legales. Resume cómo funcionamos en Provident y aplica para todos los colaboradores, promotores y contratistas sin importar su ubicación o actividad. También esperamos que nuestros proveedores adopten principios y políticas similares. La falta de cumplimiento del Código dará como resultado una acción disciplinaria.

El Código debe usarse como base para conducir el negocio cada día y en todas partes. Además, está sustentado en nuestros Valores Corporativos: Respeto, Responsabilidad y Transparencia.

Este Código será revisado anualmente por integrantes del Consejo de Administración.

## ¿Cómo puede ayudarme el Código?

El propósito del Código es establecer los principios éticos del negocio. Como compañía multinacional, que opera en diferentes países y culturas, es importante establecer estándares consistentes. El Código es un elemento clave para nuestro marco de control interno, asegurando que tengamos procedimientos adecuados para reducir riesgos y apoyar a los colaboradores(as) en sus funciones en Provident. Todos ellos(as) deben cumplir al pie de la letra con estos compromisos.

## ¿Por qué es importante el Código?

El éxito y la permanencia del negocio a largo plazo dependen en gran parte de nuestra reputación. Una buena reputación nos permite operar alrededor del mundo, generando en nuestros clientes, colaboradores y accionistas, confianza en el negocio.

El cumplimiento con este Código protege nuestra reputación, nuestros intereses comerciales y nuestra posibilidad de continuar sirviendo a nuestros clientes.

Este Código establece nuestros compromisos, asegurando que operamos no sólo legalmente, sino también de manera ética, estableciendo un marco claro para tomar decisiones.

## ¿Dónde puedo obtener más información?

Si tienes alguna pregunta o requieres más información sobre el Código por favor contacta al equipo de Asuntos Corporativos.

## ¿Dónde puedo reportar si soy testigo o padezco una falta al código?

Puedes utilizar la Línea Ética para realizar una denuncia de manera anónima o dejar tus datos en:

<https://hacerlocorrecto.ethicsglobal.com>



Por teléfono al **01 800 043 84 22** o por correo electrónico: [hacerlocorrecto@ethicsglobal.com](mailto:hacerlocorrecto@ethicsglobal.com).

Las denuncias son recibidas y tratadas confidencialmente por un proveedor externo y se canalizan de acuerdo con el procedimiento de denuncias y se escalan a los más altos niveles de la organización.

El Ombudsman en Provident es el encargado de asegurarse que todas las denuncias sean tratadas adecuadamente y se investiguen todos los casos en el nivel organizacional correspondiente.

# Código de Ética

Estos principios son los estándares de conducta que determinan nuestras decisiones de negocio y comportamiento. Definen nuestros compromisos con cada uno de los grupos de interés con quienes nos relacionamos.

En Provident no permitimos la práctica de ningún tipo de discriminación por género, sexo, raza, religión, orientación sexual, ni por algún tipo de padecimiento crónico o enfermedad temporal.

## Colaboradores

Buscamos atraer y retener personas que no sólo tengan la experiencia, capacitación y compromiso, sino que además sean capaces de vivir nuestros Valores Corporativos. Esto generará valor en el futuro, al contar con una fuerza de trabajo motivada y capacitada.

Todos los colaboradores trabajarán en un ambiente que respeta las leyes laborales y derechos humanos reconocidos internacionalmente, y que también:

- Ofrece oportunidades para el desarrollo personal y crecimiento profesional.
- Reconoce la necesidad de tener un balance adecuado entre el trabajo y la vida personal.
- Asegura oportunidades equitativas en el reclutamiento y crecimiento profesional, y no discrimina a los colaboradores de ninguna manera.
- Ofrece una remuneración competitiva, así como un horario de trabajo razonable.
- La salud y seguridad personal son una prioridad..
- No discrimina a personas que hayan sufrido alguna enfermedad (incluido COVID-19) o tengan algún padecimiento crónico
- Protege su información personal confidencial.
- Respetamos los puntos de vista de los colaboradores(as) y proporcionamos mecanismos para que compartan sus opiniones y reporten malas prácticas.

## Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident:

- Tratarán siempre a nuestros grupos de interés con base en nuestros valores de Respeto, Responsabilidad y Transparencia.
- Cumplirán con la ley en todo momento.
- Actuarán con integridad en todo momento. Nunca se comprometerán en actividades que puedan entrar en conflicto con nuestra política anti soborno y corrupción.
- Se familiarizarán y cumplirán con todas las políticas de la compañía.
- Reportarán cualquier conflicto de intereses.
- Nunca expondrán intencionalmente a un colega a una situación en la cual su salud y seguridad estén en riesgo.
- Seguirán las indicaciones y recomendaciones por parte del área de Seguridad e Higiene antes, durante y después de cualquier contingencia generada por alguna enfermedad o pandemia (incluido COVID-19).
- Consultarán y se alinearán al marco de competencias de IPF en cuanto a capacitación y manejo de promotores.
- Informarán a los(as) promotores sobre cómo expresar sus quejas e inquietudes.

## Promotores

Los(as) promotores son el canal para otorgar préstamos a nuestros clientes y recolectar sus pagos. Son la “cara” de nuestra compañía, ya que son ellos(as) quienes interactúan con nuestros clientes, por lo que es esencial que representen nuestros valores.

### Los promotores(as) en Provident:

- Serán tratados justamente y con respeto.
- Recibirán orientación para cumplir con las expectativas del cliente y desarrollar su propio negocio.

- Recibirán información y apoyo para su seguridad personal.
- Serán guiados(as) de manera positiva y responsable.
- Tendrán una relación mutuamente benéfica

## Cientes

Dentro de clientes se incluye a todos aquellos quienes tienen un préstamo, quienes son clientes prospecto, y clientes previos que pueden volver a tomar otro préstamo. Nuestro negocio depende de ganar y retener su confianza y preferencia.

El servicio al cliente y crédito responsable son cada vez más importantes para las compañías de servicios financieros y estamos comprometidos a tratar a los clientes justamente.

### Los clientes de Provident:

- Serán tratados justamente y con respeto.
- Se les dará un servicio profesional, flexible y cómodo.
- Se les ofrecerá productos y servicios financieros responsables y transparentes.
- No se les presionará para tomar un préstamo de un monto mayor al que requieren.
- Se les brindará información precisa para que entiendan las características del producto y puedan tomar una decisión informada de acuerdo con su capacidad de pago.
- Serán tratados con respeto y comprensión, especialmente cuando tengan dificultades para cumplir con sus pagos.
- Sus datos personales serán tratados de manera confidencial.
- Conocerán cómo consultar información sobre su préstamo.
- Se les informará sobre los mecanismos de quejas y denuncia relacionados con este código.

## Responsabilidades individuales de los colaboradores y promotores

- Tomarán en cuenta las circunstancias financieras y necesidades de los clientes para determinar el nivel del crédito ofrecido.
- Se abstendrán de presionar a los clientes a adquirir un producto que no necesitan, no quieren o no pueden pagar.
- Informarán a los clientes de los términos y condiciones del contrato, incluyendo sus derechos de cancelación.
- Informarán a los clientes sobre cómo pueden externalar sus inquietudes y quejas.

## Comunidades y sociedad en general



Provident actuará de manera responsable e íntegra con todos sus grupos de interés. Identificándolos y relacionándose positivamente con ellos.

### **Comunidades:**

- La compañía será un ciudadano corporativo responsable que contribuye de manera positiva a las comunidades en que operamos.
- La compañía generará empleo y opciones de autoempleo, y pagará impuestos para estimular la economía local.
- Apoyará la inclusión financiera y dará a las comunidades acceso a servicios financieros transparentes y justos.
- La compañía creará alianzas sociales e invertirá tiempo, recursos y voluntariado en las comunidades.

## **Reguladores:**

- Provident cumplirá con la ley y buscará operar más allá del cumplimiento legal bajo un estándar de mejores prácticas.
- Provident se compromete con la prevención del **Lavado de Dinero** y el **Financiamiento al Terrorismo** en cumplimiento con las Disposiciones de carácter general a que se refiere la **Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita**.

## **Gobierno:**

- Mantendrá relaciones abiertas y honestas con el gobierno y sus dependencias.
- La compañía no hará donaciones políticas de ningún tipo ni incurrirá en ningún gasto político.
- La compañía proactivamente tomará parte en consultas públicas y seguirá los lineamientos éticos en la discusión de políticas públicas.

## **Medios:**

- Provident explicará de manera proactiva nuestro modelo de negocio y su función en la comunidad.
- Emitirá comunicados claros y transparentes, responderá a cuestionamientos de manera rápida, abierta y honesta.

## **Accionistas:**

- Provident se compromete a salvaguardar los activos de los accionistas a través de un sólido gobierno corporativo y manejo de riesgos.
- La compañía ofrecerá información accesible, clara y a tiempo sobre el desempeño del negocio.

## Proveedores



Incluye aquellos que otorgan bienes y servicios a la empresa, contratistas y aquellos que tienen contacto directo con nuestros clientes como son los centros de atención telefónica y compañías de recuperación de cartera. Es esencial que todos ellos mantengan nuestros mismos estándares éticos.

Todos los proveedores de Provident:

- Trabajarán en un ambiente de mutua confianza y respeto.
- Se les pagará dentro de los periodos contratados.

## Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident:

- Se apegarán a lo que establece el manual de adquisiciones y el procedimiento de selección y administración de proveedores de Provident.

## Medio Ambiente



A través de la gestión del impacto ambiental, Provident busca ser más eficiente y reducir los costos operativos.

En particular, Provident:

- Entenderá el impacto de sus actividades en el medio ambiente, a través de un sistema de gestión ambiental que es reconocido externamente.
- Considerará los impactos ambientales en la toma de decisiones.

- Buscará el ahorro a través de la reducción en el uso de recursos, particularmente gasolina, reduciendo las emisiones de carbono.
- Gestionará los impactos ambientales indirectos tales como viajes de negocio.

## **Responsabilidades individuales**

Los colaboradores(as) de Provident:

- Tendrán en cuenta su impacto ambiental personal y tratarán de reducirlo como sea posible.

## **Aprobado por la mesa directiva:**

David Parkinson  
Julio Quintero  
Alejandro Martí  
Gabriela Gómez  
Juan Carlos Zamora  
Rebeca Lira  
Fernando Chávez  
Lucia Camino  
Bartosz Probola





[www.provident.com.mx](http://www.provident.com.mx)