

*El
Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO®

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES

Contenido

OBJETIVO.....	1
ALCANCE.....	1
LINEAMIENTOS GENERALES	1
1) Disposiciones generales	1
2) Conductas inaceptables que constituyen fraude.....	3
3) Programa Antifraude.....	4
4) Gestión de las Relaciones Externas.....	10
5) Disuasión	10
DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA	11

OBJETIVO

Esta política define las responsabilidades y establece los mecanismos relativos a la prevención, detección, investigación, denuncia y remediación de los actos de fraude, con el fin de que los Colaboradores y Terceros relacionados puedan actuar adecuadamente en caso de encontrarse ante actos o sospechas de fraude, promoviendo así una cultura de honestidad y cumplimiento a lo largo de la organización.

La Empresa acorde a sus valores de integridad, lealtad y respeto tiene el compromiso de mantener los más altos estándares de transparencia y honestidad en la conducción de sus negocios, así como de realizar sus operaciones siempre en cumplimiento de la Ley y, por ende, de rechazar cualquier acto o sospecha de fraude. Todos los Colaboradores de las Empresas y Terceros actuando en nombre de éstas, conocen y comparten la importancia de este compromiso y lo hacen cumplir.

ALCANCE

La presente Política es aplicable a todos los Colaboradores y Terceros que actúan en representación (legal o fáctica) de las siguientes Empresas, independientemente de la entidad legal para la que trabajen, su ubicación, la relación laboral, las funciones o el cargo que desempeñen.

- 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

LINEAMIENTOS GENERALES

1) Disposiciones generales

Para efectos de esta política, se considera fraude el utilizar el engaño, la mentira, la disimulación de forma deliberada, así como aprovecharse del error de otros para hacerse ilegalmente de una cosa u obtener un beneficio indebido en lo personal, para familiares o un tercero en detrimento de las Empresas, sus accionistas, socios de negocio, clientes, proveedores y/o Colaboradores.

Normalmente el defraudador busca obtener un beneficio económico para sí u otros, sin embargo, también puede buscar venganza o dañar la reputación de las Empresas, en cualquier caso, la ocurrencia de este tipo de conductas erosiona la cultura ética de nuestra organización, por lo que la Empresa tiene un firme compromiso en prevenirlo, y en caso de que ocurra diseñar medidas de control para su identificación, reporte y mitigación de los riesgos.

En consecuencia, se establecen los siguientes lineamientos generales:

1. Las Empresas deberán establecer mecanismos para la oportuna prevención e identificación de fraudes, así como programas de capacitación con la finalidad de aumentar la consciencia de la cultura de cero- tolerancia al fraude en Las Empresas.
2. El Director General marca la pauta y encabeza la promoción de la gestión de riesgos, controles internos y una cultura de prevención de fraudes a lo largo y ancho de la Compañía.
3. Cada miembro del Equipo de Dirección en sus áreas diseña, implementa y ejecuta las acciones de control, contrata a gente idónea, y asegura que los servicios físicos y de TI promuevan la seguridad de la información.
4. Todos los Colaboradores son responsables de dar uso adecuado a los recursos e información que tengan a su disposición como parte de sus funciones dentro de las Empresas, incluidos efectivo, valores, bienes muebles e inmuebles, datos, reportes, informes, documentos, etc.; especialmente aquellos Colaboradores que participen en operaciones de pago, recepción de bienes y relaciones con proveedores, o aquellos con información confidencial y privada.
5. Los Colaboradores encargados de preparar registros y reportes, así como de cumplir obligaciones regulatorias, son responsables de la veracidad y exactitud de los mismos y deberán prepararlos de forma honesta, correcta, razonable y oportuna conforme a las normas y disposiciones aplicables y con un adecuado nivel de detalle para permitir la transparencia y trazabilidad de las operaciones.
6. Todos los Colaboradores deben hacerse responsables de conocer y entender los riesgos a los que está expuesta la Empresa, participar en la evaluación de riesgos de su área de trabajo, y ser conscientes de los tipos de conductas, acciones o actividades irregulares que pueden presentarse dentro de su ámbito de trabajo y estar atentos a cualquier indicio de irregularidad o incumplimiento de las políticas y lineamientos de las Empresas, así como de la legislación aplicable.

7. Los Colaboradores y Terceros están obligados a denunciar inmediatamente cualquier conducta o sospecha de conducta que pudiese ser catalogada como un fraude o irregularidad en términos de la presente política a su jefe inmediato, al Oficial de Cumplimiento o a través de los canales de denuncia establecidos, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a) Teléfono: 01800 0018477
- b) Dirección de correo: ph@lineacorrecta.com
- c) Página de Internet: <https://ph.lineacorrecta.com>

8. Todos los Colaboradores deben cumplir los controles establecidos, cooperar con las revisiones e investigaciones relativas a la prevención e identificación de fraudes y mantener estricta confidencialidad del caso.

9. Está prohibido imponer cualquier tipo de castigo o represalia contra los Colaboradores o Terceros que denuncien la posible comisión de un fraude, presenten o ayuden a plantear una inquietud genuina de un indicio de fraude, incumplimiento o irregularidad.

10. El área de RH deberá confirmar que los Colaboradores que participen en Procesos de Promoción, no se encuentren bajo investigación al momento de dicho proceso.

11. Todos los Colaboradores que participen en la identificación, investigación o reporte de fraudes deberán tratar la información de forma confidencial, con el fin de evitar dañar la reputación de las personas, generar represalias o reclamaciones legales, así como afectar la investigación.

2) Conductas inaceptables que constituyen fraude

Para efectos de esta Política el término “fraude” es utilizado para describir un amplio rango de conductas inaceptables. Para facilitar su tratamiento, clasificamos las conductas que constituyen fraude en tres grupos, como sigue:

Clasificación	Ejemplos de actos inaceptables
Malversación de Activos Manejo deshonesto de los activos de las Empresas incluyendo dinero o su	1. Robo, destrucción o pérdida de activos incluyendo dinero. 2. Pagos improcedentes, inapropiados o por servicios inexistentes.

equivalente en efectivo, inventario, bienes (activos fijos) y servicios.

Corrupción

Se refiere a la promesa, ofrecimiento o entrega, solicitud o recepción (directa o indirecta) de cualquier beneficio o ventaja indebida (monetario o de otro tipo) a otra persona, para que ésta, en violación de sus tareas, actúe o deje de actuar para obtener o retener negocios u otro beneficio o ventaja indebida.

1. Soborno y Corrupción por medio de donaciones, regalos, y otros no autorizados (referirse a la POL-DGR-DCP-05 Política Anticorrupción).
2. Soborno y Corrupción derivado de conflictos de interés (referirse a la POL-DGR-DCP-06 Política de Conflictos de interés).

Declaraciones Fraudulentas

Se refiere a las declaraciones falsas, modificaciones, alteraciones, destrucción u ocultamiento de información en los estados financieros, libros y registros contables o en cualquier otro tipo de documento interno o externo de interés para las Empresas.

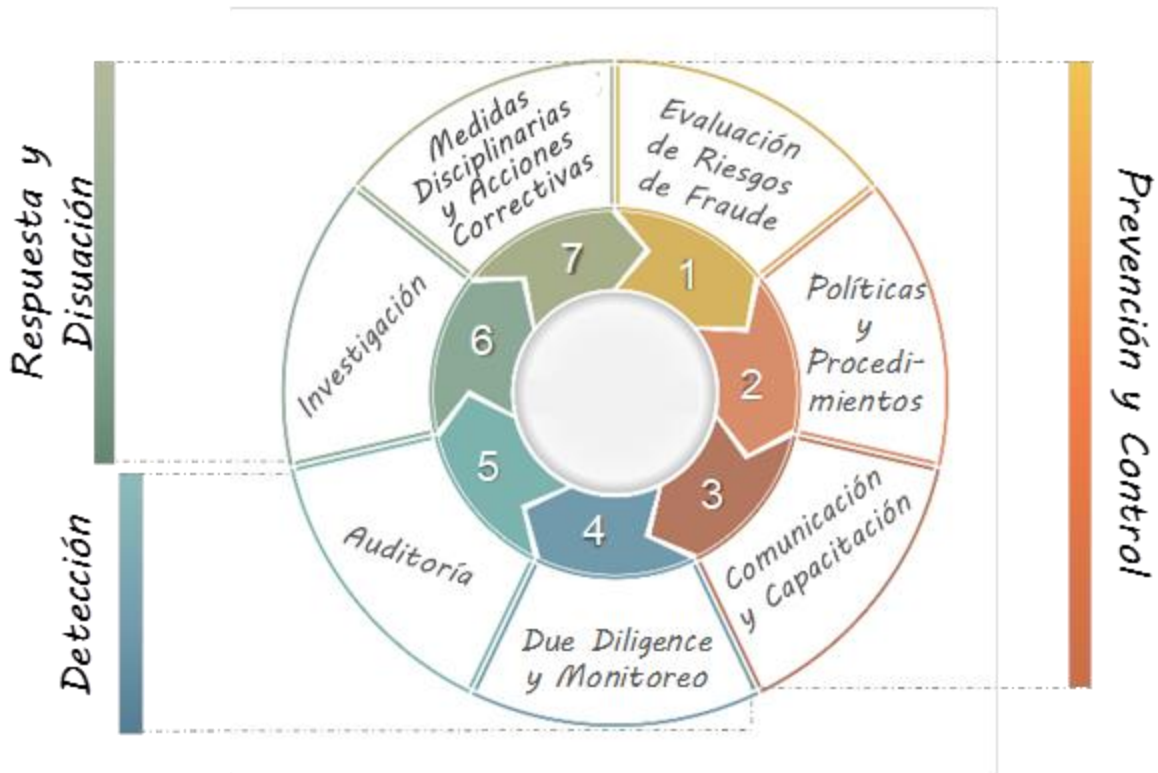
1. Manipulación, falsificación o alteración de registros contables y documentos.
2. Eliminación u omisión de las transacciones en los registros o documentos.
3. Registro de transacciones sin soporte.
4. Aplicación intencionalmente errónea de registros contables, otras regulaciones o políticas.
5. Transacciones falsas o engañosas.
6. Revelación de secretos industriales.
7. Uso indebido de datos o información privilegiada y confidencial.

3) Programa Antifraude

Para cumplir con los objetivos y finalidad de la presente política, se ha diseñado un Programa Antifraude que establece los mecanismos para prevenir y detectar irregularidades, implementar medidas que mitiguen el riesgo, así como para investigar y dar respuesta oportuna a cualquier anomalía o indicio de fraude.

Los elementos del Programa Antifraude se muestran en el siguiente gráfico y se explican a continuación:

PROGRAMA ANTIFRAUDE



A. Identificación: Evaluación de Riesgos de Fraude

Actividades:

1. Identificar riesgos de fraude a través de la cadena de valor.
2. Evaluar la prioridad de los riesgos (probabilidad / impacto).
3. Clasificar los riesgos con los siguientes criterios (conforme al modelo de categorización de riesgos de fraude de ACFE).
 - a. Corrupción
 - b. Apropiación ilegal de los activos
 - c. Fraude en estados financieros

Entregables:

1. Inventario de riesgos de fraude.
2. Mapa de riesgos de fraude (probabilidad / impacto)

B. Prevención y Control

Actividades:

1. Asignar responsables de la administración de cada riesgo.
2. Determinar los riesgos a los cuales nos enfocaremos.
3. Identificar controles antifraude existentes a nivel entidad o proceso sobre los riesgos seleccionados.
4. Determinar la respuesta al riesgo de acuerdo con lo siguiente:
 - a. Eliminar
 - b. Tolerar
 - c. Mitigar
 - d. Tercerizar
5. Establecer controles efectivos y viables para cada riesgo identificado.
6. Definir indicadores para monitoreo.

Entregables:

1. Inventario de riesgos seleccionados y sus controles antifraude.
2. Inventario de indicadores
3. Plan de acción con responsables y fechas para implementar los controles

Los mecanismos de prevención adoptados por las Empresas están enfocados a reducir la probabilidad de ocurrencia de irregularidades o fraudes mitigando la exposición a los mismos. Para ello es importante asegurar la aplicación efectiva del Programa y el marco normativo de integridad de las Empresas que incluye políticas y procedimientos. Los mecanismos de prevención, entre otros, son los siguientes:

- **Tone at the Top.** El equipo de Dirección debe guiar con el ejemplo al cumplir en todo momento con las leyes, regulaciones y normativa interna además de ser un promotor activo de su cumplimiento.
- **Evaluación de los riesgos operativos de manera periódica.** Entender los procesos de las diferentes áreas de las Empresas identificando y evaluando los riesgos inherentes y la eficiencia de los controles existentes a fin de mitigar dichos riesgos.
- **Evaluación de los riesgos de fraude de manera periódica.** Entender los procesos de las diferentes áreas de las Empresas identificando y evaluando los riesgos de fraude a partir de la evaluación de riesgos operativos.
- **Establecimiento de controles que reduzcan la ocurrencia potencial de los riesgos de fraude.** Implementar, mantener y mejorar los mecanismos para reducir la posibilidad de materialización de riesgos de fraude, como la autorización, segregación de funciones, entre otros; además de la documentación de riesgos, controles y monitoreo en una matriz que permita su adecuada gestión.
- **Actualización y análisis de bitácoras de incidencias e históricos de fraude.** Con base en los históricos e incidencias que resultan de los mecanismos de denuncia, de las auditorías y bitácoras de incidencias, entender los riesgos y operaciones vulnerables a la exposición de fraude a fin de identificar los controles que no fueron efectivos o la necesidad de nuevos controles

relacionados con los riesgos que se materializaron. Con ello, complementar la matriz de riesgos de fraude y determinar las mejoras necesarias en los controles o la necesidad de nuevos controles por implementar.

- **Políticas de reclutamiento y selección.** Integrar y monitorear los procesos de selección y contratación de personal verificando que incluyan elementos de debida diligencia o revisión de antecedentes de los candidatos con el fin de evaluar su integridad.
- **Políticas de revisión de Terceros.** Los procesos de contratación de proveedores de bienes y servicios deben ser claros y objetivos, además establecer procedimientos de debida diligencia para asegurar la experiencia y buena reputación de los socios de negocio. Cada Empresa debe evaluar los mecanismos de selección y contratación de proveedores, distribuidores, agentes y en general de cualquier tercero con el que se tenga una relación de negocios, con la finalidad de mitigar los riesgos de fraude.
- **Pruebas de Control de Cumplimiento.** Realizar revisiones periódicas en las Empresas para identificar de manera preventiva aspectos, operaciones y controles que requieran mejoras en la gestión del riesgo de fraude.
- **Comunicación y capacitación.** Programas de capacitación para concientizar sobre la cultura de cero tolerancia al fraude y comunicar responsabilidades dentro de las Empresas. Implementar campañas de comunicación que permeen dicha cultura en los Colaboradores de las Empresas y Terceros.

C. Detección

Actividades:

1. Revisar la implementación de los controles planteados.
2. Monitorear e informar los resultados de los indicadores.
3. Revisiones específicas.
4. Analizar la efectividad de los controles existentes

Entregables:

1. Inventario de indicadores.
2. Reportes del monitoreo.
3. Informes de resultados de las revisiones específicas realizadas

Procedimiento para la Investigación

Todo acto fraudulento o sospecha de acto fraudulento debe ser denunciado por el personal que lo descubre a través de la Línea Correcta. El comité de ética llevará a cabo una investigación preliminar tendiente a verificar la veracidad de la información recibida. Las conclusiones deberán ser informadas a los funcionarios que se señalan a continuación:

Cuando se estima que el monto involucrado no excede los MXN \$50,000

- Director del área Involucrada
- Director de Control Interno
- Director de Cumplimiento
- Director de Auditoría Interna
- Director Jurídico
- Director de RH

Cuando se estima que el monto involucrado excede lo indicado en el párrafo anterior o, independientemente del valor de la pérdida, el Fraude pueda tener un grave impacto en el prestigio de Palacio de Hierro, o involucre a un funcionario jerárquico, entonces, además de los funcionarios arriba mencionados se deberá informar al:

- Director General
- Director Finanzas y Administración

Dependiendo de la magnitud, la complejidad y el tipo del fraude, las estrategias de investigaciones serán definidas por el área de Cumplimiento.

Adicionalmente, la Compañía podrá usar los servicios de terceros tales como firmas de auditoría externa especializadas en investigaciones contables y acceso a especialistas en legislación penal, o si se considerara necesario, por la policía. La decisión de utilizar servicios de investigación externos será tomada por el Director General con la recomendación del Asesor Jurídico y el Director de Cumplimiento.

Las investigaciones serán llevadas a cabo independientemente de la relación de la persona involucrada con la organización, el puesto o el tiempo de servicio. En todos los casos, el Director de Cumplimiento será informado de todas las acciones realizadas en el curso de la investigación, para asegurar el éxito en cualquier acción penal, civil o disciplinaria futura.

Adicionalmente, en colaboración con el área investigadora el Director de Cumplimiento determinará quién debe abstenerse de participar en la investigación para evitar una situación de conflicto de interés para los miembros del personal y los gerentes con una estrecha relación laboral con la/s persona/s en cuestión.

El Director General velará porque se brinde total acceso al área investigadora y a cualquier entidad externa cuya colaboración se solicite para brindarle asistencia en torno a la búsqueda inmediata de información en el área de trabajo afectada, incluyendo archivos y computadoras. La búsqueda se realizará con las formalidades del caso, para asegurar que, si fuera del caso, la evidencia podría ser admitida en los tribunales de justicia. El Director de Cumplimiento mantendrá registros de cualquier acción o manejo de evidencia.

El área investigadora emitirá un informe con los hallazgos y conclusiones sobre cada investigación concluida, incluyendo recomendaciones para acciones futuras. Los resultados de las investigaciones no serán divulgados o discutidos con otras personas aparte del Director de Cumplimiento, el Director de Auditoría Interna, el Director Jurídico, el Director de Control Interno, el Director del área Involucrada, el Director de Finanzas, el Director

General, así como de los miembros del Comité de Auditoría y del Consejo de administración.

Esto es importante para evitar dañar la reputación de las personas que se sospecha han actuado mal y que luego han sido halladas inocentes, así como para proteger a la Compañía de una posible responsabilidad civil y pérdida de reputación e imagen.

La Empresa ha implementado mecanismos para la detección oportuna de irregularidades o indicios de fraude con el fin de minimizar su impacto. Algunos de los mecanismos involucran los siguientes:

- **Monitoreo permanente.** Comprende las actividades de análisis de información y de datos de manera constante y sistemática, así como el diseño de pruebas analíticas enfocadas en identificar patrones e inconsistencias que confirmen una irregularidad en las operaciones de las Empresas.
- **Procesos de Debida Diligencia.** La detección oportuna de información de nuestros Colaboradores y Terceros que pudiera representar un riesgo para las Empresas, constituye un elemento clave para minimizar posibles impactos económicos y reputacionales para las Empresas. Es por ello que, en la contratación de estos, se realizan procedimientos de monitoreo mediante la debida diligencia (*Due Diligence*).
- **Control Interno.** Desarrolla e implementa los controles de las diferentes áreas de la Empresa con el propósito de lograr su eficacia informando los resultados a los directores, así como proponer en su caso, la mejora o automatización de las actividades de control.
- **Auditoría Interna.** Apoya la prevención y detección de fraudes mediante revisiones periódicas que tienen la finalidad de detectar operaciones o conductas irregulares que constituyan indicios de fraude, así como la evaluación de la efectividad de los controles establecidos También realiza auditorías especiales sobre algún hallazgo previo de auditoría con el objetivo de confirmar o descartar actividades fraudulentas. Además, asiste en la conducción de investigaciones de fraude y su análisis.
- **Mecanismos de Denuncia.** Se ha implementado una Línea de Denuncia a través de la cual los Colaboradores y Terceros pueden denunciar conductas que pudieran constituir una violación al Código de Ética y Conducta, a las normas y políticas de las Empresas, a la presente política y a la legislación. La Línea de Denuncias comprende diferentes canales para presentar una denuncia como lo son: correo electrónico, llamada o en la página de internet los cuales están disponibles para todos los Colaboradores.

D. Respuesta

Actividades:

- 1.- Investigación detallada del evento y emitir sanciones.

Entregables:

1. Informes de las investigaciones realizadas.
2. Reporte de mejoras en los procesos involucrados

Los mecanismos de respuesta incluyen protocolos de actuación para la investigación de posibles actos de fraude establecidos en función del medio por el cual fue detectado el indicio de fraude o posible irregularidad (monitoreo permanente, auditoría interna, Línea de Denuncia). Independientemente del medio de detección, todas las irregularidades o potenciales conductas fraudulentas que sean identificadas deben informarse a través de la Línea de Denuncia.

En la presentación de denuncias, los Colaboradores deberán proporcionar el mayor detalle posible proveyendo de información precisa de los involucrados, narrativa clara de hechos y elementos probatorios (evidencias) en caso de contar con ellos.

Todas las denuncias serán revisadas y de proceder una investigación se asignará un investigador responsable, quien se encargará de dar seguimiento puntual al caso mediante la recopilación de información y evidencia.

Al concluir la investigación, se documentarán los resultados mediante notas, memorándums o reportes de investigación atendiendo al esquema de fraude, involucrados, resultados, impacto y detrimento para la Empresa.

4) Gestión de las Relaciones Externas

En el caso de fraude comprobado, la Compañía tomará medidas inmediatas para mitigar la potencial pérdida de su reputación y credibilidad ante sus clientes y/o socios comerciales.

Cuando una investigación confirma que se cometió un acto fraudulento de magnitud significativa, el Director General, en consulta con el Comité de Auditoría, revelará los detalles del fraude, los activos/recursos afectados, y los esfuerzos que se están realizando para remediar la situación, a cualquier accionista que pudiera tener un interés en el área afectada.

5) Disuasión

Para disuadir el fraude, se tiene establecido lo siguiente:

- **Sanciones legales y administrativas.** De resultar comprobables los actos de fraude por parte de algún Colaborador o un grupo de Colaboradores, el Comité de Ética determinará la sanción aplicable, la cual puede incluir la terminación de

la relación laboral con el Colaborador y las consecuencias legales correspondientes.

- **Procesos disciplinarios.** Tratándose de fallas o errores administrativos no graves los Colaboradores se harán acreedores a las sanciones establecidas en la matriz de sanciones respectiva.
- **Planes de remediación.** Como resultado de la comprobación de un fraude, de la identificación de un riesgo material o la detección de una posible vulneración, se deberá elaborar un plan de remediación que garantice el fortalecimiento de los controles vulnerados.

Si derivado de una investigación se comprueba la participación de un Colaborador o un grupo de Colaboradores de las Empresas o de un Tercero en alguno de los supuestos de conductas inaceptables que constituyen fraude, la Empresa se reserva el derecho a imponer las sanciones conforme a la matriz respectiva, al Código de Ética y Conducta, las políticas corporativas y la legislación aplicable.

El empleado que sea separado de la Empresa a consecuencia de un acto de fraude quedará permanentemente vetado como Colaborador o proveedor en todas las Empresa del Grupo.

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

Colaboradores: Toda persona que tiene una relación laboral bajo un contrato escrito individual o colectivo de trabajo con las Empresas. El término incluye a los directores, subdirectores, gerentes, analistas, personal temporal, bajo esquema de honorarios, becarios y todos los demás empleados.

Conflicto de Interés: Existe cuando directa o indirectamente los intereses personales de los Colaboradores o de sus Familiares influyen de forma real, potencial o aparente en la toma de decisiones de operaciones o negociaciones, contraponiéndose a los intereses de las Empresas y la responsabilidad que tienen de actuar en beneficio de las Empresas. Los conflictos de interés pueden darse en todos los niveles organizacionales y pueden ser de índole económica o no económica.

Director: El Colaborador con nivel de Dirección de Área, Dirección de Procesos y Dirección General.

Due Diligence: Investigación reputacional y de antecedentes de actos y litigios de una empresa o persona previa a la contratación y/o firma de un contrato o acuerdo con un Tercero para identificar potenciales riesgos de Corrupción.

Pruebas de Control de Cumplimiento: Se refiere a la función que hará cumplimiento para revisar que se cumplan las políticas internas y regulación externa, también es conocido como Compliance Testing.

Proceso de Promoción: Procedimientos del área de Recursos Humanos que contempla beneficios para los Colaboradores ya sea mediante el ascenso o incremento de beneficios y/o compensaciones.

Tercero(s): Son todos los consultores, representantes, distribuidores, agentes, concesionarios, asesores generales, revendedores, subcontratistas, franquiciatarios, contadores, abogados, representantes de ventas, agentes aduanales, intermediarios similares o cualquier proveedor de servicios con quien las Empresas podrían tener relación. De igual forma, este concepto incluye a todos los Socios Comerciales y Asociaciones con los que las Empresas hacen negocios, así como cualquier persona que tenga interacción con entidades u oficiales de gobierno y cuyas actividades sean realizadas en nombre de la Empresa a la que representen.