




Código de Conducta Seguros Afirme

**Autorizado en sesión ordinaria por el Consejo de Administración de Seguros Afirme el
28 de enero de 2021**

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. PRELIMINARES..... | 4 |
| 1.1. Objetivo | 4 |
| 1.2. Alcance | 5 |
| 1.3. Definiciones..... | 5 |
| 1.4. Referencias..... | 6 |
| 1.5. Formatos..... | 7 |
| 2. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS..... | 8 |
| 2.1. Responsabilidades con Seguros Afirme | 8 |
| 2.2. Responsabilidades con el Centro de Trabajo | 10 |
| 2.3. Representación | 12 |
| 2.4. Privacidad y Seguridad de la Información | 13 |
| 2.5. Responsabilidad con el Medio Ambiente | 15 |
| 2.6. Actividades Externas | 15 |
| 2.7. Comité de Ética..... | 16 |
| 3. ANEXOS..... | 19 |
| 4. HISTORIAL DE MODIFICACIONES..... | 20 |

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

Mensaje del Director

Gracias al esfuerzo de todos los que trabajamos para Seguros Afirme, nos hemos convertido en una empresa con gran crecimiento y que espera seguirlo haciendo junto con nuestros Colaboradores, quienes son parte fundamental en esta labor.


Nuestro comportamiento ético y conducta íntegra, honesta e independiente es uno de nuestros objetivos primordiales. Debido a ello, el Consejo de Administración, la Dirección General y todos los colaboradores estamos comprometidos con este Código de Conducta. La Institución debe velar por su cumplimiento y corregirá aquellos comportamientos que se alejen de sus contenidos.

En el trato con nuestros Clientes, Proveedores, entre las empresas de AFIRME Grupo Financiero y entre nosotros mismos, debe prevalecer este comportamiento ético, todos somos responsables de actuar con profesionalismo, integridad y honestidad.

El presente Código de Conducta tiene la finalidad de orientarnos sobre nuestro modo de actuar ante situaciones de difícil gestión ética. Adicionalmente, hemos creado un Comité de Ética dentro de la Institución, encargado de velar por la actualización de este código y de resolver dudas y conflictos que surjan en torno a su aplicación.

Te solicito tu apoyo para que entre todos construyamos una empresa de la que nos sintamos cada vez más orgullosos.

Juan Jesús Viteri Álvarez
Director General Seguros

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

1. PRELIMINARES

1.1. Objetivo

Establecer la autorregulación, a través de la cual se expresen los valores que deben de impulsar nuestro comportamiento.

Normar y sancionar la conducta de los individuos sujetos al presente Código, permitiendo asegurar que su comportamiento se apegue a:

- a. Los valores y filosofía de servicio de Seguros Afirme;
- b. La intención, cuidado y diligencia de una persona responsable;
- c. Las disposiciones legales y normatividad interna y externa con plena transparencia;
- d. Las prácticas gremiales aceptadas; y
- e. Los procesos operativos regidos por los lineamientos y políticas éticas.

Introducción


El presente Código de Conducta reúne los valores, principios, lineamientos y políticas que deberán ser observados por los colaboradores sujetos a su cumplimiento, en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Su cumplimiento refleja el compromiso moral que asumimos con la comunidad en general.

Aunque el presente Código pretende abordar una amplia gama de situaciones, no puede prever todas las que pudieran surgir, por lo que, en caso de duda respecto a una situación particular no prevista en este documento, se debe de preguntar lo siguiente:

- ¿Mi acción inspira confianza?
- ¿Mi acción es legal?, ¿Y si es legal, es ética?
- ¿Mi acción es honesta y ética en todos los sentidos?
- ¿Puedo defender mi acción con la conciencia limpia?
- ¿Estaría orgulloso de leer acerca de mi acción en un periódico?
- ¿Podría parecer una conducta incorrecta lo que yo haga o deje de hacer?

Debe usar su criterio y sentido común; si algo parece poco ético o incorrecto, es posible que así lo sea.

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código, las políticas y procedimientos de Afirme, o las disposiciones legales aplicables, pueden derivar en sanciones disciplinarias que pueden llegar a la conclusión inmediata de la relación laboral o dar lugar a sanciones civiles o penales sobre usted, los colaboradores a su cargo o Afirme.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

1.2. Alcance

Se encuentran sujetos a las disposiciones contenidas en este Código, los Colaboradores, Consejeros y Representantes de las oficinas de Seguros Afirme dentro de la República Mexicana de quienes se espera asuman el espíritu e intención del mismo.

Filosofía de Servicio

Una parte fundamental es el compromiso de Seguros Afirme hacia el público en general, el cual se concreta en su Misión y Visión.

Misión

Ser la Compañía Aseguradora con la que **más fácil se realiza un negocio**, a fin de hacer crecer a nuestros Accionistas, Empleados y Fuerza de Ventas.

Visión


La satisfacción total de nuestros Asegurados y fuerza de ventas, a través de la **excelencia en el servicio**, buscando siempre **incrementar** nuestra **rentabilidad**.

Seguros Afirme aspira a ser reconocida como una institución:

- a. Con las más elevadas normas de conducta ética, que trabaja para ganarse la confianza de sus clientes;
- b. En la cual se puede confiar, porque su comportamiento es acorde a lo que dice;
- c. Dedicada al servicio, con los más altos estándares de profesionalismo y atención para sus clientes;
- d. Que trata con equidad a sus clientes; y
- e. Que genera las condiciones que propician que sus colaboradores tengan una adecuada actuación profesional que incremente constantemente la credibilidad.

1.3. Definiciones


- **Área pública:** Ascensores, pasillos, restaurantes, baños, transporte público, etc.
- **Bienes:** Activos de la Organización, así como dinero en efectivo, título, planes comerciales, así como cualquier información relacionada con la operación de la Institución, entre otros, manuales, instructivos, información confidencial, privilegiada, relevante, y sus respectivos registros conceptualizados como tal de acuerdo a las definiciones del presente Código.
- **Cliente Externo:** Se refiere a las personas ajenas a la organización que requieren de los servicios de Seguros Afirme.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- **Cliente Interno:** Área o persona dentro de Seguros Afirme, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de Proveedores y Clientes.
- **Colaboradores:** Comprende a los Consejeros, Directores, Funcionarios, Empleados, personal subordinado, profesionales independientes y cualquier persona que de manera permanente o temporal preste servicios a Seguros Afirme.
- **Conflicto de Interés:** Circunstancia o situación personal de parentesco, patrimonial o cualquier índole, que implique falta de objetividad en la toma de decisiones y que pueda hacer suponer la prevalencia del interés propio sobre el de Seguros Afirme y de la comunidad.
- **Ética:** Conjunto de reglas del comportamiento tendientes a reforzar la moral y valores. Aclara cuales son las conductas que se esperan de los miembros de un grupo.
- **Equidad:** Aplicación justa de las reglas generales a un caso concreto, tomando en cuenta las circunstancias del caso en cuestión.
- **Información confidencial.-** Cualquier sistema, dato o proceso que permita a Seguros Afirme obtener alguna ventaja sobre la competencia; información de carácter no pública sobre los planes comerciales, procesos de negocios, estrategia de negocio y relaciones con los clientes; información de carácter no pública de los Colaboradores; información de carácter no pública que reciba durante el desempeño de sus funciones acerca de clientes, proveedores, consultores; así como información de carácter no pública acerca de los sistemas tecnológicos y de los productos y servicios exclusivos de Seguros Afirme.
- **Información privilegiada:** Es la información de carácter no público.
- **Información relevante:** Aquella por la cual existe una posibilidad sustancial de que influya en un inversionista, para realizar o no una transacción o si la información de hacerse pública, podría afectar el precio del mercado de los títulos de una entidad. La información puede ser relevante aún y cuando se trate de eventos futuros, especulativos o contingentes.
- **Registros:** Anotación, dato o manifestación, manual o electrónica, la cual puede ser numérica o no.
- **Seguros Afirme, S.A. de C.V, Afirme Grupo Financiero:** A todas las oficinas localizadas en el interior de la República Mexicana, (la que en lo subsiguiente se denominará Seguros Afirme).
- **Sistemas:** Teléfono, fax, correo electrónico, correo voz, sistemas informáticos, sistemas tecnológicos, así como cualquier otro medio de comunicación.
- **Proveedores:** Personas físicas o sociedades mercantiles que presten o enajenen bienes y/o servicios a Seguros Afirme.

1.4. Referencias


No Aplica.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

1.5. Formatos

| Clave | Formato | Fuente de Impresión |
|-------|------------|---------------------|
| | No Aplica. | |

Nota: Los formatos publicados en la página del Intrafirme, se encuentran en la siguiente dirección:
Normatividad y Procedimientos / Portal de Normatividad /Formatos

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

2. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

2.1. Responsabilidades con Seguros Afirme


Es responsabilidad de todos los Colaboradores de Seguros Afirme:

2.1.1. Ética

- a. Conducirse en todo momento con honestidad, integridad, diligencia, imparcialidad, propiedad y buena fe.
- b. Leer, comprender y aplicar en sus actividades diarias los valores, principios y normas establecidas en el presente Código.
- c. Mantener normas éticas en el desempeño de las actividades que desarrolle o se lleven a cabo bajo su supervisión, incluyendo los debidos controles de la actividad contable.
- d. Verificar que las actividades bajo su control y responsabilidad se realicen con apego a la normatividad externa e interna vigentes y asegurarse de su constante actualización.
- e. Solucionar los problemas éticos que se puedan presentar en cuanto tenga conocimiento de los mismos.
- f. Tomar las decisiones de los asuntos bajo su responsabilidad de manera expedita y cumpliendo con la filosofía y valores éticos.
- g. Dedicarse durante su horario de trabajo única y exclusivamente a las actividades propias de sus funciones. Deberán de informar a Recursos Humanos la percepción de sueldo, honorario, o retribución alguna por el desempeño de actividades con terceros.
- h. Informar a sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias a la normatividad externa e interna vigentes tanto propias o de compañeros, así como en el caso de haber sido objeto de arresto, citatorio, comparecencia ante juez, arraigo, acusación o condena por cualquier delito.
- i. Plantear a su superior o al área de Control Interno de Seguros Afirme cualquier duda sobre una acción real y concreta que pueda representar incumplimiento a lo dispuesto en el presente Código.

2.1.2. Protección de Bienes


- a. Salvaguardar los bienes tangibles e intangibles de Seguros Afirme, de sus clientes, proveedores o terceros bajo su control y/o responsabilidad.
- b. Utilizar los recursos e instalaciones de Seguros Afirme con fines legales y éticos, bajo supervisión en caso necesario, y sólo si se cuenta con las autorizaciones correspondientes.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- c. Hacer uso de la información, estructura tecnológica, instalaciones, propiedad intelectual, software, maquinaria y recursos financieros solo con fines profesionales y de forma responsable. En lo relativo al reembolso de gastos, solicitarlos con precisión y exactitud.
- d. Nunca utilizar en beneficio propio los bienes tangibles o intangibles de Seguros Afirme, salvo en aquellos casos debidamente autorizados. La apropiación o uso ilegal de bienes constituye una violación a sus obligaciones, y puede considerarse como un fraude o abuso de confianza.
- e. Mantener al mínimo las actividades de comunicación personal a través de los sistemas y servicios de la Institución, incluyendo el correo electrónico y la intranet. Seguros Afirme no permitirá el uso de sus comunicaciones, equipos, sistemas o servicios diferentes a las requeridas para el desempeño de sus funciones o que puedan crear un ambiente de trabajo hostil u ofensivo. Asegurar que toda invención, mejora, descubrimiento u obra de autoría personal que realice o conciba, con motivo o relación a su trabajo, quede registrado como propiedad exclusiva de Seguros Afirme.
- f. Queda estrictamente prohibida toda reproducción, venta, utilización o distribución de información, software y otras formas de propiedad intelectual, que constituyan violación a los convenios de licencia. (Piratería)
- g. Evitar el uso de tarjetas de acceso ajenas para ingresar a las instalaciones de Seguros Afirme.
- h. No emplear contraseñas ajenas para acceder a sistemas y evitar prestar las propias para su uso por otras personas, ya sean o no miembros de Seguros Afirme.
- i. Mantener y fomentar la imagen adecuada de Seguros Afirme hacia el exterior, mediante la utilización de los sistemas de comunicación de forma responsable (educación en el lenguaje, atención correcta de llamadas entrantes, etc.)

Precisión en los Registros e Informes

- a. Asegurar que los registros o informes que elabore o autorice sean precisos, completos y veraces, permitiendo que puedan ser auditados posteriormente.
- b. Asegurar la calidad y confiabilidad de los datos que se generen en su área y que conlleven un registro contable. Así como de cualquier tipo de información que pueda ser utilizada para análisis y/o toma de decisiones.
- c. Realizar un respaldo periódico de la información relevante que maneje.
- d. Cooperar absolutamente con toda investigación interna o externa autorizada.
- e. No hacer declaraciones falsas o que puedan resultar engañosas, ya que éstas pueden constituir un delito que dé lugar a sanciones graves.
- f. Nunca retener o dejar de comunicar información que pueda dar lugar a un problema de índole ético.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- g. No destruir cualquier registro o informe que pudiera llegar a ser relevante en relación con la violación de una ley, una reclamación legal, o para cualquier investigación interna y externa en curso o previsible.
- h. Utilizar el sentido común y nunca utilizar palabras ofensivas en el contenido de los registros o informes.

2.1.3. Prevención de Lavado de Dinero

Las operaciones con recursos de procedencia ilícita (lavado de dinero) representan un problema mundial de consecuencias devastadoras. El lavado de dinero es el proceso por el cual se pretende dar legitimidad a los ingresos de fondos ilegales, que de este modo se introducen en el flujo comercial. Este proceso no se limita a operaciones en efectivo, sino que pueden incluir instrumentos monetarios y otros ingresos de actividades ilícitas.

Tanto Seguros Afirme como sus colaboradores y representantes (incluyendo Agentes y Promotores), deben actuar de manera diligente para evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados para lavar dinero. Para tal fin, debe establecer programas efectivos con el objeto de detectar cualquier actividad relevante, inusual o preocupante, la cual debe ser reportada a las autoridades competentes en cumplimiento a las disposiciones legales en la materia.

Los Colaboradores de Seguros Afirme deben conocer y familiarizarse con las políticas y procedimientos específicos para sus unidades de negocio, incluso aquellos que requieren una diligencia apropiada para aceptar relaciones con los clientes.

Los Colaboradores de Seguros Afirme son responsables de comprender y cumplir con los procedimientos de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, así como de reportar por los canales oficiales cualquier actividad sospechosa de la cual tenga conocimiento. Esto es de particular importancia cuando dichos colaboradores tratan con clientes, manejan operaciones o registros financieros.

En caso de que tenga dudas sobre dichas políticas o procedimientos o sobre el alcance de las mismas los Colaboradores deberán comunicarse con el Oficial de Cumplimiento para su aclaración.


2.2. Responsabilidades con el Centro de Trabajo

2.2.1. Prácticas Laborales Justas y Diversidad

La diversidad en la composición de los Colaboradores de Seguros Afirme es esencial para el éxito de la organización, por lo que constantemente tratamos de contar, desarrollar y retener, a las personas más talentosas independientemente de su grupo demográfico, étnico, social o religioso. Los ascensos en nuestra organización se basan en el talento y desempeño.

Estamos comprometidos a ofrecer iguales oportunidades de empleo para todos los grupos demográficos, étnicos, sociales o religiosos.

2.2.2. Acoso o Intimidación

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

Seguros Afirme promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora nuestras diferencias. Queda estrictamente prohibida la discriminación, el acoso o la intimidación, ya sea por parte de un superior, compañero de trabajo, cliente, proveedor o visitante, por lo que deberá de reportarse cualquier actividad o comunicación que implique discriminación por razón de sexo, orientación sexual, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, discapacidad, aspecto físico, inclinaciones políticas o nacionalidad.

- a. Nunca se deberá de hacer uso de los sistemas, equipos o servicios de Seguros Afirme, incluyendo el correo electrónico y la intranet, para transmitir, recibir o reproducir imágenes impresas o electrónicas, de contenido sexual, o cualquier otro material de índole ofensivo, lesivo, hostigante o amenazante.

Si considera que está siendo víctima de cualquier tipo de acoso, intimidación o discriminación o si observa o recibe una queja con respecto a dicha conducta, debe informarlo inmediatamente a su superior jerárquico o al área de Recursos Humanos. Sí no está cómodo ante el planteamiento de quejas a estas personas, puede comunicarse con la Dirección de Auditoría Interna a través del correo electrónico ***lineaetica@afirme.com*** o con el área de Control Interno (Ver anexo 1).


2.2.3. Comunicación

Seguros Afirme fomenta las buenas relaciones de trabajo para coadyuvar al logro de objetivos, así como al crecimiento personal e institucional. En todo momento debemos tratar a nuestros compañeros de trabajo con respeto y honestidad. Por lo anterior, los Colaboradores de Seguros Afirme:

- a. Nunca deben de hacer uso de los sistemas, equipos o servicios de Seguros Afirme, incluyendo el correo electrónico y la intranet, para transmitir mensajes o imágenes que puedan resultar inapropiados, de mal gusto o de burla para una persona o grupo de personas.
- b. Si reciben un mensaje de correo electrónico inapropiado, deben reportarlo inmediatamente al correo ***lineaetica@afirme.com*** o con el área de Control Interno, así como cualquier otra violación de política que observen.
- c. Deben borrar inmediatamente cualquier mensaje de correo electrónico de una fuente externa y solicite al remitente que no reenvíe mensajes de correo electrónico similares en el futuro.
- d. No deben reenviar ningún mensaje de correo electrónico inapropiado, a menos que sea con el fin de denunciarlo al área de Recursos Humanos, Auditoría Interna o Contraloría Interna.

2.2.4. Seguridad

La seguridad en los centros de trabajo es una preocupación primordial de Seguros Afirme.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- a. Se debe de cumplir con las políticas pertinentes en materia de seguridad y protección, su falta de cumplimiento puede poner en peligro no solo su seguridad personal, sino también la de sus compañeros y clientes.

2.3. Representación

2.3.1. Trato Equitativo

Seguros Afirme tiene el compromiso de dar un trato equitativo a sus clientes, proveedores y competidores.


- a. Ninguna persona debe de aprovecharse de otra, a través de manipulación, encubrimiento, uso indebido de información confidencial, declaraciones falsas o cualquier otra práctica de trato injusto.
- b. Las solicitudes de los clientes deben de tramitarse o resolverse de manera equitativa y con absoluta confidencialidad de acuerdo a lo establecido en el Aviso de Privacidad de Seguros Afirme, quedando estrictamente prohibida la discriminación en cualquier sentido.

2.3.2. Interacción con los Medios y Apariciones Públicas

- a. Debe obtenerse la autorización correspondiente para comunicar cualquier información que no sea del dominio público, así como para publicar materiales, dar charlas, conceder entrevistas o hacer presentaciones a terceros.
- b. Todas las consultas que los medios de comunicación realicen acerca de Seguros Afirme deben de ser remitidas a la Dirección General para su atención.

2.3.3. Regalos

- a. En términos generales los Colaboradores de Seguros Afirme deben de abstenerse de aceptar cualquier tipo de ingresos o comisiones, regalos, invitaciones, favores, o cualquier otro tipo de compensación de valor de clientes (Agentes, Promotores, Promotorías, etc.) o proveedores actuales o potenciales. De igual forma, no se permite que personas con parentesco por consanguinidad y afinidad en línea recta o colateral acepte regalos, préstamos, servicios o trato preferencial por parte de terceros a cambio de relaciones de negocios con Seguros Afirme, pasadas, presentes o futuras.
- b. No se incluyen en dicha limitación:
 - Los objetos de propaganda de escaso valor (de carácter simbólico o promocional, como bolígrafos, agendas, etc.).
 - Las invitaciones a reuniones profesionales, congresos o conferencias, cuyo costo sea moderado (cursos, comidas de negocios, etc.).
 - Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de navidad o de boda), siempre que no sean en monetario y estén con un límite máximo de \$3,000 mil pesos. Lo anterior deberá ser informado a su superior.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- Ningún colaborador, familiar o amigo, puede utilizar su trabajo en Seguros Afirme para solicitar dinero en efectivo, regalos o servicios gratuitos de ningún Cliente, Proveedor o empresa del Grupo Financiero, ni de ninguna otra persona o empresa, para su beneficio personal o de un tercero.

2.3.4. Relación con Proveedores

Con el objetivo de hacer el mejor uso posible de los activos, así como para proporcionar beneficios a los accionistas y clientes, Seguros Afirme adquiere los bienes y servicios sobre la base óptima de precio, calidad, disponibilidad, términos y servicio a través de las áreas o personas autorizadas para este fin.

Los proveedores deben cumplir con todas las leyes aplicables y las políticas de Seguros Afirme, comprometiéndose a mantener cualquier relación comercial o de negocios bajo estricta confidencialidad, salvo que su divulgación haya sido aprobada o autorizada por Seguros Afirme.

Si usted tiene a su cargo la relación con un proveedor, nunca debe darle a entender que puede influir de manera inadecuada en cualquier decisión de adquisición o contratación de servicios para Seguros Afirme. En cuanto a la propuesta de un negocio, no puede ofrecer ninguna retribución ni sugerir que algún negocio o servicio se retirará o recibirá a cambio de otro.

Los Colaboradores de Seguros Afirme, son responsables de la administración de los gastos que le sean asignados, asegurándose de cumplir con las políticas de Seguros Afirme, al tiempo de que dichos gastos tengan el sentido comercial apropiado y se encuentren debidamente autorizados.

La información correspondiente a las adquisiciones de bienes y servicios, está sujeta a las políticas de Seguros Afirme con relación a la información propietaria y confidencial.


2.3.5. Actividades Políticas

Nadie en Seguros Afirme puede exigirle que realice aportaciones, respalde o se oponga a cualquier agrupación política.

- a. Si participa en un proceso político, debe de hacerlo a título personal y no como representante de Seguros Afirme.
- c. Cualquier actividad política evidente, visible y partidista, que pudiera hacer que alguien crea que sus acciones reflejan los puntos de vista de Seguros Afirme, requiere la aprobación del Secretario del Consejo de Administración de Seguros Afirme.

2.4. Privacidad y Seguridad de la Información

2.4.1. Información de Carácter Confidencial y Secreta

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

Seguros Afirme se compromete a proteger la información personal y confidencialidad de nuestros clientes, y utilizarla como corresponde, única y exclusivamente para los fines con que fue recopilada. Seguros Afirme cuenta con procesos, sistemas y tecnología para tal fin.

- a. Mientras trabaje en Seguros Afirme, así como después de haber concluido su empleo o asociación, los Colaboradores deben de proteger la confidencialidad de toda la información de carácter no pública que obtenga o genere, producto de las actividades que desarrolle o haya desarrollado en el pasado.
- b. Los Colaboradores nunca deben de divulgar información alguna de carácter no pública, por ningún medio, acerca de Seguros Afirme, de un cliente o proveedor, incluyendo a otros Colaboradores de Seguros Afirme, si dichas personas no están autorizadas para recibirla o no tienen necesidad de conocerla. La única excepción es cuando dicha divulgación se encuentre autorizada por el cliente, proveedor, por una Ley, por un proceso legal o por la Dirección General de Seguros Afirme. Toda filtración accidental de información será sancionada de la misma manera que se trataría al uso indebido de información.
- c. Debe tomar las medidas de precaución, con el fin de evitar la divulgación no autorizada de información no pública, almacenar y desechar la información sin que personas no autorizadas tengan acceso a la misma.
- d. No debe comentar asuntos de carácter delicado o confidencial en lugares públicos, así como discutir dicha información a través de teléfonos con parlantes y teléfonos celulares. Se debe evitar en la medida de lo posible comentar a través de los medios citados información de los clientes.

La obligación de proteger la información se extiende a todas las situaciones en las cuales los Colaboradores pueden utilizarla, inclusive cuando se encuentran fuera del trabajo o trabajando a distancia.


Cuando terminen su relación de empleo con Seguros Afirme, los Colaboradores deben devolver todos los medios de acceso a la información, y las copias de dicha información en su caso, además no podrán reenviar la información a la computadora personal de su casa, a su dirección de correo electrónico personal, ni a ningún servidor o proveedor de servicios de terceros, ni a otro sitio web que no sea de Seguros Afirme. De comprobarse cualquiera de los hechos anteriores, será objeto de sanciones conforme el Artículo 49 del Reglamento Interior de Trabajo el cual se encuentra publicado en Intrafirme / Recursos Humanos.

Buzón de Sugerencias (Colaboradores & Clientes)

Las políticas y procedimientos para el uso del Buzón de Sugerencias para Colaboradores y Clientes están definidas en el manual Buzón de Sugerencias Seguros Afirme, el cual se encuentra publicado en Intrafirme / Normatividad y Procedimientos / Portal de Normatividad / Manuales / Seguros / Seguros Afirme.

2.4.2. Información Confidencial de Colaboradores

Seguros Afirme se compromete a proteger la información personal y confidencial que recopila y mantiene de sus Colaboradores, incluyendo la información médica, utilizándola única y

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

exclusivamente para los fines para los cuales fue recopilada, incluyendo la información proporcionada por aquellas personas en el contexto de una posible relación laboral.

- a. La información de los Colaboradores nunca debe compartirse o analizarse fuera de Seguros Afirme, salvo que así lo permitan o exijan las Leyes o Regulaciones aplicables, o en virtud de una orden emitida por una autoridad competente.
- b. La información de carácter privado de los Colaboradores no debe divulgarse por ningún medio, a nadie, incluyendo a otros Colaboradores de Seguros Afirme, si dichas personas no están autorizadas para recibirla o no tienen necesidad de conocerla. Toda filtración accidental de información será sancionada de la misma manera que se trataría el uso indebido de información.

2.5. Responsabilidad con el Medio Ambiente

Seguros Afirme ha tomado un rol proactivo en lo que respecta a la ejecución de sus negocios de manera responsable desde el punto de vista social y ambiental. Hemos adoptado un conjunto de lineamientos y políticas para garantizar la protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos naturales.

Se espera que los Colaboradores apoyen estas políticas e iniciativas, implementando aquellas que sean aplicables a su unidad de negocio o área administrativa.

2.6. Actividades Externas

2.6.1. Transacciones con Información Privilegiada

No se deben realizar transacciones en las cuales el conocimiento o uso de información privilegiada implique una ventaja de cualquier naturaleza (económica, laboral, etc.).


Queda prohibida la negociación o inducción a terceros a negociar servicios, cuyo precio pueda ser influido por la información privilegiada que posean.

Los procedimientos de Seguros Afirme, cuentan con barreras, diseñadas para proteger la información no pública y potencialmente importante recibida por los Colaboradores que se desempeñan principalmente en áreas comerciales, atención a siniestros, indemnización, cobranza, sistemas, o sus equivalentes, evitando que se comparta la información con personas no autorizadas o que no requieran esta información para el desempeño de sus funciones.

2.6.2. Conflictos de Intereses

Los Colaboradores de Seguros Afirme:

- a. Deben abstenerse de la deliberación y votación de cualquier asunto que implique un Conflicto de Interés.

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

- b. No deben realizar ninguna inversión personal en una empresa, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar, su capacidad de tomar decisiones imparciales en cuanto a su trabajo en Seguros Afirme.
- c. No deben utilizar las instalaciones, los recursos materiales, el nombre, ni relaciones de Seguros Afirme para beneficio personal ni para trabajos externos.
- d. No deben aprovechar para su beneficio personal ninguna oportunidad de negocio que se presente en el transcurso de su trabajo, o bien a través del uso de bienes o cargos, ni podrán competir con Seguros Afirme.
- e. Deben informar a su superior de cualquier transacción comercial que Seguros Afirme pueda tener con una entidad donde los Colaboradores o un tercero relacionado, tenga directa o indirectamente un interés de por medio.
- f. Son acreedores a los servicios de la institución en los mismos términos en los que éstos son prestados a terceros. Cualquier arreglo no estándar debe encontrarse debidamente autorizado y documentado.
- g. No deben recibir un trato preferencial de proveedores o clientes sin contar con la debida autorización.

2.7. Comité de Ética

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código, las políticas y procedimientos de Seguros Afirme, o las disposiciones legales aplicables, se hará acreedor a las sanciones que imponga el Comité de Ética, independientemente de las sanciones impuestas por la administración de Seguros Afirme, conforme a lo previsto en el Reglamento Interior de Trabajo (el cual se encuentra publicado en Intrafirme / Recursos Humanos), considerando la gravedad y naturaleza de la falta incurrida.

El Comité de Ética es el órgano competente para interpretar los preceptos contenidos en este Código y está integrado por:


1. Director General Seguros;
2. Director de Cumplimiento de Afirme Grupo Financiero; y
3. Director de Recursos Humanos de Afirme Grupo Financiero.

Y como invitados permanentes del Comité que pertenecen a la Compañía de Seguros:

4. Titular de Contraloría Interna
5. Titular de Auditoría Interna
6. Titular de Recursos Humanos

Los asuntos a tratar en el Comité pueden ser solicitados a través de las áreas de Recursos Humanos, Contraloría Interna y/o de Auditoría Interna de Seguros Afirme.

El Comité de Ética debe canalizar las denuncias recibidas al área responsable para su seguimiento. Adicionalmente, cuando lo considere necesario, solicitará la intervención de

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

Consejero (s), del Comité de Auditoría y/o del Comité de Comunicación y Control, según corresponda.

Casos Prácticos

En muchas ocasiones no es tan sencillo acertar. Por ello, incluimos los casos prácticos cuyo objetivo es hacer pensar a nuestros Colaboradores sobre el comportamiento que podrían adoptar en diferentes escenarios. Algunos de los dilemas tienen una respuesta clara, sin embargo, otros no tienen una resolución evidente. En caso de duda, consultar al responsable superior o al Comité de Ética.

Caso 1

Un funcionario que trabaja en Seguros Afirme ve en su casa las noticias en televisión. Durante el informativo, observa como un grupo de jóvenes está protestando contra el pago de la tenencia y refrendo de automóviles. Uno de los protestantes es un miembro de su equipo y lleva puesta una playera con el logotipo de Seguros Afirme claramente visible.

Caso 2

Un funcionario de Seguros Afirme se acaba de comprar una computadora nueva para uso personal que no funciona bien, pese a varias reparaciones, y pretende, que la empresa vendedora le proporcione otra, además de reintegrarle los gastos en reparaciones. Para dar más peso a su reclamación, delante de su compañero escribe una carta al vendedor, utilizando papel membretado de la empresa.

Caso 3

Un funcionario se da cuenta que un compañero realiza un "trabajo paralelo" de forma personal, pero durante sus horas de trabajo para Seguros Afirme. Pese a que no interfiere especialmente en la calidad de su trabajo, observa que utiliza los recursos disponibles, como correo electrónico, teléfono, impresiones, fotocopias y material de oficina.


Caso 4

Un Cliente invita a un funcionario de Seguros Afirme y a su esposa a una reunión corporativa durante un fin de semana, con todos los gastos pagados en un hotel de lujo. Pese a que el viaje supondrá una gran oportunidad para mejorar el nivel de relación personal con el Cliente y que asistirán miembros de la competencia, el funcionario es consiente que el costo del fin de semana excede con mucho lo permitido en la política de aceptación de Regalos y no lo informa a su Director inmediato.

Caso 5

Un funcionario de Seguros Afirme le comenta a un compañero que ha encontrado la forma de justificar sus gastos de vacaciones como si fueran de trabajo, incluidos unos boletos de avión que utilizó su mujer. ¿Qué debería hacer el receptor de la información?

Caso 6

| | | |
|--|--|---|
|  | SEA-057-MA Código de Conducta Seguros Afirme | |
| Versión: 1.5 | Vigencia desde: Marzo 2015 | Última Modificación: Enero 2021 |

Un proveedor está buscando vender sus servicios a Seguros Afirme. Un familiar del proveedor es un alto funcionario de Seguros Afirme, para el proveedor es muy importante cerrar este negocio. ¿Qué debería hacer la compañía?, siendo que este proveedor no pudiera ser la mejor opción para la Institución.

Caso 7

Un proyecto de la empresa Seguros Afirme ha excedido el presupuesto previsto y el líder del proyecto le pidió a un empleado a su cargo que cargue el exceso a un centro de costos diferente, ya que dice que no se puede permitir aumentar el presupuesto del proyecto.

Caso 8

Un Director de Seguros Afirme sostiene una relación extramarital con su Asistente. El responsable de Recursos Humanos es el único que está enterado. Cuando la relación termina, el Director decide de repente que el trabajo de la Asistente no es bueno (cosa que puede ser cierta, pero también lo sería antes) y quiere despedirla.

Caso 9

Un miembro del departamento de compras o siniestros se pone en contacto con su superior para revelar que ha recibido por error un correo electrónico, escrito por uno de sus compañeros, en el que éste le cuenta a un amigo externo la clave de su éxito para conseguir los mejores precios de proveedores, éstos le "ayudan" a decidirse con cierta cantidad de dinero. No hay duda de que el correo electrónico es realmente suyo.

3. ANEXOS

Anexo 1. Clasificación de Acciones que se deben reportar con repercusión al patrimonio y capital humano

| Acciones con repercusión al patrimonio | | Acciones con repercusión al capital humano | |
|--|---|--|--|
| Fraude Financiero | <ul style="list-style-type: none"> * Fraude * Robo * Desfalcos | Violencia | <ul style="list-style-type: none"> * Maltrato * Uso y tono del lenguaje * Intimidación Psicológica |
| Uso Inadecuado de Activos | <ul style="list-style-type: none"> * Equipo de Transporte/Cómputo * Refacciones * Salvamentos * Papelería, copias, internet, etc. | Abuso | <ul style="list-style-type: none"> * De autoridad * Sexual * De confianza * Carga laboral |
| Manipulación de Información | <ul style="list-style-type: none"> * Sobre/sub valuación de activos * Reporte de gastos * Aviadores * Cuentas Bancarias * Periodo Contable | Discriminación | <ul style="list-style-type: none"> * Sexo, raza, credo, color, condición social * Intolerancia * Estado civil o discapacidad * Afiliación Política |
| Fraude Cibernético | <ul style="list-style-type: none"> * Desfalco de las cuentas de la empresa a través de líneas de Internet | | |
| Corrupción | <ul style="list-style-type: none"> * Conflicto de Intereses * Soborno * Otorgamiento / Recepción de "Obsequios" * Extorsión | | |

4. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| Fecha de publicación | Versión | Breve explicación | Boletín | Actualizó |
|----------------------|---------|---|----------------------------------|-----------|
| 30 Marzo 2015 | 1.0 | <ul style="list-style-type: none"> Documento Nuevo. | PROC 64-20150401 | LALM |
| 26 Abril 2016 | 1.1 | <ul style="list-style-type: none"> El manual se ratifica por no tener cambios en el proceso. | N/A | MESB |
| 25 Abril 2017 | 1.2 | <ul style="list-style-type: none"> El contenido se ratifica por no tener cambios en el proceso. Lo anterior aprobado en sesión ordinaria por el Consejo de Administración de Seguros Afirme el martes 25 de abril de 2017. | N/A | ACR |
| 31 Enero 2019 | 1.3 | <p>El manual se ratifica por no tener cambios en el proceso.</p> <p>Se autoriza en sesión ordinaria del Consejo de Administración del 31 de enero 2019.</p> | N/A | ACR |
| 30 Enero 2020 | 1.4 | <p>El manual se ratifica por no tener cambios en el proceso.</p> <p>Se autoriza en sesión ordinaria del Consejo de Administración del 30 de enero 2020.</p> | N/A | EPGB |
| 28 Enero 2021 | 1.5 | <p>El manual se ratifica por no tener cambios en el proceso.</p> <p>Se autoriza en sesión ordinaria del Consejo de Administración del 28 de enero 2021.</p> | N/A | FHGC |