



Código de Conducta

Octubre 2024



**SEGUROS
MONTERREY**

Contenido

Mensaje del Presidente y Director General	3
---	---

Mensaje de la Dirección de Ética y Cumplimiento	4
---	---

1. Nuestros valores

1.1. Los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	6
---	---

1.2 Responsabilidad compartida	7
--------------------------------------	---

1.3 Obligación de denunciar	8
-----------------------------------	---

1.4 Derechos Humanos	9
----------------------------	---

1.5 Relación con el Medio Ambiente	9
--	---

2. Mantener un ambiente positivo en el trabajo.....

2.1 Acoso y discriminación	10
----------------------------------	----

2.2 Mal comportamiento	13
------------------------------	----

2.3 Ambiente de Trabajo Libre de Alcohol y Drogas....	13
---	----

2.4 Igualdad de oportunidades.....	13
------------------------------------	----

2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I).....	14
---	----

2.6 Ambiente de Trabajo Seguro y Protegido	14
--	----

2.7 Actividades de Compra,	15
----------------------------------	----

Venta y Préstamo	15
------------------------	----

2.8 Apoyo a la Salud Mental	15
-----------------------------------	----

3. Evitar conflictos de intereses.....

3.1 Actividades Adicionales.....	16
----------------------------------	----

3.2 Relaciones Familiares o Personales.....	17
---	----

3.2.1 Familiares de Miembros de Consejo de Administración	17
---	----

3.2.2 Familiares que se desempeñen como agentes de SMNYL	17
--	----

3.3 Participación en otros servicios financieros o compañías de seguros	18
---	----

3.4 Compras y Abastecimientos	18
-------------------------------------	----

3.5 Revelación de conflictos de intereses.....	18
--	----

3.6 Cuestionario de Conflictos de Intereses	19
---	----

4. Regalos, Comidas y Entretenimientos con los negocios (RC&E).....

4.1 ¿Qué son los RC&E?	20
------------------------------	----

4.2 Regalos, Comidas o Entretenimientos (RC&E) prohibidos.....	21
--	----

5. Compra/venta de valores con información confidencial (insider trading).....

5.1 Operaciones con Información Privilegiada	22
--	----

6. Representación de Seguros Monterrey New York Life ante el público

6.1 Representación con los medios de comunicación y oportunidades para hablar en público	23
--	----

6.2 Revisión de materiales de ventas y de comunicación	24
--	----

6.3 Uso del nombre o logotipo de SMNYL	24
--	----

6.4 Redes sociales	25
--------------------------	----

7. Salvaguarda de la información de la compañía

7.1 Protección de los recursos computacionales.....	26
---	----

7.2 Correo electrónico (E-mail)	27
---------------------------------------	----

7.3 Comunicaciones Electrónicas.....	28
--------------------------------------	----

7.4 Privacidad y protección de datos	28
--	----

7.5 Procesos jurídicos e investigaciones externas.....	30
--	----

7.6 Mantenimiento y retención de registros	30
--	----

7.7 Registros e Información en Papel	30
--	----

8. Mejores prácticas de venta

9. Cumplimiento normativo

9.1 Proceso de contratos.....	31
-------------------------------	----

9.2 Finanzas y contabilidad	32
-----------------------------------	----

9.3 Anticorrupción, Antisoborno y Boicots Internacionales	33
---	----

9.4 Competencia Económica	34
---------------------------------	----

9.5 Prevención de Lavado de Dinero	35
--	----

9.6 Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares	36
---	----

9.7 Protección de la propiedad intelectual	36
--	----

9.8 Salvaguarda de activos y disposición de efectivo	37
--	----

9.10 Reglamento Interior del Trabajo	37
--	----

9.11 Indemnización	37
--------------------------	----

10. Certificaciones y capacitaciones

11. Red de soporte interna

Mensaje del Presidente y Director General



Estimado colaborador:

En **Seguros Monterrey New York Life** estamos orgullosos de compartir con New York Life la larga tradición (+179 años) de Proteger Mejor® a nuestros clientes, siguiendo nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad, que nos conducen a lograr la Solidez Financiera que inspira a nuestros asegurados a tener la confianza de que estaremos ahí para cumplir todas y cada una de nuestras promesas, siempre.

Los Estándares de Conducta de Negocio de **Seguros Monterrey New York Life** capturados en este documento, denominado Código de Conducta, explican las normas y políticas que rigen nuestro negocio y su alineación a nuestros valores y convicción de siempre hacer lo correcto.

Podrás notar que en esta ocasión, estamos dándole especial importancia a los Derechos Humanos. Esto refuerza nuestro compromiso con la sociedad de que **somos una compañía empática**, en constante evolución y adaptada a los tiempos, pero sobre todo, cercana a nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras, proveedores y aliados.

Hoy, formamos parte del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Es un compromiso unilateral que nos obliga como compañía a ser mejores con el **medio ambiente**, con el respeto a los Derechos Humanos y a garantizar que esta compañía, sea un lugar de trabajo incluyente y seguro.

Asimismo, este documento te ayudará a entender cómo **los estándares éticos se relacionan contigo** y te orientará respecto a la aplicación práctica en tus actividades diarias de los mismos.

También te referirá con los contactos a los que puedes dirigirte para **obtener más información y asesoría**.

Al conocer el material de nuestro Código de Conducta, **tú contribuyes a nuestro propósito de Proteger Mejor®**, para actuar con **integridad** en todo momento y continuar siendo una de las compañías más éticas del país.

Gustavo Cantú Durán,
Presidente y Director General

Mensaje de la Dirección de Ética y Cumplimiento



Ética y Cumplimiento

Estimado colaborador y colaboradora:

En un entorno profesional cambiante y en constante movimiento, podríamos caer en alguna omisión, mala práctica o identificar que colegas nuestros estén actuando fuera de los valores corporativos, por lo que en el área de Ética y Cumplimiento de **Seguros Monterrey New York Life** estamos comprometidos en prevenir y apoyar a nuestros colaboradores, colaboradoras, proveedores, clientes, clientas y a la sociedad y comunidad, en general, ante alguna situación de incumplimiento que deban reportar. Para ello ponemos a tu disposición este Código de Conducta, el cual es una guía que te ayudará a entender cómo debes actuar en tus relaciones y actividades con nuestros clientes y clientas internos y externos.

En **Seguros Monterrey New York Life** contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento integrado por los líderes ejecutivos de la compañía, siendo responsables de fomentar y promover una cultura que incentive la conducta ética, así como también el vigilar, impulsar y promover el “Tone from the Top” en la compañía.

Es de suma importancia que consideres que **todo comportamiento no ético o ilícito daña nuestro negocio, nuestra reputación y la confianza que nuestros clientes y clientas depositan en la compañía**; es por ello que te invitamos a utilizar de manera apropiada los materiales y mecanismos que ponemos a tu disposición, para mantener nuestros valores y más altos estándares que nos caracterizan.

Asimismo, te informamos que **Seguros Monterrey New York Life** se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa voluntaria que promueve el cumplimiento de **diez principios universales** relacionados con los derechos humanos, laborales, medioambientales y de anticorrupción. Al formar parte de esta red global, nos comprometemos a **alinear nuestras estrategias y operaciones** con estos principios y a comunicar anualmente nuestros avances y desafíos.

¡Contamos contigo para seguir fortaleciendo la cultura ética, recuerda que Compliance somos todos!

Atentamente,
Tu equipo de Ética y Cumplimiento.



1. Nuestros valores

El Código de Conducta de **Seguros Monterrey New York Life** (en adelante SMNYL) provee los principios fundamentales sobre la manera en que la compañía conduce sus negocios. Este Código de Conducta no es la única fuente de directrices para las operaciones de SMNYL, pero debe servir como base para todas las políticas, procedimientos y normas.

Nuestra misión:

En SMNYL nos dedicamos a Proteger Mejor® la vida de las personas a través de soluciones de seguro innovadoras y responsables.

Comprometidos firmemente con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, nuestra misión es fortalecer la seguridad financiera de nuestros asegurados, procurando un trato justo, equitativo y digno para todos, de acuerdo con los estándares técnicos y financieros que nos permitan mantener a las mutualidades administradas sanas y viables.

Respetamos y promovemos los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones y relaciones, garantizando la igualdad de acceso, la protección de la privacidad y la transparencia en cada interacción.

Como parte de nuestro compromiso con la sustentabilidad corporativa, adoptamos prácticas que contribuyen al bienestar social y al desarrollo sostenible de nuestras comunidades, alineando nuestras estrategias y operaciones con los principios universales de Derechos Humanos, laborales, ambientales y de anticorrupción establecidos por el Pacto Mundial.

En SMNYL creemos que un **mundo más justo y seguro es posible** cuando actuamos juntos con integridad, humanidad, humildad, hacia cada persona que confía en nosotros.

Cada una de las conductas y actividades que los colaboradores y colaboradoras de SMNYL realicen, deberán conducirse siempre bajo los siguientes valores corporativos:

- **Integridad:** Procedemos con honestidad, rectitud y honradez en cada uno de nuestros compromisos.
- **Humanidad:** Actuamos con respeto y sensibilidad para comprender la situación de los demás.
- **Humildad:** Reconocemos que siempre podemos aprender y mejorar.

La **integridad, humanidad y humildad** son los valores fundamentales y el centro de todas las facetas de negocio de SMNYL. Todo lo que hacemos se encuentra basado en que las personas confían que cumpliremos con nuestros compromisos a largo plazo, y que no correremos riesgos con su futuro, las personas tienen la confianza de que siempre vamos a estar a la altura de las promesas que hacemos.

Todos los miembros de la compañía, sin importar el nivel jerárquico, rol y/o función, tenemos la obligación de siempre actuar en estricto apego a las leyes aplicables, la normatividad interna, y con los mayores niveles de ética en los negocios.

1.1. Los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

SMNYL forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello, hemos asumido el compromiso de cumplir con los **Diez Principios Universales**. Para poder cumplir con sus objetivos, es necesario que todos los miembros de la compañía, sin importar el nivel jerárquico, rol y/o función; así como prestadores de servicios, aliados comerciales o que pertenezcan de cualquier manera a la cadena de suministro, comprendan el alcance de estos principios.

Los Principios Universales son los siguientes:

■ Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la **protección de los Derechos Humanos** reconocidos internacionalmente; y
2. **Asegurarse de que no son cómplices** en la violación de los Derechos Humanos.

■ Estándares Laborales

3. Las empresas deben mantener la **libertad de asociación** y el **reconocimiento efectivo** del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo **forzoso o realizado** bajo coacción;
5. La abolición efectiva del **trabajo infantil**; y
6. La eliminación de la **discriminación** en materia de empleo y ocupación.

■ Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar un **enfoque preventivo** frente a los retos medioambientales;
8. Fomentar iniciativas que promuevan una mayor **responsabilidad ambiental**; y
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de **tecnologías respetuosas con el medio ambiente**.

■ Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar **contra la corrupción** en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Cualquier duda que exista con respecto a los Diez Principios Universales o su aplicabilidad, deberás dirigirla a la Dirección de Ética y Cumplimiento.



1.2 Responsabilidad compartida

Como miembros de la comunidad de SMNYL tenemos la responsabilidad de **entender, cumplir y vigilar** que se cumpla con este Código de Conducta y las políticas y procedimientos de la compañía. Los colaboradores y colaboradoras con personal a su cargo **son responsables de poner el ejemplo**, así como de impulsar/promover el cumplimiento dentro de su equipo y ser un asesor en todo momento del correcto actuar de la compañía, de sus colaboradores y colaboradoras. De igual forma, todos estamos obligados a **cooperar con cualquier investigación o auditoría de SMNYL** y proveer información veraz y oportuna.

Si algún colaborador o colaboradora llegara a **incumplir cualquier ley** de este Código, las políticas y/o los procedimientos de SMNYL, estará sujeto a **medidas disciplinarias**, pudiendo llegar hasta la rescisión de la relación laboral y, si fuera aplicable, a las sanciones legales correspondientes.

Todos los terceros contratados por SMNYL, incluyendo proveedores y/o personal externo que realiza sus actividades dentro de las instalaciones deben de conducirse con **ética e integridad**. Es responsabilidad de los colaboradores y colaboradoras que contraten a dichos externos cerciorarse que estos conocen el manifiesto de ética de SMNYL y este Código de Conducta.



Consulta el Manifiesto de Ética para mayor referencia

Toma en cuenta que cualquier excepción a este documento y/o a cualquier política y/o Procedimiento publicada de SMNYL, deberá ser analizada y aprobada por la **Dirección de Ética y Cumplimiento**.

1.3 Obligación de denunciar

La base para mantener relaciones sanas dentro de la compañía es la **comunicación**, por ello, SMNYL promueve que todos sus colaboradores y colaboradoras, sin importar el nivel, cuenten con **espacios seguros** y de confianza para solucionar cualquier problemática.

Existen diferentes vías disponibles en las que puedes levantar la mano para resolver problemáticas; sin embargo, en el caso de que requieras apoyo, siempre puedes buscar a la **Dirección de Ética y Cumplimiento**.

Algunos ejemplos de estas vías son:

- **Tu líder directo.**
- **El siguiente nivel de jerarquía en tu departamento.**
Ten en cuenta, no obstante, que no estás obligado a comunicar tus preocupaciones a nadie dentro de tu cadena de mando, si no te sientes cómodo haciéndolo.
- **Tu Business Partner de Recursos Humanos.**

Todos los miembros de SMNYL estamos obligados a **denunciar de manera inmediata** cualquier sospecha o situación que ponga en riesgo los **principios y valores** de la compañía.

La compañía **revisará cada reporte** y llevará a cabo una investigación expedita, exhaustiva y objetiva del asunto.

Los reportes se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible, pero recuerda que el manejar un reporte anónimo no evita que la Dirección de Ética y Cumplimiento puede pedirte mayor información sin romper tu anonimato, **¡tu identidad es protegida ante todos los niveles!**

Reconocemos que reportar inquietudes de comportamiento poco ético o ilegal no siempre es fácil. Los colaboradores y colaboradoras que presentan un reporte de inquietudes (de buena fe) **están protegidos**, ya que la compañía tiene **“cero tolerancia” a represalias** por haber participado en investigaciones o haber proporcionado información a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

Cualquier colaborador o colaboradora que se descubra que ha incurrido en un comportamiento de represalia estará sujeto a medidas disciplinarias, lo que pudiera llegar hasta rescisión del contrato de trabajo. Si estás siendo objeto de represalias, debes **reportarlo de inmediato** a cualquiera de nuestros canales de denuncia.

SMNYL pone a tu disposición los siguientes canales de denuncia en los cuales puedes canalizar de manera anónima, si así lo consideras, cualquier preocupación “fundamentada y de buena fe”, situaciones ilegales que vayan en contra de las políticas de la compañía, del Código de Conducta o leyes aplicables:



Internet

<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/15635/report.html>



Correo electrónico

compliance_comunica@mnyl.com.mx



Vía telefónica

800-288-2872 o 800-112-2020,
clave 866-916-1888



1.4 Derechos Humanos

SMNYL considera que los Derechos Humanos son una prerrogativa universal de las personas y, por lo tanto, se compromete a respetarlos y a crear dentro de sus colaboradores y colaboradoras una cultura de respeto a los Derechos Humanos. Es por esto que la compañía exige a todos sus colaboradores y terceros relacionados que **cumplan plenamente con las leyes**, regulaciones, políticas y nuestros criterios aplicables en los servicios que ofrecemos.

Con base a lo anterior, SMNYL se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ha decidido seguir los Diez Principios Universales contenidos en el **apartado 1.1** de este documento.

Son de especial relevancia los siguientes Derechos Humanos:

- a. Derecho a la **vida, la libertad y la seguridad personal**.
- b. Derecho al **reconocimiento** como persona ante la ley.
- c. Derecho a la **privacidad, a la familia, el hogar y la correspondencia**.
- d. Derecho a la **libertad de pensamiento, conciencia y religión**.
- e. Derecho a la **igualdad** ante la ley y a la protección de la ley sin discriminación.
- f. Derecho a la **libertad de opinión e información**, incluyendo el derecho a intercambiar información por cualquier medio.
- g. Derecho al **trabajo, a condiciones justas de trabajo y a la protección contra el desempleo**.
- h. Derecho a **formar y a unirse a sindicatos**.
- i. Derecho a la **seguridad social y a la realización**, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad.

j. Derecho a un **nivel de vida adecuado** para la salud y el bienestar, incluyendo alimentación, vestido, vivienda y servicios médicos.

k. Derecho al **descanso y al ocio**, incluyendo una limitación razonable de las horas de trabajo y vacaciones periódicas pagadas.

l. Derecho a la **educación**. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental.

m. Derecho a participar libremente en la **vida cultural de la comunidad**, a disfrutar de las artes y a compartir el progreso científico y sus beneficios.

1.5 Relación con el Medio Ambiente

Se espera que la relación de todos los colaboradores y colaboradoras con el medio ambiente sea de **respeto a la naturaleza, la prevención y la reducción de los impactos ambientales**, a través de las acciones y del compromiso de las personas, la mejora de los procesos y la aplicación de tecnologías adecuadas, que miren hacia el desarrollo sustentable y sin poner en riesgo el medio ambiente.

Por lo tanto, se debe **evitar el uso excesivo de papel y otros recursos que la compañía proporciona**. Los residuos deben ser depositados en los contenedores asignados para cada tipo de material.



Te invitamos a participar en las iniciativas de la compañía dirigidas a proteger el medio ambiente.





2. Mantener un ambiente positivo en el trabajo

SMNYL se compromete a asegurar un entorno laboral **seguro, ordenado, inclusivo y respetuoso**, exento de cualquier forma de hostigamiento, discriminación, acoso o intimidación. Buscamos además formar un equipo en el que cada miembro se sienta **valorado y escuchado**, contribuyendo a crear un ambiente de trabajo **armónico y productivo**. Esto permite que todos los colaboradores y colaboradoras aspiren a su máxima capacidad. El respeto mutuo y la empatía son fundamentales para promover una atmósfera propicia para el crecimiento y bienestar de todos.

Todos tenemos la obligación de mantener una conducta ética; lo que implica otorgar a los demás el **respeto, cooperación y dignidad** que esperamos recibir.

Las conductas inapropiadas pueden manifestarse de maneras distintas; en este capítulo aprenderás a reconocer esas conductas o circunstancias **que no son aceptadas por SMNYL** y las cuales debes evitar para promover un ambiente laboral constructivo.

Recuerda que tu comportamiento es un modelo para seguir, especialmente si ocupas una posición de **liderazgo o dirección**. Con esta posición viene la responsabilidad añadida de impulsar una conducta ética, tomar decisiones equitativas y preservar un entorno de trabajo que celebre la dignidad humana y el respeto hacia todas las personas.

2.1 Acoso y discriminación

SMNYL tiene una política de **“cero tolerancia”** al acoso, hostigamiento y discriminación de cualquier tipo.



Para conocer más detalles sobre las acciones a seguir, consulta la **Política de Acoso y Discriminación**.

Acoso y hostigamiento sexual

El acoso y hostigamiento sexual incluye aproximaciones sexuales no deseadas, conductas verbales o físicas de naturaleza sexual, entre otros.

Tales conductas nunca deben ser utilizadas como condición para poder emplear o contratar a alguien, tampoco se deben tomar decisiones de empleo a causa de ni deben interferir sin razón con el desempeño laboral de una persona o crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Algunas conductas asociadas a acoso sexual en el lugar de trabajo pueden ser:

- Visualización de material, imágenes, sitios de Internet o protectores de pantalla de **índole sexual**.
- **Chismes/rumores** sobre compañeros de trabajo.
- **Insinuaciones** (lenguaje que sugiere o insinúa contenido sexual o despectivo).
- **Observaciones sobre el cuerpo de una persona o su manera de vestir**.
- Hacer **insinuaciones o propuestas sexuales no deseadas**, así como contacto verbal, escrito o físico de naturaleza sexual.
- **Coqueteos constantes no consensuados**.
- Palabras, chistes, mensajes instantáneos, mensajes de texto o correos electrónicos de **naturaleza sexual**.
- **Declaraciones sugerentes, chistes y/o comportamientos sexuales**.
- **Tocamientos no consensuados** e/o inapropiados.

Todos los colaboradores y colaboradoras de SMNYL tienen el deber de prevenir, así como de reportar inmediatamente cualquier incidente, acoso sexual o de cualquier tipo del que sean testigos o víctimas.

El acoso sexual es un acto ilegal y no tolerable para SMNYL.

Acoso y hostigamiento laboral

Queda estrictamente prohibido cualquier tipo de comportamiento de acoso, hostigamiento y/o violencia laboral hacia un colaborador, colaboradora o grupo de colaboradores. SMNYL no tolerará ninguna forma de acoso. **Algunos ejemplos de acoso, incluyendo violencia laboral, abuso verbal y físico, son:**

- Designar trabajos **degradantes y denigrantes**.
- Designar trabajos **innecesarios**, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna.
- Designar tareas por **debajo de sus cualificaciones**, habilidades o competencias habituales.
- **Exceso de trabajo** (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- **Tácticas de desestabilización:** cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.
- **Aislamiento social**.
- **Restringir las posibilidades de comunicación** por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de **trabajo aislado**.

- **Ignorar a la persona** o no dirigirle la palabra.
- **División entre compañeros de trabajo** al enfrentarlos o confrontarlos.
- **Ataques a la vida privada de la persona**.
- **Críticas constantes** a la vida privada o íntima.
- **Infundir temor** a través de llamadas telefónicas.
- **Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades**.
- **Burlarse de algún defecto personal**.
- **Imitar los gestos o la voz de la víctima**.
- **Ataques a las actitudes** y creencias políticas y/o religiosas.
- **La descalificación de la apariencia**, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente. Violencia o maltrato físicos.
- Amenazas de **violencia física**.
- Agresiones **verbales/físicas**.
- **Gritar o insultar**.
- **Críticas permanentes al trabajo** de las personas.



Discriminación

SMNYL no tolera la discriminación, en ninguna de sus expresiones y formas.

Para la prestación de sus servicios, SMNYL está comprometido a procurar un trato justo, equitativo y digno para todos, de acuerdo con los estándares técnicos y financieros que le permitan mantener a las mutualidades administradas sanas y viables. Para ello, recurrirá a los **ajustes razonables**, que son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas **gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás**.

En SMNYL promovemos un ambiente libre de discriminación y queda estrictamente prohibido ejercer cualquier tipo de discriminación en contra de los colaboradores, colaboradoras, agentes, clientes, clientas, proveedores, o cualquier tercero relacionado a SMNYL por:

- Estatus socioeconómico, apariencia física, edad, nacionalidad o ciudadanía, color, raza, etnicidad, género, identidad de género, orientación sexual, expresión de género, estado civil, enfermedad, discapacidad física o mental, afiliación política, religión, sexo, o cualquier otra **característica o ideología de la persona**.
- **Haber contraído cualquier enfermedad**, por ejemplo, coronavirus COVID-19, o bien por la simple presunción de que la persona estuvo en contacto cercano con algún contagiado. Está prohibido discriminar con base a la especulación de que un colaborador, proveedor, agente o visitante pueda ser portador o represente un riesgo de exposición al coronavirus COVID-19 o a cualquier otro tipo de enfermedad. SMNYL evaluará los riesgos relacionados con el contagio del coronavirus COVID-19 o de cualquier otra enfermedad de alto riesgo adoptando las medidas de protección necesarias para prevenir la exposición y asegurar que los colaboradores, colaboradoras y personas que tengan acceso a sus instalaciones cumplan con los protocolos y lineamientos establecidos por las autoridades competentes.

SMNYL no permitirá ningún tipo de represalia en contra de cualquier persona que reporte o participe en alguna investigación relacionada a una práctica discriminatoria.



2.2 Mal comportamiento

El mal comportamiento es cualquier **acto inapropiado o poco profesional** (no ético) que no se ajusta a los estándares de SMNYL o a las leyes aplicables. Algunos ejemplos de mal comportamiento incluyen:

- **Declaraciones escritas o verbales** que puedan poner en duda la credibilidad, integridad, juicio o compromiso del colaborador o colaboradora con las políticas, valores o misión de SMNYL. Estas declaraciones incluyen las realizadas a través de plataformas en línea, como: Facebook, X (antes Twitter), YouTube, Blogs y/o Chat Rooms.
- **Conducta que muestra falta de respeto** hacia otros colaboradores, colaboradoras o externos, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa en grupos de discusión, discursos y conferencias, entrevistas a los medios.
- **Comportamiento indecente o inmoral.**
- **Grabaciones no reveladas y no autorizadas** de conversaciones en persona o llamadas telefónicas, o a través de reuniones en línea.
- **Crear discordia** con colaboradores, colaboradoras, clientes o clientas de SMNYL.
- **Robo, uso fraudulento o destrucción de propiedad.**
- **Negarse a seguir las instrucciones** de un líder, distintas de aquellas que no sean éticas, legales o que no correspondan a tu función.
- **Infringir las políticas** de SMNYL.
- **Tergiversar o esconder hechos a SMNYL** durante el proceso de contratación, durante una investigación o en cualquier otro momento.
- **Falsificación o destrucción de documentos** o registros.
- **Uso de contraseñas ajenas** al colaborador o colaboradora para beneficiar de alguna manera al dueño de las contraseñas o suplantar su identidad.
- **Divulgar información al público** sin la aprobación previa de la alta dirección y de Comunicación Corporativa.
- **Uso indebido** de recursos informáticos u otras propiedades de SMNYL.
- **Infringir la igualdad de oportunidades laborales** de cualquier colaborador.
- **Violación de las leyes y regulaciones aplicables** o cualquier acto que transgrede o contravenga lo establecido en alguna ley, regulación o alguna política de la compañía.
- **Solicitar a otros violar una ley, regulación o política de la compañía;** o no divulgar oportunamente una violación o sospecha de violación a una ley y/o regulación.

- **No proteger la información en poder de SMNYL que sea interna, confidencial, y/o secreta.**

Cualquier otra preocupación con respecto a la contabilidad, desviaciones a los controles internos, evasión de controles, disposición indebida de activos, asuntos relacionados con auditoría, acoso de cualquier tipo, actos de corrupción, soborno, negocios ilícitos, conflictos de intereses, entre otros.

2.3 Ambiente de Trabajo Libre de Alcohol y Drogas

El abuso de drogas puede llevar a una **menor productividad** de los colaboradores o colaboradoras, mayores costos de atención médica, mayores índices de ausentismo y accidentes en el trabajo, distracción del tiempo de supervisión y gestión, fricción entre compañeros de trabajo, aumento de la actividad delictiva y un efecto adverso en la imagen pública de la compañía.

Por lo anterior, en el lugar de trabajo **queda estrictamente prohibido** el consumo, posesión, venta, distribución, fabricación, transferencia o el uso sin prescripción médica de cualquier droga o sustancia controlada. En su caso, quien incumpla estos lineamientos **estará sujeto a la investigación legal** y sanciones que correspondan.

2.4 Igualdad de oportunidades

Para SMNYL es de suma importancia dar a todos los colaboradores y colaboradoras una oportunidad de **contribuir y de desarrollar su potencial**. En la compañía, las prácticas relacionadas con el personal se administran con base a su contribución al negocio, al cumplimiento de sus objetivos, al seguimiento a los planes de desarrollo que se establecen y al cumplimiento de políticas y procedimientos institucionales; por lo que, estos factores son los determinantes para las decisiones que se toman sobre el empleo, remuneración, beneficios, promoción, entrenamiento y desarrollo, becas y separación de la compañía.

Las condiciones relativas al grupo étnico, raza, sexo, preferencia sexual, antigüedad, o cualquier otra relacionada a la condición física, social, económica o cultural del colaborador, **no son factores considerados en la toma de decisiones para otorgar oportunidades laborales.**

2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I)

En SMNYL estamos **comprometidos con la DE&I** y con fomentar un ambiente en el que los colaboradores y colaboradoras se sientan incluidos, valorados, conectados y respetados, buscamos que puedan ser tal cual son, siendo auténticos en el trabajo.

Reconocemos que nuestra gente es la base de la cultura, los valores y la identidad de SMNYL, y son fundamentales para su crecimiento y éxito continuos.

SMNYL tiene un programa orientado a desarrollar y consolidar una **cultura organizacional diversa, equitativa e inclusiva**, que permita proteger y transformar de manera positiva y estratégica a la compañía y a sus colaboradores y colaboradoras respecto al liderazgo, con una visión más inclusiva, un talento diverso en todas las áreas, creatividad e innovación fundamentada en distintas visiones para ofrecer productos y servicios a todo tipo de clientes, clientas y prospectos entendiendo mejor sus necesidades, ofreciendo una mejor experiencia.

En SMNYL **contamos con políticas y procesos alineados a marcos de inclusividad** que permiten conocer y ofrecer soluciones a las problemáticas de grupos vulnerables y consolidar una verdadera cultura inclusiva dentro de la compañía.

De este programa, se desprende un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión con el objetivo de **instalar una cultura inclusiva a través de acciones estratégicas a nivel compañía**; así como diferentes grupos de colaboradores y colaboradoras que buscan promover, difundir e instalar acciones de mejora para garantizar un espacio seguro y libre de discriminación, denominados ERGs (Employee Resources Group), que buscan brindar herramientas que dan visibilidad a grupos minoritarios dentro de la compañía.



Para conocer más detalles sobre el Programa de Diversidad e Inclusión, así como los grupos de causas conformadas dentro de SMNYL, consulta el Comité de Diversidad e Inclusión.

2.6 Ambiente de Trabajo Seguro y Protegido

En la compañía nos esforzamos porque todos los colaboradores y colaboradoras realicen sus actividades en un ambiente de trabajo **seguro y protegido**, y se espera que **todos cumplan con cualquier política** diseñada para esto. **SMNYL no tolerará ningún acto o amenaza de violencia** contra sus colaboradores, colaboradoras, agentes, clientes, clientas o visitantes por parte de ninguna persona, dentro o fuera de las instalaciones de la compañía, incluso mientras trabaja en casa, asiste a eventos patrocinados por la compañía o mientras tenga actividad comercial con SMNYL.

Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes ejemplos:

- **Amenazas a la seguridad del espacio** (por ejemplo, incendios, explosiones, actos de la naturaleza).
- **Amenazas a la seguridad de las personas**, lo que incluye:
- **Amenazas o actos de violencia;**
- **Lenguaje o gestos obscenos** abusivos o amenazantes;
- **Portación de un arma** (por ejemplo, arma de fuego o punzocortante) sin autorización, o dispositivo explosivo a las instalaciones de la compañía o a un evento social de la compañía;
- **Acosar o seguir a otra persona en el lugar de trabajo** (o fuera del lugar de trabajo);
- **Bloquear un camino con fines de intimidación** u otros actos de hostigamiento;
- **Discusiones sobre autolesiones o ideas suicidas;**
- **Llamadas telefónicas constantes** en el trabajo u otras formas de acoso;
- Cualquier acto de contacto físico que tenga por objeto o que dé como resultado una **lesión**, o que sea **intimidante**.
- Amenazas a operaciones comerciales continuas o **amenazas directas o indirectas** de dañar cualquier operación comercial.
- **Daños en propiedad** o cualquier otro evento que interfiera con las operaciones comerciales o la seguridad.
- **Situaciones o amenazas de acoso cibernético.**
- Situaciones de **acceso no autorizado a la información** personal de cualquier colaborador.



2.7 Actividades de Compra, Venta y Préstamo

Este Código de Conducta **prohíbe** a los colaboradores y colaboradoras realizar cualquier actividad de **compra o venta de productos ajenos a la actividad principal de la compañía dentro de sus instalaciones**; así como la realización de **préstamos de dinero** entre colaboradores y colaboradoras o actividades relacionadas con intercambio monetario, por ejemplo, las “tandas”.

2.8 Apoyo a la Salud Mental

Nos tomamos muy en serio la salud mental de nuestros colaboradores y colaboradoras, por lo que contamos con un programa llamado **Orienta PAE**, que ofrece servicios de asesoría psicológica, e intervención en crisis a los colaboradores y colaboradoras y a los miembros de su familia. Este programa puede ser utilizado por ti o por alguno de tus familiares cuando te enfrentes a preocupaciones emocionales, financieras, legales o de otra índole.

Asimismo, contamos con un programa llamado **SMNYL Wellness** con el objetivo de brindar un **bienestar integral** a los colaboradores y colaboradoras; enfocándonos en su **salud emocional, física y financiera**; desde **SMNYL Wellness** se imparten pláticas con expertos para fomentar un **balance de vida**, dar herramientas para la salud mental y emocional de nuestros colaboradores y colaboradoras desde la plataforma de **SMNYL Wellness**, se cuenta con videos de Coaches expertos en salud emocional, esta plataforma es para el colaborador o colaboradora y 4 familiares. Para más información acércate a tu Business Partner de Recursos Humanos.



3. Evitar conflictos de intereses

Existe un conflicto de interés cuando tus intereses personales, actividades o relaciones puedan o parezcan afectar o influir en las decisiones que tomas en nombre de la compañía, y que deban tomarse de manera objetiva y conforme a tus obligaciones como colaborador. Estos intereses, actividades o relaciones pueden afectar tu juicio, impedir que desempeñes tu trabajo de manera efectiva o dañar tu reputación y la de la compañía. Se debe evitar cualquier situación que genere o aparente un conflicto.

Siempre que identifiques un conflicto o un potencial conflicto de interés, se debe discutir con tu líder y notificar inmediatamente al área de Ética.

3.1 Actividades Adicionales

La mayoría de las personas tienen vidas muy ocupadas fuera del trabajo, incluyendo actividades familiares, recreativas y comerciales. Si bien la compañía no desea impedir que las personas trabajen fuera de la compañía, existen actividades que pueden causar un conflicto real o aparente con su trabajo o puesto dentro de SMNYL.

Considera que una actividad externa representa un conflicto cuando:

- Utilizas los **suministros y recursos** de la compañía.
- Realizas esta actividad durante **las horas de trabajo** en la compañía.
- **No has revisado esta actividad** con tu líder ni con el área de Ética.

Algunos ejemplos claros de conflictos de intereses por actividad adicional, son:

- **Ser dueño de una participación en un tercero, cliente o competidor de SMNYL**, como una compañía de inversión, compañía de seguros, banco o corredor.
- **Cualquier relación como consultor o de empleo** con cualquier cliente, proveedor, o competidor.
- **Ponerse en contacto con**, ser colaborador o colaboradora de un cliente, tercero o competidor, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, prestar servicios legales, contables, técnicos, de consultoría, capacitación o administrativos.
- Participar en una actividad comercial que **compita con la actividad comercial de la compañía**.
- Participar en una actividad que sea inconsistente con los **valores de la compañía**.
- Cualquier actividad adicional, remunerada o no relacionada con cualquiera de los **negocios de SMNYL**.
- Cualquier tipo de actividad adicional que sea tan **sustancial** que ponga en entredicho tu capacidad de dedicar el tiempo y la atención apropiada a tus responsabilidades de trabajo con SMNYL.

3.2 Relaciones Familiares o Personales¹

Cualquier familiar de un colaborador o colaboradora puede ser considerado para un empleo conforme a las prácticas y procedimientos de contratación de la compañía. Los familiares, sin embargo, no podrán trabajar en el mismo departamento u oficina de campo cuando uno tenga una relación directa o indirecta de supervisión sobre el otro.

No obstante, si el líder determina que existe una necesidad comercial única e imperiosa que no pueda satisfacerse de manera efectiva de cualquier otra forma, entonces un colaborador o colaboradora podrá ser contratado o transferido a un departamento en el que trabaje su familiar o relacionado, pero únicamente cuando exista una relación indirecta de supervisión.

3.2.1 Familiares de Miembros de Consejo de Administración

Los familiares de Miembros del Consejo de Administración no pueden ser contratados como colaboradores y/o colaboradoras de la compañía, pero pueden ser consideradas para su contratación como consultores o agentes conforme a las políticas y procedimientos de la compañía. En el entendido de que existan colaboradores y colaboradoras que hayan sido contratados por la compañía antes de que un familiar pasara a ser miembro de consejo podrán seguir con su empleo en la compañía. Esta situación deberá de ser reportada al área de Ética de SMNYL para su análisis y definición de controles.

1. Se definen como aquellos que están relacionados por la sangre, el matrimonio, la ley o cualquier otro. Estos incluyen, pero no necesariamente se limita a cónyuge, hijo, hijastro, padre, padastro, padre adoptivo, tutor, abuelo, nieto, hermana, hermano, sobrina, sobrino, tía, tío, primo, cuñado y cualquier persona con quien el colaborador reside, es financieramente dependiente, cuyas inversiones son controladas por el colaborador. El término también incluye a cualquier individuo sin relación directa cuyas inversiones y cuyo ingreso contribuya materialmente el colaborador, el matrimonio, la ley, o bien, cualquier relación romántica o sexual con otro colaborador, agente o cualquier tercero relacionado con SMNYL.

A veces puede haber un conflicto cuando un miembro de tu familia, un pariente cercano o tu pareja está involucrado en actividades externas o como proveedores de la compañía. Cuando interfieran intereses personales, o pudieran parecer interferir con tu capacidad de ser objetivo o desempeñar tu función, es importante que lo comuniques con tu líder y con el área de Ética y Cumplimiento, incluso si no sucede nada poco ético o indebido, podría existir un conflicto.

3.2.2 Familiares que se desempeñen como agente

Cualquier familiar de un colaborador o colaboradora puede convertirse en agente de SMNYL conforme a las **prácticas habituales de la compañía**, siempre y cuando sea analizado por el área de Ética y Cumplimiento y esta relación no afecte o ponga en riesgo los intereses de la compañía.

Algunas situaciones claras de conflictos de interés que debes evitar son:

- Utilizar tu posición para influenciar de manera ventajosa o indebida la compra de pólizas con tu familiar relacionado.
- Prospeccionar negocio por o a nombre de un familiar o relacionado que sea un agente de SMNYL.
- Uso de tarjetas para el pago de las pólizas de los clientes o clientas de tu familiar o relacionado.

Es importante que consideres que SMNYL requiere el reporte inmediato tan pronto como surja cualquier relación personal o familiar con colaboradores y colaboradoras de la compañía, proveedores y/o Fuerza de Ventas. No hacer la notificación correspondiente puede representar una violación a este Código de Conducta.

3.3 Participación en otros servicios financieros o compañías de seguros

Debes informar de inmediato al área de Ética y Cumplimiento, así como actualizar tu Cuestionario de Conflictos de Intereses, si tú o un familiar adquiere o mantiene una participación considerable en cualquiera de los siguientes casos:

- Un bróker de seguros de vida o de salud, una firma de corretaje de seguros o cualquier firma de consultoría de seguros.
- Un corresponsal de préstamo hipotecario de SMNYL o cualquier otro interés de banca hipotecaria.
- Una firma de banca de inversión, corretaje o cualquier otra firma dedicada a la actividad de compra y venta de valores.

3.4 Compras y Abastecimientos

Las compras centralizadas dan lugar a ahorros considerables, facilitan que la política de compras y abastecimientos de SMNYL se cumpla, y que los controles financieros y contables para evitar conflictos de interés se estén siguiendo; por lo tanto, todas las compras se deben manejar con el departamento correspondiente.

Los proveedores que ofrezcan sus productos a algún colaborador o colaboradora, deben ser referidos al área de Compras.

Antes de comenzar a recibir cualquier tipo de bien o servicio por parte de un proveedor debes asegurarte de cumplir con todas las políticas y procedimientos aplicables, en especial las políticas de adquisición de bienes y contratación de servicios y de Due Diligence.

Es deber de todos colaboradores y colaboradoras que participen en procesos de selección de proveedor, en proyectos con participación de un proveedor o que reciba servicios de este, informar cualquier tipo de relación personal, familiar o de cualquier índole, con dicho proveedor, que pudiera dar lugar a conflictos de interés o aparentes conflictos de interés.



3.5 Revelación de conflictos de intereses

Haz uso de tu criterio profesional para evaluar si tu actividad externa, relación personal, interés financiero o recepción de los regalos, comidas o entretenimientos pueden generar o aparentar un conflicto de interés. Debes revelar oportunamente por escrito al área de Ética y a tu líder cualquier situación que pueda presentar un conflicto por las funciones de tu puesto.

Considera que tienes una responsabilidad continua de revelar de inmediato cualquier cambio en las circunstancias que puedan afectar los intereses de SMNYL.

Recuerda que es mejor informar y pedir autorización, que no hacerlo. El área de Ética te orientará para que se declare y se tome la mejor decisión respecto a un potencial conflicto de interés. Un aparente o potencial conflicto de interés no reportado puede representar un incumplimiento a este Código de Conducta y es motivo de acción disciplinaria que puede llegar hasta la terminación del empleo. Si tienes dudas sobre si debes reportar o no alguna situación, puedes acercarte a la Dirección de Ética y Cumplimiento.



3.6 Cuestionario de Conflictos de Intereses

Una forma en que la compañía mide y da seguimiento a posibles conflictos de interés es a través de sus respuestas a su Cuestionario de Conflictos de Intereses, por ello, todos los colaboradores y colaboradoras tienen la obligación permanente de asegurarse de que sus respuestas al cuestionario estén al día en todo momento.

El cuestionario solicita información que incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Actividades adicionales.
- Empleo externo.
- Intereses externos financieros o comerciales.
- Relaciones con proveedores, contratistas o terceros.
- Pagos en nombre de la compañía a colaboradores y colaboradoras o funcionarios de gobiernos extranjeros.
- Aportaciones políticas personales.

Los colaboradores y colaboradoras también deben informar a SMNYL dentro de los cinco días si han sido:

- Acusados o demandados de cualquier delito o falta.
- Condenado o declarado culpable o no impugnado de cualquier delito grave o menor.
- Asegúrate de cumplir con los tiempos y fechas establecidas para actualizar tu Cuestionario de Conflictos de Intereses. La falta de divulgación de esta información puede dar como resultado acciones disciplinarias, que pueden llegar a la rescisión de contrato.



4. Regalos, Comidas y Entretenimientos con los negocios (RC&E)

Los regalos, comidas y entretenimientos en los negocios son una parte normal de la vida empresarial. Durante tus funciones puedes pagar una comida para un cliente o recibir flores de un proveedor, existen prácticas comerciales aceptables que fomentan la **buena voluntad y crean relaciones duraderas**, siempre y cuando exista un **control** y no sea de forma excesiva.

Si das o recibes regalos, comidas o entretenimientos, nunca deben implicar que des un trato favorable o que te lo otorguen. Incluso aunque no tengas la intención de influir en alguien o ser influenciado por ellos, el solo hecho de que así parezca puede ser perjudicial para ti y para la compañía.

SMNYL, en búsqueda de prevenir que un regalo, comida o entretenimiento sea utilizado o interpretado de manera ilegal o inadecuada ha establecido políticas y procedimientos para que todos los regalos, comidas y entretenimientos intercambiados **sean reportados**, en tiempo y forma, en el sistema cuando corresponda.

4.1 ¿Qué son los RC&E?

Un regalo es cualquier cosa de valor que se da o recibe de un tercero (cuando el tercero no asista al evento). Por ejemplo, si un tercero te da boletos para un evento en lugar de asistir contigo al evento, los boletos se considerarían un regalo, no entretenimiento.

Mientras que **un entretenimiento ocurre cuando acompañas a un tercero**, incluyendo un cliente, un posible cliente, un colaborador o colaboradora de un cliente o posible cliente, a una comida, actividad de ocio, evento de beneficencia, evento teatral o deportivo, concierto o cualquier otro evento de entretenimiento en relación con la actividad comercial de la compañía. Dichos eventos se consideran **relacionados con la actividad comercial de la compañía** cuando cualquiera de las partes solicita reembolso del costo del evento.

4.2 Regalos, Comidas o Entretenimientos (RC&E) prohibidos

Toma en cuenta que hay ciertos tipos de regalos, comidas o entretenimientos prohibidos o algunos otros que requieren preaprobación del líder y de la Dirección de Ética y Cumplimiento antes de darlos o recibirlos; usualmente se prohíbe que des o aceptes RC&E de o para un tercero, si estás en proceso de tomar una decisión, por ejemplo, seleccionar a un proveedor o renovar un contrato.

Es muy importante resaltar que **está estrictamente prohibido ofrecer/otorgar/recibir cualquier tipo de regalo, comida y entretenimiento de o para Servidores Públicos**, en tu carácter de colaborador o colaboradora de SMNYL y es tu obligación informar a la Dirección de Ética y Cumplimiento si cualquier autoridad o funcionario de gobierno te ofrece o solicita algún regalo, comida y entretenimiento.

Si tienes duda sobre si lo que está dando o recibiendo es consistente con las **prácticas comerciales aceptables** de SMNYL, considera lo siguiente:

- El RC&E podría percibirse como un **soborno o incentivo**;
- El RC&E te hace sentir **obligado** o a la persona que lo recibe;
- El RC&E te dificulta o a la otra persona tomar una **decisión justa**;
- Sería embarazoso para la compañía si **otros se enteraran** del RC&E;

Recuerda que todos los regalos, comidas y entretenimientos, deben tener un propósito comercial legítimo y relacionarse directamente con la promoción, demostración o explicación de productos o servicios de/a la compañía, independientemente del área que lo reporta o solicita, si no posee dicha característica, **deben ser rechazados**.

Para conocer los lineamientos para recibir u otorgar un regalo, comida y entretenimiento, consulta el Manual de regalos, comidas y entretenimientos.





5. Compra/venta de valores con información confidencial (insider trading)

La **Ley del Mercado de Valores** rige estrictamente las transacciones financieras de las empresas públicas. Si bien SMNYL no es una compañía que cotice en bolsa, hacemos negocios con empresas públicas y podemos obtener información confidencial sobre ellas, por lo que es importante gestionar la información privilegiada y garantizar que mantengamos la confianza depositada en nosotros sobre el uso que le damos a esa información.

5.1 Operaciones con Información Privilegiada

De manera general, operaciones con información privilegiada se refiere a la compra o venta de un título valor, en **incumplimiento de una obligación u otra relación de privacidad y confidencialidad**, mientras se encuentra en posesión de información privilegiada del emisor. También se incurre en una violación si se dan **“gratificaciones”** con dicha información.

2. Artículo 362 de la Ley del Mercado de Valores, considera Información Privilegiada aquella relacionada con eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por un emisor de títulos valores. Igualmente cualquier información de carácter concreto que no se haya hecho pública, que se refiera directa o indirectamente a uno o varios emisores o a uno o varios instrumentos financieros o sus derivados y que, de hacerse pública, podría influir de manera apreciable sobre los precios de dichos instrumentos o de los instrumentos derivados relacionados con ellos.

En este sentido, todo aquel colaborador o colaboradora que por motivo de sus funciones en SMNYL, entre en conocimiento de Información Privilegiada, está sujeto a las siguientes **obligaciones** a fin de evitar su utilización abusiva o desleal:

- Obligación de **comunicar** vía correo electrónico el conocimiento o la recepción de la Información Privilegiada a la Gerencia de Anticorrupción e inversiones a la mayor brevedad posible.
- Obligación de utilizar la Información Privilegiada únicamente en el **marco del negocio** o de las funciones para cuya correcta operatividad o adecuado desarrollo le haya sido transmitida.
- Obligación de **salvaguardar** la Información Privilegiada² adoptando las medidas adecuadas para evitar su uso abusivo o desleal, sin perjuicio del deber de comunicación y colaboración con las autoridades judiciales o administrativas previsto en la correspondiente normativa aplicable.
- No utilizar Información Privilegiada para **beneficios propios y personales**, que si bien pudieren no perjudicar a la compañía o a nuestros clientes o clientas, su uso debe de ser ético y profesional.

Para prevenir el uso indebido de información privilegiada puedes acercarte con la Dirección de Ética y Cumplimiento para evitar cualquier incumplimiento a este Código de Conducta.



6. Representación de Seguros Monterrey New York Life ante el público

Este Código de Conducta exige que la información de SMNYL esté comunicada al público de tal forma que refleje nuestros valores, objetivos e ideales, así como misión, visión y propósito.

6.1 Representación con los medios de comunicación y oportunidades para hablar en público

Para reducir al mínimo la posibilidad de que un departamento, colaborador o colaboradora de la compañía pueda conducir actividades de comunicación pública o gubernamental que, aun y cuando sea benéfica para ese departamento, pueda involuntariamente afectar a otras áreas o la compañía, es crucial que los directivos y su personal coordinen las comunicaciones a través del departamento de **Comunicación Corporativa**.

Debes comunicarte con el Departamento de Comunicación Corporativa y con la Dirección de Ética y Cumplimiento para aprobación de lo siguiente:

- **Entrevistas** (es decir, de un reportero) de cualquier medio de comunicación.
- **Solicitudes de declaraciones** por parte de los medios informativos sobre actividad comercial de la compañía.

- **Contenido de discursos, conferencias y artículos** (incluyendo cualquier solicitud de "adhesión").
- **Presentaciones de la industria** (incluyendo la participación en paneles de conferencias).
- **Comunicados de prensa.**

Si te piden **testificar, opinar o dar algún comentario** ante cualquier cuerpo legislativo o regulador, gobierno nacional o extranjero o una cámara de comercio internacional, sobre tu posición o relación con SMNYL, el contenido debe ser **aprobado** por la Dirección de Relaciones con Gobierno y la Dirección de Legal.

El departamento de Comunicación Corporativa desempeña un papel importante en la preparación de los Ejecutivos de SMNYL para las entrevistas con medios.

La compañía cuenta con voceros autorizados, quienes son los únicos que pueden tomar peticiones de entrevistas y/o salir a medios de comunicación. Si algún **medio de comunicación o periodista** te pide alguna opinión o comentario recuerda que **no podrás darlo**, en su lugar, canalízalos con el área de Comunicación Corporativa.

Si algún medio de noticias te pide **opinar respecto a la compañía o sus negocios**, contacta al área de **Comunicación Corporativa**. Ellos te aconsejarán sobre los pasos a seguir, el contenido de discursos, conferencias y artículos también debe ser aprobado por adelantado, si actúas como representante de SMNYL.



Se requiere la aprobación del departamento de Comunicación Corporativa para comunicados de prensa y publicitarios.

SMNYL promueve que sus colaboradores y colaboradoras estén involucrados activamente en los asuntos cívicos de las comunidades en las que viven, sin embargo, al hablar de asuntos públicos, los colaboradores y colaboradoras deben hacerlo solamente como miembros de la comunidad y deben tener cuidado de no crear la impresión que están actuando para, o en representación de la compañía.

Queda estrictamente **prohibido** que cualquier colaborador o colaboradora **utilice los recursos de SMNYL para cualquier contribución política personal**, o usar cualquier propiedad o instalación de la compañía, o tiempo de la compañía para una actividad política personal.

En referencia a contribuciones y/o donativos de SMNYL, sean directos o indirectos, a cualquier candidato político, partido o a cualquier otra organización que pueda utilizar las contribuciones para un candidato político o un partido están prohibidos.

Antes de otorgar, prometer, comprometer o renovar cualquier tipo de donativo, patrocinio o estímulo deberás acercarte con los departamentos de Comunicación Corporativa y de Ética y Cumplimiento.



Consulta la Política de Anticorrupción de SMNYL para mayor referencia.

6.2 Revisión de materiales de ventas y de comunicación

La publicidad, materiales de ventas, correspondencia, seminarios, presentaciones de ventas y de telemarketing son herramientas útiles para la **venta de nuestros productos**, sin embargo, SMNYL regula el uso apropiado de la publicidad y del material de ventas. Toda la publicidad, materiales de ventas y correspondencia que se relacione de cualquier forma con las características y funcionamiento de un producto, la oferta o la venta, sea por referencia específica o inferencia, debe ser sometida a aprobación de las áreas Jurídica, de Ética y Cumplimiento, de Comunicación Corporativa y el líder del área que produce el material. Es política de SMNYL que utilicemos con nuestros clientes y clientas actuales y potenciales, solamente **materiales que sean reales, adecuados, claros y completos.**

Del mismo modo, los materiales de comunicación orientados a Fuerza de Ventas y/o público en general que pretendan dar a conocer resultados, opiniones, fallas, errores o incumplimientos de la compañía deben ser sometidos a la aprobación de las áreas Jurídica, de Ética y Cumplimiento y Comunicación Corporativa.



Para más información acerca del proceso de creación y aprobación de materiales, consulta al área de Comunicación Corporativa.

6.3 Uso del nombre o logotipo de SMNYL

Está prohibido que los proveedores de SMNYL o terceros utilicen el nombre, logotipo en su publicidad, materiales promocionales, referencias de clientes, clientas o similares, sin la aprobación por escrito de Comunicación Corporativa y de Ética y Cumplimiento. Esta prohibición incluye identificar a SMNYL como cliente, consumidor o socio comercial.

6.4 Redes sociales

Las redes sociales se refieren a aplicaciones en línea que están diseñadas para permitir el intercambio de contenido en tiempo real. Ejemplos de redes sociales incluyen blogs, sitios de navegación y revisión, salas de chat y aplicaciones de comunicación como LinkedIn, Facebook, Instagram y X (antes Twitter), entre otros; estas herramientas sirven para que compañías como la nuestra **se conecten con clientes y clientas actuales y potenciales**.

Como colaboradores y colaboradoras de SMNYL debemos ser conscientes de **cómo nos representamos y cómo representamos a la compañía**.

Es de suma importancia que consideres que cuando decidas dar una opinión en redes sociales, debes dejar claro que estás compartiendo tu opinión y no representa las opiniones de la compañía.

Cada uno es responsable del contenido que publique en las redes sociales. Recuerda que todo lo que publicas en Internet, incluso si lo haces privado o lo eliminas posteriormente, puede volverse viral y visible para otros. **Te recomendamos tomar en consideración lo siguiente:**

- **No publicar obscenidades u otros comentarios inapropiados** que podrían interpretarse como discriminatorios, raciales, sexualmente cargados, personalmente abusivos o que infrinjan la política de acoso de la compañía o que promueven implícita o explícitamente la violencia.
- **No publicar comentarios difamatorios o hacer declaraciones falsas** en detrimento de la compañía.
- **Extender el respeto a los demás**, incluyendo a nuestros competidores también. No utilices las redes sociales para criticar a la competencia de SMNYL.
- Sé consciente que, si alguien ve tus publicaciones y mensajes personales y los encuentra ofensivos o inapropiados, puede tomar una **captura de pantalla y enviarnos el material**, pedir que respondamos y tomemos medidas como compañía, incluso si el contenido no está relacionado con las actividades que realizas en la compañía.
- **No publicar imágenes, videos, textos o cualquier otro contenido en detrimento de la marca**, la imagen, los colaboradores, colaboradoras, clientes, clientas, Fuerza de Ventas, la competencia o cualquier otro tercero relacionado con SMNYL.

Tu imagen y la de la compañía están conectadas al ser colaborador de SMNYL, sé consciente que puedes afectar y afectarte si no eres prudente con tu comunicación personal, usa siempre tu criterio.

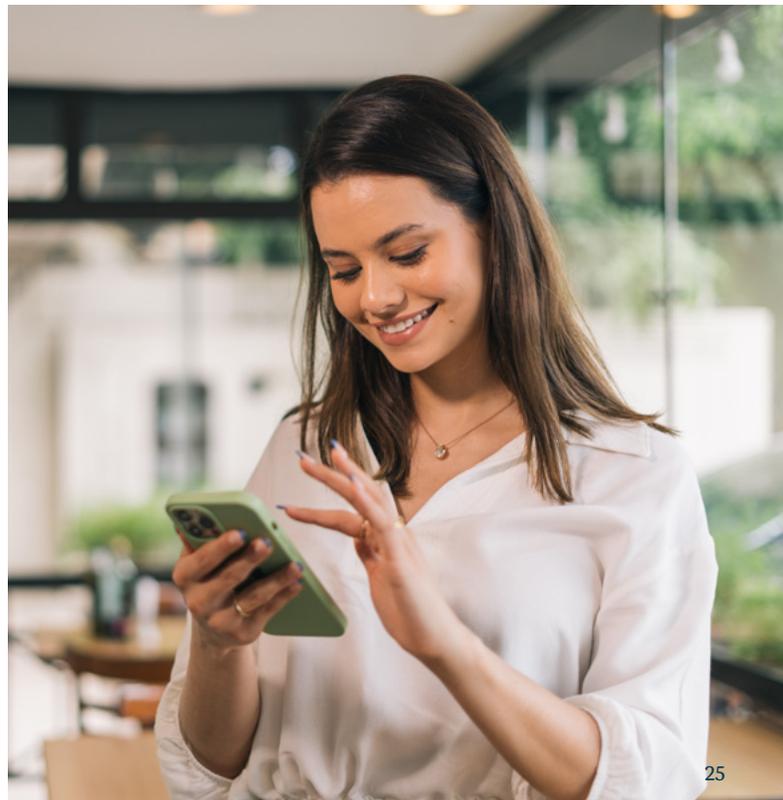
A menos que se autorice algo distinto, se prohíbe a los colaboradores y colaboradoras hacer comentarios en nombre de la compañía en publicaciones de redes sociales y **no deben etiquetar a la compañía en publicaciones de redes sociales**. Solo los usuarios designados pueden hacer declaraciones oficiales en nombre de la compañía. Para obtener la aprobación para hablar oficialmente en nombre de la compañía o hacer uso de las redes sociales con fines comerciales, comunícate con el departamento de Comunicación Corporativa y Marketing Digital.

Los colaboradores y colaboradoras no deben enviar, publicar, compartir o discutir cualquier información privilegiada, interna, confidencial, secreta, o documentos con esa clasificación de forma alguna.

Considera **denunciar quejas o comentarios difamatorios** sobre la compañía que veas en internet enviando una copia a Comunicación Corporativa.



Recuerda consultar los lineamientos para el Mejor Uso de Redes Sociales, estos aplican a todos los miembros de SMNYL.





7. Salvaguarda de la información de la compañía

Toda la información del negocio es propiedad de la compañía y es vital para nuestro éxito a largo plazo. Es nuestra obligación, mantener la información interna, confidencial o secreta, según aplique, y utilizarla solamente para los **propósitos de negocio de SMNYL**. Es nuestra responsabilidad asegurarnos de que este importante activo de la compañía sea utilizado y conservado en un ambiente seguro. Estos requisitos se extienden a cualquier tercera persona que tenga acceso a la información de la compañía.



Consulta las políticas de Seguridad de la Información y de Mantenimiento y Retención de Registros de SMNYL que te ayudarán a conocer los mecanismos apropiados para resguardo, transmisión y destrucción de la información.

Considera que antes de la divulgación de información de la compañía se deben incluir **cláusulas de confidencialidad** en los contratos con terceros que tengan acceso a la información interna, confidencial o secreta de SMNYL.

7.1 Protección de los recursos computacionales

Usamos ampliamente los recursos computacionales para conducir el negocio y debemos estar seguros de que esos recursos están protegidos para **prevenir los siguientes riesgos potenciales**: Daño de equipo por mal uso o vandalismo; datos inexactos, dañados, o destruidos causados por el acceso sin autorización o el intento de acceso a nuestros sistemas; acceso sin autorización a los datos personales, datos personales sensibles, financieros y patrimoniales; uso de los recursos computacionales de la compañía con propósitos diferentes a los del negocio; uso de programas informáticos de compañías externas sin contratos de licencia y violando leyes de derechos de autor del software, así como leyes y regulaciones aplicables en materia de privacidad.

Los recursos de cómputo, informáticos y tecnológicos como lo son las computadoras, teléfonos celulares, correo electrónico, servidores, software, entre otros, que la compañía te otorga para el desarrollo de tus funciones, **son propiedad de SMNYL** y deben ser utilizados para **razones de negocio**. En ciertas ocasiones el uso razonable para fines personales es permitido, sin embargo, debes tomar en cuenta que toda la información almacenada utilizando los recursos de la compañía es considerada **propiedad de SMNYL** y el personal autorizado podrá tener acceso a ella, asimismo, en caso de que el recurso computacional, informático o tecnológico sea retirado, eliminado o dado de baja, SMNYL no tendrá obligación de resguardo de la información personal que como colaborador o colaboradora pudieras haber almacenado. **Por ningún motivo SMNYL atenderá solicitudes de extracción o respaldo de información personal** de los colaboradores y colaboradoras en dispositivos externos, páginas de internet o cualquier otro medio de almacenamiento y transferencia de información.

En el supuesto de que la autoridad competente así lo solicite, tenemos la obligación de prestar el equipo de cómputo o dispositivo móvil sin alterar el contenido de este.

7.2 Correo electrónico (E-mail)

Los sistemas del e-mail se consideran recursos computacionales de SMNYL y se deben proteger de la misma forma que cualquier otro recurso. Se espera que utilicemos el correo electrónico principalmente para **desempeñar nuestras funciones**, además de **no utilizarlo como un medio de resguardo**, ya que el correo es un medio de comunicación, es tu responsabilidad y obligación eliminar los correos que ya no sean necesarios y conservar y resguardar aquellos que así lo requieran. Si un correo forma parte de un Activo de Información porque captura información valiosa para el negocio, ya sea por ser evidencia de una autorización, aprobación o decisión de negocio, debe ser resguardado en los Repositorios Corporativos de Proceso correspondientes, ya que **los correos electrónicos no son respaldados**.



Para más información consulta el Estándar de Repositorio de Información.

Asimismo, toda la información almacenada, transmitida, o recibida en sistema del e-mail de la compañía, está considerada **propiedad de SMNYL**; y deberán tratar, gestionar o administrar la Información con los recursos computacionales proporcionados por la compañía, no se deberán utilizar correos electrónicos, unidades de almacenamiento externo, equipos de cómputo o dispositivos móviles personales.

Queda estrictamente prohibido enviar información perteneciente a SMNYL fuera de la compañía hacia correos electrónicos personales o cualquier otro medio de comunicación.

Si por tus funciones en SMNYL necesitas enviar información interna, confidencial, o secreta vía correo electrónico, **toma la precaución** de enviarla solamente a las personas que tengan una **necesidad legítima de conocer dicha información**, además, tal información debe ser protegida de acuerdo con su nivel de clasificación según lo definido en la política correspondiente.

Debido a que los mensajes electrónicos pueden utilizarse como evidencia durante procesos legales, debes utilizar la misma discreción en la escritura y envío del e-mail que utilizarías con cualquier otra documentación escrita.

Hacemos todo lo posible para **proteger los derechos de privacidad de los usuarios del e-mail de SMNYL**, sin embargo, estos derechos se compensan con nuestra responsabilidad de proteger datos personales. Por lo tanto, al ser un recurso de información de SMNYL, el personal autorizado podrá tener acceso al e-mail de un colaborador o colaboradora para **detectar uso inadecuado de la información** interna, confidencial, o secreta, para monitorear el abuso o el uso indebido del sistema, así como la investigación de denuncias. También puede ser necesario tener acceso a una cuenta de correo electrónico personal de un colaborador o colaboradora para resolver un problema técnico o para recuperar información electrónica de alguien que ya no tenga relación con SMNYL.

7.3 Comunicaciones Electrónicas

Utilizamos la **comunicación electrónica** (e-comunicación) todos los días. Es más rápida que el papel y proporciona más documentación que una llamada telefónica. Pero esta forma eficiente de comunicación ha creado algunos **problemas** con la **privacidad, información privilegiada y retención de registros**.

Como colaboradores y colaboradoras de SMNYL, solamente podemos realizar nuestras actividades utilizando aplicaciones de comunicación electrónica **aprobadas por la compañía** (por ejemplo, correo electrónico corporativo, Teams). Esta política aplica tanto a dispositivos personales como corporativos.

Las comunicaciones electrónicas son activos de la compañía e incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa:

- **Correo electrónico** (e-mail).
- **Mensajería instantánea** (IM, Microsoft Teams).
- **Correo de voz** (VM).
- **Herramientas de colaboración electrónica** (por ejemplo, WebEx, Zoom, Microsoft Teams, Sharepoint, OneDrive).
- **Mensajería de texto**.
- Comunicaciones realizadas a través de **sitios web internos y externos** (por ejemplo, blogs, Interact, Facebook, LinkedIn, X y otros sitios de redes sociales).
- Los colaboradores y colaboradoras tienen **prohibido** usar métodos de comunicación electrónica **no aprobados** para negocios de la compañía, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:
- **Aplicaciones de mensajería de texto**.
- **Correo electrónico personal**.
- **Chats**.
- **WhatsApp, WeChat y plataformas similares**.
- **Mensajería directa a través de redes sociales** como LinkedIn y X (antes Twitter).

7.4 Privacidad y protección de datos

Tenemos un compromiso de muchos años de **asegurar la privacidad y la protección de los datos personales** de los distintos titulares.

La privacidad es un Derecho Humano que debemos de respetar, por lo tanto, la protección de estos datos es más que una política de SMNYL; se considera un deber corporativo de acuerdo con las leyes y regulaciones de ciertos países, dentro de los cuales está México. Los lineamientos de privacidad aplicables ayudan a asegurarse de que todos los datos personales estén salvaguardados apropiadamente.

La Dirección de Ética y Cumplimiento ha desarrollado la política de **Protección de Datos Personales** que establece las principales obligaciones y responsabilidades de los colaboradores y colaboradoras de SMNYL en el tratamiento de datos personales.

Para el acceso a datos personales debemos utilizar el principio de **“necesidad de conocer”** (need to know), que significa que solo aquellas personas con una necesidad legítima de negocio deben tener acceso a datos personales, si tú eres dueño de cualquier activo de información que tenga datos personales es tu responsabilidad velar porque se cumpla este principio.

Derecho de privacidad de los clientes y clientas

Para satisfacer las necesidades de los clientes y clientas y atenderlas adecuadamente, la compañía depende de cierta información del cliente, al recopilar y mantener esta información, **SMNYL protege los datos** sobre solicitantes, titulares de pólizas y asegurados, manteniéndolos confidenciales y con acceso limitado; así como con autorizaciones pertinentes para aquellos colaboradores y colaboradoras que necesiten la información para desempeñar sus responsabilidades laborales.

De manera puntual, protegemos los datos de los clientes y clientas al:

- **Recopilar solo la información necesaria** para entregar nuestros productos y servicios.
- **Evitar el acceso no autorizado a la información** del cliente o clienta, incluso a través de Internet o comunicaciones electrónicas.
- Dar a los clientes y clientas la **oportunidad de optar por no compartir su información** con otras compañías con fines de marketing.
- Requerir que las compañías que ayudan a dar servicio a las pólizas o cuentas de los clientes, clientas, colaboradores y colaboradoras o agentes **protejan su privacidad** conforme a las leyes aplicables de protección de datos y con los más estrictos estándares de privacidad.

Considera que se requiere el **consentimiento** del cliente para determinadas transferencias de información personal a terceros.

Todas las transferencias de información personal deben seguir los **lineamientos de la compañía**.



Para obtener información más detallada sobre el tratamiento y transferencia de datos personales, consulta la política de Protección de Datos Personales de SMNYL.

El Derecho de un Cliente a la Información

Los archivos y registros de nuestros clientes y clientas son **privados** y solo podrán ser vistos por personas con una **necesidad legítima** de conocer dicha información. Un solicitante, titular de póliza, asegurado o asegurada pueden acceder a determinada información que tengamos sobre él en nuestros archivos. Si una persona siente que la información es inexacta o incompleta, puede presentar información corregida y se podrá modificar el expediente cuando este se justifique y se presente la información que se requiera.

Derecho a la privacidad de los colaboradores y colaboradoras

La información archivada sobre los colaboradores y colaboradoras de SMNYL es controlada por la **Dirección de Recursos Humanos**.

La información laboral relacionada con el empleo, postulación de vacantes, registros de asistencia, evaluación de desempeño, y documentos relevantes referentes al desempeño de los colaboradores o colaboradoras se debe mantener bajo llave en gabinetes con acceso restringido o en medios electrónicos que aseguren su confidencialidad. El acceso a esta información debe estar limitado a las personas autorizadas.

Las políticas referentes a la divulgación de la información del colaborador o colaboradora tal como antigüedad, constancias de empleo, información salarial u otros datos personales a personas externas deben siempre considerar los derechos a la privacidad.

Referencias de Empleo

Cualquier solicitud de información de parte de entidades externas a SMNYL sobre un colaborador activo, jubilado, excolaborador o excolaboradora, deben ser dirigidas únicamente a **Recursos Humanos** a través del **Asistente Virtual ANDI**. Las preguntas sobre los agentes se deben dirigir a la Dirección de Agencia o Canales de Distribución, según corresponda.

Por lo general, Recursos Humanos proporcionará **cuando se le solicite**, información de personas que laboraron en SMNYL, tal como fechas de empleo, título o posición y sitio del trabajo sin la autorización del individuo. En el caso de colaboradores y colaboradoras activos, Recursos Humanos deberá **conocer y tener justificación** del propósito de la solicitud de información con el fin de ser analizado.

Es política de la compañía verificar o proporcionar únicamente la información de empleo pasado o presente, fechas de empleo, título o cargo, y lugar de trabajo. Los datos salariales solo se proporcionarán si lo **autoriza la persona involucrada**. No se proporcionará información sobre el desempeño laboral de un colaborador o colaboradora sin la autorización y revisión previa de Recursos Humanos.

Debemos proteger a SMNYL y a sus colaboradores y colaboradoras contra quienes intenten obtener información de modo engañoso. La persona a quien se le solicite la información debe verificar la identidad del solicitante, así como el propósito de tal petición. **Es una violación al Código de Conducta proporcionar información interna, confidencial o secreta a cualquier persona**, sin respetar los medios, políticas y procedimientos aplicables, así como, proporcionar información confidencial de los colaboradores y colaboradoras a reclutadores o a cualquier otro tercero no autorizado.

Es importante para SMNYL proteger a sus colaboradores y colaboradoras de quienes intentan obtener información de manera engañosa.

7.5 Procesos jurídicos e investigaciones externas

Es imperativo manejar los procesos judiciales e investigaciones relacionadas con SMNYL de manera eficiente y adecuada para salvaguardar y defender a la compañía. Deberás notificar de forma inmediata a las **Direcciones de Legal, Recursos Humanos y Ética y Cumplimiento** si recibes alguna notificación o solicitud de inspección o una investigación legal por parte de terceros o entidades gubernamentales.

Si estás involucrado en nombre de SMNYL en alguna **demanda o conflicto legal**, debes **evitar divulgar o discutir** esto con cualquier persona al interior o exterior de SMNYL sin la aprobación previa de la Dirección Legal. Es obligación de todos los colaboradores y colaboradoras, cooperar completamente con la Dirección Legal durante el curso de un procedimiento legal o de una investigación.

Los despachos jurídicos, asesores jurídicos, abogados, peritos y en general los prestadores de servicios jurídicos de SMNYL que de alguna manera tengan acceso a los datos de los clientes y clientas de SMNYL; o bien que tengan a su cargo el litigio de casos en los que defiendan los intereses de la compañía, deberán conocer de este Código de Conducta y particularmente de la importancia de los Derechos Humanos, para que en toda gestión que lleven a cabo se conduzcan con la debida diligencia.

7.6 Mantenimiento y retención de registros

Es importante que todos los que colaboramos en SMNYL identifiquemos claramente los periodos de retención de los activos de información de la compañía y garanticemos que la información se resguarde durante dicho periodo, en un lugar apropiado, seguro y accesible únicamente por personas facultadas, del mismo modo garantizar su destrucción una vez que han cumplido con el periodo de retención estipulado por las leyes, reglamentos o políticas de SMNYL.

La destrucción de **registros y no registros** se puede realizar solamente en cumplimiento con las políticas de SMNYL referentes al Mantenimiento, retención y destrucción de registros, así como las leyes y las regulaciones aplicables. **El acceso a nuestros sistemas no estará permitido sin la autorización correspondiente.**

7.7 Registros e Información en Papel

A pesar de que los registros electrónicos son cada vez más comunes, aún se mantienen los registros en formato papel y pueden necesitar imprimir documentos que no sean considerados registros para su uso como referencia o para revisión. Es importante que los colaboradores y colaboradoras **protejan los registros físicos** con el mismo cuidado que le brindan a la información y registros electrónicos. Deben inspeccionar los papeles que estén a la vista en sus áreas de trabajo y resguardarlos adecuadamente. Los documentos pueden ser **“asegurados”** guardándolos en un cajón o armario con llave, especialmente si se trata de **información confidencial y/o secreta**, como datos de identificación personal. No deben dejarse expuestos los documentos que contengan información sensible en escritorios o impresoras.



Si requieres asesoría acerca del uso, tratamiento, conservación y destrucción de la información, así como de los recursos computacionales, consulta la política de Mantenimiento y Retención de Registros de SMNYL o puedes acercarte con la Dirección de Ética y Cumplimiento.



8. Mejores prácticas de venta

Con el propósito de Proteger Mejor® a nuestros clientes y clientas con los mejores productos de seguros y a través de procesos de comercialización basados en la integridad, SMNYL ha implementado un programa de **Mejores Prácticas de Venta** en el área de Ética y Cumplimiento que establece los lineamientos y orientaciones que los lineamientos y orientaciones que deben incorporar en su práctica diaria todos los que participan de forma directa e indirecta en la intermediación, emisión y gestión de trámites de seguros, recluta, desarrollo y compensación de Fuerza de Ventas, desarrollo de productos y materiales correspondientes.

Es responsabilidad de todos los colaboradores y colaboradoras, **vigilar y promover** el apego a las Mejores Prácticas de Venta y reportar al Comité de Valuación de Prácticas Comerciales cualquier desviación identificada de parte de la Fuerza de Ventas.



9. Cumplimiento normativo

Es deber y responsabilidad de cada colaborador **conocer, entender, comunicar y cumplir las políticas** y procedimientos de SMNYL, así como **denunciar cualquier violación a las mismas**.

- La reputación de SMNYL depende de las decisiones y acciones que tomamos cada día, por lo que debes:
- **Actuar con integridad** y conforme al mejor criterio de respeto a los Derechos Humanos.
- **Cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos**.
- Tratar de evitar **conductas inapropiadas**.
- **Cumplir con el Código de Conducta**.
- **Cooperar con las investigaciones** o auditorías de las políticas y procedimientos de SMNYL.
- **Resguardar las mejores prácticas corporativas**.

9.1 Proceso de contratos

Autorización

Las transacciones de negocio siempre deben estar en apego a las políticas y procedimientos contractuales de SMNYL, incluyendo la realización de las investigaciones necesarias para corroborar la reputación, legitimidad y la capacidad comercial de un socio comercial, de un consultor, de un agente, de un proveedor o de cualquier tercera persona. No se debe comprometer a SMNYL a realizar alguna acción, pago o cualquier obligación a menos de que esté debidamente autorizado bajo las políticas de SMNYL de delegación de autoridad.

Contratos

Los contratos correctamente elaborados documentan el uso de los fondos y de los activos de SMNYL; definen los derechos y las obligaciones de SMNYL frente y con terceros, establecen protección contra incumplimientos y proporcionan las herramientas para prever y manejar conflictos y desviaciones. Todo contrato celebrado por colaboradores o colaboradoras de SMNYL debe ser celebrado únicamente por aquellas personas que **cuente con los poderes legales adecuados. Todo contrato debe contar con la revisión y aprobación de la Dirección Legal de SMNYL.** No podrás firmar ningún acuerdo, convenio o contrato o entablar ninguna actividad que pueda **violar las leyes aplicables.** No podrás tener acuerdos informales, arreglos clandestinos o "fuera de registro", u otros acuerdos expresos o implícitos que estén **fuera del proceso estándar de contratos de SMNYL.** No podrás utilizar cartas de intención o memorandos de consentimiento **sin la revisión y aprobación previa de la Dirección Legal.** En el caso de que la Dirección Legal proporcione contratos estándar, deberás utilizar siempre los mismos para negociar, a menos que la Dirección Legal especifique lo contrario. En caso de duda sobre alguna disposición que difiera de alguna impuesta en un contrato estándar, deberás consultarlo con la **Dirección Legal de SMNYL.**

Debes obtener siempre la aprobación de la Dirección Legal antes de celebrar contratos con formatos diferentes a los proporcionados por esta dirección.

9.2 Finanzas y contabilidad

Es esencial mantener registros financieros y contables **exactos y actualizados** para una administración eficaz en SMNYL. Estos registros son clave para cumplir con nuestras responsabilidades hacia los titulares de pólizas, organismos reguladores, autoridades y el público. **No toleramos que se comprometa la integridad de nuestros reportes.**

Transacciones fraudulentas

Está terminantemente prohibido participar en transacciones que resulten en el reconocimiento inapropiado de ingresos, inflación de activos, exclusión de pasivos o tratamiento inadecuado de gastos u otras infracciones a la contabilidad de SMNYL, así como la falta de divulgación en los Estados Financieros.

Prácticas de contabilidad

Todas las transacciones y transferencias de activos en SMNYL **requieren autorización.** No se permiten fondos o activos no registrados ni secretos en SMNYL. Los registros contables deben estar completamente respaldados con **documentación apropiada y ser verídicos.** Solo la Dirección de Finanzas puede autorizar la creación de cuentas a nombre de terceros. Las solicitudes de pago deben estar justificadas según políticas vigentes o documentos legales aprobados por la Dirección Legal y se deben registrar adecuadamente para su seguimiento.

Medios de pago prohibidos

Sin la aprobación previa por escrito de la Dirección de Finanzas de SMNYL, no se hará ningún pago a un individuo o entidad con excepción de esos a quien SMNYL ha contratado.

No se expedirá ningún cheque al "portador" o a terceras personas designadas por quien deba de recibir el pago. Con excepción de transacciones de "caja chica" completamente documentadas, no se hará ninguna transacción en efectivo que no esté soportada por un recibo que lleve la firma del destinatario. En esas situaciones el destinatario debe ser también la contraparte de una relación de negocios con SMNYL debidamente documentada.

Queda prohibido realizar cualquier transacción no autorizada en las políticas mencionadas de SMNYL.

Ajustes contables

Los ajustes en los registros contables deben seguir procedimientos establecidos. Una vez concluidos, **los documentos no deben ser alterados.** Sin la aprobación escrita de la Dirección de Finanzas de SMNYL, **se prohíben los ajustes de última hora** que afectan perceptiblemente los resultados financieros de una unidad de SMNYL.

Los registros contables deberán de ser claros y reflejar todos los movimientos de activos y pasivos de forma transparente.

Libros y Registros Precisos

SMNYL prohíbe a los colaboradores y colaboradoras emprender acciones que puedan causar que nuestros libros y registros **sean inexactos de cualquier manera.**

Algunos ejemplos incluyen:

- Crear registros que **no reflejen con precisión una transacción.**
- Enviar informes de cuentas de gastos que **no reflejen con precisión el gasto.**
- Comunicarse por medio de canales **no aprobados.**
- Es una infracción a la política de la compañía ocultar, tergiversar, manipular o alterar **cualquier información que pueda engañar a cualquier lector,** como a la administración, reguladores y auditores.

9.3 Anticorrupción, Antisoborno y Boicots Internacionales

México tiene un marco regulatorio en materia de combate a la corrupción compuesto principalmente por las leyes que integran el Sistema Nacional Anticorrupción que inició funciones en 2016.

Las leyes y reformas a estas que conforman el sistema, son:

1. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
3. Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.
4. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
5. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
6. Código Penal.
7. Ley de la Fiscalía General de la República (para la creación de una Fiscalía Anticorrupción).

Dicha legislación establece los actos relacionados con corrupción en los que pueden verse involucradas las personas físicas, morales y los Servidores Públicos, así como las medidas preventivas que deben de tomarse para evitar las mismas y las sanciones correspondientes a su violación.

Uso de Tarjetas Corporativas

Queda estrictamente prohibido que los colaboradores y colaboradoras con acceso a tarjetas de crédito de la compañía **hagan uso indebido de ellas,** por lo que deberás apegarte en todo momento a las políticas aplicables.

Antisoborno

SMNYL no tolerará que ninguno de sus colaboradores o colaboradoras utilice cualquier medio como; Regalos, Comidas y Entretenimiento, pagos exgratia, beneficios o consideraciones comerciales indebidas, tratos preferenciales, entre otros; **para obtener un contrato, negocio o beneficio comercial.** SMNYL prohíbe el soborno comercial tanto en entrega como en la recepción, para cualquiera de los negocios que lleve a cabo.

Si algún miembro de la compañía incumple la ley y/o las políticas y procedimientos aplicables, **estará sujeto a medidas disciplinarias,** incluyendo la rescisión de la relación laboral o de cualquier otro contrato con la compañía y si fuera aplicable a las sanciones legales correspondientes.



Anticorrupción

SMNYL cumple con toda la legislación mexicana vigente aplicable en materia de anticorrupción y con lo establecido en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero ("FCPA"), así como todas las provisiones aplicables de la ley que prohíban la corrupción en transacciones de negocio.

La FCPA es una ley de los Estados Unidos que prohíbe los pagos directos o indirectos a funcionarios extranjeros para influir en una decisión u obtener un beneficio en forma inapropiada. Esta prohíbe muchas formas de pagos, incluidos los realizados en efectivo, acciones, bienes y/o servicios.

En general, **es ilegal sobornar o hacer pagos a un funcionario del gobierno**, ya sea electo o designado, nacional o extranjero, con el fin de indebidamente obtener, mantener o recibir tratamiento favorable en una transacción de negocio.

Es de suma importancia recordar que la Ley prohíbe ofrecer u otorgar, ofrecer o prometer una cosa de valor a cambio de un beneficio o ventaja indebida.

Por esto, SMNYL prohíbe dar algo de valor, tal como dinero, bienes, servicios o valores a cualquier funcionario de gobierno para que este actúe en nuestro favor o se tenga por resultado que un funcionario actúe en favor de SMNYL.

Se ha establecido una Política de Anticorrupción de SMNYL y otros procedimientos relacionados con anticorrupción para proporcionar lineamientos en las actividades diarias que puedan involucrar funcionarios de gobierno.

9.4 Competencia Económica

La legislación relativa a Competencia Económica busca alentar, promover y asegurar la libre, justa, y abierta competencia de las compañías en beneficio de los usuarios. Está considerado ilegal aquellas acciones dirigidas a **eliminar o frenar el comercio a través de prácticas monopólicas o acuerdos con otros competidores o proveedores, evitar acciones injustas o engañosas, así como prácticas y conductas poco éticas en los negocios.**

SMNYL no realiza acuerdos con compañías competidoras y no tolera que sus colaboradores y colaboradoras los realicen, cuando estos tienen el objetivo de controlar el mercado a través de precios fijos, repartir el mercado, rechazar trabajar con ciertas entidades, o intercambiar información confidencial, etc., ya que estas son consideradas actividades monopólicas.

Igualmente es importante asumir las medidas adecuadas cuando se asiste a reuniones en asociaciones comerciales y profesionales en representación de SMNYL. Estas asociaciones trabajan a menudo juntas para intercambiar ideas y para mejorar el comercio, pero deben estar conscientes de que excluir de la toma de ciertas decisiones a quienes no son miembros y valerse de estos foros para realizar acuerdos ilícitos con la competencia, **se puede considerar como violaciones a las leyes antimonopolio.**

Si estás implicado en una posible situación de monopolio, debes asumir que son aplicables las legislaciones relativas a la competencia y debes entrar en contacto con la Dirección Legal y Ética y Cumplimiento inmediatamente para que te asesoren. Considera incluir cualquier requisito de información o reportes para las autoridades reguladoras.



Para mayor referencia consulta la Política de Competencia Económica.

Competencia leal

SMNYL respeta a sus competidores y sus negocios. Los colaboradores y colaboradoras de SMNYL **no deben participar en la difusión de rumores falsos** sobre los competidores ni intentar obtener y utilizar información de los competidores de forma ilegal o incumpliendo las obligaciones contractuales.

Boicots internacionales

Ética y Cumplimiento de SMNYL debe ser notificado en caso de que alguna compañía subsidiaria participe, o se le pida participar o cooperar con un **boicot internacional**.

Algunos ejemplos de participación en un boicot internacional serían negarse o abstenerse de:

- Hacer negocio con o en ciertos países, o con personas de ciertos países;
- Hacer negocio con cualquier persona de Estados Unidos de América que tiene negocios con ciertos países;
- Hacer negocio con compañías cuya propiedad o directivos son de una nacionalidad, una raza, o una religión particular;
- Seleccionar o retener a directores corporativos que son individuos de una nacionalidad, de una raza, o de una religión particular; o
- Emplear a individuos de una nacionalidad, de una raza, o de una religión en particular.

9.5 Prevención de Lavado de Dinero

Los colaboradores, colaboradoras y/o terceros que actúen en nombre y/o en representación de SMNYL deben **conocer y cumplir** las disposiciones de carácter general relacionadas con Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a fin de **evitar que se utilicen los servicios o productos de la compañía** para ocultar el origen de recursos provenientes de **actividades delictivas o la relación con clientes y clientas asociados con actividades ilícitas**.

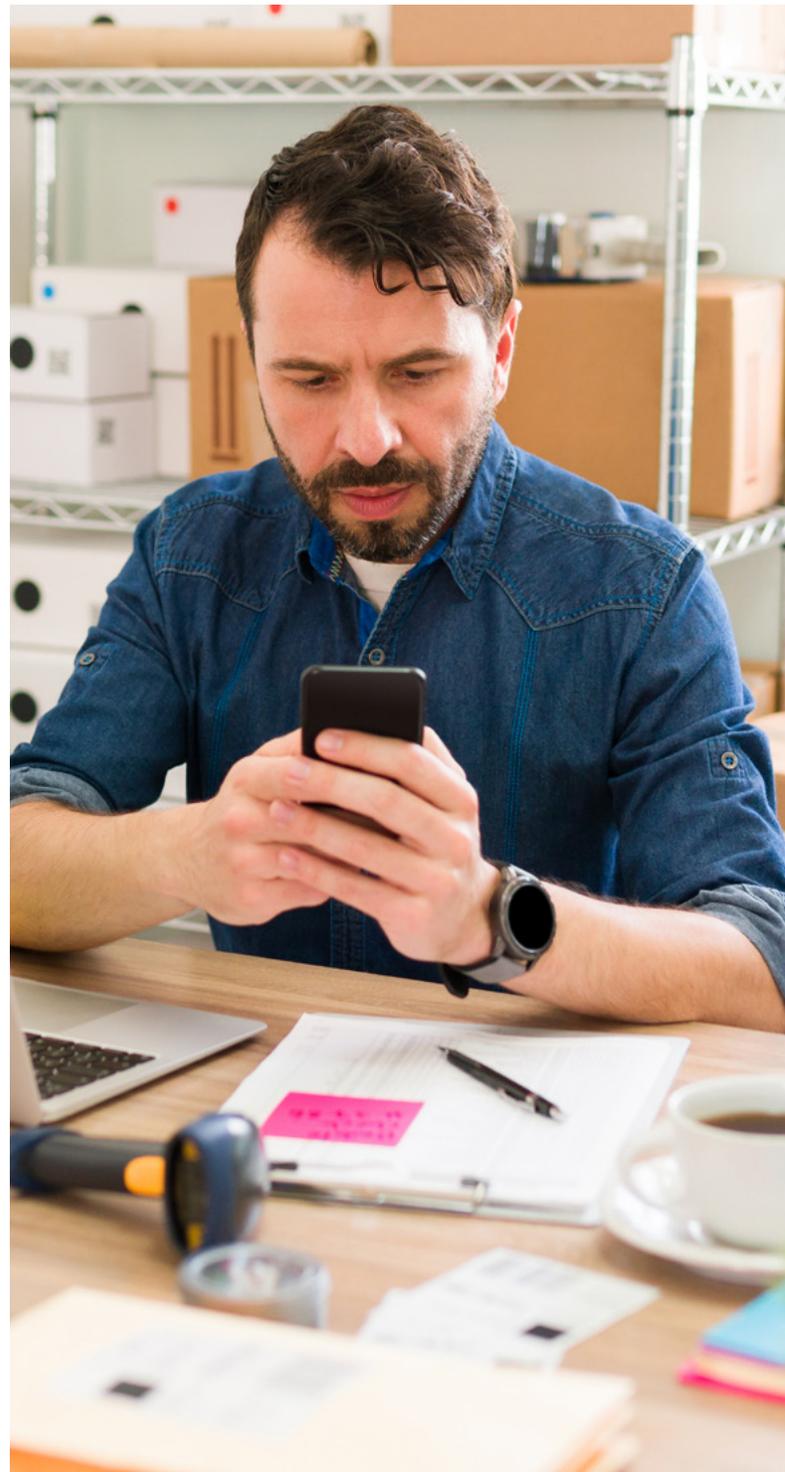
Para asegurar el cumplimiento de esta regulación, SMNYL ha establecido **procedimientos y controles** dentro de nuestros procesos de negocio. Asimismo, es obligación de todos los colaboradores y colaboradoras tomar las capacitaciones correspondientes que la compañía pone a su disposición a través de los distintos medios con los que se cuenta con el fin de obtener los conocimientos necesarios para su correcta ejecución.

SMNYL comprometido con sus valores y responsabilidad está en contra de **mantener relaciones con personas asociadas a actividades ilícitas**, por lo que mantenemos monitoreos continuos a fin de validar su cumplimiento.

En caso de que colaboradores, colaboradoras y/o terceros tengan conocimiento de que algún cliente, agente o miembro de la compañía está asociado con actividades ilícitas o muestre indicios de un comportamiento sospechoso, **debe informarlo de inmediato a la Línea de integridad de SMNYL o a la Dirección de Ética y Cumplimiento**.



Para mayor referencia, consulta las políticas relacionadas a la Prevención de Lavado de Dinero.



9.6 Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

En el apartado de Salvaguarda de Información de la compañía ya hemos hablado de la privacidad y protección de datos personales. Los colaboradores y colaboradoras, agentes de ventas y en general cualquier tercero que participe de cualquier forma en el tratamiento de datos personales, **están obligados a cumplir con los requisitos estipulados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.**

En la Política de Protección de Datos Personales de SMNYL podrás encontrar los lineamientos que los colaboradores y colaboradoras deben seguir para cumplir con esta Ley en cualquiera de las fases de tratamiento de datos personales.

La Oficina de Privacidad de la compañía ha publicado en el portal de asesores de SMNYL diversos materiales que los agentes de seguros en su calidad de responsables, como lo define la ley, podrán optar por consultar en donde encontrarán orientación sobre sus principales obligaciones respecto del tratamiento de datos personales.

9.7 Protección de la propiedad intelectual

La propiedad intelectual de SMNYL es un activo muy valioso y necesita ser protegida adecuadamente. Al mismo tiempo, **SMNYL respeta la propiedad intelectual de terceros al operar su negocio.**

La propiedad intelectual incluye, pero no se limita a las marcas registradas, los derechos reservados, las patentes, los secretos comerciales e información de negocio y del cliente.

La protección **debe incluir el registro de los derechos reservados, la marca registrada o la protección de esta ante la autoridad gubernamental correspondiente**, así como asegurarse de que existan **convenios de confidencialidad** debidamente documentados y ejecutados antes de divulgar la información confidencial de la compañía. Para ayuda respecto al uso correcto y la

protección del material con derechos de autor, las marcas registradas, patentes o secretos comerciales, **contacta a la Dirección Legal de SMNYL.**

Así como SMNYL espera que su propiedad intelectual sea respetada y no se le dé mal uso, SMNYL respeta los derechos de propiedad intelectual y los intereses de los terceros. **Está prohibido copiar, distribuir, utilizar, o exhibir un trabajo con derechos de autor sin el permiso previo del dueño**, salvo en circunstancias muy limitadas, generalmente conocidas como **“uso permitido”**. Estas leyes de Derechos de Autor y restricciones se aplican a todo material de terceras personas, sea escrito, en audio, trabajos visuales, así como a los programas informáticos (software) y se extiende a la realización de trabajos derivados o compilaciones de material con derechos de autor.

La política de SMNYL es acatarse a todas las leyes de derechos de autor aplicables y observar los términos y condiciones de cualquier contrato de licencia que SMNYL haya convenido. Generalmente, con excepción del software desarrollado en la compañía o asentado en documentos jurídicos, **el software usado por nuestros colaboradores y colaboradoras es propiedad y tienen derechos de autor del licenciador respectivo. SMNYL no tiene el derecho de hacer copias de ese software, a menos que sea con propósitos de respaldo.**

La política de SMNYL es autorizar un suficiente número de programas para prever los requisitos legítimos de todos nuestros colaboradores y colaboradoras. Por ejemplo, si una unidad de SMNYL tiene seis procesadores de texto usándose simultáneamente, deben tener seis licencias de ese procesador de textos. No se debe adquirir simplemente un programa de procesamiento de textos y hacer cinco copias para los otros usuarios.

No se permite compartir licencias de software con otros colaboradores, colaboradoras o consultores de SMNYL a menos que tenga la aprobación de Adquisiciones/ Compras para compartir software con licencia.

Las políticas de SMNYL y las leyes de derechos de autor **prohíben a individuos hacer copias de programas con licencia o propios para el uso personal, no laboral.**

9.8 Salvaguarda de activos y disposición de efectivo

La sustracción de cualquier activo o material, así como la disposición de bienes no autorizada y que pueda afectar a SMNYL puede ser considerada como **un robo de activos**, el cual no será tolerado, la salvaguarda y protección de los activos de SMNYL es obligación de todo el personal.

El efectivo que se erogue en transacciones con terceros no deberá de ser utilizado para cubrir gastos personales o diferentes a aquellos para cumplir con obligaciones de SMNYL, los reembolsos de gastos, los pagos de nómina y la emisión de cheques (por mencionar algunos ejemplos) deben de estar realizados en apego a las políticas de SMNYL, y operados bajo los controles adecuados.

Cualquier anomalía detectada podrá ser motivo de medidas disciplinarias.

9.9 Prevención y detección de Fraudes

SMNYL cuenta con un **Programa de Prevención de Fraudes** con el fin de prevenir y detectar oportunamente situaciones que potencialmente puedan derivar en fraudes dentro de la compañía; basándose en los pilares de Prevención, Detección y Remediación.

Considera que es responsabilidad de los colaboradores y colaboradoras reportar cualquier conducta que pueda ser un indicio de fraude.



Para mayor detalle, consulta la **Política de Prevención y detección de Fraudes**.

9.10 Reglamento Interior del Trabajo

El Reglamento Interior del Trabajo nos brinda la certeza como colaboradores y colaboradoras de nuestros derechos y obligaciones dentro de la compañía; por ello tenemos la obligación de conocerlo y adherirnos a sus pautas en todo momento.



Conoce más sobre el **Reglamento Interior de Trabajo**, el cual está ubicado en nuestro sitio de políticas y procedimientos.

9.11 Indemnización

Todos los colaboradores y colaboradoras actuales y anteriores de SMNYL **son elegibles para indemnización** (protegidos contra responsabilidad) por reclamaciones legales, acciones, demandas y procedimientos iniciados por terceros contra una persona en relación con su trabajo como miembros de SMNYL, con sujeción a ciertas condiciones impuestas por SMNYL y las exigidas por la ley. Entre las condiciones impuestas por la compañía, se incluye el requisito de que el colaborador o colaboradora dé pronto aviso a la Dirección Legal de una posible demanda, amenaza de demanda o demanda y coopere con la compañía.





10. Certificaciones y capacitaciones

La Dirección de Ética y Cumplimiento ha desarrollado un programa de entrenamiento compuesto por **certificaciones y capacitaciones en línea, cursos presenciales, pláticas, comunicados** y demás apoyos que te permitirán conocer con mayor detalle tus **deberes y obligaciones** sobre los temas que se abordan en este Código de Conducta, es muy importante que estés atento a las distintas iniciativas para mantenerte actualizado y sepas cómo aplicar los principios de este Código en tus actividades diarias.

Algunas certificaciones y capacitaciones son requeridas y obligatorias por regulación, de manera general se espera que todos los colaboradores y colaboradoras de SMNYL realicen los cursos y certificaciones corporativos que le sean asignados, en tiempo y forma. Los cursos y certificaciones corporativos no se limitan a los entrenamientos de Ética y Cumplimiento, se refieren a todos aquellos asignados por las distintas áreas de SMNYL o los líderes.

Los cursos y certificaciones deben ser atendidos y acreditados por la persona a la que le fue asignado o solicitado, la petición de que alguien complete o acredite un curso por un tercero significa una violación al Código de Conducta.

11. Red de soporte interna

Ética y Cumplimiento de SMNYL



Alberto Enrique Correa García
Director de Ética y Cumplimiento



acorrea@mnyl.com.mx



55 5326 9360



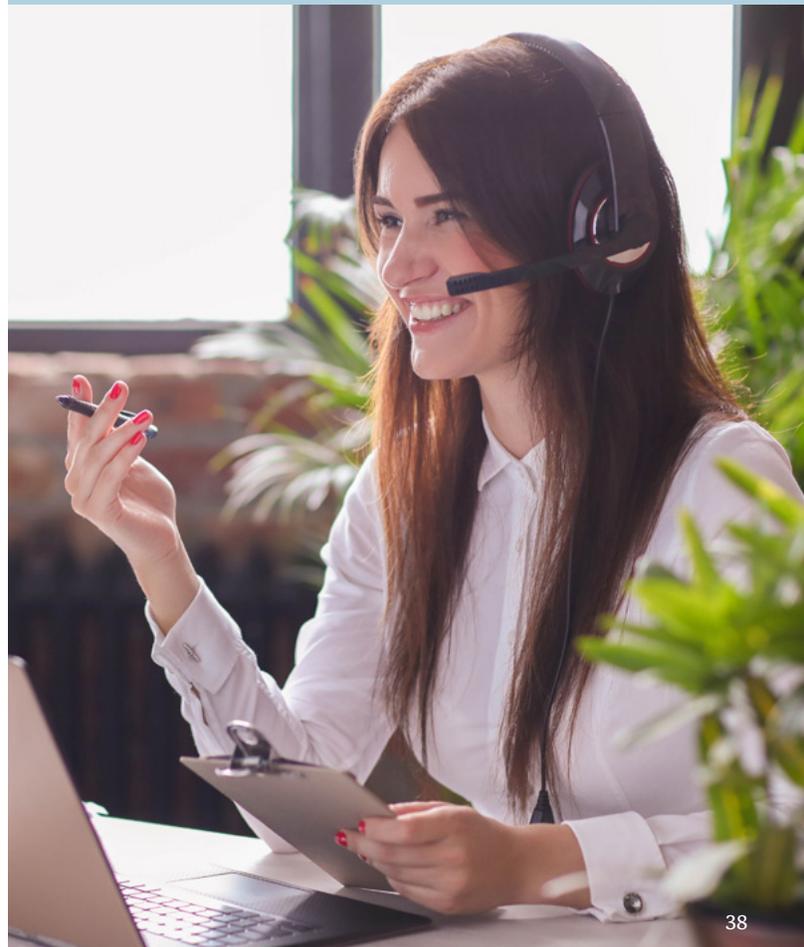
Diana Morquecho García
Líder de Ética y Cumplimiento



dmorquecho@mnyl.com.mx



55 5326 9161





**SEGUROS
MONTERREY**