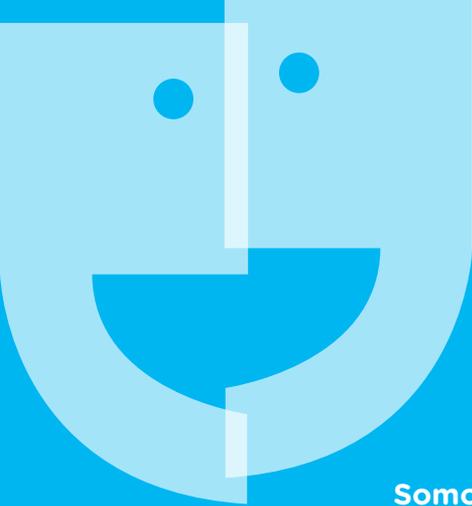




Código de Ética



Provident



Somos responsables

- Hacemos lo correcto.
- Nos comprometemos más allá de nuestro rol.
- Balanceamos el desempeño financiero y la sostenibilidad.
- Manejamos nuestro tiempo y recursos efectivamente.
- Somos un solo equipo enfocado al éxito.

Somos transparentes

- Mantenemos las cosas simples.
- Tenemos el valor de ser honestos y abiertos.
- Tenemos la humildad para aprender de los demás.
- Tenemos la iniciativa para buscar nuevas opciones.
- Reconocemos y celebramos el éxito.

Somos respetuosos

- Creemos en Provident.
- Somos incluyentes y valoramos diferentes perspectivas internas y externas.
- Nos preocupamos por nuestros clientes y por los demás.
- Nos inspiramos unos a otros para alcanzar nuestro máximo potencial.
- Valoramos y respetamos la opinión y necesidades de nuestros clientes, poniéndolos en el centro de lo que hacemos.



Alcance

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

El Código debe usarse como base para conducir el negocio cada día y en todas partes. Además, está sustentado en nuestros valores corporativos: ser responsables, respetuosos y transparentes.

¿Cómo puede ayudarme el Código?

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

¿Por qué es importante el Código?

El éxito y la permanencia a largo plazo dependen en gran parte de nuestra reputación. Una buena reputación nos permite operar alrededor del mundo, generando en nuestros clientes, colaboradores(as) y accionistas confianza en el negocio. El cumplimiento con este Código protege nuestra reputación, nuestros intereses comerciales y nuestra posibilidad de continuar sirviendo a nuestros clientes.

Este Código establece nuestros compromisos, asegurando que operamos no solo legalmente, sino también de manera ética, estableciendo un marco claro dentro del cual tomar decisiones.

¿Dónde puedo obtener más información?

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



Código de Ética

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

Colaboradores(as)

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

Todos los colaboradores(as) trabajarán en un ambiente que respeta las leyes laborales y derechos humanos reconocidos internacionalmente, al tiempo que:

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

Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident:

- Tratarán siempre a nuestros grupos de interés con base en nuestros valores de respeto, responsabilidad y transparencia.
- Cumplirán con la ley en todo momento.
- Actuarán con integridad en todo momento, nunca se comprometerán en actividades que puedan entrar en conflicto con nuestra política anti soborno y corrupción.
- Se familiarizarán y cumplirán con todas las políticas de la compañía.
- Reportarán cualquier conflicto de intereses.
- Nunca expondrán intencionalmente a un colega a una situación en la cual su salud y seguridad estén en riesgo.
- Consultarán y se alinearán al marco de competencias de IPF en cuanto a capacitación y manejo de agentes.
- Informarán a los(as) agentes sobre cómo expresar sus quejas e inquietudes.

Agentes Comisionistas Independientes

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

Responsabilidades individuales

Los(as) agentes comisionistas independientes en Provident:

- Serán tratados(as) justamente y con respeto.
- Recibirán orientación para cumplir con las expectativas del cliente y desarrollar su propio negocio.
- Recibirán información y apoyo para su seguridad personal.
- Serán guiados(as) de manera positiva y responsable.
- Tendrán una relación mutuamente benéfica

Clientes

Dentro de clientes se incluye a todos aquellos quienes tienen un préstamo, quienes son clientes prospecto, y clientes previos que pueden volver a tomar otro préstamo. Nuestro negocio depende de ganar y retener su confianza y preferencia. El servicio al cliente y crédito responsable son cada vez más importantes para las compañías de servicios financieros y estamos comprometidos a tratar a los clientes justamente.

Todos los clientes de Provident:

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



Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident y agentes comisionistas independientes:

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

Comunidades y sociedad en general

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



Comunidades:

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



Reguladores:

- Provident cumplirá con la ley, y buscará operar más allá del cumplimiento legal bajo un estándar de mejores prácticas.



Gobierno:

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



Medios:

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



Accionistas:

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



Proveedores

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

Todos los proveedores de Provident:

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

Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident:

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



Medio Ambiente

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

En particular, Provident:

- Entenderá el impacto de sus actividades en el medio ambiente, a través de un sistema de gestión ambiental que es reconocido externamente.
- Considerará los impactos ambientales en la toma de decisiones.
- Buscará el ahorro a través de la reducción en el uso de recursos, particularmente gasolina, reduciendo las emisiones de carbono.
- Gestionará los impactos ambientales indirectos tales como viajes de negocio.

Responsabilidades individuales

Los colaboradores(as) de Provident:

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

