

*El Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO®

**EL PALACIO DE HIERRO**

| CENTRO  
| COYOACÁN  
| DURANGO  
| INTERLOMAS  
| PERISUR  
| POLANCO  
| SANTA FE  
| SATÉLITE  
| GUADALAJARA  
| MONTERREY  
| PUEBLA  
| QUERÉTARO  
| VERACRUZ  
| VILLAHERMOSA

**LA BOUTIQUE PALACIO**

| ACAPULCO  
| CANCÚN  
| ACOXPA

**CASA PALACIO**

| ANTARA  
| SANTA FE

# CÓDIGO

DE ÉTICA Y CONDUCTA

| EL PALACIO DE HIERRO





*El Palacio de Hierro Centro*





## MENSAJE DEL PRESIDENTE

### Estimados Colaboradores:

A través de este documento, compartimos y divulgamos los valores éticos y los principios de conducta que constituyen los estándares imprescindibles que deben estar presentes en la toma de decisiones y en la gestión de nuestro quehacer en Las Empresas.

Los valores y los principios contenidos en el presente Código nos han permitido cimentar nuestra reputación de buenos ciudadanos corporativos, porque actuamos apegados a la ley y nos regimos por los sanos principios de honestidad, respeto por los demás, transparencia, consistencia y sustentabilidad. Este Código nos ha permitido responder debidamente a nuestras responsabilidades fiduciarias y ha sido un factor decisivo para dirigir nuestro esfuerzo para lograr el reconocimiento social; nuestros clientes aprecian la confiabilidad de nuestros productos y servicios, así como el testimonio de conducta íntegra de nuestras empresas.

Al compartir con ustedes estos valores y principios de conducta, los invito también a que los hagan suyos, que los conviertan en una de sus herramientas cotidianas de trabajo. Este genuino afán por preservar la debida conducción y el buen desempeño de nuestras empresas en un ambiente cordial, de confianza y de respeto, les permitirá, en mejores condiciones, alcanzar su realización profesional y los hará sentirse más orgullosos de colaborar en Las Empresas. Nuestro esfuerzo y nuestro compromiso con los valores y con la conducta debida contribuirán también a construir una mejor sociedad en nuestro querido México.

Lic. Alberto Baillères  
Presidente de Grupo BAL





# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Nuestro Código de Ética y Conducta define los estándares éticos que guían la conducta de todos los que formamos parte de las empresas de El Palacio de Hierro (en lo sucesivo “Las Empresas”):

- **Altertour S.A. de C.V.**
- **El Palacio de Hierro S. A. de C. V.**
- **Comercializadora El Palacio de Hierro S. A. de C. V.**
- **Estacionamientos Comerciales S. A.**
- **Geres S. A. de C. V.**
- **Impulsora Diserta S. A. de C.V.**
- **Prestadora de Servicios PH, S. A. de C. V.**
- **Súper Almacenadora S.A. de C. V.**



# ÍNDICE

<b>I. VIGENCIA Y OBJETIVOS</b>	<b>6</b>	<b>VII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>13</b>	<b>XIII. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>22</b>
		Con los accionistas	13	Propiedad intelectual e industrial	22
<b>II. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>7</b>	Con clientes y proveedores	13	Veracidad de la información	22
Conducción ética de negocios	7	Con autoridades	14	Tecnología e informática	22
Valores corporativos	7	Con las empresas	14	Manejo y confidencialidad de la información	23
Integridad	7			Protección y uso de activos	24
Lealtad	7	<b>VIII. CONFLICTOS DE INTERÉS</b>	<b>15</b>		
Respeto	7			<b>XIV. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>25</b>
		<b>IX. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN</b>	<b>16</b>	Responsabilidad social empresarial	25
<b>III. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD</b>	<b>8</b>	Cero tolerancia	16	Desarrollo sustentable	26
		Aceptación de regalos	17	Donaciones de beneficencia y patrocinios	26
<b>IV. NORMATIVIDAD</b>	<b>9</b>	Otorgamiento de regalos	18		
		Invitaciones y cortesías	18	<b>XV. DISPOSICIONES PARA MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMITÉS</b>	<b>27</b>
<b>V. COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES</b>	<b>10</b>	Contribuciones políticas	18		
Obligaciones de los colaboradores	10			<b>XVI. INFRACCIONES</b>	<b>28</b>
		<b>X. COMPETENCIA JUSTA</b>	<b>19</b>		
<b>VI. TRATO A LAS PERSONAS</b>	<b>11</b>			<b>XVII. ASISTENCIA Y CANALES PARA LA DENUNCIA</b>	<b>29</b>
Respeto a los Derechos Humanos	11	<b>XI. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO</b>	<b>20</b>	No represalias y protección a denunciantes	29
Desarrollo profesional equitativo	12			Asistencia para la denuncia	30
Seguridad y salud en el trabajo	12	<b>XII. PREVENCIÓN DE DELITOS</b>	<b>21</b>	Canales para la denuncia	30





El Palacio de Hierro Polanco



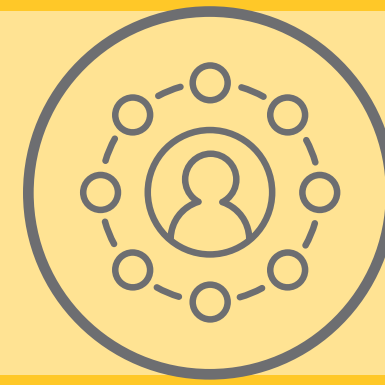
## I. VIGENCIA Y OBJETIVOS

Dada su importancia, el Código de Ética y Conducta es de carácter obligatorio para todos los colaboradores y su vigencia es indefinida.

Este Código de Ética y Conducta se fundamenta en los principios que nos distinguen como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y nuestros valores, además reúne las conductas éticas de todos los que formamos parte de Las Empresas, con los siguientes objetivos:

- Contar con un marco y referencia de actuación para las actividades que realizamos.
- Regular nuestro comportamiento en el trabajo, con otras personas y con las comunidades con las que nos relacionamos.
- Establecer los lineamientos que deben regir nuestra conducta cuando nos relacionamos con grupos de interés, como autoridades o terceros interesados.
- Complementar la normatividad interna y externa vigente.
- Dar a conocer la línea de denuncias para informar incumplimientos a este Código.
- Establecer las sanciones correspondientes para quienes se aparten de lo aquí dispuesto.





## II. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

### CONDUCCIÓN ÉTICA DE NEGOCIOS

Las Empresas mantienen un enfoque centrado en el cliente, así como un compromiso con la excelencia y la innovación. Todos los colaboradores cumplimos y vigilamos que se cumpla en todo momento con la legislación que regula nuestras actividades y las de las empresas para las que laboramos.

### VALORES CORPORATIVOS

La reputación de Las Empresas se ha forjado y permanece constante gracias a los principios que vivimos los colaboradores dentro y fuera del trabajo; es nuestro compromiso individual aplicar los siguientes valores:

- **INTEGRIDAD**

Para actuar siempre con rectitud bajo los principios de honestidad, verdad, justicia y transparencia; para ser congruentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos; así como para tomar en forma individual, libre y consciente, el compromiso de desarrollar las tareas asignadas y la responsabilidad de cumplirlas con cuidado y prontitud, con el fin de lograr la calidad y excelencia que nos distinguen.

- **LEALTAD**

Para cumplir siempre, aún en condiciones adversas, nuestros compromisos hacia los accionistas, Las Empresas, nuestros clientes, compañeros, proveedores, autoridades, la sociedad e inclusive para con nosotros mismos. Además, para cuidar el patrimonio de Las Empresas al salvaguardar los activos que se nos encomiendan, al mantener confidencial la información que manejamos y al proteger los derechos de propiedad intelectual y secretos industriales de Las Empresas.

- **RESPETO**

Para reconocer el valor inherente a toda persona y para que el trato que les demos sea imparcial, sin distinción alguna, con el fin de preservar su dignidad e integridad personal, evitando cualquier conducta que pueda resultar ofensiva. Como parte fundamental de este principio, valoramos las opiniones y creencias de todas las personas; por ello, estamos dispuestos a escuchar ideas diferentes a las nuestras, a reconocer su valor y a aceptar el derecho de las personas a discrepar. Además, adquirimos un profundo compromiso por acatar la ley y su espíritu, así como para proteger el medio ambiente.





Casa Palacio Antara



### III. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD

Todos los miembros de la organización, independientemente de la entidad legal para la que trabajemos, la ubicación o relación laboral en que nos encontremos, las funciones que realicemos o el cargo que ocupemos, estamos obligados a apegar nuestra conducta y comportamiento a los principios y valores contenidos en este Código de Ética y Conducta; por ello, aplica a consejeros, directores, gerentes, personal permanente y temporal, becarios y en general a todo el personal, a quienes se les referirá en forma conjunta con el término de “colaboradores”.

Para hacer explícito este compromiso, todos los colaboradores debemos firmar anualmente, y desde nuestro ingreso, una carta en la que nos comprometemos a aceptar y seguir las reglas aquí establecidas.

De igual forma este Código es aplicable a proveedores, socios comerciales, distribuidores, agentes que actúen en nombre de Las Empresas y otros terceros con los que se tenga relación, por lo que se espera que compartan los valores de Las Empresas y actúen de acuerdo a los lineamientos definidos en el mismo.

La Dirección de Auditoría y la Dirección de Cumplimiento son responsables de verificar que nuestra relación con clientes, proveedores, grupos de interés y otros colaboradores se apeguen a los lineamientos del presente Código.

El Comité de Ética es un órgano integrado por directivos de Las Empresas, tiene la función de supervisar y vigilar el apego a la Política de Integridad y al Código de Ética y Conducta, así como de investigar denuncias y sancionar conductas indebidas cuando se presenten.

Este Código de Ética y Conducta, así como las políticas con las que se relaciona, están disponibles en nuestra página web y en el portal interno con el fin de facilitar su acceso y asegurar su difusión.





## IV. NORMATIVIDAD

Para asegurar en forma preventiva que nuestras actividades estén siendo desempeñadas dentro de un marco legal que impulse los más altos estándares de responsabilidad corporativa, operativa y social. Las Empresas cuentan con un sistema de normatividad interna que forma parte del Gobierno Corporativo, del cual este Código es complementario y debe ser considerado como un marco de referencia en nuestro actuar.

Este sistema se integra por políticas y procedimientos que todos los colaboradores debemos cumplir, además de procedimientos específicos, lineamientos de gestión, planes operativos y manuales que se han definido para los colaboradores que trabajan en ellas. Los colaboradores debemos conocer la normatividad que nos aplica.





## V. COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES

Los colaboradores contribuimos con nuestro talento y mejor esfuerzo al logro de los objetivos organizacionales, viviendo los valores y cumpliendo con las políticas y procedimientos.

### OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES

- Conocer qué hacemos y cómo lo hacemos.
- Buscar permanentemente la generación de valor y contribuir al logro de los objetivos y metas de Las Empresas mediante la práctica de nuestros valores, el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como de lo establecido en el presente Código.
- Cumplir con nuestro trabajo y compromisos de manera consistente, honesta y responsable.
- Adquirir el compromiso de nuestra propia formación y desarrollo.
- Trabajar en equipo y tener una actitud de colaboración hacia nuestros compañeros para apoyar en la consecución de las metas organizacionales.
- No llevar a cabo actividades que dañen la imagen o reputación de Las Empresas. Representar con el buen ejemplo la imagen de Las Empresas.
- Cumplir y vigilar que se respeten las leyes, independientemente del tiempo, lugar o circunstancia en que nos encontremos.
- Reportar todas las infracciones que conozcamos, inclusive sospechas de infracción a este Código. Cuando no se tenga certeza sobre alguna situación de posible infracción, debemos solicitar ayuda o realizar una consulta a los miembros del Comité de Ética o al área de Cumplimiento. Los directores, gerentes y supervisores tienen una mayor responsabilidad; en el caso de que éstos sospechen de la existencia de acciones prohibidas y no las reporten, podrían también ser considerados corresponsables.
- Cooperar con las investigaciones relativas a las infracciones al Código y declarar en todo momento la verdad.
- Ratificar nuestros compromisos con respecto a este Código, mediante la lectura y firma, entre otros, de los siguientes documentos:
  - I) Declaración Anual de cumplimiento y adhesión al Código de Ética y Conducta.
  - II) Declaración Anual sobre Conflictos de Interés.
  - III) Compromiso sobre la Confidencialidad y Manejo de la Información.



Personal Shopping



El Palacio de Hierro Monterrey



## VI. TRATO A LAS PERSONAS

Las Empresas respetan la diversidad y la inclusión de todas las personas; por lo que los colaboradores valoramos las diferentes características, creencias, preferencias y procedencias. Asimismo, respetamos los derechos humanos y las normas laborales.

### RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Los colaboradores y terceros que tengan relación con Las Empresas o actúen en su nombre debemos:

- Tratar a toda persona con dignidad y respeto, sin discriminar por razones de origen étnico, nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social o económica, condiciones de salud, religión, orientación sexual, estado civil, afiliación sindical o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
- Esforzarnos por contar con las instalaciones y condiciones necesarias dentro de los centros de trabajo para los empleados con discapacidades.
- Promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitir la violencia de género.
- Impedir el hostigamiento, incluidos el acoso laboral y sexual.
- Respetar la privacidad de las personas.
- Asegurar que no exista trabajo forzado o infantil.
- Respetar las preferencias y afiliaciones políticas de los demás colaboradores, sin influenciar, intervenir o restringir su participación en asuntos políticos.
- Respetar la libertad de expresión de las personas y expresar la nuestra de manera respetuosa, sin temor a represalias y sin comprometer la buena convivencia en los centros de trabajo.





El Palacio de Hierro Polanco

## DESARROLLO PROFESIONAL EQUITATIVO

Para Las Empresas, el capital humano conforma la base indispensable para el logro de sus metas organizacionales; por ello, fomenta la capacitación de sus colaboradores y favorece el desarrollo de aquellas habilidades que están relacionadas con el ejercicio de sus funciones. Asimismo, las contrataciones y los ascensos se basan únicamente en la capacidad, resultados y méritos profesionales demostrables.

Por nuestra parte, los colaboradores debemos estar comprometidos con nuestro crecimiento personal y desarrollo profesional.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las Empresas están comprometidas con la seguridad y la salud de sus colaboradores en los centros del trabajo y con mantener una cultura adecuada para la prevención de riesgos, por lo que brindan capacitación, equipo y las herramientas necesarias para mantener un entorno seguro y saludable para sus colaboradores.

Los colaboradores observamos las normas internas de conducta, seguridad e higiene, y en ninguna circunstancia llevamos a cabo acciones que pongan en riesgo nuestra integridad física o la de nuestros compañeros. Queda prohibido consumir, tener en posesión o vender alcohol, estupefacientes u otras sustancias prohibidas en las instalaciones de las empresas, así como presentarnos a laborar bajo sus efectos. De igual forma está prohibido portar o usar armas dentro de los centros de trabajo.





## VII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Las relaciones que establecemos con los grupos de interés de Las Empresas se basan en el respeto, transparencia, equidad, justicia y honradez.

Los colaboradores debemos tratar con imparcialidad, independencia, objetividad y respeto a los accionistas, clientes, proveedores, acreedores, competidores, autoridades, colaboradores de Las Empresas, nuestros compañeros de trabajo y público en general.

Los colaboradores debemos informar a los agentes, representantes, clientes, proveedores, asociados y socios de negocios, con los que establezcamos relaciones de trabajo, los lineamientos de este documento a fin de que se apeguen a los mismos y no lleven a cabo actos contrarios a estos.

Los colaboradores debemos evitar que en la interacción con competidores se genere un riesgo de incumplimiento con la legislación en materia de competencia económica.

### CON LOS ACCIONISTAS

Las Empresas buscan ser la mejor opción de inversión en el mediano y largo plazo mediante crecimiento y rentabilidad. Por ello, los equipos de Dirección deberán:

- Proveer información veraz que refleje la situación real de las operaciones.
- Garantizar el buen manejo de los recursos y activos.
- Reportar, erradicar y sancionar comportamientos que vayan en contra de las sanas prácticas de negocio, la libertad de mercado o el trato justo en los negocios.

Las Empresas realizan negocios proporcionando productos y servicios con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose a las mejores prácticas.

Las relaciones comerciales con los proveedores se llevan a cabo utilizando criterios de selección de calidad, competencia, imparcialidad, aspectos económicos y experiencia, considerando únicamente las necesidades de Las Empresas.

En Las Empresas, la publicidad se hace siempre de forma honesta, responsable y con apego a nuestros principios, respetando a nuestros competidores y apegándonos a las disposiciones legales aplicables.

Quienes quieran ser proveedores de Las Empresas, además de compartir nuestros valores, deberán:

- Ser socios que basen sus relaciones en buenas prácticas comerciales y en el compromiso ético.
- Establecer relaciones de mutuo beneficio y de largo plazo.
- Reportar cualquier actividad ilícita, mala práctica o incumplimiento al Código que sea de su conocimiento.

Asimismo, todos los colaboradores, en nuestras relaciones con clientes y proveedores, nos abstenemos de:

- Llevar a cabo negocios con empresas que no se hayan constituido legalmente.
- Solicitar, dar o recibir algún incentivo indebido.
- Retrasar o anticipar el pago o cobro de facturas, sin justificación alguna.
- Pagar a proveedores o contratistas diferentes de los que otorgaron los servicios o productos.





El Palacio de Hierro Perisur

## CON AUTORIDADES

Los colaboradores debemos:

- Realizar en concordancia con las leyes aplicables los acuerdos, trámites y relaciones que, en representación de Las Empresas, llevamos a cabo ante dependencias o funcionarios gubernamentales.
- Colaborar con las autoridades en el ejercicio de sus facultades y siempre actuar en favor de los intereses de Las Empresas.
- No falsear hechos, información o documentos.
- Abstenernos de participar directa o indirectamente en cualquier concurso o licitación en los que existan indicios de corrupción. Si se llegaran a identificar, debemos comunicarlo a las autoridades.
- Atender de forma oportuna y transparente los requerimientos de información y las observaciones de las autoridades.
- Someter a las autorizaciones que correspondan las inversiones y las actividades comerciales con personas físicas o morales que estén controladas directa o indirectamente por funcionarios públicos; en todo caso deberán ser realizadas de forma transparente y en estricto apego a la legislación.

## CON LAS EMPRESAS

Los colaboradores de Las Empresas que entre nuestras funciones realicemos negocios y/o registros para dos o más Empresas, requerimos conocer, cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que existan, por lo que debemos:

- Realizar operaciones a precios de mercado.
- Cumplir con la normatividad relativa a la determinación de precios de transferencia, pago de regalías y uso de marcas.
- Cumplir con la normatividad relacionada al otorgamiento de préstamos en los que debe pactarse un interés de mercado y condiciones comerciales.
- Respetar las disposiciones referentes a temas de competencia desleal.
- Obtener en los casos que corresponda, las autorizaciones por parte de la persona o del órgano interno de gobierno competente.





## VIII. CONFLICTOS DE INTERÉS

Se originan cuando entran en juego los intereses personales y se contraponen con los de Las Empresas. Debido a que en la toma de decisiones los conflictos de interés pueden afectar nuestro juicio y objetividad, siempre debemos anteponer los intereses de Las Empresas a cualquier otro interés.

Los colaboradores debemos evitar conflictos de interés, reales o inclusive aparentes en todas las actividades en que participemos; sin embargo, de presentarse alguno, los colaboradores tenemos la obligación de exponer tales circunstancias a quienes se indica en la Política de Conflictos de Interés, antes de que se realicen las actividades u operaciones.

Existe un conflicto de interés cuando los colaboradores llevemos a cabo alguna de las siguientes acciones o, conociéndolas, no las reportemos:

- Realicemos operaciones para Las Empresas con clientes, proveedores o sus socios de negocio con el propósito de obtener un beneficio personal, de algún familiar o de terceros.
- Poseamos acciones de alguna empresa competidora, de clientes o de proveedores, que no hubieran sido adquiridas a través del mercado de valores.
- Mantengamos intereses financieros en operaciones que se realicen con Las Empresas en forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un miembro de nuestra familia). Dicho interés debiera ser aprobado antes de que se efectúe la transacción.

- Desempeñemos funciones de consejero, miembro de algún comité de gobierno corporativo, secretario, director o funcionario, en una empresa ajena a Las Empresas, sin contar con la autorización expresa que se establece en la Política de Conflictos de Interés.
- Participemos en negocios o realicemos actividades buscando un beneficio personal (directa o indirectamente vía terceros) aprovechando alguna relación desarrollada por nuestras funciones como colaboradores.
- Otorguemos préstamos a colaboradores con recursos de Las Empresas sin apegarnos a las políticas establecidas.
- Contratemos o influyamos en la contratación de personal que sea familiar de colaboradores, clientes, proveedores, miembros del Consejo de Administración o cualquier parte interesada con los negocios de Las Empresas, sin contar con la autorización correspondiente.
- Recontratemos exempleados de Las Empresas o adquiramos bienes o servicios de ellos, sin contar con la autorización respectiva.
- Adquiramos, sin autorización, compromisos laborales o profesionales adicionales a los prestados en Las Empresas.

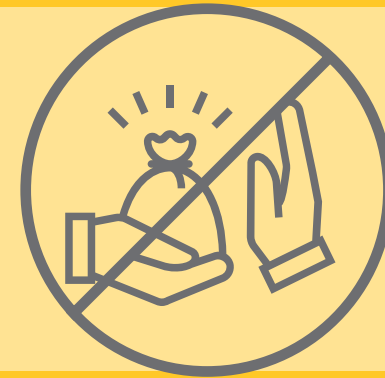
Todo colaborador que descubra una situación de conflicto de interés o un potencial conflicto de interés, debe hacerlo del conocimiento del área de Cumplimiento, del Comité de Ética o reportarlo a la línea de denuncias.

Los colaboradores tenemos la obligación de presentar una Declaración sobre Conflictos de Interés al momento de la contratación, cada año, o bien cuando se presente alguna situación de posible conflicto de interés.





El Palacio de Hierro Monterrey



## IX. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

### CERO TOLERANCIA

Las Empresas se enorgullecen de conducir todas sus operaciones y relaciones de negocio de forma ética. Por ello, han establecido una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción, de acuerdo con la cual, todos los colaboradores debemos apegarnos a las leyes vigentes.

Se considera soborno a cualquier ofrecimiento, promesa o entrega de un beneficio, sea en dinero, regalos, pago de entretenimientos, hospitalidad, viajes, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, privilegios, préstamos, servicios personales, asunción de obligaciones o entrega de cualquier otra cosa de valor que se dé a cambio de:

- Evitar el cumplimiento de una disposición legal o resolución administrativa o judicial.
- Faltar al código de conducta o declaración de principios éticos de otras empresas.
- Obtener una ventaja de forma directa o indirecta.
- Influir en una decisión.
- Asegurar un negocio.

Lo anterior aplica, ya sea que se realice con funcionarios públicos, autoridades, empresas privadas o entre particulares.

Está terminantemente prohibido que colaboradores sobornen a funcionarios públicos o a cualquier otro tercero.

Se considera corrupción el abuso de poder para beneficio propio o de un tercero. La corrupción engloba una variedad de situaciones como; el soborno, nepotismo, colusión, tráfico de influencias, la entrega de pagos facilitadores o aceleradores, el cohecho, los conflictos de interés, el robo, la extorsión, la malversación, el desfalco, el uso indebido de recursos, entre otras.





También se debe evitar realizar actos que pudiendo ser legítimos sean utilizados para propiciar corrupción, como son invitaciones a eventos de entretenimiento, viajes, donaciones o cualquier otra equiparable a las anteriores. Las comidas con funcionarios públicos deberán ser aprobadas conforme a la política interna correspondiente.

Los directivos de Las Empresas no tomamos decisiones cuya acción pudiera poner en riesgo la libertad e integridad de otros funcionarios o colaboradores.

Los colaboradores, las personas que representen a, o estén relacionadas con Las Empresas (como agentes, proveedores, socios de negocio o cualquier tercero), tienen prohibido participar en actos de soborno o corrupción o bien, en actos que pudieran ser percibidos como tales.

Los colaboradores que conozcamos, sospechemos o seamos víctimas de actos de corrupción, debemos reportarlo a nuestro jefe inmediato, al área de Cumplimiento o mediante la línea de denuncias.

Las medidas disciplinarias para quien participe en actos de soborno o corrupción, ya sea directamente o a través de un tercero, son: (i) en el caso de colaboradores, la terminación de su contrato laboral y (ii) en el caso de terceros, la terminación de la relación comercial con Las Empresas. Lo anterior, en adición a las medidas que, en su caso, legalmente procedan.

### ACEPTACIÓN DE REGALOS

Los colaboradores no aceptamos regalos de terceros que sean o puedan ser percibidos como un acto de soborno o corrupción que de alguna forma comprometan el ejercicio de nuestra función.

Como regla general, Las Empresas esperan que únicamente reciban obsequios durante las fiestas culturales típicas del año (como Navidad). Los colaboradores debemos rechazar un regalo si existe el riesgo de que sea considerado o percibido como soborno o si tiene un valor excesivo. Es política que los colaboradores no solicitemos o aceptemos atenciones, trato especial o regalos cuyo valor exceda el equivalente a \$100 dólares de los Estados Unidos de América y bajo ninguna circunstancia debemos aceptar regalos en efectivo.

Los regalos mayores a \$100 dólares deberán ser rechazados y en caso de que su devolución no sea factible, deberán entregarse a la Dirección de Recursos Humanos.

También está prohibido que solicitemos o aceptemos descuentos, compensaciones o gratificaciones por parte de proveedores de bienes o servicios, de potenciales proveedores o de algún otro interesado, con el que existan relaciones comerciales o se puedan tener en el futuro; y no debemos aceptar realizar pagos fuera de los términos contratados.

En caso de duda, los colaboradores debemos buscar orientación con el área de Cumplimiento.





### OTORGAMIENTO DE REGALOS

Las Empresas podrán otorgar regalos a terceros siempre que no se trate de servidores o funcionarios públicos, sean razonables y se cumplan las siguientes condiciones:

- No tener como objetivo influir en las decisiones de negocio de terceros.
- Ser aprobados por la Dirección General.

Los colaboradores de Las Empresas no debemos ofrecer condiciones comerciales distintas a las establecidas ni dar obsequios cuyo valor comercial sea superior al equivalente a \$100 dólares de los Estados Unidos de América.

### INVITACIONES Y CORTESÍAS

Está prohibido para todos los colaboradores aceptar invitaciones, ya sea en beneficio propio o de sus familiares, que provengan de proveedores, clientes o competidores, a espectáculos o eventos deportivos, así como cortesías o compensaciones de cualquier tipo. En el caso de invitaciones para fines comerciales como presentaciones y conferencias, éstas deberán apegarse a las políticas internas y ser autorizadas por la Dirección General antes de ser aceptadas. Los gastos de viaje deberán, en todo caso, ser cubiertos por La Empresa que corresponda.

### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Los colaboradores no debemos realizar directa o indirectamente, a nombre de Las Empresas, aportaciones o donativos a partidos políticos, campañas electorales o cualquier persona física o moral, asociación, organismo, sindicato o cualquier otro tipo de entidad pública o privada, relacionados con actividades políticas, ya sea en México o en el extranjero. En el supuesto de que realicemos aportaciones a título personal, éstas deben apegarse a la legislación aplicable.

Las Empresas reconocen y respetan el derecho de sus empleados a participar en actividades políticas; sin embargo, deben ser legales y no interferir ni comprometer las obligaciones y responsabilidades que el colaborador ha asumido como parte de su relación laboral.

Las actividades políticas no deben realizarse, de manera alguna, en nombre de Las Empresas, ni permitir que se interpreten como una contribución realizada en su nombre; además, bajo ninguna circunstancia se permite que los colaboradores utilicemos el tiempo y los recursos de la empresa (oficina, equipos, vehículos utilitarios, maquinaria, etc.) para estos fines.





*La Boutique Palacio*



## X. COMPETENCIA JUSTA

Las Empresas promueven la competencia leal y la sana conducción de los negocios; por ello, los colaboradores debemos cumplir con la normatividad aplicable, al respeto de los secretos y la propiedad intelectual e industrial de nuestros competidores o cualquier otro tercero. Por ningún motivo tenemos autorizado utilizar técnicas de engaño, soborno, corrupción o infiltración para obtener información confidencial o reservada de terceros; tampoco tenemos permitido realizar acuerdos fuera del marco legal con personal de nuestros competidores ni compartirles información de Las Empresas. Si por alguna circunstancia fuera necesario compartir información a los competidores, debe hacerse respetando las leyes y con la aprobación requerida conforme a las políticas internas.





El Palacio de Hierro Veracruz



## XI. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Los colaboradores y terceros que actúen a nombre de Las Empresas deben conocer y cumplir las disposiciones legales aplicables a la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo con el fin de evitar que se utilicen los servicios o productos de Las Empresas para ocultar o simular el origen de recursos de procedencia ilícita.

Para asegurar el cumplimiento de esta regulación, hemos establecido procedimientos y controles dentro de nuestros procesos de negocio. Asimismo, capacitamos a los colaboradores para su correcta ejecución y monitoreamos su cumplimiento.





El Palacio de Hierro Santa Fe



## XII. PREVENCIÓN DE DELITOS

Las Empresas están comprometidas en evitar la comisión de delitos dentro de la organización. Lo anterior exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores en el cumplimiento de la ley.

En caso de que colaboradores o terceros tengamos conocimiento de la comisión de algún delito, debemos informarlo de inmediato al área de Cumplimiento, al Comité de Ética o mediante la línea de denuncias.

Las Empresas aplicarán las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan sin perjuicio de las consecuencias legales a que haya lugar.





## XIII. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS

Debemos promover el cuidado y resguardo de nuestros activos físicos y de información para protegerlos contra pérdida, sustracción y uso indebido.

### PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Además del respeto a la propiedad industrial de nuestros competidores, los colaboradores respetamos los derechos de propiedad intelectual e industrial de Las Empresas y en general de todas las personas y compañías conforme lo establece la normatividad aplicable, aún y cuando nuestra relación laboral haya concluido.

La creación de nueva tecnología, inventos u obras literarias o artísticas que los colaboradores realicemos como parte de nuestro trabajo, son propiedad y de uso exclusivo de Las Empresas.

### VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La veracidad e integridad de los registros operativos, comerciales, contables y financieros de Las Empresas se basan en la exactitud de la información con que se preparan.

Los colaboradores involucrados en su creación y registro somos responsables de:

- No falsear hechos, información o documento alguno.
- Respetar la normatividad.
- Evitar la alteración del flujo natural de la información desde su generación hasta su comunicación.
- No ocultar información a los auditores que la requieran.
- Reconocer y registrar los activos y pasivos con oportunidad, en forma adecuada y a un valor justo.
- Entregar información contable o financiera completa y correcta a las instituciones bursátiles y a otras autoridades e instituciones que correspondan; además de hacerla llegar al destinatario en forma oportuna.
- Proteger la integridad de los documentos y bases de datos bajo nuestra custodia, observar los plazos legales de conservación de la misma y destruirla al vencimiento de dichos plazos.

Las personas encargadas de preparar y distribuir la información que deba ser revelada al mercado, deben asegurarse que ésta sea revelada adecuadamente y que represente las operaciones registradas; siempre en cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

### TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Los recursos de tecnología y de informática de Las Empresas deberán ser utilizados únicamente para los fines de las empresas.

Está prohibido el uso de recursos de tecnología y de informática para:

- Emitir, guardar o distribuir mensajes de acoso, hostigamiento, discriminatorios en cualquier modalidad, ofensivos, difamatorios, pornográficos, fraudulentos, amenazantes o que alteren el orden, así como mensajes tipo “cadena” que solicitan el reenvío de los mismos.
- Acceder a páginas de Internet que dañen los equipos de cómputo y su información.
- Ocasionar violaciones a la seguridad o alteraciones de la comunicación en la red.
- Usurpar la identidad de un usuario; así como revelar su contraseña a otras personas.
- Violar los derechos de autor, secretos comerciales o patentes de propiedad intelectual o similares de cualquier persona o compañía; por ejemplo, software sin licencia.
- Descargar o instalar programas y archivos que no se requieran para la operación.
- Todo el software que sea necesario para la operación deberá ser autorizado antes de ser adquirido por La Empresa que corresponda. No deberá instalarse software que no cuente con la aprobación de la Dirección de Sistemas.





El Palacio de Hierro Santa Fe

## MANEJO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información financiera, estratégica, estadística, operativa, técnica, de negocios, de planes de adquisición o expansión, de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, información personal de accionistas, consejeros y colaboradores de Las Empresas o relativa a éstas, que no sea del conocimiento del público en general, que pueda o no ser considerada como secreto industrial, se considera de uso estrictamente confidencial, por lo que los colaboradores somos responsables de salvaguardarla y abstenernos de divulgarla.

Además:

- Los colaboradores de Las Empresas debemos abstenernos de revelar a persona alguna (incluyendo colegas, familiares o amigos) información no pública, restringida o confidencial, excepto cuando se requiera por razones de negocio previa autorización del funcionario facultado, tras haber informado por escrito al jefe inmediato o al dueño de la información. El compromiso de no divulgar la información subsiste aun cuando se deje de laborar para cualquiera de Las Empresas.
- No se deberán realizar acciones que deriven en cualquier tipo de ganancia o beneficio personal por el acceso a información privilegiada que se tuviera por ser colaborador.
- Los creadores, custodios o propietarios de información restringida o confidencial deberán protegerla, clasificarla y etiquetarla como tal.
- Quienes tienen acceso a información e instalaciones restringidas o confidenciales son corresponsables de las consecuencias derivadas de otorgar acceso a éstas.
- Quienes tienen acceso a contraseñas, firmas electrónicas, etcétera, son corresponsables de las consecuencias derivadas de su mal uso o extravío.
- El personal de Las Empresas con acceso a información confidencial o privilegiada no puede, de manera directa ni a través de un tercero, incluidos parientes consanguíneos, adquirir o vender acciones de Las Empresas, a menos que se cumpla con la legislación y normatividad aplicable.
- Cualquier caso de acceso o intento de acceder sin autorización a información restringida o confidencial será presentado al Comité de Ética para definir las acciones a tomar.
- Está prohibido tomar fotografías, videos o realizar grabaciones de audio o transmisiones en vivo dentro de las instalaciones de Las Empresas, sin contar con la autorización correspondiente.
- Los colaboradores de Las Empresas que realicemos actividades académicas, como expositores o estudiantes, sólo podremos hacer uso de información pública de Las Empresas.
- Los colaboradores no difundiremos o revelaremos rumores que afecten de manera directa o indirecta la reputación de los demás colaboradores y de Las Empresas, sus accionistas y Consejeros.
- Cualquier revelación de información a través de medios de comunicación, solamente será permitida a las personas autorizadas.





El Palacio de Hierro Monterrey

## PROTECCIÓN Y USO DE ACTIVOS

- Los bienes propiedad de Las Empresas, o los arrendados por éstas, ya sea que se trate de bienes tangibles (efectivo, valores, muebles, inmuebles, maquinaria, equipo, vehículos, etc.), o intangibles (marcas, patentes, logotipos concesiones, etc.), podrán ser utilizados por los colaboradores y terceros autorizados, únicamente para llevar a cabo las operaciones de la empresa que corresponda y no para su uso personal, a menos que se trate de prestaciones laborales.
- Los colaboradores utilizaremos los servicios, recursos y herramientas disponibles (correo electrónico, computadora, celular, teléfono, internet, automóvil utilitario, oficinas, entre otros) de forma eficiente y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones que nos han sido asignadas. Además, debemos cumplir las políticas específicas para su uso, así como políticas relacionadas con la protección de información y privacidad de datos. Asimismo, está estrictamente prohibido utilizar el nombre de Las Empresas para crear cuentas, grupos o perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.) distintas a las institucionales.
- Los colaboradores reconocemos y aceptamos que los equipos de cómputo y comunicaciones que recibimos para el cumplimiento de nuestras funciones (celular, teléfono, tabletas electrónicas, computadoras, cuentas de correo electrónico, etc.), constituyen herramientas de trabajo, que toda la información y comunicaciones contenidas en dichos equipos son propiedad de Las Empresas y que podrán ser revisadas, copiadas, transmitidas, almacenadas y utilizadas por éstas en cualquier momento, sin necesidad de que estemos presentes y sin necesidad de informarnos, para cualquier fin que les convenga, por lo que el personal autorizado para realizar el monitoreo respectivo, así como los proveedores de servicios autorizados para estos efectos, tendrán acceso ilimitado a la información y comunicaciones que se encuentren en los equipos de cómputo y telecomunicaciones propiedad de Las Empresas.
- Asimismo, los colaboradores aceptamos que el personal autorizado de Las Empresas y los proveedores de servicios que se contrate para estos efectos, tendrán acceso irrestricto a las oficinas, a las cuentas de correo electrónico que se nos asignen y a las aplicaciones de mensajería instantánea que utilicemos en los equipos propiedad de las empresas.
- Los colaboradores de Las Empresas renunciamos a argumentar cualquier derecho sobre confidencialidad, privacidad personal o de las comunicaciones, al utilizar los equipos de cómputo y telecomunicaciones que recibamos como herramientas de trabajo.
- Los colaboradores que resguardamos los activos somos responsables de su estado físico, integridad y uso.



*El Palacio de Hierro*



## **XIV. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

Debemos promover el respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y las buenas relaciones con las comunidades en donde operamos.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Responsabilidad Social Empresarial es el equilibrio entre los objetivos de las empresas y los intereses de la comunidad.

Los colaboradores debemos adoptar el compromiso consciente y congruente de cumplir íntegramente con la finalidad de Las Empresas tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en los diferentes ámbitos: social, humano y ambiental; demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente, para así lograr la construcción del bien común.

**TOTALMENTE**





El Palacio de Hierro Polanco

Este compromiso conlleva:

- La actuación de cada uno de los colaboradores de Las Empresas, de manera conciente y comprometida con la mejora continua, viviendo los valores y desempeñándonos éticamente con honestidad y transparencia, permitiendo así generar un valor agregado para promover y contribuir en el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades y del entorno, de una manera ética, sustentable y responsable.
- El desarrollo de las operaciones de Las Empresas minimizando el daño a la naturaleza, fomentando la prevención, el cuidado, el control y la disminución de los impactos al medio ambiente.
- El cuidado del medio ambiente mediante el desarrollo de estrategias tendientes a lograr:
  - 1.- Eficiencia en el consumo de recursos como el agua y materiales no renovables
  - 2.- Minimizar el impacto ambiental con el uso de energías limpias
  - 3.- Prevenir la contaminación mediante la reducción, reutilización, reciclaje de residuos y
  - 4.- Proteger los ecosistemas con el fomento de la reforestación y cuidado de la fauna, entre otros.

## DESARROLLO SUSTENTABLE

Las Empresas promueven el respeto a los derechos laborales, así como el balance apropiado entre trabajo y vida personal. Los colaboradores nos comprometemos a garantizar la salud y seguridad en el trabajo, a mantener una buena relación con las comunidades donde laboramos, basando las operaciones que realicemos en el cumplimiento normativo, bajo una cultura de desarrollo sustentable y de mejora continua.

## DONACIONES DE BENEFICENCIA Y PATROCINIOS

Cualquier donación benéfica, subvención o patrocinio debe someterse a un proceso formal de autorización y documentación. La Dirección General de la empresa que corresponda es la única autoridad que puede promover su aprobación con el visto bueno de Presidencia.

Para que Las Empresas puedan realizar una donación o patrocinio, se debe realizar un proceso adecuado de verificación del perfil del donatario, persona u organización que lo recibirá; asimismo, estos procesos deben conducirse de forma transparente.





Casa Palacio Santa Fe

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



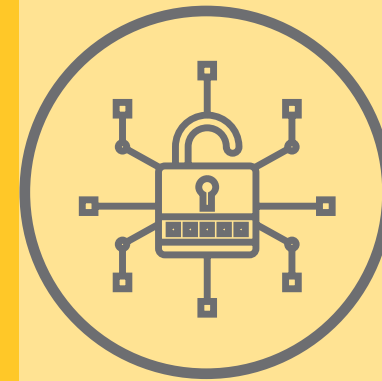
## XV. DISPOSICIONES PARA MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMITÉS

Se espera que, con su ejemplo, los miembros de los Consejos de Administración y sus Comités sean los principales promotores de los valores y principios de conducta contenidos en este Código.

Los miembros tanto de los Consejos de Administración como de sus Comités añaden fortaleza al Gobierno Corporativo; por ello, con el fin de mantener permanentemente su función de vigilancia y su deber de lealtad y diligencia para con Las Empresas y sus accionistas, se esperan de ellos las siguientes conductas:

- Proveer consejo imparcial a la dirección de las empresas.
- Ejercer sus funciones dentro de los límites aprobados.
- Evitar conflictos de interés entre sus actividades y eventuales compromisos similares para con otras organizaciones.
- Establecer líneas de comunicación y monitorear el progreso hacia objetivos corporativos.
- Abstenerse de comprar, vender o proporcionar productos y servicios a Las Empresas a precios distintos de mercado y sin el consentimiento correspondiente.
- Informar cuando alguno de sus familiares sea funcionario o colaborador de las empresas, antes de aceptar su asignación como Consejero.





## XVI. INFRACCIONES

Los colaboradores debemos cumplir siempre con los principios éticos de este Código. Se consideran infracciones al Código de Ética y Conducta:

- Faltar a nuestros principios y obligaciones.
- Solicitar u ordenar a otros colaboradores que no los cumplan.
- No reportar infracciones o sospechas de infracción observadas.
- No cooperar u obstruir las investigaciones.
- No sancionar los incumplimientos a este Código.

Las infracciones resultarán en medidas disciplinarias que variarán dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso. Antes de determinar alguna medida disciplinaria, se valida la evidencia disponible respetando los derechos de las personas relacionadas con las denuncias.

Entre otras, y a juicio del Comité de Ética, se podrán aplicar una o varias de las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal.
- Llamada de atención por escrito.
- Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.
- Terminación de la relación laboral.
- Otras que procedan legalmente.





## XVII. ASISTENCIA Y CANALES PARA LA DENUNCIA

Los colaboradores debemos apoyar el buen desempeño de nuestras empresas reportando las desviaciones a este Código.

### NO REPRESALIAS Y PROTECCIÓN A DENUNCIANTES

Las Empresas están comprometidas con la protección de los denunciantes, por lo que está prohibido imponer cualquier tipo de castigo o represalia contra las personas que presenten o ayuden a plantear una inquietud genuina sobre algún incumplimiento a este Código. Las represalias serán causales de medidas disciplinarias, que podrían llegar inclusive al despido.

Los colaboradores debemos informar al Comité de Ética, al área de Cumplimiento o mediante la línea de denuncias, cuando no podamos cumplir con objetividad nuestras responsabilidades debido a la presión que ejerza un tercero como consecuencia de su posición, autoridad o influencia en la organización.

Se realizará una investigación objetiva, detallada y justa sobre las denuncias antes de aplicar una sanción. Se espera cooperación por parte de colaboradores y terceros en las investigaciones internas o externas.

Todas las denuncias se tratan de manera confidencial, inclusive cuando se reciben de forma anónima.



## ASISTENCIA PARA LA DENUNCIA

Este Código de Ética y Conducta no cubre todas las situaciones o circunstancias que pueden presentarse; por ello, en caso de que exista alguna duda acerca de su contenido, puede solicitarse mayor información al área de Cumplimiento.

## CANALES PARA LA DENUNCIA

Con el fin de proporcionar diversos medios de comunicación anónimos y confidenciales que faciliten a los colaboradores, proveedores, clientes, socios de negocio y otros interesados, la comunicación de situaciones o eventos que puedan corresponder a una infracción a este Código, se ha establecido un sistema para atender las denuncias con los siguientes canales que están disponibles las 24 horas, los 365 días del año:

- a) Teléfono: **800 0018477**
- b) Dirección de correo: **ph@lineacorrecta.com**
- c) Página de Internet: **<https://ph.lineacorrecta.com>**

Los colaboradores de Las Empresas tomamos seriamente la notificación de conductas inapropiadas y prácticas ilegales, por ello bajo ninguna circunstancia denunciamos infundadamente o de mala fe a persona alguna.



*El  
Palacio de Hierro*<sup>®</sup>

---

SOY TOTALMENTE PALACIO<sup>®</sup>