



# CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

## ÍNDICE

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA	2
ALCANCE	2
VALORES ORIENTADOS AL SERVICIO	3
NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS	3
RESPECTO POR LA LEY	4
CONFLICTO DE INTERESES	4
MANEJO DE INFORMACIÓN	5
PAGO DE PRIMAS	5
PROTECCIÓN Y USO DE ACTIVOS	5
TRATO A ACCIONISTAS, COLABORADORES, AGENTES E INTERMEDIARIOS, CLIENTES, PROVEEDORES, COMPETIDORES, AUTORIDADES Y PÚBLICO EN GENERAL.	6
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE	6
EQUIDAD DE GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	6
DESARROLLO PROFESIONAL EQUITATIVO	6
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	7
OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS	7
OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS HACIA LOS CLIENTES	7



## **CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

El objetivo fundamental de nuestro Código de Conducta y Ética es reforzar la cultura de ética y solvencia moral de PROTEC, con el fin de que la empresa logre una mejor proyección de sus servicios para la sociedad en general, y que ésta se traduzca en beneficios personales, profesionales y económicos para todas/todos los que colaboramos en ella.

Para lograrlo, es preciso formalizar el conjunto de normas de actuación que rijan la conducta de todas/todos los que colaboramos en PROTEC Agente de Seguros y de Fianzas, SAPI de CV y señalar aquellas acciones que no son aceptables con base en estas normas. Asimismo, se establecen las normas de actuación que deberán observarse en el trato diario con clientes y proveedores, con el fin de lograr prácticas justas y transparentes de negocio.

Mediante el Código de Conducta y Ética, todos los colaboradores y asesores de seguros declaramos nuestro compromiso de cumplir con los valores y las normas establecidas en este, a fin de servir a PROTEC y a la sociedad mexicana con lealtad y diligencia profesional.

## **ALCANCE**

Es aplicable a todos los asesores de seguros que colaboran para PROTEC con independencia del tipo de relación que los vincule, su nivel jerárquico, actividad o área en la que se desempeñen. Por lo anterior, todos los socios, asociados, referenciadores, Intermediarios y personal que trabaje dentro y fuera de la empresa, deben conducirse de acuerdo con lo establecido en este código.

Nuestros valores son atemporales y algo a lo que nos mantendremos fieles incondicionalmente. Son el centro de nuestra forma de hacer las cosas y por lo tanto seguirán siendo la piedra angular de todos nuestros procesos con las personas. Por otra parte, se espera que los valores que vive la Presidencia, sean asumidos y vividos plenamente por toda la organización.

**Responsabilidad:** Sabemos qué hacer y somos dueños de nuestros resultados. Todas/Todos debemos asumir la responsabilidad por los resultados de PROTEC y de nuestros colaboradores. Responsabilidad significa trabajar con una mentalidad en la que 'hacer que las cosas sucedan depende de mí', sin limitarnos únicamente a plantear problemas sino también a buscar soluciones y tomar medidas para implementarlas.

**Innovación:** Nos atrevemos a poner en práctica nuevas ideas. La innovación implica una búsqueda constante de mejorar el status quo. Es relevante a todo lo que hacemos, desde los problemas operativos del día a día hasta la búsqueda de oportunidades en nuevos productos y canales.

**Integridad:** Somos fieles a nosotros mismos y tenemos una conciencia colectiva. Integridad significa ser coherentes con nuestras palabras, creencias y acciones. Significa actuar siempre con rectitud bajo los principios de honestidad, verdad y justicia. Significa traducir los valores en acciones y cuestionar actos que son incompatibles con nuestros valores. Esto requiere la voluntad de dar y aceptar retroalimentación honesta y constructiva para crecer no sólo como organización sino también como personas

**Colaboración:** Actuamos como un solo equipo, apoyándonos unos a otros. PROTEC significa trabajar de forma conjunta, todas las áreas, para lograr resultados que sólo juntos podemos alcanzar. Para ello,



necesitamos trabajar activamente con otras áreas de la organización asegurando que estas interacciones permiten tomar las mejores decisiones de forma ágil y oportuna

**Pasión y Lealtad:** Nos importan aquellos que nos rodean y estamos dispuestos a dar más de lo que se espera. La pasión nos impulsa a mejorar continuamente para mantenernos por delante de nuestros competidores. Estamos comprometidos en construir algo más grande que nosotros mismos, que tenga un impacto significativo y sostenible para PROTEC, nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros socios comerciales, asesores de seguros y nuestros proveedores, así como nuestra sociedad de forma más amplia. Somos leales a esta causa y a todos los que en ella participan.

**Respeto:** Para reconocer el valor inherente a toda persona y para que el trato que les demos sea imparcial, sin distinción alguna con el fin de preservar su dignidad e integridad personal, evitando cualquier conducta que pueda resultar ofensiva. Además, adquirimos un profundo compromiso por acatar la Ley y su espíritu, así como por proteger el medio ambiente.

## **VALORES ORIENTADOS AL SERVICIO**

**Orientación hacia el servicio:** Entendemos y anticipamos las necesidades de nuestros clientes. La orientación al servicio significa tratar a las personas con respeto, independientemente de su estatus. Significa atender satisfactoriamente las expectativas de servicio comprometido con las personas con las que interactuamos y ofrecer toda nuestra atención a medida que trabajamos con ellos, ya sean nuestras/nuestros clientes, agentes independientes, colaboradores y proveedores.

## **NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los principios éticos y de conducta que se describen en las siguientes páginas deben ser practicados conscientemente por todas las personas que forman parte de PROTEC. Éstos han sido clasificados de acuerdo con las siguientes categorías:

- a. Respeto por la ley
- b. Conflicto de intereses
- c. Prevenir y evitar el soborno y la corrupción
- d. Manejo de información
- e. Registros contables
- f. Pago de primas
- g. Protección y uso de activos
- h. Trato a accionistas, colaboradores, agentes e intermediarios, clientes, proveedores, competidores, autoridades y público en general.
- i. Compromiso con la sociedad y medio ambiente
- j. Equidad de género, igualdad y no discriminación.
- k. Desarrollo profesional equitativo
- l. Seguridad y salud en el trabajo.
- m. Obligaciones de las/los colaboradores
- n. Obligaciones de los asesores de seguros hacia los clientes

## RESPECTO POR LA LEY

Todos los asesores de seguros deberán evitar:

- Aceptar acuerdos que violen la ley o que puedan ser utilizados para tal fin.
- Ofrecer compensaciones y ejercer influencia indebida en clientes, proveedores, autoridades, otros colaboradores o cualquier otra persona. Esto significa que no podrán aceptar ni ofrecer dinero ni cualquier beneficio económico o de otra naturaleza, de manera directa o indirecta ni a través de otros, para la obtención de un negocio, concesión u operación para PROTEC.
- Planear o participar en la realización de negocios que infrinjan disposiciones legales.
- Falsear hechos, información o documento alguno y deberá participar responsablemente en apoyo a cualquier investigación Interna.
- Realizar acción alguna, premeditada, planeada o ex profeso, con el fin de evadir cualquier política general o específica de PROTEC aun cuando tal acción no representa daño patrimonial.
- Tomar decisiones cuya acción pudiera poner en riesgo la libertad e integridad de otras/otros colaboradores, clientes y proveedores.

Así mismo, deberán conocer y cumplir con las obligaciones contempladas en las disposiciones externas e internas en materia de prevención de lavado de dinero, para adoptar el compromiso de estar siempre prevenidos contra personas que busquen utilizar los servicios de PROTEC o sus empresas filiales. Ello, con el fin de ocultar el origen de recursos obtenidos de manera ilícita y aparentar que fueron obtenidos en forma legítima. Por otro lado, deberán cumplir y vigilar que se cumpla en todo momento la legislación que regula tanto sus actividades específicas como las de la Empresa.

## CONFLICTO DE INTERESES

Prevenir y evitar el soborno y la corrupción.

Los asesores deben abstenerse de participar en actos de soborno o corrupción y eviten ser percibidos como una parte involucrada en éstos.

Cero Tolerancia: Los asesores deben conocer que los actos de soborno y corrupción pueden presentarse en diferentes formas, como por ejemplo mediante pagos en dinero o en especie, otorgando ventajas, privilegios, préstamos de servicios, asumiendo deudas u obligaciones o dando atenciones extraordinarias a funcionarios públicos, autoridades, empresas privadas y sus funcionarios o representantes, con el fin de:

- a. Evitar el cumplimiento de una disposición legal, administrativa o judicial.
- b. Obtener una ventaja de negocios o lograr una decisión que no hubiera correspondido sino como consecuencia del pago efectuado.
- c. Faltar al código de conducta o declaración de principios éticos de otras empresas.

Los asesores que conozcan, sospechen o sean víctimas de los actos de corrupción antes descritos, deben reportarlo o hacer uso de los canales de denuncia anónima establecidos para este fin.

**Está terminantemente prohibido que los asesores realicen actos de soborno a funcionarios públicos o cualquier otro tercero.**

Los asesores actuando en nombre de la empresa PROTEC, no debemos entregar gratificaciones económicas o regalos, otorgar servicios o privilegios, asumir deudas u obligaciones a nombre de ningún funcionario público o privado para obtener una ventaja indebida.



También, debe evitar realizar actos que pudiendo ser legítimos, pudieran ser utilizados para propiciar actos de corrupción, como son invitaciones a eventos de entretenimiento, viajes, donaciones o cualquier otra equiparable a las anteriores.

## **MANEJO DE INFORMACIÓN**

Los asesores de seguros son responsables de salvaguardar y abstenerse de divulgar (incluyendo a colegas, familiares y amigos) toda información financiera, estratégica, estadística, operativa, técnica, de negocios, de planes de adquisición o expansión, de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, datos personales de colaboradores, clientes, proveedores y terceros o de cualquier otra índole, de la empresa PROTEC y/o sus filiales, que no sea del conocimiento del público en general y en especial la que sea considerada de uso estrictamente confidencial.

Bajo ninguna circunstancia los asesores de seguros tomarán ventaja de la información sobre la empresa, sus accionistas, clientes u otros colaboradores.

## **PAGO DE PRIMAS**

Deberán ingresar el pago de las primas a la aseguradora en un plazo que no podrá exceder de cinco días hábiles contado a partir del día siguiente de su recepción.

No está permitido que el asegurado realice el pago de primas mediante cheques o tarjetas de débito o crédito a nombre de asesor de seguros.

Los asesores de seguros no podrán prestar su clave de agente a otras personas.

Los asesores de seguros no podrán modificar las condiciones de pago de la póliza sin contar con el consentimiento por escrito del cliente.

Los asesores de seguros no podrán ofrecer tipos de cambio preferenciales y/o descuentos en las primas de las pólizas sin autorización de la compañía aseguradora o afianzadora.

## **PROTECCIÓN Y USO DE ACTIVOS**

Los bienes propiedad de la empresa y los arrendados por ésta, sean éstos tangibles (efectivo, valores, muebles, inmuebles, maquinaria, equipo, vehículos, etc.) o intangibles (marcas, patentes logotipos, concesiones, etc.) podrán ser utilizados por los asesores de seguros, únicamente para llevar a cabo las operaciones de la empresa y en los casos autorizados para su uso personal.

Derivado de esto, se asumen los siguientes compromisos:

La empresa, se reserva el derecho de monitorear las actividades de todo el equipo de cómputo y comunicación propiedad de la empresa o que se encuentre en su poder bajo programas de arrendamiento, sin importar su ubicación física; incluidos, sin limitaciones computadoras, servidores de red, acceso a internet, dispositivos de acceso al correo electrónico e intranet, correos de voz, teléfonos celulares y otros sistema de voz, máquinas de fax e información obtenida descargada y/o diseminada a través de internet e intranet; acceso a la red o correo electrónico de la empresa y a cualquier información almacenada en ellos (entre otros los Recursos de Tecnología, Informática y de Comunicación), conforme a las leyes aplicables.

Para operaciones, de mantenimiento, seguridad, negocios, requerimientos legales o reglamentarios el personal autorizado podrán tener acceso no restringido a la información que se encuentre en los Recursos de Tecnología Informática y de Comunicación de la empresa hasta el punto que lo permita la Ley y de acuerdo con los requerimientos específicos de PROTEC.



Los asesores de seguros usuarios de los Recursos de Tecnología, Informática y de Comunicación de la empresa, no podrán asumir ningún derecho sobre la privacidad personal o confidencial al utilizar los mismos. PROTEC, se reserva el derecho de cancelar el acceso de cualquier usuario a los Recursos de la Tecnología Informática y de Comunicación de la empresa, en cualquier momento, con o sin la autorización previa.

Por otra parte, se considera una infracción flagrante a las disposiciones contenidas en este apartado, el disponer de los recursos económicos de PROTEC para obtener un beneficio personal, cualquiera que sea la denominación jurídica o convencional de este acto (fraude, abuso de confianza, robo, desfalco, etc.).

Asimismo, el comprometer por imprudencia o descuido, la seguridad de las instalaciones o de las personas que se encuentren en ellas. En caso de incurrir en estas conductas, la empresa ejercerá las acciones penales y civiles que correspondan.

### **TRATO A ACCIONISTAS, COLABORADORES, AGENTES E INTERMEDIARIOS, CLIENTES, PROVEEDORES, COMPETIDORES, AUTORIDADES Y PÚBLICO EN GENERAL.**

Los asesores de seguros deberán tratar con justicia, respeto, objetividad e imparcialidad a las/los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, competidores, autoridades y público en general.

Los asesores de seguros de PROTEC, no deberán ofrecer a los clientes condiciones comerciales distintas de las establecidas.

Los asesores de seguros que actúen en nombre de la empresa, no deberán entregar gratificaciones económicas ni regalos a autoridad alguna.

### **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE**

La actuación comprometida de los asesores de seguros con la mejora continua y el vivir plenamente los valores del Estándar de Liderazgo, permiten generar un valor agregado para promover el desarrollo integral de las personas, las comunidades y el entorno de manera ética, sustentable y responsable.

### **EQUIDAD DE GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

PROTEC está comprometido con la Equidad, Igualdad y la No Discriminación, así como en combatir la violencia laboral en todas sus formas, mediante mecanismos de prevención, atención y sanción.

### **DESARROLLO PROFESIONAL EQUITATIVO**

Los asesores de seguros deben estar comprometidos con su propio crecimiento personal y desarrollo profesional.

Por su parte, PROTEC ofrece a todos los asesores de seguros y/o colaboradores, un plan integral de capacitación favoreciendo el desarrollo de aquellas capacidades que estén relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

Todas aquellas personas que forman de alguna manera parte de PROTEC, no deberán inducir, de algún modo, a un colaborador de la empresa a que ceda a sus pretensiones sexuales y/o a la realización de otras conductas inmorales, a cambio de otorgar algún beneficio laboral u otros favores, así mismo deberán evitar acciones que afecten la dignidad e integridad del empleado.



No se deben difundir o generar comentarios o rumores que afecten de manera directa o indirecta la reputación de los colaboradores de PROTEC sus accionistas y consejeros.

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

La empresa está comprometida con la seguridad en el trabajo de sus colaboradores y asesores de seguros y en promover una cultura relacionada con la prevención de riesgos.

El consumo de bebidas alcohólicas y drogas está estrictamente prohibido dentro de las instalaciones de trabajo, así como presentarse a laborar bajo su influjo.

La empresa tiene el compromiso de respetar la legislación aplicable en cuanto a las prohibiciones que existan para fumar en lugares de trabajo, definiendo áreas específicas que permitan fumar, cuidando en todo momento que las/los demás colaboradores se mantengan libres de humo de tabaco.

### **OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS**

Es obligación de todos los asesores de seguros:

Leer y aceptar el presente Código de Conducta y Ética; la ignorancia de su contenido no exime la obligación de cumplirlo.

Cumplir con la ley y la normatividad interna en todo lugar y circunstancia.

Abstenerse de incurrir en actividades o conductas que dañen la imagen, reputación de la empresa e integridad física de las/los colaboradores.

Informar al Comité de Ética cuando no puedan cumplir con objetividad sus responsabilidades, debido a la presión que ejerza un tercero, como consecuencia de su posición, autoridad o influencia en la empresa.

Reportar infracciones o sospechas fundadas de incumplimiento a este Código. Cuando no se tenga certeza, deberá solicitarse ayuda o realizar una consulta al Comité de Ética.

Cooperar con las investigaciones relativas a infracciones a este Código de Conducta y Ética y declarar en todo momento la verdad.

### **OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS HACIA LOS CLIENTES**

Actuar de forma profesional y moral al buscar la mejor opción para los clientes considerando sus necesidades y situación patrimonial.

Mantener una actitud positiva de servicio para brindar explicaciones suficientemente detalladas para que los clientes seleccionen el mejor producto y para asesorarlos en casos de siniestros.

Abstenerse de coaccionar a los clientes para forzar la venta de productos de seguros.