

Política de solución de posibles Conflictos de Interés

1.1 Aspectos Generales

En términos del marco normativo aplicable y en particular en relación con el artículo 39, fracción VIII de la Ley, se pretende establecer las políticas de solución de posibles conflictos de interés en la ejecución de las actividades realizadas por la Sociedad con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica, en términos de la Ley, las Disposiciones y la Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (la "Circular 12/2018").

La Sociedad, consciente de la importancia que tiene el contar con lineamientos claros en torno a situaciones que pudieran conllevar un Conflicto de Interés (según dicho término se define más adelante) en la realización de sus operaciones, y en estricto apego a la regulación aplicable para su correcto funcionamiento y organización, ha creado e implementado la presente política considerando posibles situaciones que pudieran generar Conflictos de Interés y estableciendo la mejor forma de eliminarlos o mitigarlos en la medida de lo posible. Asimismo, contar con canales abiertos para la comunicación de un posible Conflicto de Interés resulta de vital importancia para la efectiva ejecución y desarrollo de las operaciones que lleva a cabo la Sociedad.

En este sentido, lo que se busca con la presente política es establecer un marco y parámetros generales sobre los cuales deberán actuar, observar y conducirse los empleados y funcionarios de la Sociedad, incluyendo, sin limitar a las sociedades que integren o lleguen a integrar el grupo empresarial al que pertenezca la Sociedad, todos sus consejeros, directivos, empleados y agentes o personas vinculadas, directa o indirectamente, con estos (en adelante, los "Sujetos Obligados"), a efecto de prevenir, evitar, mitigar y, en su caso, corregir los posibles Conflictos de Interés que pudieran llegar a presentarse en el desarrollo y ejecución de las operaciones de la Sociedad; en cuyo caso, deberán colaborar, dentro de sus esferas, para solucionar aquellos Conflictos de Interés que no puedan ser evitados previamente. Lo anterior con el fin último y fundamental de brindar la máxima protección a los clientes de la Sociedad.

Derivado de lo anterior, la presente política tiene por objeto:

- a) Identificar aquellas circunstancias que, como consecuencia de las operaciones que realiza la Sociedad como institución de fondos de pago electrónico, puedan representar un posible Conflicto de Interés y, por tanto, impliquen un riesgo de menoscabo de los intereses de uno o más Clientes de la Sociedad en términos de la Ley y las Disposiciones;

- b) Adoptar las medidas que permitan, en la mayor medida posible, evitar y mitigar la posible aparición o la aparición real de Conflictos de Interés;
- c) Especificar los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar los Conflictos de Interés que pudieran llegar a presentarse en relación con las operaciones que lleve a cabo la Sociedad;
- d) Establecer los mecanismos y procedimientos que permitan facilitar la debida información a los Clientes y empleados y funcionarios cuando las medidas establecidas para prevenir o gestionar los Conflictos de Interés no sean suficientes para garantizar, con razonable certeza, la prevención de los riesgos perjudiciales de los intereses del Cliente;
- e) Documentar adecuadamente las medidas internas establecidas por esta Sociedad, sus empleados y funcionarios para atender las anteriores finalidades;
- f) La supervisión del flujo de información y el establecimiento de límites por tipo de información y del grado de detalle de la misma;
- g) Evitar que se presenten situaciones en la que se ejerza cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial, privilegiada o relevante por parte del personal de la Sociedad;
- h) Establecer controles que permitan regular el intercambio de información entre Sujetos Obligados, cuando tal intercambio de información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más negocios de la Sociedad;
- i) Establecimiento de obligaciones y responsabilidades de los Sujetos Obligados relacionadas con la solución de Conflictos de Interés que pudieran presentarse;
- j) Asegurar que las operaciones de la Sociedad no se aparten de manera significativa de las condiciones prevalecientes en el mercado para el tipo de operaciones que realiza la Sociedad; y
- k) En su caso, en el momento en que ocurra algún incumplimiento a lo dispuesto en la presente política, considerar si será necesario o no, aplicar penalizaciones atribuidas al incumplimiento en cuestión, penalizaciones a ser establecidas por el Consejo de Administración de conformidad con lo expresamente previsto en la presente política.

La presente política establece, por tanto, los principios generales de actuación que deberán seguirse en relación con los Conflictos de Interés que puedan surgir en la prestación de servicios por parte de la Sociedad.

La presente política es obligatoria para todos los Sujetos Obligados sin limitaciones ni excepciones, tomando en cuenta que, deberán hacer sus mejores esfuerzos para dar cumplimiento a lo establecido en la presente.

El Oficial de Cumplimiento de la Sociedad será el responsable de la implementación y supervisión de la aplicación de la presente política.

A su vez, con la finalidad de facilitar la identificación de posibles Conflictos de Interés y con la finalidad de transparentar la integración del capital de la Sociedad, la siguiente tabla describe la participación accionaria de cada uno de los accionistas de la Sociedad:

Accionistas	Porcentaje
José Luis Parga Angulo	99.0%
Christian Armando Villarreal Decilos	1.0%
TOTAL	100%

1.2 Definición de Conflictos de Interés.

Para efectos de la presente política, se entenderá por “Conflicto de Interés” aquella situación en la que el juicio de una persona, en lo relacionado a un interés primario para él o ella y la integridad de sus acciones, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, el cual frecuentemente es de carácter económico o personal, mismo que tiene una consecuencia negativa o un perjuicio económico para otra persona; en este caso, un Cliente.

Asimismo, deberá entenderse que existe un Conflicto de Interés cuando en la prestación de servicios por parte de la Sociedad, se produce una contraposición entre los intereses de ésta, incluidos sus consejeros, directivos, empleados y agentes vinculados o cualquier persona vinculada directa o indirectamente a ésta por control, y los de sus Clientes, o entre los de varios Clientes entre sí, que puede conducir al menoscabo de los intereses de estos últimos o de alguno de ellos.

Para considerar la existencia de un Conflicto de Interés, no es necesario que se llegue a producir tal menoscabo, sino que será suficiente con que exista razonablemente la posibilidad de que se produzca el mismo en un futuro. No es suficiente para considerar la existencia de un Conflicto de Interés, el hecho que la Sociedad pueda obtener un beneficio, resultando indispensable el que exista un posible perjuicio para un Cliente. Tampoco puede considerarse la existencia de un Conflicto de Interés el hecho de que un Cliente relacionado con la Sociedad pueda obtener una ganancia o evitar una pérdida, resultando necesaria la existencia simultánea de una pérdida concomitante para otro Cliente.

Se deberá entender que existe un Conflicto de Interés entre: (a) la Sociedad y sus Clientes, (b) la Sociedad y los Sujetos Obligados; (c) los propios Clientes; o (d) las sociedades que integren o lleguen a integrar el grupo empresarial al que pertenezca, cuando, entre otros, ocurra alguno de los eventos o situaciones que, de manera enunciativa más no limitativa, se enuncian a continuación:

- a) Los Sujetos Obligados, al dejar de cumplir con sus obligaciones con la Sociedad, podrían obtener un beneficio o evitar o no una pérdida, a expensas de un Cliente o de la Sociedad;
- b) Los Sujetos Obligados en vez de cumplir con sus obligaciones con la Sociedad, podrían guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero;
- c) Cualquier Sujeto Obligado tenga un interés en el resultado de un servicio prestado a un Cliente, y que dicho interés sea contrario al interés de dicho Cliente;
- d) Concurran en un mismo Sujeto Obligado o en su ámbito de decisión, dos intereses contrapuestos que puedan comprometer la prestación imparcial y objetiva de un servicio, respecto de la operación de la Sociedad;
- e) Cualquier Sujeto Obligado reciba de un tercero o de un Cliente un incentivo en numerario o de cualquier otra naturaleza en relación con un servicio a prestar a otro Cliente;
- f) En la realización de una operación, derivado de la anteposición de intereses propios de un Sujeto Obligado, se pudiera causar un riesgo en perjuicio en los intereses de un Cliente;
- g) El Sujeto Obligado pueda obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas o en detrimento de un Cliente;
- h) Un Sujeto Obligado tenga un interés no coincidente con el del Cliente en el resultado del servicio prestado a este último;
- i) Un Sujeto Obligado pueda tener incentivos financieros o de cualquier otro tipo para favorecer los intereses de un tercero o sus propios intereses en detrimento o frente a los intereses del Cliente;
- j) Evitar que la Sociedad obtenga un perjuicio financiero a expensas de otra entidad financiera o sociedad integrante del mismo grupo financiero o grupo empresarial;
- k) Evitar que la Sociedad reciba o pretenda recibir de un tercero un incentivo o contraprestación adicional y diverso de la comisión o retribución habitual por ese servicio para desarrollar ese negocio en perjuicio de algunos de sus Clientes o en favor de otra entidad financiera o grupo empresarial;
- l) Evitar cualquier acción u omisión que privilegie los intereses de cualquiera de los integrantes del grupo financiero o grupo empresarial a costa de los intereses de los Clientes de la Sociedad;

- m) Situaciones en las que cualquier Sujeto Obligado pueda efectuar la misma actividad que el Cliente y que pueda entrar en colisión con él;
- n) La recepción o pago de honorarios, comisiones, retribuciones o beneficios no monetarios recibidos por parte de terceros en beneficio de cualquier Sujeto Obligado en relación con la operación de la Sociedad;
- o) Ninguna Persona Obligada podrá ejercer cualquier tipo de persuasión o transmisión de información confidencial, privilegiada o relevante;
- p) Ninguna Persona Obligada podrá intercambiar información entre los mismos o con sociedades integrantes del consorcio o grupo empresarial del que la Sociedad forma o llegue a formar parte, cuando tal intercambio de información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más negocios de la Sociedad y/o de los Clientes;
- q) En caso de que exista una relación de parentesco entre alguna de los Sujetos Obligados y algún Cliente; y
- r) Cualquier otra circunstancia que pueda surgir en el momento de la prestación de un servicio, en virtud de los intereses de los Sujetos Obligados, que implique o pueda llegar a implicar una pérdida o perjuicio económico o un riesgo de pérdida o perjuicio de un Cliente.

1.3 Flujo de Información

Supervisión del flujo de información entre las diversas áreas y entre los directivos y empleados

El Oficial de Cumplimiento será el encargado de supervisar el flujo de información entre las distintas áreas de la Sociedad.

Con el objetivo de supervisar el flujo de información entre el personal de las distintas áreas, se implementarán mecanismos de clasificación de información que agruparán dicha información según las funciones de las áreas mencionadas anterior y adicionalmente, atendiendo al nivel de detalle de la misma, se distinguirán tres niveles de información: (i) información confidencial; (ii) información restringida e (iii) información altamente restringida.

La información confidencial está disponible para todos los empleados de la Sociedad. Asimismo, la información restringida y la información altamente restringida únicamente estará disponible para los empleados de la Sociedad que puedan demostrar un objeto del negocio.

Para lograr mecanismos que aseguren el correcto intercambio de información entre el personal de las áreas y entre directivos y empleados de la Sociedad se podrán implementar diversas medidas, controles y salvaguardas, tal como controles de acceso de información en los cuales cada área contará con distintas claves para acceder a su respectiva información y sólo podrá acceder a ella mediante su equipo de cómputo.

Además, se establecerán mecanismos para revisar periódicamente (trimestralmente) que los permisos que se concedieron a cada área y personal en ella son los adecuados. Finalmente, se establecerán controles de acceso a la información a través de carpetas seguras y documentos compartidos a través de permisos configurables completamente que garanticen el acceso a la información únicamente a aquellos colaboradores que tengan derecho a ello.

Supervisión del flujo de recursos, bienes o activos de los Clientes de la Sociedad reciba o administre

Las Sujetos Obligados que por sus funciones tengan la facultad de autorizar transacciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios, salvo que sea en términos iguales a aquellos ofrecidos a cualquier Cliente de la Sociedad. Asimismo, los Sujetos Obligados se deberán abstener de participar en las operaciones de Clientes con los cuales tengan una relación familiar o compartan intereses económicos, así como de personas jurídicas con las que mantuvieren alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.

Además, la Sociedad cuenta con controles internos que evitan conflictos de interés en relación con el manejo de las cuentas de los Clientes. Aquellas cuentas donde se administren los recursos de Clientes que respalden los fondos de pago electrónico registrados en las cuentas, tienen controles específicos de acceso, así como un retraso en la ejecución de operaciones al interior de la Sociedad.

Asimismo, para la correcta supervisión del flujo de recursos, bienes o activos de los Clientes, en seguimiento a lo establecido en el Manual de Cumplimiento, la Sociedad, integrará y conservará un expediente de identificación de cada uno de sus Clientes, previamente a que celebren un contrato para realizar cualquier tipo de operaciones.

El encargado de girar las instrucciones relacionadas será el Responsable de Administración y Finanzas.

1.4 Actuación para Evitar y Gestionar los Conflictos de Interés

Obligaciones y Restricciones

Ninguno de los Sujetos Obligados debe comprometer la integridad de sus acciones para obtener beneficios propios o en favor de la Sociedad, afectando de forma indebida los intereses de los Clientes; por lo que se debe evitar en todo momento cualquier situación que represente un Conflicto de Interés.

Consecuentemente, los Sujetos Obligados estarán sujetos a lo siguiente:

- a) Los Sujetos Obligados deberán, en todo momento, actuar privilegiando los intereses de los Clientes sobre los intereses personales y los intereses de la Sociedad;

- b) En los supuestos en los que se presente una situación en la cual los intereses de los Clientes puedan ser contrarios a los intereses de la Sociedad o a los intereses de los Sujetos Obligados, se deberá privilegiar el interés del Cliente;
- c) En los supuestos en que se presente una situación en la cual los intereses de alguna sociedad integrante del mismo grupo empresarial que la Sociedad puedan ser contrarios a los intereses de la Sociedad se deberá privilegiar el interés de la Sociedad;
- d) Ni los puestos de trabajo ni los contratos podrán ser ofrecidos a funcionarios públicos o autoridades que estén, o hayan estado recientemente, involucradas en asuntos que afecten directamente los intereses de la Sociedad. Asimismo, en ninguna circunstancia podrán ser designados para ocupar puestos que reporten jerárquica o funcionalmente a familiares inmediatos de aquellos a quienes les vayan a reportar;
- e) Los Sujetos Obligados se abstendrán de participar (en la toma de decisiones o en funciones de representación) en actividades de cualquier tipo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada al Sujeto Obligado de que se trate. En consecuencia, (i) no participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que tengan algún vínculo económico, de afinidad o familiar; y (ii) no darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares;
- f) Los Sujetos Obligados que por sus funciones tengan la facultad de autorizar transacciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios, salvo que sea en términos iguales a aquellos ofrecidos a cualquier Cliente de la Sociedad. Asimismo, los Sujetos Obligados se deberán abstener de participar en las operaciones de Clientes con los cuales tengan una relación familiar o con los cuales comparten intereses económicos, así como con personas morales con las que mantuvieran alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado;
- g) Si un Sujeto Obligado quisiera participar en negocios en los que la Sociedad tenga interés, o participe directamente, o incluso en aquéllos a los que la Sociedad hubiera renunciado a participar, deberá obtener previamente la autorización de la Sociedad, una vez que se hubiere comprobado que no existe ningún posible perjuicio para los intereses de la Sociedad, y que no se produce, ni es previsible en el futuro, ningún Conflicto de Interés en cualquier sentido;
- h) Los Sujetos Obligados que en el desempeño de sus funciones tengan intervención en decisiones sobre la adjudicación, contratación de suministros o servicios, o la fijación de sus condiciones económicas, deberán evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad u objetividad al respecto;

- i) Los Sujetos Obligados deberán revelar, en los servicios que presten a Clientes, los Conflictos de Interés que tengan respecto de la Sociedad. Para tales efectos, deberán especificar los detalles del Conflicto de Interés, a menos que se encuentren obligados legal o contractualmente a guardar secreto o confidencialidad al respecto;
- j) Ningún Sujeto Obligado podrá hacer uso indebido de información relevante que no sea del conocimiento público relativa a la Sociedad o a Clientes;
- k) Ningún Sujeto Obligado podrá aprovechar, en beneficio propio o en favor de terceros, sin la dispensa del Consejo de Administración, oportunidades de negocio que correspondan a la Sociedad en el desarrollo de la operación;
- l) Ningún Sujeto Obligado podrá aceptar personalmente, salvo autorización previa y por escrito de un apoderado de la Sociedad, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de Clientes para la realización de las operaciones de los mismos de forma unilateral. Asimismo, estos deberán procurar evitar relaciones de exclusividad con un Cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales de la Sociedad;
- m) En ningún caso podrán destruir u ordenar destruir, total o parcialmente, información, documentos o archivos, incluso electrónicos (con el propósito de manipular u ocultar datos o información relevante de los Clientes), cuando esta cuestión tenga un beneficio para la Sociedad o un detrimento para el Cliente;
- n) En ningún caso podrán destruir u ordenar destruir, modificar u ordenar que los sistemas o registros contables o la documentación que dé origen a los asientos contables de un Cliente (con el propósito de ocultar su registro o evidencia), cuando esta cuestión tenga un beneficio para la Sociedad o un detrimento para el Cliente;
- o) En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un Cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación;
- p) Los Sujetos Obligados no están autorizados para modificar datos aportados por Clientes de modo unilateral, siendo los propios Clientes los que deberán dar instrucciones para su modificación, siguiendo el procedimiento establecido (salvo en caso de error manifiesto);
- q) Ningún Sujeto Obligado podrá solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por la Sociedad, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio, de parte de Clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero;
- r) Ningún Sujeto Obligado deberá participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de la Sociedad;
- s) Los Sujetos Obligados no deberán participar en, ser empleados de o prestar servicios a personas morales, empresas o negocios que compitan con la Sociedad;

- t) Ningún Sujeto Obligado deberá realizar negocios de interés personal o familiar dentro de la Sociedad o participar en empresas que tengan o busquen establecer negocios con la Sociedad, sin previamente obtener la dispensa del Oficial de Cumplimiento. Dichos negocios deberán realizarse en términos de mercado y en condiciones favorables para la Sociedad, sujeto a cualesquier disposiciones aplicables en materia de precios de transferencia;
- u) Los Sujetos Obligados no deberán autorizar o negar algún negocio con base en sentimientos de amistad, afinidad o enemistad;
- v) En ningún caso, se podrá celebrar, ofrecer, exhortar o incentivar al Cliente a realizar transacciones que atenten en contra de sus propios intereses;
- w) En caso de ser necesario, la Sociedad podrá rescindir el contrato de uno o más Sujetos Obligados, en caso de que existan motivos razonables para demostrar que existe un conflicto de interés y que no existe una posición alternativa disponible;
- x) Los Sujetos Obligados no podrán participar en actividades externas que interfieran con horarios de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores y responsabilidades; y
- y) Los Sujetos Obligados no darán, en ninguna circunstancia, trato o condiciones especiales a Clientes, ni influirá para que otros lo hagan con base en relaciones personales, familiares o de otro tipo.

1.5 Operaciones Vinculadas

Con el fin de establecer y regular el procedimiento aplicable respecto de aquellas operaciones que la Sociedad, o del grupo empresarial del cual llegue a formar parte, realice con los Sujetos Obligados y entre éstas, requerirá, en todo caso, la autorización previa del Consejo de Administración, previo informe favorable del Oficial de Cumplimiento.

El Consejo de Administración velará, a través del Oficial de Cumplimiento, para que las referidas transacciones se realicen en condiciones de mercado y de conformidad con la legislación vigente.

Los Sujetos Obligados deberán informar por escrito al Oficial de Cumplimiento sobre cualquier operación que ellos o cualquiera de las sociedades integrantes del grupo empresarial del que la Sociedad forma parte o del cual llegue a formar parte, tengan intención de realizar con la Sociedad o con otra sociedad integrante de dicho grupo empresarial y que constituya una operación vinculada en términos de lo antes referido

La autorización del Consejo de Administración no será necesaria respecto de aquellas transacciones que cumplan simultáneamente con las tres condiciones siguientes:

- a) Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a otros Clientes o, en su caso, proveedores;

- b) Que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicios del que se trate; y
- c) Que su cuantía no supere 20% de los ingresos anuales de la Sociedad, con arreglo a las últimas cuentas anuales individuales auditadas del último ejercicio cerrado a la fecha de la operación de que se trate.

1.6 Medidas Preventivas

- **Sanciones**

De conformidad a las mejores prácticas de trabajo, las violaciones a leyes, regulaciones y políticas internas por parte de los empleados de LA SOCIEDAD, estarán sujetas a sanciones, incluida la terminación de la relación laboral.

En caso de que así se determine LA SOCIEDAD podrá aplicar las siguientes sanciones:

Conducta o Hecho	Contramedita	Reincidencia
No informar que se tienen intereses personales, profesionales y/o económicos (p. e. inversiones) con algún cliente o proveedor.	Acta Administrativa	Recisión del contrato de trabajo
No informar acerca de relaciones familiares dentro de LA SOCIEDAD.	Acta Administrativa	Recisión del contrato de trabajo
Obtener ventajas o remuneraciones de terceros.	Recisión del contrato de trabajo	Denuncia penal
Hacer uso de la información confidencial de la empresa, con fines privados.	Recisión del contrato de trabajo	Denuncia penal

- **Supervisión de Pertenencia Cruzada**

Los controles para el manejo y gestión de la pertenencia cruzada a consejos y los intereses en negocios externos de las personas sujetas a la política se listan a continuación:

- A. Se realizará una revisión cruzada entre las personas sujetas a la política, contra su participación en consejos de administración, gestión, tesorería en empresas que tengan relaciones comerciales de LA SOCIEDAD.
- B. Se recopilarán declaratorias de participación firmada por las personas sujetas a la misma donde declaren si tienen participación de cualquier tipo en alguna empresa

o socio comercial que preste servicios o tenga relación comercial con LA SOCIEDAD, se tomarán de base las del consejo de administración ya generadas para la solicitud de la licencia de operación de LA SOCIEDAD con la CNBV.

- C. Se tendrán sesiones de revisión con base a los cruces de esta información de los puntos A y B con los cuales el área de Cumplimiento Normativo establecerá se existen acciones a tomar.

- **Supervisión de Flujos de Información**

La información, independientemente de su nivel de clasificación, debe ser difundida únicamente a las personas que tengan la necesidad legítima de conocerla.

Para el control del flujo de información se establece que el área de Cumplimiento Normativo será la encargada de realizar la vigilancia del acceso a cualquier tipo de información mediante lo siguiente:

- A. Uso de herramienta de Prevención de Pérdida de Datos (DLP por sus siglas en inglés) por definir, la cual llevará el control de acceso a toda la documentación considerada bajo supervisión, una vez que se tenga la autorización para operar por parte de la autoridad.
- B. Revisión de acceso a la documentación almacenada en el repositorio interno de documentación mediante el reporte de auditoría correspondiente de la herramienta de Prevención de Pérdida de Datos.
- C. Realización de revisiones mensuales de acceso y actividad en la herramienta de Prevención de Pérdida de Datos.
- D. Revisión de cruce trimestral de roles y responsabilidades contra los accesos a la información con base en el reporte manejado por parte de la herramienta de Prevención de Pérdida de datos.

La información cual se encuentra clasificada en la sección siguiente de clasificación.

Todos los integrantes de la organización deberán firmar el reconocimiento de estos controles de clasificación. La cual será también promulgada a través de programas internos por parte del área de Cumplimiento Normativo.

Clasificación: CONFIDENCIAL		
Medios de Difusión	Política	Restricciones
General	Permitido con Restricciones	Solo personal con necesidad de conocer la información y previamente autorizado por el dueño de la información y de la Dirección General.

Verbal	Permitido con Restricciones	Únicamente en presencia del dueño de la información. Únicamente en locaciones PRIVADAS dentro de las instalaciones de LA SOCIEDAD definidas o autorizadas por el dueño de la información Previo a su difusión deberá informarse a los presentes el nivel de confidencialidad de la información a ser representada Nunca vía telefónica a menos de contar con un medio seguro (cifrado) y con personas autorizadas y únicamente si es indispensable usar este medio.
Medios Electrónicos	Permitido con Restricciones	Sólo a destinos Internos Sólo a dispositivos dentro del control de los dueños Usar únicamente medios seguros como VPN Se podrá utilizar la herramienta de gestión de documentos de la compañía siempre que la información se encuentre cifrada.
Correo electrónico	Permitido con Restricciones	Solo a direcciones del dominio la Sociedadapp.com.mx y a personas con necesidad de conocer El corre debe siempre estar cifrado Deseable firma digital Leyenda de clasificación en SUJETO de correo.
Mensajería instantánea	Prohibida	
Fax	Permitido con Restricciones	Previa Autenticidad de destino En FAX de uso exclusivo del dueño o bajo su custodia Leyenda de clasificación en todas las hojas

		Debe extraerse toda la información parcial o total retenida por las máquinas de FAX.
Impresión fotocopia	Permitido con Restricciones	Numero de página y total de hojas impresas en todo el documento Leyenda de clasificación en todas las hojas El usuario de la información deberá estar siempre presente durante la impresión o fotocopia. Prohibida su impresión y fotocopia fuera de las instalaciones de LA SOCIEDAD. Debe de extraerse toda información parcial o total retenida por las máquinas de impresión y fotocopia Toda copia debe llevar un sello de agua prohibiendo su reproducción no autorizada.
Mensajería Interna	Permitido con Restricciones	Envoltura simple no etiquetado con leyenda de clasificación y con dirección o departamento destino en envoltura.
Mensajería Externa	Permitido con Restricciones	Envoltura doble con sellos inviolables Envoltura interna etiquetada en ambos lados con leyenda de clasificación subrayada y acuse de recibo a firmar por destinatario y devuelto a origen. Dirección destino y de retorno envoltura e interna.

Clasificación: RESTRINGIDA		
Medios de Difusión	Política	Restricciones
General	Permitido con Restricciones	Solo a personal con necesidad de conocer la información y

		previamente autorizado por el dueño de la información.
Verbal	Permitido con Restricciones	Únicamente en locaciones privadas dentro de las instalaciones de LA SOCIEDAD definidas o autorizadas por el dueño de la información Previo a su difusión deberá informarse a los presentes el nivel de confidencialidad de la información a ser representada.
Medios Electrónicos	Permitido con Restricciones	Sólo a destinos Internos Solo a dispositivos de personal con necesidad de conocer la información Usar medios de almacenamiento masivos removibles como última alternativa Utilizar la herramienta de gestión de documentos de la compañía con acceso limitado sólo para personal autorizado por el dueño de la información Leyenda de clasificación en todas las hojas del documento electrónico.
Correo electrónico	Permitido con restricciones	Solo a direcciones del dominio la Sociedad.com.mx Leyenda de clasificación en SUJETO de correo.
Mensajería instantánea	PROHIBIDA	
Fax	Permitido con Restricciones	Previa Autenticidad de destino Leyenda de clasificación en todas las hojas Debe extraerse toda la información parcial o total retenida por las máquinas de FAX.
Impresión fotocopia	Permitido con Restricciones	Numero de página y total de hojas impresas en todo el documento Leyenda de clasificación en todas las hojas.

		<p>El usuario de la información deberá estar siempre presente durante la impresión o fotocopia</p> <p>Prohibido su impresión y fotocopia fuera de las instalaciones de LA SOCIEDAD</p> <p>Debe de extraerse toda información parcial o total retenida por las máquinas de impresión y fotocopia.</p>
Mensajería Interna	Permitido con Restricciones	Envoltura simple no etiquetado con leyenda de clasificación y con dirección o departamento destino en envoltura.
Mensajería Externa	Permitido con Restricciones	<p>Envoltura doble con sellos inviolables</p> <p>Envoltura interna etiquetada en ambos lados con leyenda de clasificación subrayada y acuse de recibo a firmar por destinatario y devuelto a origen.</p> <p>Dirección destino y de retorno envoltura e interna.</p>

Clasificación: DE USO INTERNO		
Medios de Difusión	Política	Restricciones
General	Permitido con Restricciones	<p>Autorización del dueño</p> <p>Difusión dentro de las instalaciones de LA SOCIEDAD únicamente.</p> <p>Solo entre usuarios con privilegios y necesidad de conocer.</p>
Verbal	Permitido con Restricciones	<p>Únicamente con personal interno de la compañía</p> <p>Únicamente en instalaciones de la compañía o lugares privados.</p>

Fax	Permitido con Restricciones	Sólo a destinos internos con fines laborales y a personal con necesidad de conocerla Leyenda de clasificación en todas las hojas Debe extraerse toda la información parcial o total retenida por las máquinas de FAX.
Impresión fotocopia	Permitido con Restricciones	Numero de página y total de hojas impresas en todo el documento Leyenda de clasificación en todas las hojas El usuario de la información deberá estar siempre presente durante la impresión o fotocopia Prohibido su impresión y fotocopia fuera de las instalaciones de LA SOCIEDAD Debe de extraerse toda información parcial o total retenida por las máquinas de impresión y fotocopia.

Clasificación: NO CLASIFICADA O DE USO PÚBLICO		
Medios de Difusión	Política	Restricciones
General	Permitido con Restricciones	El dueño de la información definirá las restricciones aplicables para su difusión.

▪ **Registro e Incumplimiento**

En los casos de incumplimiento a lo presentado en esta política (previo acuerdo con el área de Auditoría) de manera total o parcial, deberá ser informado mediante comunicación directa quien ejerza las funciones de vigilancia con copia al Director General, por los medios que el área de Auditoría así determine.

Será el Director General en conjunto con el área de Auditoría los encargados de determinar las sanciones correspondientes con base al grado de incumplimiento, compromiso legal y afectaciones de las acciones derivadas, por no acatar lo presentado en esta política.

El responsable del área de Auditoría se encargará de documentar y presentar los casos de conflicto de interés, los cuales deberán ser debidamente conformados en cumplimiento con lo siguiente:

- Incumplimientos detectados.
- Instancias internas involucradas.
- El tipo y las características de las acciones relacionadas con el incumplimiento.
- El impacto derivado de dicho incumplimiento.
- Las medidas que se adoptarán para mitigar los posibles riesgos derivados del incumplimiento.
- Las sanciones impuestas.
- Estrategia y medidas que se implementará con el fin de prevenir que incumplimientos similares al detectado se vuelvan a presentar.

LA SOCIEDAD, con el fin de evitar y gestionar debidamente los Conflictos de Interés, ha establecido las siguientes medidas preventivas:

- a) Información. LA SOCIEDAD implementará procedimientos eficaces para impedir o controlar el intercambio y flujos de información entre los Sujetos Obligados que participen en actividades que representen un riesgo de existencia de Conflictos de Interés, cuando el intercambio de esa información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más Clientes.

Adicionalmente, a fin de valorar la posible existencia de Conflictos de Interés respecto de la Sociedad o los Sujetos Obligados, dichos Sujetos Obligados deberán informar al Oficial de Cumplimiento sobre los siguientes aspectos (desde el momento que tengan conocimiento de ellos):

- i. Intereses económicos del Sujeto Obligado que puedan suponer un Conflicto de Interés con la Sociedad;
- ii. Actividades profesionales por cuenta propia o en entidades ajenas a la Sociedad;
- iii. Relaciones personales o profesionales con los principales socios de negocio, terceros y proveedores de la Sociedad; y
- iv. Cargos públicos, honorarios o de autoridad en la administración pública.

Por otro lado, se han implementado medidas tendientes a restringir el control del intercambio de información entre los Sujetos Obligados, cuando el intercambio de esa información pueda perjudicar los intereses de uno o más clientes. Para ello se aplicarán las medidas siguientes:

- a) Acceso restringido a la información mediante contraseñas personales o firmas electrónicas.
- b) Archivo y custodia de la documentación.

- c) Establecimiento de sanciones para aquellos empleados que den publicidad a la información confidencial o sensible.

Respecto a los apartados a), b) y c), LA SOCIEDAD cuenta con estrictos controles de seguridad de la información.

En complemento de lo anterior, la Sociedad garantiza la supervisión separada y adscripción a distintas áreas o departamentos de las personas competentes cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o en favor de clientes con intereses contrapuestos, o que representen intereses distintos que puedan entrar en conflicto; incluidos los de los Sujetos Obligados.

A ese respecto, y con el fin de garantizar su separación funcional, la Sociedad ha establecido como áreas separadas las siguientes:

- Administración de cuentas de clientes
- Administración de cuentas propias
- *Back Office*
- Atención de clientes

Como controles preventivos se encuentran el monitoreo de la estabilidad de los empleados de LA SOCIEDAD por parte del área de Recursos Humanos, los cuales estarán al pendiente de las siguientes señales preocupantes como iniciadores de un conflicto de interés:

- Vivir más allá de los propios medios
- Negarse a tomar vacaciones
- Dificultades financieras
- Quejas sobre paga inadecuada
- Relación inusualmente cercana con proveedores o clientes
- Problemas relacionados con empleos anteriores
- Control excesivo, falta de voluntad para compartir responsabilidades
- Presión excesiva de la familia o de colegas por ser exitoso
- Divorcio o problemas familiares
- Problemas legales anteriores
- Actitud inescrupulosa
- Quejas sobre falta de autoridad
- Irritabilidad, suspicacia o actitud defensiva
- Presión excesiva de la propia organización
- Problemas de adicción
- Inestabilidad ante circunstancias de la vida

En caso de la detección de cualquier de esos iniciadores el área de Recursos Humanos estará facultada en poder realizar entrevistas con el personal de LA SOCIEDAD para poder prevenir conductas inapropiadas que puedan caer en los supuestos desencadenantes de un conflicto de interés.

Por lo tanto, los empleados de LA SOCIEDAD deberán observar los siguiente al conducirse en sus labores:

- Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o participación, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o participación para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización.
- Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
- Corresponder a la confianza que como tal LA SOCIEDAD les ha conferido; tendrán una vocación de servicio a LA SOCIEDAD, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general.
- Evitar y dar cuenta de los intereses que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable y objetivo de sus facultades y obligaciones, y abstenerse de realizar cualquier trato o promesa privada que comprometa a LA SOCIEDAD de manera directa o indirecta.

La Sociedad, con el fin de evitar y gestionar debidamente los Conflictos de Interés, ha establecido las siguientes medidas preventivas:

- a) Información. Mediante la aplicación de las presentes Políticas, y en particular las medidas preventivas que se señalan más adelante, la Sociedad, entre otros objetivos, buscará impedir o controlar el intercambio y flujos de información entre los Sujetos Obligados que participen en actividades que representen un riesgo de existencia de Conflictos de Interés, cuando el intercambio de esa información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más Clientes.

Adicionalmente, a fin de valorar la posible existencia de Conflictos de Interés respecto de la Sociedad o los Sujetos Obligados, dichos Sujetos Obligados deberán informar al Oficial de Cumplimiento sobre los siguientes aspectos (desde el momento que tengan conocimiento de ellos):

- i. Intereses económicos del Sujeto Obligado que puedan suponer un Conflicto de Interés con la Sociedad;
 - ii. Actividades profesionales por cuenta propia o en entidades ajenas a la Sociedad;
 - iii. Relaciones personales o profesionales con los principales socios de negocio, terceros y proveedores de la Sociedad; y
 - iv. Cargos públicos, honorarios o de autoridad en la administración pública.
- b) Autonomía de decisiones. La Sociedad cuenta y deberá, en todo momento, contar con procedimientos destinados a permitir la adopción de decisiones de forma autónoma

entre los Sujetos Obligados cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o en favor de Clientes con intereses contrapuestos, o que representen de algún modo intereses distintos que puedan entrar en conflicto.

- c) Remuneración. Las políticas y prácticas remunerativas de la Sociedad se han diseñado de modo tal que no generen un Conflicto de Interés. Las citadas políticas y prácticas no incluyen retribuciones que puedan llevar a los Sujetos Obligados a favorecer sus propios intereses o los intereses de la Sociedad en posible detrimento de los intereses de algún cliente, o los intereses de un cliente respecto de otros.

Asimismo, con el fin de evitar que surjan Conflictos de Interés internos, la Sociedad cuenta con medidas para impedir que la remuneración de los Sujetos Obligados que pertenezcan a un determinado departamento pueda estar influenciada por los resultados de otros departamentos que desarrollen actividades distintas.

- d) Análisis. El análisis y, en su caso, identificación y tratamiento de los posibles Conflictos de Interés en la prestación de servicios y en la ejecución de las operaciones que realizará en los siguientes niveles:
 - i. En el procedimiento interno de aprobación de servicios a prestar por la Sociedad, se deberán analizar los posibles Conflictos de Interés que se puedan generar entre la Sociedad y sus Clientes.

En caso que, durante el proceso de aprobación, se concluya que puede existir un potencial Conflicto de Interés, se adoptarán las medidas pertinentes para gestionar adecuadamente el potencial Conflicto de Interés y, si éste llega a aprobarse, se indicarán las medidas adecuadas para minimizar sus efectos. Aunado a lo anterior, se establecerán las advertencias a realizar y las manifestaciones a recabar del Cliente en aquellos casos en que las medidas adoptadas no puedan evitar la existencia de un posible perjuicio a los Clientes.
 - ii. Los Sujetos Obligados, al llevar a cabo operaciones o cualesquier servicios relacionados y/o auxiliares a la misma, deberán analizar al llevar a cabo estas actividades, si existe alguna situación en la que pueda originarse un potencial Conflicto de Interés, y en caso de que así sea, cumplir con las medidas dispuestas en la presente política.
- e) Independencia. Los Sujetos Obligados deben actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a los principios y misión de la Sociedad, sus accionistas y Clientes, e independientemente de sus intereses propios o de los de personas vinculadas a ellos.
- f) Abstención. Los Sujetos Obligados deben abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a personas o entidades con las que exista Conflicto de Interés. Por tanto, se prevendrá y limitará la posibilidad de que cualquier persona ejerza influencia inadecuada sobre la forma en que un Sujeto Obligado lleve a cabo servicios o actividades de inversión o auxiliares.
- g) Políticas de Separación de Cuentas. Adicionalmente, la Sociedad cuenta con controles internos que evitan Conflictos de Interés en relación con el manejo de las cuentas de

los Clientes, así como con relación a aquellas cuentas donde se administren los recursos de Clientes que respaldan los fondos de pago electrónico registrados en las cuentas. Dichos controles podrán ser consultados en la Política de Segregación de Cuentas de la Sociedad.

- h) Límites de Facultades de Sujetos Obligados. En todo caso, deberá evitarse la existencia de Conflictos de Interés en la asignación de las funciones, actividades y responsabilidades de los Sujetos Obligados, evitando su concentración en una misma persona y posibles Conflictos de Interés.

1.7 Medidas Correctivas y Solución de Conflictos de Interés

En relación con lo previsto en la presente política, y para efectos de atender cualquier posible Conflicto de Interés dentro de las funciones y operaciones que lleve a cabo la Sociedad, se llevarán a cabo las acciones que a continuación se señalan en la presente sección.

Asimismo, la Sociedad garantiza que adoptará todas las medidas necesarias y establecerá los procedimientos adecuados para gestionar de manera eficaz los posibles y existentes Conflictos de Interés.

Los Sujetos Obligados deben informar al Oficial de Cumplimiento, sobre los Conflictos de Interés en que se encuentren involucrados en términos de esta política. Para el adecuado tratamiento de los Conflictos de Interés que puedan tener lugar entre la Sociedad (o los Sujetos Obligados) y los Clientes o entre los Clientes entre sí, la Sociedad cuenta con los siguientes procedimientos de actuación específicos:

- a) La resolución de los Conflictos de Interés se debe realizar por el Oficial de Cumplimiento, quien tomará la decisión correspondiente con relación al conflicto planteado. Si el Conflicto de Interés involucra al Oficial de Cumplimiento, éste será dirimido por el Consejo de Administración; y
- b) En todo caso, establecida la existencia de un Conflicto de Interés:
 - i. Se procederá a aplicar medidas para evitarlo o, en su caso, gestionarlo por el funcionario competente siguiendo las pautas establecidas en la presente política;
 - ii. Se harán las adecuadas comunicaciones a los Clientes, siempre que el Conflicto de Interés no pueda ser evitado y gestionado y conlleve un perjuicio o menoscabo de los intereses de un Cliente.

Si el Conflicto de Interés no puede ser evitado y puede tener como consecuencia una afectación para el Cliente de conformidad con lo señalado en la presente política, el Oficial de Cumplimiento deberá informar, en su caso, al Cliente afectado, debiendo proporcionarle información suficiente en relación con dicho Conflicto de Interés.

Lo anterior, en el entendido que, la información a ser proporcionada deberá incluir:

- La descripción específica del Conflicto de Interés en cuestión, la cual deberá contener una explicación de la naturaleza general y origen del mismo, así como los riesgos que se plantean al Cliente.
- Las medidas organizacionales y administrativas que se han llevado a cabo para gestionar y mitigar el respectivo Conflicto de Interés.

La información anterior debe ser proporcionada con suficiente detalle, tomando en cuenta para ello la naturaleza del Cliente; de forma que se asegure que éste puede tomar una decisión con conocimiento de causa sobre la continuidad o no del servicio o de la operación en cuestión.

En caso de que el Cliente desee continuar con la prestación del servicio para que se lleve a cabo la operación, el Oficial de Cumplimiento deberá recabar por escrito su manifestación expresa de que ha sido debidamente informado del Conflicto de Interés o el posible Conflicto de Interés y que él mismo acepta continuar con la prestación del mismo.

Adicionalmente, los Sujetos Obligados serán responsables de comunicar sin demora, al Oficial de Cumplimiento, cualquier situación que con carácter superveniente afecte sus circunstancias personales o profesionales y que pueda suponer la existencia de un Conflicto de Interés o de un eventual conflicto. En tal caso, deberán comunicar al Cliente en cuestión dicha situación, de forma oportuna, y con carácter previo a la prestación del servicio o a la operación.

Por otro lado, se han implementado medidas tendientes a restringir el control del intercambio de información entre los Sujetos Obligados, cuando el intercambio de esa información pueda perjudicar los intereses de uno o más Clientes. Para ello se aplicarán las medidas siguientes:

- a) Acceso restringido a la información mediante contraseñas personales o firmas electrónicas.
- b) Archivo y custodia de la documentación.
- c) Establecimiento de murallas chinas (*chinese walls*), para aquellos supuestos de especial relevancia.
- d) Control de operaciones personales.
- e) Establecimiento de sanciones de índole económica (las cuales oscilarán entre los \$5,000.00 y \$10,000.00 dependiendo de la gravedad de la falta de los empleados, gravedad a ser calificada por el Consejo de Administración de la Sociedad), para aquellos empleados que den publicidad a la información confidencial o sensible; en el entendido, que la sanción descrita en el presente apartado será la única sanción que podrá ser impuesta por la Sociedad en relación con la falta aquí prevista.

Respecto a los apartados a), b) y e), la Sociedad cuenta con estrictos controles de seguridad de la información.

En complemento de lo anterior, la Sociedad garantiza la supervisión separada y adscripción a distintas áreas o departamentos de las personas competentes cuyas

funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o en favor de clientes con intereses contrapuestos, o que representen intereses distintos que puedan entrar en conflicto; incluidos los de los Sujetos Obligados.

A ese respecto, y con el fin de garantizar su separación funcional, la Sociedad ha establecido como áreas separadas las siguientes:

- a) Soporte y Atención al cliente (*Front Office*)
- b) Gerencia de Ingeniería (*Back Office*)
- c) Dirección de Operaciones (Operaciones)
- d) Cumplimiento Normativo
- e) Administración y Finanzas

1.8 Operaciones con Personas Relacionadas

La Sociedad adoptará diversos mecanismos para prevenir y solucionar los conflictos de interés que pudiesen surgir entre la Sociedad y otras sociedades, afiliadas, subsidiarias, controladoras, eventuales posibles entidades integrantes del grupo empresarial del que forma parte o del cual llegue a formar parte, sobre todo, teniendo en cuenta que la Sociedad pudiera: (i) obtener un beneficio financiero o tener una pérdida financiera, a expensas de otra entidad relacionada; (ii) incurrir en un conflicto de interés respecto de los intereses de un tercero y los intereses de eventuales integrantes del grupo empresarial; y (iii) colocarse en una situación de conflicto de interés respecto de la cual se pudieran afectar los intereses de sociedades afiliadas, subsidiarias o controladoras de la Sociedad.

Para efectos de las presentes Políticas de Conflictos de Interés, se entenderán por “personas relacionadas” las siguientes:

- a) Las personas que controlen o tengan influencia significativa en una persona moral que forme parte del grupo empresarial o consorcio al que, en su caso, pertenezca la Sociedad, así como los consejeros o administradores y los directivos relevantes de las integrantes de dicho grupo empresarial o consorcio.
- b) Las personas que tengan poder de mando en una persona moral que forme parte de un grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la Sociedad.
- c) El cónyuge, la concubina o el concubinario y las personas que tengan parentesco por consanguinidad civil hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el tercer grado, con personas físicas que se ubiquen en alguno de los supuestos señalados en los incisos (a) y (b) anteriores, así como los socios y copropietarios de las personas físicas mencionadas en dichos incisos con los que mantengan relaciones de negocios.
- d) Las personas morales que sean parte del grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la Sociedad.

- e) Las personas morales sobre las cuales alguna de las personas a que se refieren los incisos (a) a (c) anteriores, ejerzan el control o influencia significativa.

En este sentido, serán operaciones con personas relacionadas de la Sociedad toda negociación, acto, contrato u operación en que deba intervenir la Sociedad y, además, alguna de las personas relacionadas arriba señaladas.

En la realización de las operaciones con personas relacionada de la Sociedad, todo aquel directivo, empleado, representante o interesado en celebrar operaciones a nombre de la Sociedad deberá observar los siguientes lineamientos:

Se podrán celebrar Operaciones con personas relacionadas cuando éstas tengan por objeto contribuir al interés de la Sociedad, se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación, y cumplan con los requisitos y procedimientos previstos por el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo emitido por el Consejo Coordinador Empresarial.

En dichas operaciones se deberá observar lo siguiente:

- a) Los directores, gerentes, administradores, ejecutivos principales que tengan interés o participen en negociaciones conducentes a la realización de una operación con personas relacionadas de la Sociedad, deberán informar inmediatamente de ello al Consejo de Administración o a quien éste designe.

Quienes incumplan esa obligación serán solidariamente responsables de los perjuicios que la operación ocasionare a la Sociedad y sus dueños, socios o accionistas.

- b) El consentimiento para que la Sociedad realice una operación con alguna persona relacionada, deberá ser aprobado por la mayoría de los miembros del Consejo de Administración, con exclusión de los consejeros involucrados, quienes no obstante deberán hacer público su parecer respecto de la operación si son requeridos por el Consejo de Administración, debiendo dejarse constancia en el acta de su opinión.

Asimismo, deberá dejarse constancia de los fundamentos de la decisión y las razones por las cuales se excluyeron a tales consejeros.

- c) Los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración para aprobar una operación con una persona relacionada serán dados a conocer al Comité de Auditoría, debiendo hacerse mención de los consejeros que la aprobaron.
- d) Ningún director, gerente, administrador, liquidador, controlador, ni sus personas relacionadas, podrá aprovechar para sí las oportunidades comerciales de la Sociedad de que hubiese tenido conocimiento en su calidad de tal. Se entenderá por oportunidad comercial todo plan, proyecto, oportunidad u oferta exclusiva dirigida a la Sociedad, para desarrollar una actividad lucrativa en el ámbito de su giro o uno complementario a él.
- e) En aquellas negociaciones u operaciones que involucren a personas relacionadas de la Sociedad o a partes internas que pudieran causar un conflicto entre éstas, las

mismas deberán de abstenerse de revelar información de cualquier tipo, así como participar activamente en las actividades de la otra persona relacionada.

- f) Adicionalmente, los empleados de la Sociedad, directivos y representantes deberán abstenerse de recibir de un tercero un incentivo o contraprestación adicional para desarrollar un determinado negocio en perjuicio de la Sociedad o cualquier otro posible integrante del grupo empresarial, afiliada o persona relacionada.
- g) En todo momento la Sociedad deberá mantener y aplicar políticas preventivas en su administración y organización con el fin de adoptar todas las medidas razonables destinadas a impedir la generación de conflictos de interés que perjudiquen las facultades de administración, gestión, conducción y ejecución de los negocios de la Sociedad o de cualquier otra persona relacionada.
- h) El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones previstas en las presentes Políticas de Conflictos de Interés podrá derivar en diversas sanciones, mismas que podrán concluir en la destitución de aquellas personas que no observen lo aquí dispuesto.

A efecto de cumplir con el presente Manual, los empleados de las dos jerarquías siguientes al Director General, así como directivos, consejeros y miembros de comités de la Sociedad o cualquier otra persona relacionada deberán presentar, dentro de los [30] días hábiles siguientes a su designación un formato de declaración de intereses que para tal efecto el Oficial de Cumplimiento creará, así como un formato de declaración de patrimonio.

Dichos formatos habrán de ser actualizados al menos una vez cada [dos] años o cuando a juicio de la Persona Obligada exista un cambio trascendental en su patrimonio o en sus intereses declarados.

1.9 Medidas Preventivas y Mitigación de Conflictos de Interés

El análisis y, en su caso, identificación y tratamiento de los posibles Conflictos de Interés en la prestación de servicios y en la ejecución de las operaciones que realizará en los siguientes niveles:

En el procedimiento interno de aprobación de servicios a prestar por la Sociedad, se deberán analizar los posibles Conflictos de Interés que se puedan generar entre la Sociedad y las sociedades integrantes del grupo empresarial del que la Sociedad forma parte y entre los Clientes y las sociedades integrantes del grupo empresarial del que la Sociedad forma parte.

En caso de que, durante el proceso de aprobación, se concluya que puede existir un potencial Conflicto de Interés, se adoptarán las medidas pertinentes para gestionar adecuadamente el potencial Conflicto de Interés. En ningún caso se aprobarán operaciones en las que la Sociedad pueda obtener un perjuicio financiero a expensas de otra sociedad integrante del mismo grupo empresarial y la Sociedad reciba o pretenda recibir de un tercero un incentivo o contraprestación adicional y diverso de la comisión o retribución habitual por ese servicio para desarrollar ese negocio en perjuicio de algunos

de sus Clientes o en favor de otra sociedad integrante del mismo grupo empresarial del que la Sociedad forma parte.

1.10 Penalizaciones aplicables por incumplimiento a las Políticas de Conflictos de Interés

En caso de incumplir con las presentes Políticas de Conflictos de Interés, se determinará la acción a tomar y la gravedad de cada situación; es decir, se clasificarán los incumplimientos en graves y no graves.

Se determinará que un incumplimiento es grave cuando exista negligencia, dolo o mala fe en dicho incumplimiento. En caso de ser una situación no grave, se llevarán a cabo hasta un máximo de [dos] apercibimientos. Al tercer incumplimiento no grave la penalización será la destitución. Por otra parte, en caso de ser un incumplimiento grave se penalizará con la destitución inmediata del sujeto responsable.

1.11 Formación de los Empleados

Los empleados recibirán la formación adecuada, en el momento de su incorporación a la Sociedad, en relación con la gestión y control de los posibles Conflictos de Interés, con base en la presente política.

En el momento de su incorporación a la Sociedad recibirán, a través de su correo electrónico corporativo, una versión resumida de la presente política, la cual recogerá los Conflictos de Interés identificados en relación con el área a la que se incorporan así como las medidas que se adoptan para prevenirlos.

Los documentos de formación se revisarán periódicamente junto con la presente política, a fin de mantenerlos actualizados y permitir un conocimiento adecuado de la situación.

1.12 Registro de Conflictos de Interés

El Oficial de Cumplimiento mantendrá y actualizará regularmente un registro de los servicios, operaciones, servicios auxiliares prestados por la Sociedad, por cualquiera de sus órganos internos o por cuenta de ésta, en los que haya surgido un Conflicto de Interés que haya supuesto un posible riesgo a los intereses de uno o más Clientes, o bien, si se trata de una actividad en curso, que pueda traer aparejada un Conflicto de Interés.

En dicho registro se especificarán los procedimientos y medidas que se hayan adoptado, o se planean adoptar, en relación con los potenciales conflictos de interés.

El Consejo de Administración, recibirá con frecuencia, y al menos anualmente, informes por escrito elaborados por el Oficial de Cumplimiento sobre las situaciones en las que haya surgido un Conflicto de Interés, o bien, si se trata de una actividad en curso que pueda traer aparejada tal conflicto.

El registro de Conflictos de Interés será mantenido durante un periodo mínimo de 5 años, contados a partir del momento en que el Conflicto de Interés o potencial Conflicto de Interés sea identificado, debiendo también guardarse por el mismo periodo de tiempo cualquier cambio realizado en el mismo.

1.13 Disponibilidad de la presente política

Las personas competentes podrán acceder a la versión actualizada de la presente política a través de la página web de la Sociedad.

Los Clientes de la Sociedad a los que se presten servicios recibirán información resumida sobre la presente política, y tendrán a su disposición, previa solicitud, la versión completa. Asimismo, dicha versión completa se encuentra a disposición de los citados clientes en la página web de la Sociedad.

1.14 Difusión de la presente política

La difusión de la presente política es responsabilidad del Oficial del Cumplimiento de la Sociedad. Esta labor incluye la sensibilización ética de los Sujetos Obligados con relación a la importancia de la prevención y detección de fraudes. La presente política asegura que las operaciones llevadas a cabo por la Sociedad no se aparten de manera significativa de las condiciones prevalecientes del mercado.

Con este fin, el Oficial de Cumplimiento llevará a cabo actividades de comunicación que, a su discreción, podrán incluir conferencias, difusión de materiales físicos o digitales, entrevistas individuales, instalación de buzones de denuncias anónimas, así como cualesquier otras que considere necesarias para la implementación y difusión de la presente política.

El Consejo de Administración supervisará los esfuerzos que realice el Oficial de Cumplimiento para la difusión de la presente política y se asegurará de que los Sujetos Obligados tengan acceso a la misma; así como la supervisión del flujo de información y, en su caso, el establecimiento de límites por tipo de información y del grado de detalle de la misma.

Los Clientes de la Sociedad a los que se presten servicios recibirán una información resumida sobre la presente política, y tendrán a su disposición, previa solicitud, la versión completa. Asimismo, dicha versión completa se encuentra a disposición de los citados Clientes en la página web de la Sociedad.

1.15 Elaboración y actualización de la presente política

El Consejo de Administración será el órgano responsable de elaborar y, en su caso, modificar la presente política. Derivado de lo anterior, el Oficial de Cumplimiento está encargado de proponer cualesquier modificaciones que considere necesarias a la presente política.

Con la finalidad de mantener lineamientos y procedimientos efectivos para la solución de Conflictos de Interés, el Oficial de Cumplimiento presentará, de manera anual, al Consejo de Administración un reporte del cumplimiento de la presente política y los procedimientos relacionados con la misma.

El Consejo de Administración supervisará la labor del Oficial de Cumplimiento, de conformidad con la información que reciba del mismo y del personal de la Sociedad.

2 Política de Divulgación de Riesgos y Responsabilidades

2.1 Marco Normativo

A continuación, se presenta el marco normativo aplicable a las instituciones de tecnología financiera en México. Contamos con la autorización del Comité Interinstitucional para organizaros y operar como institución de tecnología financiera, en particular institución de fondos de pago electrónico en los términos que establece la Ley, quedando bajo la inspección y vigilancia de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF), así como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la CNBV) y el Banco de México (Banxico). Nuestras actividades como entidad financiera se encuentran principalmente reguladas por la Ley, las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley, la Ley General de Sociedades Mercantiles, las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, así como las disposiciones de carácter general emitidas por Banxico (las Disposiciones), , la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley de Protección y Defensa al Cliente de Servicios Financieros, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Ley para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, , el Código Civil Federal, y el Código Fiscal de la Federación. Los estatutos sociales de la IFPE así como cualquier otra información que por Ley se requiera, se someterán a la aprobación de la CNBV y en su caso Banxico, quien la otorgará o negará oyendo las opiniones respectivas, en su caso de CNBV, Banxico y Secretaría de Hacienda y Crédito Público (la SHCP). Cualquier conflicto que surgiere con motivo de la interpretación, cumplimiento o incumplimiento de los Estatutos Sociales se someterá a los Tribunales Competentes de la Ciudad de México.

2.2 Políticas de divulgación de riesgos, responsabilidades de la operación y toma de decisiones

Las presentes Políticas le aplica tanto a Clientes Personas Físicas, como Personas Morales sin limitaciones ni excepciones, pues cabe resaltar que la prestación de los servicios de la IFPE se basan en la misma plataforma y servicios de Paycaster para Personas Físicas en la Modalidad de Cartera Digital, pero en Personas Morales, con un Enfoque Empresarial. La operación, diligencia y observancia en cuanto a las Presentes Políticas de Divulgación de riesgos es la misma para la totalidad de Clientes, solo con las adecuaciones pertinentes aplicables a una Empresa o Sociedad, como el caso del Registro de Cuenta.

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión y educación financiera, así como la transparencia que buscamos tener con nuestros clientes (los Clientes), buscamos habilitar en los diferentes canales de comunicación a nuestros clientes información acerca de los productos y servicios de la plataforma, así como los riesgos inherentes del uso de estos y recomendaciones de seguridad para el uso de la wallet y medios de pago con Tarjeta Medio de Disposición.

En los diferentes canales de acceso al cliente buscamos un lenguaje sencillo y claro para que se pueda tener información publicitaria y de educación financiera.

En la siguiente tabla se muestran los canales por los cuales haremos del conocimiento del cliente:

- Educación financiera: Consejos para una mejor organización financiera, lograr salud financiera, como lograr ahorrar, como invertir, tips de seguridad, comisiones y forma de uso de los productos de la IFPE.
- Videos tutoriales de uso de producto
- Preguntas comunes FAQ's (sitio web, chat en línea)
- Promocionales/comerciales

Canal
Centro de atención
Asistencia interactiva (via app móvil y sitio de internet y via telefónica)
Puntos de Venta (Tiendas)
Redes sociales
X
Facebook
Instagram
YouTube
LinkedIn
Email
Aplicación
Sitio web (Asistencia interactiva y FAQs)
Aplicación móvil (Asistencia interactiva y FAQs)
Legales
Términos de uso claros que contienen entre otros puntos, advertencias de riesgo, responsabilidad de operaciones y toma de decisiones, por mencionar algunos.
Contrato de Adhesión del servicio

Toda la información tiene como objetivo brindar apoyo al cliente en cualquier momento y de no encontrar esa información, pueda solicitar que un operador le marque directamente para atender sus dudas.

A efecto de atender a los Clientes, en dudas o cuestionamientos con un lenguaje sencillo y claro, inicia operaciones con 6 agentes de Call Center para llamadas de salida, dependiendo de la demanda del servicio se ingresarán grupos de 10 estaciones de servicio para resolver cualquier duda respecto a la operación de la plataforma que tengan nuestros Clientes. En términos generales las solicitudes de soporte de primer nivel son recibidas a través del aplicación interactiva en el app y web/whatsapp/vía telefónica/correo electrónico, para resolver las primeras dudas de los clientes, en caso de no ser la información que requiera el cliente o necesita el apoyo de un agente, los agentes de Servicio al Cliente quienes resuelven en segunda instancia cualquier solicitud.

El proceso de recepción de las solicitudes de soporte, así como la información y atención al Cliente procede a través de diversos canales, así como de una plataforma que atiende a múltiples dispositivos. Los medios que utiliza la Sociedad para responder las preguntas e informar a sus Clientes son:

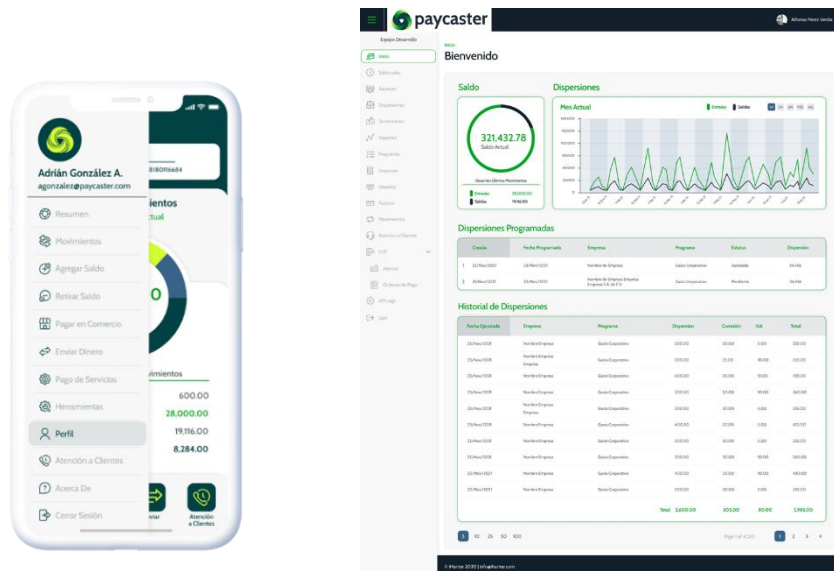
Canal
Centro de atención
Asistencia interactiva (via app móvil y sitio de internet y via telefónica)
Email
Sitio web (Asistencia interactiva y FAQs)
Aplicación móvil (Asistencia interactiva y FAQs)

Los tiempos de respuesta promedio para las solicitudes de soporte son:

- Resolución inmediata: de 0 a 1 hora hábil.
- Atención especializada: de 24 a 48 horas hábiles.

Cada agente de Servicio al Cliente tiene una capacidad de respuesta de aproximadamente entre [20] tickets al día.

1. Sitio web y Aplicación



Divulgamos a través de nuestra página de internet: paycaster.net , aplicación móvil y en el Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito de Fondos de Pago Electrónico y

en las redes sociales, las advertencias relativas a la utilización de la aplicación y nuestra página de internet para realizar operaciones. Como parte de la información y advertencias que se dará a los Clientes, se encuentran los siguientes elementos:

- a. Las operaciones en Fondos de Pago Electrónico son irreversibles una vez ejecutadas.
- b. Las cuentas de fondos de pago electrónico de los Clientes con La IFPE no pagarán intereses.
- c. El Cliente reconoce y asume cualquier riesgo que se derive de las operaciones con Fondos de Pago Electrónico.
- d. Que aun cuando la IFPE se encuentra a la vanguardia en materia de seguridad tecnológica, existen diversos riesgos tecnológicos y cibernéticos (incluyendo la posibilidad de ser víctimas de fraudes), los cuales son inherentes al uso de dichos medios, incluyendo la operación con Fondos de Pago Electrónico, el uso de Aplicaciones móviles y el uso de plataformas tecnológicas en general. En ningún caso, la IFPE resultará responsable por dichos riesgos.
- e. Todas las operaciones o depósitos están sujetas a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, que puedan regular el uso, transferencia, intercambio de Fondos de Pago Electrónico y su operación con La IFPE.
- f. El uso de las Aplicaciones móviles y la contratación de servicios digitales y la tenencia de fondos de pago electrónico pueden representar un riesgo en las operaciones que realice con La IFPE.
- g. La existencia de riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude inherentes a las operaciones que se realicen en la plataforma.
- h. La inexistencia de ningún tipo de seguro de depósito que cubra las cuentas de nuestros Clientes.
- i. Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal se responsabilizan ni garantizan los recursos de los Clientes que sean utilizados en las operaciones que celebren con La IFPE y/o a través de la plataforma, ni las obligaciones contraídas por La IFPE y/o sus Clientes en virtud de las operaciones que celebren.
- j. La IFPE se encontrará en posibilidad de reembolsar al Cliente, cuando éste así lo solicite, la cantidad equivalente a los Fondos de Pago Electrónico emitidos de que dicho Cliente disponga en los registros respectivos de La IFPE, siempre y cuando las cantidades de dinero que haya recibido del Cliente no se hayan entregado a un beneficiario o destinatario, o bien, transferido a otra entidad facultada para participar en servicios de pago a que haya lugar.
- k. Que la legislación mexicana es susceptible de modificaciones, lo cual puede tener repercusiones en el uso o almacenamiento de Fondos de Pago Electrónico e inclusive restricciones a dicho uso, por lo que La IFPE no será responsable de ningún cambio en ese sentido, incluyendo aquellos relativos a las obligaciones legalmente exigibles a La IFPE y a sus clientes.
- l. La operación de la plataforma podría restringirse parcial o totalmente en cualquier momento, de manera programada o de manera repentina, lo que

podiera generar la no ejecución de operaciones pendientes, lo cual pudiera ocasionar un perjuicio económico al Cliente. El Cliente, por medio de la aceptación de los Términos de Uso, acepta que la IFPE no es ni será responsable, bajo ningún motivo y en ninguna circunstancia de los daños o perjuicios que situaciones similares o idénticas pudieran causar, para lo cual se obliga a sacar totalmente a salvo y en paz a La IFPE de cualquier reclamación que pudiera presentarse en este sentido o en otros similares.

- m. Las pérdidas por operaciones fraudulentas o accidentales pueden no ser recuperables y, adicionalmente, una vez que hayan sido confirmadas, el Cliente estará obligado a cumplirlas. La IFPE no tiene responsabilidad alguna respecto de todas aquellas operaciones realizadas por los Clientes cuando éstas sean fraudulentas o accidentales o sean producto de la negligencia por parte de los Clientes en el cuidado de sus llaves de acceso públicas o contraseñas privadas.
- n. La IFPE no asumirá responsabilidad alguna por cualquier transmisión de fondos de pago electrónico que se haya realizado en términos de la instrucción e información proporcionada por el Cliente.
- o. Las transferencias desde las cuentas de fondos de pago electrónico, con independencia de la identidad del beneficiario o destinatario de dicha operación, son realizadas bajo la entera responsabilidad de sus Clientes y en ningún caso La IFPE será responsable por dicho concepto.
- p. La IFPE no será responsable en ningún caso frente al Cliente por cualquier tipo de decisiones tomadas por éste, independientemente de la actualización de un daño o perjuicio con motivo de dicha decisión. Cualquier operación que el Cliente realice en la plataforma es responsabilidad exclusiva del mismo.
- q. Que la IFPE cuenta con Políticas, procedimientos y controles apropiados para la utilización de la aplicación móvil, así como para el uso de sus servicios con la finalidad de prevenir y mitigar los riesgos que pudieran presentarse.
- r. Responsabilidad del Cliente respecto a que no puede evadir ninguna investigación mediante la cancelación de su cuenta. Si cierra su cuenta mientras se estaba llevando a cabo una investigación, se podrán retener sus fondos para proteger a la Sociedad o a terceros, contra el riesgo de cancelaciones, reclamaciones, comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades. El Cliente seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta, incluso después de la cancelación de esta.
- s. Los conceptos y montos de la totalidad de las comisiones que se le pueden cobrar a los Clientes, las cuales se señalan en el apartado 12.3 Comisiones de este Manual.

Lo anterior, podrá verificarse en la siguiente liga web: <https://paycaster.net/legal/terminos>

De igual forma, el área de Operaciones, Tecnología de la Información, en conjunto con el area de Cumplimiento Normativo realizarán esfuerzos para actualizar el contenido del sitio web relativo a la información listada con anterioridad, a efecto de difundir la información necesaria para la adecuada toma de decisiones, utilizando

siempre un lenguaje sencillo y claro, con el fin de evitar confusiones o interpretaciones erróneas en los medios señalados en el primer párrafo de esta sección.

2. Redes sociales

Adicionalmente de nuestra página Web, buscamos dar a conocer los riesgos y medidas de responsabilidad del cliente a través de nuestras redes sociales (Facebook:[<https://www.facebook.com/paycaster/> y clientes de interés (influencer's)) a fin de estar en contacto con nuestros Clientes publicando contenidos en donde explicamos la forma en que diversos procesos operan siempre desde un lenguaje sencillo y claro. Es así como la IFPE procurará presentar a los Clientes cualquier advertencia que se haga en la Aplicación y en nuestra página Web a través de sus redes.

3. Preguntas Frecuentes

En nuestra sección de soporte, contamos con múltiples mecanismos para informar a nuestros Clientes la divulgación de riesgos, la forma de compra, preguntas frecuentes y problemas comunes que nuestros Clientes pueden consultar a efecto de hacer más fácil, amena y transparente su operación en Paycaster.

4. Televisión, radio y medios impresos

Dentro de otros canales en donde se busca difundir esta información contamos con los medios de televisión, radio y medios impresos, en donde buscamos hacer campañas de conocimiento y entendimiento a los clientes de los riesgos, responsabilidades y líneas de contacto para alguna asesoría, duda o aclaración de como utilizar los servicios de la IFPE.