

*El Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO®

#### EL PALACIO DE HIERRO

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

#### LA BOUTIQUE PALACIO

- | ACAPULCO
- | CANCÚN
- | ACOXPA

#### CASA PALACIO

- | ANTARA
- | SANTA FE

# CÓDIGO

## DE ÉTICA Y CONDUCTA

## | EL PALACIO DE HIERRO



El Palacio de Hierro Centro



## MENSAJE DE PRESIDENCIA

### **Estimad@s Colaborador@s:**

En Grupo BAL contamos con valores éticos y principios de conducta bien definidos y arraigados, los cuales nos han permitido contar con el compromiso de nuestro@s colaborador@s, la confianza de los inversionistas, clientes, proveedores, comunidades y autoridades a lo largo de nuestra extensa historia. Estos valores y principios también han contribuido a la solidez de nuestros resultados y a fortalecer la imagen y la confianza en nuestro Grupo dentro del mundo empresarial y en nuestro país.

Es por ello por lo que l@s invito a estudiar nuestro Código de Ética y Conducta, a respetarlo y seguirlo de forma inquebrantable, para que sea nuestro marco de referencia en la toma de decisiones, en nuestras actividades de trabajo, así como en las relaciones y negociaciones en las que participemos representando a nuestras empresas.

Estoy seguro de que será muy provechoso para tod@s seguir este Código, porque nos orientará a tomar mejores decisiones, alineadas con nuestros valores y principios, en íntegro cumplimiento del marco normativo y la legislación aplicable. Asimismo, el Código es un excelente instrumento para mantener la integridad, igualdad y no discriminación que distingue a nuestro Grupo BAL.

L@s invito a hacer propios los valores y principios de este Código, manteniendo nuestro esfuerzo y compromiso para contribuir a la grandeza de Grupo BAL y a construir una sociedad más justa, libre y próspera en nuestro querido México.

Alejandro Baillères  
Presidente de Grupo BAL



## RESPONSABILIDADES DEL DOCUMENTO

Es responsabilidad del dueño(a) del proceso el asegurarse de la administración, formalización y difusión con las áreas involucradas para su conocimiento y cumplimiento en lo dispuesto en este documento.

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

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

- **Altertour, S.A. de C.V.**
- **Comercializadora El Palacio de Hierro, S.A. de C.V.**
- **Comercializadora 1888, S.A de C.V.**
- **El Palacio de Hierro, S.A. de C.V.**
- **Estacionamientos Comerciales, S.A.**
- **Importaciones PH, S.A de C.V.**
- **Prestadora de Servicios PH, S.A. de C.V.**
- **Súper Almacenadora, S.A. de C.V.**

# ÍNDICE

<b>I. VIGENCIA Y OBJETIVOS</b>	<b>6</b>	<b>VI. COMPORTAMIENTO DE LOS/LAS COLABORADORES(AS)</b>	<b>11</b>	<b>XI. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>20</b>
<b>II. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>7</b>	<b>VII. TRATO A LAS PERSONAS</b>	<b>12</b>	Tecnología y medios de comunicación	20
Misión	7	Inclusión, diversidad y no discriminación	12	Manejo y confidencialidad de la información	21
Visión	7	Desarrollo profesional equitativo	12	Veracidad de la información	22
Valores corporativos	7	Trabajo libre de acoso y hostigamiento	13	Propiedad intelectual e industrial	22
Integridad	7	Prevención de riesgos psicosociales	13	<b>XII. SOSTENIBILIDAD</b>	<b>23</b>
Lealtad	7	Salud y seguridad en el trabajo	13	Relaciones con las comunidades	23
Respeto	7	<b>VIII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>14</b>	Responsabilidad ambiental	23
<b>III. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD</b>	<b>8</b>	Con los accionistas	14	Donaciones de beneficencia y patrocinios	23
<b>IV. NORMATIVIDAD INTERNA</b>	<b>9</b>	Con clientes y proveedores	14	<b>XIII. DISPOSICIONES PARA MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y SUS COMITÉS</b>	<b>24</b>
<b>V. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES</b>	<b>10</b>	Con autoridades	15	<b>XIV. INFRACCIONES</b>	<b>25</b>
Protección de datos personales	10	Con empresas	15	<b>XV. SISTEMA DE DENUNCIAS</b>	<b>26</b>
Prevención de lavado de dinero	10	<b>IX. CONFLICTOS DE INTERÉS</b>	<b>16</b>	Responsabilidades de los/las colaboradores(as)	26
Prevención de delitos	10	<b>X. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN</b>	<b>17</b>	Canales para la denuncia	27
Subcontratación de servicios especializados	10	Cero tolerancia	17	No represalias y protección a denunciantes	27
Competencia justa	10	Aceptación de regalos	18	Asistencia para la denuncia	27
		Otorgamiento de regalos	19	<b>XVI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES</b>	<b>27</b>
		Invitaciones y cortesías	19		
		Contribuciones políticas	19		



## I. VIGENCIA Y OBJETIVOS

Nuestro Código de Ética y Conducta define los estándares éticos que guían la conducta de todos los/las colaboradores(as) que formamos parte de las empresas. Su vigencia es indefinida.

Se fundamenta en los principios que nos distinguen como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y en nuestros valores. Además, reúne las conductas éticas de todos los que formamos parte de las empresas, con los siguientes objetivos:

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



## II. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

### MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra.

### VISIÓN

El Palacio de Hierro es la tienda departamental completa de mayor prestigio en México, distinguiéndose por ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios de las más prestigiadas marcas nacionales e internacionales a precios competitivos, proporcionando así el más alto nivel de valor al cliente en el mercado.

### VALORES CORPORATIVOS

La reputación de las Empresas se ha forjado a través de los años y permanece constante gracias a los principios que vivimos los/las colaboradores(as) dentro y fuera del trabajo. Es nuestro compromiso individual aplicar los siguientes valores:

### INTEGRIDAD

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

### LEALTAD

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

### RESPECTO

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



Casa Palacio Antara



### III. ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD

Todos los miembros de la organización, independientemente de la entidad legal para la que trabajemos; de la ubicación o relación laboral en que nos encontremos; de las funciones que realicemos o del cargo que ocupemos, estamos obligados a apegar nuestra conducta y comportamiento a los principios y valores contenidos en este Código de Ética y Conducta. Por ello, aplica a miembros de los Consejos y Comités, a personal directivo y gerencial, al personal en general y becarios(as), a quienes en este documento se les referirá en forma conjunta con el término de “colaboradores(as)”.

El compromiso que adquirimos respecto al Código se refrenda desde nuestro ingreso y cada año mediante la firma de:

- Declaración de Cumplimiento y Adhesión al Código de Ética y Conducta. Así como a la Política de Integridad.
- Declaración Anual sobre Conflictos de Interés.

Adicionalmente, todos los/las colaboradores(as) actuales y nuevos(as) deberán firmar un Compromiso sobre la Confidencialidad y Manejo de la Información.

Auditoría Interna y Cumplimiento son responsables de verificar que nuestra relación con clientes, proveedores, grupos de interés y otros colaboradores(as), se apegue a los lineamientos del presente Código.

El Comité de Ética tiene la función de supervisar y vigilar el apego a la Política de Integridad y al Código de Ética y Conducta, así como de analizar el resultado de las investigaciones de denuncias y proponer sanciones sobre las conductas indebidas, cuando se presenten.





## IV. NORMATIVIDAD INTERNA

Para asegurar, en forma preventiva, que nuestras actividades se desempeñen conforme a los más altos estándares de responsabilidad corporativa, operativa y social, las empresas cuentan con un sistema de normatividad interna que forma parte del Gobierno Corporativo, del cual este Código es parte fundamental y debe ser considerado como un marco de referencia en nuestro actuar.

Este sistema está integrado por políticas y procedimientos que cada empresa ha diseñado y que todos los/las colaboradores(as) debemos conocer y cumplir; además, por los procedimientos específicos, lineamientos de gestión, planes operativos y manuales que se han definido para los/las colaboradores(as) que trabajan en ellas.

Nuestro Código de Ética y Conducta, la Política de Integridad, así como la normatividad interna, están disponibles en la página web y portales internos, con el fin de facilitar su acceso y asegurar su difusión. Los/las colaboradores(as) debemos conocer la normatividad que nos aplica.



## V. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES

Todos(as) los/las colaboradores(as) cumplimos y vigilamos que se cumpla en todo momento la legislación que regula nuestras actividades y la de las empresas para las que laboramos, por lo que debemos reportar al área de Cumplimiento o en la línea de denuncias, aquellas acciones (individuales o de la empresa) que no estuvieren apegadas a dicha legislación.

Para asegurar el cumplimiento de la regulación, hemos establecido procedimientos de identificación y evaluación de riesgos, así como determinación de controles para su adecuado cumplimiento dentro de nuestros procesos de negocio. Asimismo, nos capacitamos para su correcta ejecución y monitoreamos su cumplimiento.

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales están conformados por la información relativa a un individuo que permite su identificación. Los datos personales sensibles son aquellos que, de ser conocidos por alguien sin autorización, pudieran dañar la intimidad de la persona, causar discriminación o afectación patrimonial.

Es responsabilidad de las empresas, aplicar las medidas de seguridad a todo dato personal tratado por ellas. Por eso, debemos cuidar su confidencialidad y únicamente utilizarlo para las finalidades indicadas al titular en el momento de su obtención, mediante el aviso de privacidad correspondiente en cumplimiento con la regulación aplicable.

### PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Los/las colaboradores(as) deben conocer y cumplir las disposiciones legales aplicables a la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, con el fin de evitar que se utilicen los servicios o productos de las empresas para ocultar o simular el origen de los recursos.

### PREVENCIÓN DE DELITOS

Las empresas están comprometidas en evitar la comisión de delitos dentro de las mismas, con sus activos o en nombre de ellas. Lo anterior exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los/las colaboradores(as) en el cumplimiento de la ley.

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

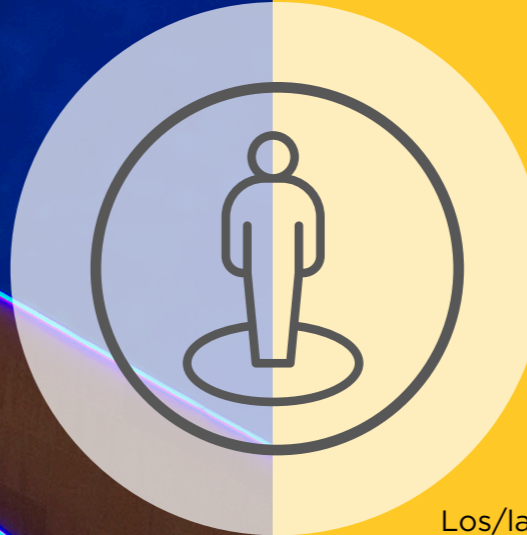
Las empresas aplicarán las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan, sin perjuicio de las consecuencias legales a que haya lugar.

### SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Las empresas solamente podrán subcontratar servicios especializados si los terceros: (I) se encuentran debidamente inscritos en el padrón de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para el servicio específicamente contratado, y (II) han proporcionado toda la información solicitada por las empresas del Grupo para demostrar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad social, fiscales y laborales que les son aplicables, comprometiéndose a proporcionar la información que se les requiera.

### COMPETENCIA JUSTA

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



## VI. COMPORTAMIENTO DE LOS/LAS COLABORADORES(AS)

Los/las colaboradores(as) contribuimos con nuestro talento y mejor esfuerzo al logro de los objetivos organizacionales, viviendo los valores y cumpliendo con lo establecido en este Código, con la normatividad interna y la regulación aplicable.

Adicionalmente, es nuestra responsabilidad:

- Conocer qué hacemos y cómo debemos hacerlo.
- Buscar permanentemente la generación de valor y contribuir al logro de los objetivos y metas de las empresas en cumplimiento con lo establecido en este Código.
- Cumplir con nuestro trabajo y compromisos de manera consistente, honesta y responsable.
- Actuar con diligencia en el ejercicio de nuestro trabajo, funciones o profesión.
- Adquirir el compromiso de nuestra propia formación y desarrollo.
- Trabajar en equipo y tener una actitud de colaboración hacia nuestros compañeros(as) para apoyar en la consecución de las metas organizacionales.



## VII. TRATO A LAS PERSONAS

Las empresas promueven el respeto a los derechos humanos y laborales, la no discriminación, la diversidad y la inclusión de todas las personas, así como el balance apropiado entre trabajo y vida personal. Asimismo, los/las colaboradores(as) valoramos y respetamos las diferentes características, creencias, preferencias y procedencias de nuestros(as) compañeros(as), clientes y terceros con los/las que nos relacionamos.

### INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Las empresas respetan y alientan la diversidad e inclusión de todas las personas. Buscamos construir un lugar de trabajo más inclusivo y accesible, que cuente con las instalaciones y condiciones necesarias dentro de los centros de trabajo para los/las colaboradores(as) con discapacidades.

Los/las colaboradores(as) debemos tratar a toda persona con dignidad y respeto, sin discriminar por ningún motivo, incluyendo origen étnico, nacionalidad, color de piel, apariencia física, lengua, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidades, condición jurídica, social o económica, condiciones de salud, religión, identidad indígena, estado civil, responsabilidades familiares, afiliación sindical, afiliación política, formas de pensar o por cualquier otro tipo de discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

También debemos respetar las preferencias y afiliaciones políticas de los/las colaboradores(as), sin influenciar o intervenir y respetando el derecho a participar de forma individual en actividades de carácter político. En estos casos se espera que dichas actividades sean a título personal, legales, no interfieran con el desempeño de sus funciones, no utilicen recursos de las empresas (tiempo, equipo de oficina, vehículos, maquinaria, uniformes, entre otros) y no comprometan a las empresas.

### DESARROLLO PROFESIONAL EQUITATIVO

Para las empresas, el capital humano conforma la base indispensable para el logro de sus metas organizacionales. Por ello, fomenta la capacitación de sus colaboradores(as) y favorece el desarrollo de aquellas habilidades que están relacionadas con el ejercicio de sus funciones.



El Palacio de Hierro Veracruz

Ofrecemos las mismas oportunidades en las contrataciones, en el desarrollo y en las compensaciones otorgadas a los/las colaboradores(as), basándolas en su experiencia profesional, compromiso, desempeño, resultados, méritos profesionales demostrables y apego a nuestros valores. Las condiciones del empleo, establecimiento del salario o decisión sobre un nombramiento o promoción se determinan sin discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades para cualquier género.

Por nuestra parte, los/las colaboradores(as) debemos tener el compromiso con nuestro crecimiento personal y desarrollo profesional.

### **TRABAJO LIBRE DE ACOSO Y HOSTIGAMIENTO**

En las empresas no toleramos ningún tipo de acoso, hostigamiento y violencia laboral, sexual o de género. El respeto mutuo es la base de nuestra comunicación, buscando la empatía con los puntos de vista y perspectivas diversas que pudiéramos tener, brindándonos apoyo y aliento los unos a los otros.

Los/las colaboradores(as) respetamos la libertad de expresión de las personas y expresamos la nuestra de manera respetuosa, sin temor a represalias y sin comprometer la buena convivencia en los centros de trabajo.

También debemos respetar la privacidad de las personas, por lo que está prohibido difundir a través de cualquier medio mensajes de acoso y hostigamiento, que sean discriminatorios en cualquier modalidad, ofensivos, difamatorios, pornográficos o amenazantes.

### **PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Las empresas realizan acciones orientadas a la prevención de riesgos psicosociales, promoviendo un entorno organizacional favorable, observando y evitando aquellos factores que pudieran provocar trastornos de ansiedad, estrés grave y de adaptación al desarrollar nuestras actividades laborales.

### **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

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

Los/las colaboradores(as) observamos las normas internas de conducta, seguridad e higiene, y en ninguna circunstancia llevamos a cabo acciones que pongan en riesgo nuestra integridad física o la de nuestros(as) compañeros(as).

Queda prohibido consumir, tener en posesión o comercializar ilegalmente alcohol, estupefacientes u otras sustancias prohibidas en las instalaciones de las empresas, así como presentarnos a laborar bajo sus efectos. Asimismo, está prohibido portar o usar armas dentro de los centros de trabajo. De igual forma se prohíbe el trabajo forzado y el trabajo infantil y aseguramos que éste no se presente en nuestra cadena de suministro.



## VIII. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

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

Los/las colaboradores(as) debemos tratar con imparcialidad, independencia, objetividad y respeto a los/las accionistas, clientes, proveedores, acreedores, competidores, comunidades en las que operamos, autoridades, colaboradores(as) de otras empresas, a nuestros(as) compañeros(as) de trabajo y al público en general.

Asimismo, debemos informar a los agentes, representantes, clientes, proveedores, asociados y socios de negocios, con los que establezcamos relaciones de trabajo, los lineamientos del Código de Ética y Conducta para Terceros relacionados con las empresas, a fin de que se apeguen a los mismos y no actúen en contra de ellos.

Por último, debemos evitar que, en nuestras prácticas de negocio, así como en la interacción con competidores se genere un riesgo de incumplimiento con la legislación en materia de competencia económica.

### CON LOS ACCIONISTAS

Las empresas buscan ser la mejor opción de inversión en el mediano y largo plazo mediante el crecimiento y rentabilidad, con apego a los valores y principios de este Código.

Por ello, los equipos de Dirección deberán:

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

### CON CLIENTES Y PROVEEDORES

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

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

Las relaciones comerciales con los proveedores se llevan a cabo utilizando criterios de selección de calidad, competencia, imparcialidad, aspectos económicos y experiencia, considerando únicamente las necesidades de las empresas. Evitamos realizar actividades con proveedores que pudieran poner en riesgo a las empresas, por lo que se deben identificar, evaluar y mitigar riesgos en materia reputacional, de integridad y de incumplimiento normativo, de acuerdo con la política interna y los sistemas de evaluación de terceros que las empresas implementen para tales efectos.

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

- Llevar a cabo negocios con empresas que no se hayan constituido legalmente o en las que se identifique una alerta grave, conforme con la Política de Evaluación de Cumplimiento a Terceros.
- Solicitar, dar o recibir algún incentivo indebido.
- Retrasar o anticipar el pago o cobro de facturas, sin justificación alguna.
- Pagar a proveedores o contratistas diferentes, de los que otorgaron los servicios o productos.
- Hacer pagos o cobros por productos o servicios no recibidos o entregados, respectivamente.



El Palacio de Hierro Polanco

## CON AUTORIDADES

Los/las colaboradores(as) debemos:

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

## CON LAS EMPRESAS

Los/las colaboradores(as) de las empresas que, como parte de nuestras funciones, realicemos negocios o registros para más de una empresa del Grupo, requerimos conocer, cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que les sean aplicables, por lo que debemos:

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



## IX. CONFLICTOS DE INTERÉS

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

Los/las colaboradores(as) debemos evitar conflictos de interés, reales o inclusive aparentes en todas las actividades en que participemos; sin embargo, de presentarse alguno, tenemos la obligación de exponer tales circunstancias y, en su caso, obtener autorización previa a su realización, conforme a lo establecido en la Política de Conflictos de Interés.

Existe un conflicto de interés cuando los/las colaboradores(as) llevemos a cabo, sin autorización, alguna de las siguientes acciones o conociéndolas, no las declaremos, por ejemplo:

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

- Desempeñemos funciones de consejero, miembro de algún comité de gobierno corporativo, secretario, director o funcionario, en una empresa ajena a las empresas, sea de forma remunerada o no.
- Proporcionemos servicios profesionales, remunerados o no, de forma externa a las funciones y responsabilidades que tenemos asignadas como colaboradores, que vayan en contra de lo establecido en la Política de Conflictos de Interés.
- Participemos en negocios o realicemos actividades buscando un beneficio personal (directa o indirectamente vía terceros), aprovechando el conocimiento o alguna relación desarrollada por nuestras funciones como colaboradores(as).
- Otorguemos préstamos a colaboradores(as) con recursos de las empresas sin apegarnos a las políticas establecidas.
- Contratemos o influyamos en la contratación de personal que sea familiar de colaboradores, clientes, proveedores, miembros del Consejo de Administración o cualquier parte interesada con los negocios de las empresas.
- Adquiramos bienes o servicios proporcionados por ex empleados de las empresas.

La recontractación de cualquier ex empleado de las empresas debe contar con la autorización de la Presidencia de Grupo BAL, conforme con lo establecido en la Política de Recontractación de Excolaboradores.

Todo(a) colaborador(a) que descubra una situación de conflicto de interés o un potencial conflicto de interés, debe notificarlo al área de Cumplimiento, al Comité de Ética o reportarlo a la Línea Correcta y someterlo a autorización de acuerdo con lo establecido en la Política de Conflictos de Interés.

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





La Boutique Palacio Cancún



## X. PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

### CERO TOLERANCIA

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

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

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

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

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

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



El Palacio de Hierro Polanco

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

Los directivos de las empresas no tomamos decisiones que pudieran poner en riesgo la libertad e integridad de otros funcionarios o colaboradores(as).

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

Los/las colaboradores(as) que conozcamos, sospechemos o seamos víctimas de actos de corrupción, debemos reportarlo a nuestro jefe inmediato, al área de Cumplimiento o mediante la Línea Correcta.

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

### ACEPTACIÓN DE REGALOS

Los/las colaboradores(as) no aceptamos regalos de proveedores o potenciales proveedores, para evitar que puedan ser percibidos como un acto de soborno o corrupción que de alguna forma comprometan el ejercicio de nuestra función. Los regalos recibidos deben ser regresados a su remitente y seguir lo establecido en la Política de Regalos.

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

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

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

En caso de duda, los/las colaboradores(as) debemos buscar orientación con el área de Cumplimiento.



### OTORGAMIENTO DE REGALOS

Las empresas podrán otorgar regalos a terceros, siempre que no se trate de servidores o funcionarios públicos y se apeguen a los lineamientos establecidos en la Política de Regalos.

### INVITACIONES Y CORTESÍAS

Está prohibido para todos los colaboradores aceptar invitaciones, ya sea en beneficio propio o de sus familiares, a espectáculos o eventos deportivos, así como cortesías o compensaciones de cualquier tipo que provengan de proveedores actuales o potenciales, clientes o competidores, lo anterior con el propósito de evitar que se pueda percibir que tienen la intención de influir, inducir u otorgar una ventaja o beneficio indebido a las empresas o a sus colaboradores(as).

En el caso de invitaciones para fines comerciales como presentaciones, convenciones y conferencias, los gastos de viaje deberán ser cubiertos por la empresa que corresponda, apegándose a las políticas internas.

Las invitaciones a viajes deberán pasar por aprobación interna y documentarse en la plataforma del Portal de Cumplimiento de El Palacio de Hierro.

### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

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

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

Las actividades políticas no deben realizarse, de manera alguna, en nombre de las empresas, ni permitir que se interpreten como una contribución realizada en su nombre. Además, en ninguna circunstancia se permite que los/las colaboradores(as) utilicemos el tiempo y los recursos de la empresa, para estos fines.



## XI. CUIDADO Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS

Debemos promover el uso eficiente y el resguardo de los activos físicos y de información de las empresas, para protegerlos contra la pérdida, sustracción y uso indebido. Deben ser usados por los/las colaboradores(as) o terceros autorizados, únicamente para llevar a cabo las operaciones de la empresa y no para su uso personal, a menos que se trate de prestaciones laborales.

Los/las colaboradores(as) que resguardamos los activos, somos responsables de su estado físico, integridad y uso. Quienes tienen acceso a contraseñas, firmas electrónicas, etc., son corresponsables de las consecuencias derivadas de su mal uso o extravío.

### TECNOLOGÍA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el uso de los servicios, recursos de tecnología y medios de comunicación, incluyendo el equipo de cómputo, teléfono, celular, correo electrónico, mensajería instantánea y el acceso a internet, entre otros, está prohibido:

- a. Emitir, guardar o distribuir mensajes que alteren el orden o falten al respeto, así como mensajes de tipo “cadena” que solicitan su reenvío y pudieran poner en riesgo la seguridad de la empresa o ser fraudulentos.
- b. Acceder a páginas de Internet que dañen o puedan dañar los equipos de cómputo y su información.
- c. Ocasionar violaciones a la seguridad o alteraciones de la comunicación en la red.
- d. Usurpar la identidad de un usuario, así como revelar su contraseña a otras personas.
- e. Descargar o instalar programas y archivos que no se requieran para la operación o que no cuenten con la aprobación del área de tecnologías de información de la empresa.

Además, debemos cumplir las políticas específicas para su uso, así como las políticas relacionadas con la protección de información y privacidad de datos personales.

En caso de detectar algún comportamiento anormal en los equipos y sistemas institucionales que pudieran ser resultado de un incidente de seguridad informática, reportarlo inmediatamente al área de tecnologías de información.

Está estrictamente prohibido utilizar el nombre de las empresas para crear cuentas, grupos o perfiles en redes sociales distintas a las institucionales. En el uso del correo electrónico, mensajería instantánea, acceso a internet y redes sociales personales, debe prevalecer siempre el sentido común, el buen juicio y el respeto, evitando conductas discriminatorias o que sean contrarias a los valores y principios de este código y dañen la imagen y reputación de las empresas. Los/las colaboradores(as) no difundiremos o revelaremos rumores que afecten de manera directa o indirecta a la reputación de los/las colaboradores(as) y de las empresas, de sus Accionistas y Consejeros.

Adicionalmente, está prohibido tomar fotografías, videos, realizar grabaciones de audio y transmisiones en vivo dentro de las instalaciones de las empresas, sin contar con autorización.

Las comunicaciones externas y revelación de información, por cualquier medio, serán permitidas solamente a las personas o áreas autorizadas, debiendo siempre proteger y fomentar la buena imagen y reputación de las empresas y de sus colaboradores(as), evitando un impacto reputacional, legal o económico.

Los/las colaboradores(as) reconocemos y aceptamos que los equipos de cómputo y comunicaciones que recibimos para el cumplimiento de nuestras funciones constituyen herramientas de trabajo; que toda la información y comunicaciones contenidas en dichos equipos son propiedad de las empresas y que podrán ser revisadas, copiadas, transmitidas, almacenadas y utilizadas por éstas en cualquier momento, sin necesidad de que estemos presentes y sin necesidad de informarnos, para cualquier fin que les con venga, por lo que el personal autorizado para realizar el monitoreo respectivo, así como los proveedores de servicios autorizados para estos efectos, tendrán acceso ilimitado a la información y comunicaciones que se encuentren en los equipos de cómputo y telecomunicaciones propiedad de las empresas.



El Palacio de Hierro Santa Fe

Asimismo, los/las colaboradores(as) aceptamos que el personal autorizado de las empresas y los proveedores de servicios que se contraten para estos efectos tendrán acceso irrestricto a las oficinas, a las cuentas de correo electrónico que se nos asignen y a las aplicaciones de mensajería instantánea que utilicemos en los equipos propiedad de las empresas.

Los/las colaboradores(as) de las empresas renunciamos a argumentar cualquier derecho sobre confidencialidad, privacidad personal o de las comunicaciones, al utilizar los equipos de cómputo y telecomunicaciones que recibamos como herramientas de trabajo.

### MANEJO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los planes estratégicos, la información financiera, operativa y patrimonial de las empresas, los planes de adquisición, expansión o de nuevos productos, en posesión de las empresas, que no sean del conocimiento del público en general, que puedan o no ser considerados como secreto industrial, se deben clasificar y tratar como confidenciales. En consecuencia, los/las colaboradores(a) somos responsables de clasificarlos, salvaguardarlos y abstenernos de divulgarlos.

Los/las responsables, custodios o usuarios(as) de la información de uso interno, reservada o confidencial deberán protegerla, clasificarla, etiquetarla y dar tratamiento conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Clasificación y Protección Activos de Información.

Los/las colaboradores(as) de las empresas debemos abstenernos de revelar a persona alguna información de uso interno, reservada o confidencial. El compromiso de no divulgar la información subsiste incluso cuando se deje de laborar para cualquiera de las empresas.

Además:

- No se deberán realizar acciones que deriven en cualquier tipo de ganancia o beneficio personal por el acceso a información privilegiada que se tuviera por ser colaborador(a).
- Los/las colaboradores(as) con acceso a información confidencial o privilegiada no pueden, de manera directa ni a través de un tercero incluidos parientes consanguíneos, adquirir o vender acciones de las empresas del Grupo, a menos que se cumpla con la normatividad aplicable.
- Quienes tienen acceso a información y a instalaciones restringidas o confidenciales son corresponsables de las consecuencias derivadas de otorgar acceso a éstas.
- Cualquier caso de acceso o intento de acceder sin autorización a información reservada o confidencial, podrá estar sujeto a sanciones.
- Los/las colaboradores(as) que realicemos actividades académicas, como expositores o estudiantes, sólo podremos hacer uso de información pública de las empresas.



El Palacio de Hierro Monterrey

## VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

Los/las colaboradores(as) involucrados(as) en su creación y registro, somos responsables de:

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

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

## PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

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

La creación de nueva tecnología, inventos u obras literarias o artísticas que los/las colaboradores(as) realicemos, como parte de nuestro trabajo, son propiedad y de uso exclusivo de las empresas.

Está prohibido violar los derechos de autor, los secretos comerciales o patentes de propiedad intelectual o similares de cualquier persona o compañía; por ejemplo, el uso de software sin licencia.



## XII. SOSTENIBILIDAD

Entendemos por sostenibilidad la estrategia para asegurar que la operación de cada una de las empresas alcance el máximo equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente, encaminando la gestión y el gobierno corporativo de las empresas hacia el desarrollo sostenible.

De esta forma, ofrecemos propuestas de valor responsables con el entorno que nos rodea y que impactan positivamente a cada uno de los grupos de interés de las empresas, teniendo siempre en consideración el bienestar de las generaciones futuras.

Los/las colaboradores(as) debemos adoptar el compromiso con la mejora continua, viviendo los valores y desempeñándonos con honestidad y transparencia, promoviendo y contribuyendo en el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades y del entorno, de una manera ética, sustentable y responsable, para lograr así la construcción del bien común.

### RELACIONES CON LAS COMUNIDADES

Las comunidades en las que operamos son muy importantes, por lo que buscamos contribuir positivamente a su desarrollo y economía, a través de las actividades y beneficios que generan nuestras empresas. Reconocemos que construir confianza es la única manera de conseguir y conservar nuestra licencia social para operar, por lo que las empresas y los/las colaboradores(as) adoptamos estos compromisos:

- Respetar la cultura y costumbres de las comunidades, con apego al orden jurídico.
- Contribuir a la promoción de los derechos humanos y del desarrollo autónomo de las comunidades.
- Tratar a las personas de la comunidad con dignidad y respeto, tomar las medidas necesarias para prevenir la coerción, acoso, abuso, amenaza o uso de la violencia hacia las personas de la comunidad.
- No generar impactos negativos a la salud, seguridad y bienestar de las comunidades.
- Identificar a los grupos de interés de las empresas, sus expectativas y los temas que son prioritarios para ellos, estableciendo mecanismos de diálogo.

### RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente, por lo cual se promueve que las empresas mantengan medidas de protección, cuidado y mitigación de riesgos ambientales. Además, de establecer acciones para proteger: (i) los ecosistemas, con el fomento de la reforestación y cuidado de la fauna, y (ii) la biodiversidad en los proyectos en los que participa.

Favorece el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente al utilizar en la operación, en la medida de lo posible, tecnologías eficientes que ayuden a mitigar el impacto ambiental, buscando reducir la huella de carbono mediante el uso de energías limpias.

En su operación, gestiona eficientemente los recursos naturales e insumos, asegurando que las empresas cuenten con los procesos para su uso eficiente, cuidando el consumo de los recursos naturales, como el agua y los materiales no renovables, reconociendo su valor social, ambiental y económico, además de prevenir la contaminación mediante la reducción, reutilización y reciclaje de residuos en las actividades que lo permiten.

Asimismo, implementamos medidas para dar respuesta oportuna ante eventuales contingencias. Al desarrollar sus actividades, las empresas cumplen rigurosamente las leyes y regulaciones en materia de protección al medio ambiente.

### DONACIONES DE BENEFICENCIA Y PATROCINIOS

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

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



Casa Palacio Santa Fe

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



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

Tanto los miembros de los Consejos de Administración como de sus Comités añaden fortaleza al Gobierno Corporativo. Por ello, se espera que con su ejemplo, sean los principales promotores de los valores y principios de conducta contenidos en este Código.

Además, con el fin de mantener permanentemente su función de vigilancia y su deber de lealtad y diligencia para con las empresas y sus accionistas, se esperan de ellos las siguientes conductas:

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





El Palacio de Hierro Querétaro

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



## XIV. INFRACCIONES

Se consideran infracciones al Código de Ética y Conducta:

- Faltar a nuestros principios y obligaciones.
- Solicitar u ordenar a otros(as) colaboradores(as) que no los cumplan.
- No reportar infracciones o sospechas de infracción observadas.
- No cooperar u obstruir en las investigaciones.
- Tomar represalias ante un denunciante.
- No sancionar los incumplimientos hacia este Código.

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

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

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.
- Terminación de la relación laboral.
- Otras que procedan legalmente.



El Palacio de Hierro

TOTALMENTE

El Palacio de Hierro Guadalajara

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



## XV. SISTEMA DE DENUNCIAS

### RESPONSABILIDADES DE LOS/LAS COLABORADORES(AS)

Los/las colaboradores(as) debemos apoyar el buen desempeño de nuestras empresas reportando todas las infracciones a este Código que conozcamos.

Cuando haya sospechas de infracción o no se tenga certeza sobre alguna situación de posible infracción, debemos solicitar ayuda o realizar una consulta a los miembros del Comité de Ética, al área de Cumplimiento o a Recursos Humanos.

Las direcciones, gerencias y supervisiones tienen una mayor responsabilidad. En el caso de que estos sospechen de la existencia de acciones prohibidas y no las reporten, también podrían ser considerados corresponsables y, por ende, ser acreedores a una sanción.

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

Los/las colaboradores(as) debemos cooperar con las investigaciones relativas a posibles infracciones al Código, mantener absoluta confidencialidad y declarar en todo momento la verdad.

## CANALES PARA LA DENUNCIA

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

- a) Teléfono: **01800 0018477**
- b) Dirección de correo: **ph@lineacorrecta.com**
- c) Página de Internet: **https://ph.lineacorrecta.com**
- d) Chat en WhatsApp: **55 6538 5504**

Los/las colaboradores(as) de las empresas tomamos seriamente la notificación de conductas inapropiadas y prácticas ilegales, por ello en ninguna circunstancia denunciamos infundadamente o de mala fe a persona alguna.

## NO REPRESALIAS Y PROTECCIÓN A DENUNCIANTES

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

Se realizará una investigación objetiva, detallada y justa sobre las denuncias antes de aplicar una sanción. Todas las denuncias se tratan de manera confidencial, inclusive cuando no se reciban de forma anónima.

## ASISTENCIA PARA LA DENUNCIA

Este Código de Ética y Conducta no cubre todas las situaciones o circunstancias que pueden presentarse. Por ello, en caso de que exista alguna duda acerca de su contenido, puede solicitarse más información al área de Cumplimiento (aespinosag@ph.com.mx).

## XVI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

Este documento será válido a partir de su fecha de emisión, siendo responsabilidad de Dirección de Cumplimiento su revisión anual y, en su caso, la actualización correspondiente. La actualización de este documento se realizará conforme lo menciona la política POL-DFA-DCI-01 Lineamientos para la elaboración o actualización de manuales, políticas, procedimientos y formatos.

*El  
Palacio de Hierro*

---

SOY TOTALMENTE PALACIO®