

Código de Conducta



Julio 2026



SEGUROS
MONTERREY

Código de Conducta SMNYL

Mensaje de la Dirección General

Mensaje de Ética y Cumplimiento

1. Nuestros valores

- 1.1 Los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 1.2 Derechos Humanos
- 1.3 Responsabilidad compartida
- 1.4 Obligación de denunciar
- 1.5 Responsabilidad social
- 1.6 Gobernanza y transparencia corporativa
- 1.7 Relación con el medio ambiente

2. Mantener un ambiente positivo de trabajo

- 2.1 Acoso y discriminación
- 2.2 Mal comportamiento
- 2.3 Consumo responsable de alcohol y uso de sustancias
- 2.4 Igualdad de oportunidades
- 2.5 Diversidad, equidad e inclusión (DE&I)
- 2.6 Ambiente de trabajo seguro y protegido
- 2.7 Actividades de compra, venta y préstamo
- 2.8 Apoyo a la salud mental

3. Cumplimiento corporativo

- 3.1 Conflictos de interés
 - 3.1.1 Actividades adicionales
 - 3.1.2 Relaciones familiares o personales
 - 3.1.3 Participación en otros servicios financieros o compañías de seguros
 - 3.1.4 Compras y abastecimientos
 - 3.1.5 Revelación de conflictos de interés
 - 3.1.6 Cuestionario de conflictos de interés
- 3.2 Regalos, comidas y entretenimientos en los negocios (RC&E)
 - 3.2.1 Lineamientos para RC&E
- 3.3 Compra/venta de valores con información confidencial (Insider Trading)
- 3.4 Mejores prácticas de venta
- 3.5 Anticorrupción y antisoborno

- 3.6 Competencia económica
- 3.7 Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y cumplimiento de sanciones
- 3.8 Prevención y detección de fraudes
- 3.9 Salvaguarda de la información de la compañía
 - 3.9.1 Protección de los recursos computacionales
 - 3.9.2 Correo electrónico (e-mail)
 - 3.9.3 Comunicaciones electrónicas
 - 3.9.4 Registros e información en papel
 - 3.9.5 Procesos jurídicos e investigaciones externas
 - 3.9.6 Privacidad y protección de datos personales
 - 3.9.7 Mantenimiento y retención de registros (MRR)
 - 3.9.8 Uso responsable de tecnologías e inteligencia artificial
- 3.10 Protección de la propiedad intelectual
- 3.11 Salvaguarda de activos
- 3.12 Representación de SMNYL ante el público
 - 3.12.1 Comunicaciones con medios y participaciones en eventos públicos
 - 3.12.2 Revisión de materiales de ventas y comunicación
 - 3.12.3 Uso del nombre o logotipo de SMNYL
 - 3.12.4 Referencias de empleo
 - 3.12.5 Redes sociales

4. Gestión corporativa

- 4.1 Proceso contractual y relación con terceros
- 4.2 Finanzas y contabilidad
- 4.3 Reglamento Interior del Trabajo
- 4.4 Indemnización

5. Certificaciones, capacitaciones y monitoreo del programa

- 5.1 Monitoreo y testeo del programa de Ética y Cumplimiento

6. Red interna de soporte

Mensaje de la Dirección General

Estimado colaborador y colaboradora:

En **Seguros Monterrey New York Life** estamos orgullosísimos de compartir la larga tradición de más de 181 años que, en conjunto con New York Life, tenemos 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 clientes a tener la confianza de que estaremos ahí para cumplir todas y cada una de nuestras promesas, siempre.

Los principios, valores y lineamientos de actuación de **Seguros Monterrey New York Life**, plasmados en este Código de Conducta, explican las normas y políticas que rigen nuestro negocio y reflejan nuestro compromiso de actuar siempre conforme a nuestros valores y de hacer lo correcto.

Nuestros valores reflejan nuestro compromiso con la sociedad de ser una compañía empática, en constante evolución y alineada con los tiempos actuales, pero, sobre todo, cercana a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y aliados.

A través de nuestras acciones, aseguramos que **Seguros Monterrey New York Life** sea un entorno de trabajo incluyente, seguro y respetuoso para todas las personas.

Asimismo, este documento te ayudará a entender cómo los estándares éticos se relacionan contigo y te orientará respecto a su aplicación práctica en tus actividades diarias. 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®, actuando 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 Ética y Cumplimiento

Estimado colaborador y colaboradora:

En SMNYL creemos que la forma en la que hacemos las cosas es tan importante como los resultados que logramos.

La ética y el cumplimiento son la base sobre la cual construimos la confianza con nuestros clientes, compañeros, aliados, proveedores y la sociedad. Cada decisión, por pequeña que parezca, puede fortalecer o debilitar esa confianza.

Este Código de Conducta refleja los principios que guían nuestra actuación y establece lo que se espera de nosotros en el día a día. También es una herramienta práctica para orientarnos cuando enfrentamos situaciones complejas, inciertas o en las que no existe una respuesta evidente.

Nuestro compromiso con la ética comienza desde el liderazgo.

En SMNYL contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento integrado por directivos de la compañía, cuyo propósito es impulsar una cultura basada en la integridad, promover el cumplimiento de nuestros estándares y asegurar que estos principios se reflejen en la forma en la que operamos.

Cada colaborador y colaboradora tiene la responsabilidad de actuar con congruencia, cumplir con este Código, levantar la voz cuando algo no esté bien y contribuir a mantener un ambiente de respeto, confianza y transparencia.

Sabemos que actuar con integridad no siempre es lo más fácil, pero siempre será lo correcto.

Te invitamos a vivir este Código en cada una de tus acciones, a consultar cuando tengas dudas y a recordar que la ética es una responsabilidad compartida.

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 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."

Asimismo, en SMNYL reconocemos que la confianza de nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras, aliados, proveedores y comunidades se construye con cada decisión. Por ello, todas nuestras conductas y actividades deben reflejar nuestros 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.

Estos valores son el centro de nuestra cultura y de todas las facetas de nuestro negocio. Las personas confían en que cumpliremos nuestras promesas a largo plazo, protegeremos su futuro y actuaremos de manera responsable en cada interacción.

Todos los miembros de la compañía, sin importar su nivel jerárquico, rol o función, tenemos la obligación de actuar en estricto apego a las leyes aplicables, la normatividad interna y los más altos estándares 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, asumimos el compromiso de alinear nuestras estrategias, operaciones y cultura con los Diez Principios Universales en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Para que este compromiso sea efectivo, todos los miembros de la compañía, sin importar su nivel jerárquico, rol o función, así como los prestadores de servicios, aliados comerciales, proveedores y terceros que formen parte de nuestra cadena de suministro, deben conocer el alcance de estos principios y actuar de manera congruente con ellos.

Los Diez Principios Universales son los siguientes:

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente.
2. Las empresas deben asegurarse de no ser 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. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar 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. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer 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 la extorsión y el soborno.



Cualquier duda respecto de los Diez Principios Universales o su aplicabilidad deberá dirigirse a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

1.2 Derechos Humanos

SMNYL reconoce que los Derechos Humanos son inherentes a todas las personas y constituyen una base esencial para actuar con integridad, humanidad y respeto.

Por ello, nos comprometemos a respetarlos y promover una cultura basada en la dignidad, igualdad, privacidad, libertad, seguridad y trato justo, tanto en nuestras operaciones como en nuestras relaciones con colaboradores, colaboradoras, clientes, proveedores, aliados comerciales, fuerza de ventas y terceros relacionados con la compañía.

Este compromiso implica cumplir con las leyes, regulaciones, políticas internas y estándares éticos aplicables, así como evitar cualquier conducta que pueda vulnerar los Derechos Humanos de una persona o grupo de personas.

Con base en nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en los Diez Principios Universales descritos en el apartado anterior, SMNYL considera de especial relevancia, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes derechos:

- Derecho a la vida, la libertad y la seguridad personal.
- Derecho al reconocimiento como persona ante la ley.
- Derecho a la privacidad, la familia, el hogar y la correspondencia.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la igualdad ante la ley y a la protección sin discriminación.
- Derecho a la libertad de opinión, expresión e información.
- Derecho al trabajo, a condiciones justas de trabajo y a la protección contra el desempleo.
- Derecho a formar y unirse a sindicatos.
- Derecho a la seguridad social y al desarrollo económico, social y cultural indispensable para la dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Derecho a un nivel de vida adecuado para la salud y el bienestar.
- Derecho al descanso, al ocio, a una limitación razonable de la jornada laboral y a vacaciones periódicas pagadas.
- Derecho a la educación.
- Derecho a participar libremente en la vida cultural de la comunidad, disfrutar de las artes y compartir el progreso científico y sus beneficios.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos actuar de manera congruente con estos principios y reportar cualquier situación que pueda representar una vulneración a los Derechos Humanos, conforme a los canales establecidos en este Código.



1.3 Responsabilidad compartida

Como miembros de la comunidad de SMNYL, todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de conocer, entender, cumplir y promover este Código de Conducta, así como las políticas, procedimientos y lineamientos internos de la compañía.

El cumplimiento de este Código es una responsabilidad individual y compartida. Cada decisión que tomamos debe reflejar nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad, así como nuestro compromiso de actuar conforme a la ley, la normatividad interna y los más altos estándares éticos.

Los colaboradores y colaboradoras con personal a su cargo tienen una responsabilidad adicional. Deben actuar con el ejemplo, orientar a sus equipos, promover una cultura de cumplimiento y generar un entorno en el que las personas se sientan seguras para consultar, expresar inquietudes y reportar posibles incumplimientos.

Asimismo, deberán procurar que los miembros de sus equipos conozcan, entiendan y cumplan este Código de Conducta, reforzando con sus acciones una cultura basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

El incumplimiento de cualquier ley, regulación, política, procedimiento interno o disposición de este Código podrá dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las sanciones legales que, en su caso, resulten aplicables.

Los terceros contratados por SMNYL, incluyendo proveedores, aliados comerciales, personal externo y cualquier persona que actúe en nombre o representación de la compañía, deberán conducirse con ética, integridad y apego a estándares equivalentes a los establecidos en este Código de Conducta.



Los colaboradores y colaboradoras que contraten, administren o gestionen la relación con terceros tienen la responsabilidad de promover que dichos terceros conozcan y cumplan los principios aplicables del Manifiesto de Ética y de este Código de Conducta. Si identifican una conducta contraria a estos principios, deberán reportarla a través de los canales establecidos.

Consulta el Manifiesto de Ética para mayor referencia.

Cualquier excepción a este Código o a cualquier política, procedimiento o lineamiento publicado por SMNYL, deberá ser analizada y aprobada previamente por la Dirección de Ética y Cumplimiento.

1.4 Obligación de denunciar

La comunicación abierta y oportuna es esencial para mantener relaciones sanas, prevenir riesgos y fortalecer la cultura ética de SMNYL. Por ello, la compañía promueve que todos los colaboradores y colaboradoras, sin importar su nivel jerárquico, cuenten con espacios seguros y de confianza para plantear inquietudes, solicitar orientación o reportar posibles incumplimientos.

Si tienes una duda, inquietud o situación que requiera orientación, puedes acudir a cualquiera de las siguientes instancias internas:

- Tu líder directo.
- El siguiente nivel de jerarquía dentro de tu área.
- Tu Business Partner de Recursos Humanos.
- La Dirección de Ética y Cumplimiento.

Estas alternativas buscan brindarte acompañamiento y orientación para atender situaciones de manera oportuna. Sin embargo, no sustituyen los canales oficiales de denuncia, a los cuales puedes acudir directamente en cualquier momento.

Todos los colaboradores y colaboradoras de SMNYL tenemos la obligación de reportar de manera inmediata cualquier sospecha, hecho o situación que pueda constituir una violación a las leyes aplicables, a las políticas de la compañía o a este Código de Conducta.

Para tales efectos, la compañía pone a disposición los siguientes canales oficiales de denuncia, a través de los cuales podrás reportar, incluso de manera anónima, cualquier inquietud o preocupación de buena fe:



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

La Dirección de Ética y Cumplimiento es responsable de revisar los reportes recibidos a través de estos canales y de asegurar que, cuando corresponda, se lleven a cabo investigaciones objetivas, imparciales, oportunas y exhaustivas, conforme al procedimiento interno de Tratamiento de Denuncias.

Los reportes serán tratados con estricta confidencialidad. La información será compartida únicamente con las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla para atender, investigar o resolver el asunto correspondiente.

En caso de reportes anónimos, la Dirección de Ética y Cumplimiento podrá solicitar información adicional a través de los canales disponibles, sin comprometer el anonimato de la persona denunciante.

La identidad de quien realice un reporte será protegida y tratada con estricta confidencialidad, sin distinción de nivel jerárquico. Esta protección aplicará incluso frente a niveles superiores dentro de la organización, salvo cuando su revelación sea estrictamente necesaria para cumplir con obligaciones legales o regulatorias.



Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la obligación de cooperar de manera plena, oportuna y honesta en cualquier investigación interna, proporcionando información veraz y completa. La omisión, negativa a cooperar o entrega de información falsa o engañosa podrá constituir una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral.

Reconocemos que reportar inquietudes sobre conductas poco éticas, indebidas o ilegales no siempre es fácil. Por ello, SMNYL mantiene una política de cero tolerancia a represalias contra cualquier persona que, de buena fe, presente un reporte, solicite orientación o participe en una investigación.

Cualquier colaborador o colaboradora que incurra en represalias estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral. Si consideras que has sido objeto de represalias, debes reportarlo de inmediato a través de cualquiera de los canales oficiales de denuncia.



Para conocer más detalles sobre las acciones a seguir, consulta la Guía de Denuncia de Conductas Indebidas SMNYL.

1.5 Responsabilidad social

En SMNYL entendemos que nuestras decisiones y acciones tienen un impacto en las personas, las comunidades y el entorno en el que operamos.

Por ello, asumimos el compromiso de conducir nuestro negocio de manera ética, responsable y consciente de dicho impacto, contribuyendo al bienestar social y al desarrollo sostenible.

En todas nuestras operaciones buscamos:

- Actuar con integridad en todas nuestras relaciones.
- Promover una cultura de respeto, inclusión y trato digno.
- Contribuir positivamente a las comunidades donde tenemos presencia.
- Operar de manera responsable con el entorno social y ambiental.

La responsabilidad social forma parte de nuestra identidad como compañía y se encuentra alineada con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con los cuales estamos comprometidos.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos contribuir a este compromiso mediante decisiones responsables, conductas íntegras y acciones congruentes con los valores de SMNYL.



1.6 Gobernanza y transparencia corporativa

La compañía cuenta con una estructura de gobierno corporativo que promueve una adecuada supervisión, una toma de decisiones responsable y el cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias e internas aplicables.

Como parte de este modelo, SMNYL cuenta con órganos integrados por miembros de la Alta Dirección, cuyo propósito es fortalecer la cultura ética, supervisar el cumplimiento de los lineamientos internos, gestionar riesgos y contribuir a la adecuada gestión de riesgos en la organización.

La transparencia corporativa implica actuar con integridad, documentar adecuadamente las decisiones, proporcionar información veraz, completa y oportuna, y asegurar que los procesos de la compañía se realicen conforme a las autorizaciones, controles y políticas aplicables.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de contribuir a este modelo mediante una actuación honesta, responsable y alineada con nuestros valores.

Esto incluye cumplir los procesos internos, conservar registros adecuados, reportar posibles desviaciones y escalar oportunamente cualquier situación que pueda afectar la integridad, reputación o cumplimiento de la compañía.

Este enfoque permite que nuestras acciones sean consistentes con los valores de Integridad, Humanidad y Humildad, y refuerza nuestro compromiso de operar de manera responsable, sostenible y transparente frente a nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras, autoridades, aliados, proveedores y la sociedad.



1.7 Relación con el medio ambiente

En SMNYL asumimos el compromiso de conducir nuestras operaciones de manera responsable con el medio ambiente, procurando prevenir, reducir y gestionar los impactos ambientales derivados de nuestras actividades.

Se espera que todos los colaboradores y colaboradoras contribuyan a este compromiso mediante el uso responsable de los recursos, la mejora continua de los procesos y la adopción de prácticas que favorezcan el desarrollo sostenible.

Entre estas acciones se incluyen:

- Evitar el uso excesivo de papel y otros recursos.
- Utilizar aplicaciones y medios electrónicos para la gestión de pólizas y otros procesos de negocio, cuando sea posible.
- Disponer adecuadamente de los residuos conforme a los lineamientos establecidos.
- Promover el uso eficiente del agua, la energía y otros recursos.
- Participar en las iniciativas de la compañía orientadas al cuidado del medio ambiente.

El cuidado del medio ambiente es una responsabilidad compartida y forma parte de nuestro compromiso de operar de manera ética, sostenible y congruente con nuestros valores.





2. Mantener un ambiente positivo de trabajo

En SMNYL estamos comprometidos con mantener un entorno laboral seguro, ordenado, inclusivo y respetuoso, libre de cualquier forma de hostigamiento, discriminación, acoso, intimidación o violencia.

Buscamos construir un ambiente en el que cada colaborador y colaboradora se sienta valorado, escuchado y respetado, y en el que pueda desarrollar su máximo potencial. El respeto mutuo, la empatía, la cooperación y la dignidad son elementos esenciales para promover una convivencia sana, productiva y congruente con nuestros valores.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la obligación de mantener una conducta ética y profesional en nuestras interacciones diarias. Esto implica tratar a los demás con el mismo respeto, consideración, cooperación y dignidad que esperamos recibir.

Las conductas inapropiadas pueden manifestarse de distintas formas. En este capítulo aprenderás a reconocer esas conductas o circunstancias que no son aceptadas por SMNYL y que debemos prevenir, evitar y reportar para preservar un ambiente laboral positivo y seguro.

Si ocupas una posición de liderazgo, tu comportamiento tiene un impacto directo en la cultura de tu equipo y de la compañía. Por ello, tienes la responsabilidad adicional de actuar con el ejemplo, promover decisiones justas y preservar un entorno de trabajo basado en la dignidad, el respeto y la inclusión.



2.1 Acoso y discriminación

SMNYL mantiene una política de **cero tolerancia** frente al acoso, hostigamiento, discriminación, intimidación, violencia o cualquier otra conducta que atente contra la dignidad, integridad o igualdad de las personas.

En SMNYL consideramos que el respeto a la dignidad humana es un principio esencial de nuestra cultura y una condición indispensable para mantener un ambiente de trabajo sano, seguro, incluyente y productivo.

Ninguna conducta de acoso, hostigamiento o discriminación será minimizada, normalizada o justificada por el nivel jerárquico de quien la cometa, la intención con la que se realice, la frecuencia con la que ocurra o el medio por el cual se manifieste.

Estas conductas pueden presentarse de forma verbal, física, visual, escrita o digital, y pueden ocurrir dentro o fuera de las instalaciones de la compañía, incluyendo reuniones, viajes de trabajo, eventos corporativos, interacciones con clientes, proveedores o terceros, así como a través de correos electrónicos, mensajería instantánea, redes sociales u otros medios de comunicación.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de contribuir activamente a prevenir este tipo de conductas, actuar con respeto en todo momento y reportar cualquier situación que pudiera vulnerar la dignidad, integridad o igualdad de otra persona.

Acoso y hostigamiento sexual

El acoso y hostigamiento sexual comprende conductas de naturaleza sexual no deseadas, ya sean verbales, físicas, visuales, escritas o digitales, que resulten ofensivas, intimidantes, humillantes, hostiles o que interfieran injustificadamente con el desempeño laboral de una persona.

Ninguna conducta de naturaleza sexual debe utilizarse como condición para contratar, conservar, promover, beneficiar o afectar laboralmente a una persona. Tampoco debe generar un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo, independientemente de que ocurra en una sola ocasión o de manera reiterada.

Algunos ejemplos de conductas asociadas con acoso u hostigamiento sexual incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Comentarios, bromas, mensajes, insinuaciones o propuestas de naturaleza sexual no deseadas.
- Observaciones sobre el cuerpo, apariencia física o forma de vestir de una persona con connotación sexual.
- Contacto físico no consentido o inapropiado.
- Coqueteos insistentes o no consentidos.

- Declaraciones, gestos, miradas, sonidos o comportamientos sexualmente sugerentes que incomoden a otra persona.
- Enviar, mostrar o compartir imágenes, videos, sitios de internet, protectores de pantalla o materiales de contenido sexual.
- Difundir chismes, rumores o comentarios sobre la vida íntima, sexual o personal de otra persona.
- Solicitar favores sexuales, de manera explícita o implícita, a cambio de beneficios laborales o para evitar consecuencias negativas.
- Cualquier otra conducta de naturaleza sexual que afecte la dignidad de una persona o genere un ambiente intimidante, hostil u ofensivo.

El acoso y hostigamiento sexual son conductas contrarias a la ley, a los valores de SMNYL y a este Código de Conducta, por lo que no serán toleradas.

Acoso, hostigamiento y violencia laboral

Queda estrictamente prohibida cualquier forma de acoso, hostigamiento o violencia laboral hacia un colaborador, colaboradora o grupo de colaboradores.

Estas conductas pueden incluir actos, palabras, gestos, omisiones o comportamientos que, por su gravedad o reiteración, tengan por objeto o resultado intimidar, humillar, excluir, descalificar, aislar, afectar emocionalmente o menoscabar la dignidad de una persona en el entorno laboral.

Algunos ejemplos incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Asignar trabajos degradantes, humillantes o denigrantes.
- Asignar tareas innecesarias, monótonas, repetitivas o sin valor razonable con la finalidad de desacreditar o afectar a una persona.
- Asignar tareas por debajo de las cualificaciones, habilidades o competencias habituales de una persona sin justificación objetiva.

- Imponer cargas de trabajo excesivas, presión injustificada o plazos imposibles de cumplir.
- Retirar responsabilidades, cambiar funciones o modificar condiciones de trabajo sin justificación objetiva y con intención de desestabilizar.
- Aislar social o laboralmente a una persona.
- Restringir injustificadamente la comunicación con líderes, compañeros o áreas de trabajo.
- Ignorar deliberadamente a una persona o excluirla de actividades necesarias para el desempeño de sus funciones.
- Generar división o confrontación entre compañeros de trabajo.
- Realizar críticas constantes, injustificadas o humillantes sobre el trabajo de una persona.
- Gritar, insultar, ridiculizar o utilizar lenguaje ofensivo.
- Intimidar o generar temor mediante llamadas, mensajes, comunicaciones reiteradas o cualquier otro medio de contacto.
- Realizar afirmaciones, insinuaciones o rumores falsos sobre la salud física, emocional o estabilidad psicológica de una persona.
- Burlarse de características personales, gestos, voz, apariencia, forma de arreglo o manera de vestir.
- Atacar o ridiculizar creencias políticas, religiosas, personales o culturales.
- Amenazar con violencia física o incurrir en agresiones verbales o físicas.
- Cualquier otra conducta que tenga por objeto o resultado afectar la dignidad, seguridad o bienestar de una persona.

La retroalimentación laboral, la supervisión, la asignación de responsabilidades, la exigencia razonable de resultados o la aplicación de medidas disciplinarias no constituyen acoso u hostigamiento cuando se realizan con respeto, objetividad, justificación y apego a las políticas de la compañía.

Discriminación

SMNYL no tolera la discriminación en ninguna de sus formas o manifestaciones.

La compañía está comprometida a garantizar un trato justo, equitativo y digno para todos los colaboradores, colaboradoras, agentes, clientes, proveedores y terceros relacionados con SMNYL.

Queda estrictamente prohibido cualquier acto discriminatorio, trato diferenciado indebido, exclusión, restricción, preferencia o limitación que tenga por objeto o resultado impedir, restringir o afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos en igualdad de condiciones.

Lo anterior incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, conductas basadas en:

- Estatus socioeconómico o condición social.
- Apariencia física o características genéticas.
- Edad.
- Nacionalidad, ciudadanía, origen étnico, raza, color o cultura.
- Situación migratoria.
- Sexo.
- Género, identidad de género o expresión de género.
- Orientación sexual.
- Estado civil o responsabilidades familiares.
- Embarazo, maternidad o paternidad.
- Enfermedad, condición de salud o discapacidad física, mental, intelectual o sensorial.
- Afiliación política, opiniones o creencias.
- Religión.
- Idioma o lengua.
- Antecedentes penales.
- Cualquier otra característica, condición personal o creencia protegida por la ley o contraria al respeto a la dignidad humana.

Asimismo, queda prohibida cualquier forma de intolerancia, segregación o conducta discriminatoria, incluyendo manifestaciones de homofobia, misoginia, xenofobia, antisemitismo, racismo o cualquier otra conducta que atente contra la dignidad de las personas.

También queda prohibida cualquier forma de discriminación basada en condiciones de salud reales o percibidas, incluyendo enfermedades contagiosas u otras condiciones médicas. La compañía gestionará los riesgos sanitarios conforme a las disposiciones de las autoridades competentes, adoptando las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad de las personas, sin incurrir en prácticas discriminatorias.

Cuando corresponda, SMNYL promoverá ajustes razonables, entendidos como aquellas modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura, procesos, herramientas o servicios que no representen una carga desproporcionada ni afecten derechos de terceros, con el fin de garantizar que las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

SMNYL no permitirá ningún tipo de represalia contra cualquier persona que, de buena fe, reporte o participe en una investigación relacionada con actos de acoso, hostigamiento, discriminación o violencia laboral.



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



2.2 Mal comportamiento

El mal comportamiento comprende cualquier acto, omisión o conducta inapropiada, poco profesional, contraria a la ética o incompatible con los valores, políticas, estándares de conducta o disposiciones legales y regulatorias aplicables a SMNYL.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos actuar con respeto, integridad, responsabilidad y criterio profesional en nuestras interacciones con compañeros, líderes, clientes, agentes, proveedores, aliados comerciales, autoridades y terceros.

Algunos ejemplos de mal comportamiento incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Realizar declaraciones verbales, escritas o digitales que puedan afectar la credibilidad, integridad, juicio o reputación de un colaborador, colaboradora, tercero o de la compañía.
- Mostrar conductas de falta de respeto hacia colaboradores, colaboradoras o terceros, incluyendo lenguaje ofensivo, comentarios inapropiados, burlas, provocaciones o expresiones fuera de lugar, aun cuando no constituyan acoso. Generar conflictos, hostilidad o un ambiente de trabajo negativo entre colaboradores, colaboradoras o con terceros.
- Realizar grabaciones de conversaciones, llamadas o reuniones sin la autorización o consentimiento correspondiente.
- Negarse a seguir instrucciones legítimas de un líder, salvo cuando dichas instrucciones contravengan la ley, este Código, las políticas de la compañía o no correspondan a las funciones del puesto.
- Incumplir políticas, procedimientos, controles internos o lineamientos de la compañía, incluyendo la evasión deliberada de los mismos.
- Proporcionar información falsa, engañosa o incompleta durante procesos de contratación, investigaciones internas, revisiones, auditorías o cualquier otra actividad relacionada con la compañía.



- Falsificar, alterar, ocultar, destruir o manipular documentos, registros, evidencias o información de la compañía.
- Suplantar la identidad de otra persona o utilizar credenciales, contraseñas, accesos, firmas, autorizaciones o perfiles de terceros sin autorización.
- Divulgar, usar, acceder, conservar o compartir información confidencial, privada, protegida o de uso interno sin autorización, fuera de los canales establecidos o en incumplimiento de las políticas aplicables.
- Hacer uso indebido de recursos tecnológicos, información, instalaciones, herramientas, activos o cualquier otro recurso de la compañía.
- Robar, usar indebidamente, dañar, destruir o disponer sin autorización de activos de SMNYL o de terceros.
- Abusar de una posición de autoridad, confianza o influencia para obtener un beneficio personal, favorecer indebidamente a terceros o perjudicar a otra persona.
- Violar leyes, regulaciones, o solicitar, presionar o instruir a otros para hacerlo.
- No reportar oportunamente una violación o sospecha de violación a la ley, a este Código o a las políticas de la compañía cuando se tenga conocimiento de ella.
- Incurrir en actos de represalia contra cualquier persona que haya presentado un reporte de buena fe, solicitado orientación o participado en una investigación.
- No cooperar, ocultar información o proporcionar información falsa, incompleta o engañosa durante una investigación interna.
- Participar en conductas relacionadas con irregularidades contables, desviaciones a controles internos, disposición indebida de activos, fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés no revelados o cualquier actividad ilícita.
- Cualquier otra conducta que afecte la integridad, seguridad, reputación, operación o cultura ética de SMNYL.

Las conductas descritas en este apartado podrán dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las acciones legales que, en su caso, resulten aplicables.



Si tienes dudas sobre si una conducta puede considerarse como mal comportamiento, consulta a tu líder, a Recursos Humanos o a la Dirección de Ética y Cumplimiento.



2.3 Consumo responsable de alcohol y uso de sustancias

El consumo indebido de alcohol, el uso de drogas o sustancias controladas y el uso inadecuado de medicamentos pueden afectar negativamente el desempeño, la seguridad, el ambiente de trabajo, la toma de decisiones y la reputación de SMNYL.

El abuso o uso indebido de estas sustancias puede generar, entre otros efectos:

- Disminución en la productividad y el desempeño laboral.
- Aumento en riesgos de accidentes o situaciones inseguras.
- Impactos en la salud física, mental o emocional.
- Deterioro en las relaciones laborales.
- Afectaciones a la imagen y reputación de SMNYL.
- Conductas contrarias a este Código de Conducta.

Por lo anterior, queda estrictamente prohibido:

- Consumir, poseer, vender, distribuir, fabricar o transferir drogas o sustancias ilegales en instalaciones de SMNYL durante la jornada laboral, en eventos de la compañía o en el desempeño de funciones relacionadas con SMNYL.
- Usar sustancias controladas o medicamentos de manera indebida, sin prescripción médica o de forma que pueda afectar la seguridad, el desempeño o el juicio profesional.

- Presentarse o desempeñar funciones laborales bajo los efectos del alcohol, drogas, sustancias controladas o cualquier otra sustancia que afecte el juicio, la conducta o la capacidad para realizar el trabajo de manera segura y profesional.
- Consumir bebidas alcohólicas en espacios de trabajo, salvo en eventos institucionales o de negocio debidamente autorizados.
- Incurrir en conductas inapropiadas, inseguras, irrespetuosas o contrarias a los valores de SMNYL como consecuencia del consumo de alcohol o cualquier otra sustancia.

En SMNYL reconocemos que, en ciertos contextos sociales, institucionales o de negocio, puede existir consumo de bebidas alcohólicas. En esos casos, se espera que dicho consumo se realice siempre con responsabilidad, moderación y plena conciencia de que el colaborador o colaboradora representa a la compañía. En todo momento, los colaboradores y colaboradoras deberán:

- Actuar con prudencia, autocontrol y criterio profesional.
- Evitar el consumo excesivo de alcohol.
- Mantener un comportamiento respetuoso, profesional y alineado a los valores de la compañía.
- Cumplir con las políticas, lineamientos y procesos establecidos por la compañía y por las áreas correspondientes, incluyendo Seguridad Corporativa.

Los colaboradores y colaboradoras con roles de liderazgo tienen una responsabilidad adicional de actuar con el ejemplo, promover conductas responsables y asegurar que los eventos o espacios bajo su coordinación se desarrollen en un ambiente seguro, respetuoso y alineado con este Código.

Cuando se organicen eventos en instalaciones de SMNYL, bajo el uso de su marca o con fines de convivencia o relación con terceros, el consumo de alcohol deberá manejarse con criterios de moderación, proporcionalidad y responsabilidad. El organizador del evento será responsable de asegurar que la disponibilidad de alcohol sea adecuada a la naturaleza del evento y que se mantengan condiciones seguras para los asistentes.

Cualquier incumplimiento a este apartado podrá dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las acciones legales que, en su caso, resulten aplicables.



2.4 Igualdad de oportunidades

Para SMNYL es fundamental que todos los colaboradores y colaboradoras tengan oportunidades justas para contribuir, desarrollarse y alcanzar su máximo potencial.

Las decisiones relacionadas con empleo, contratación, remuneración, beneficios, promoción, capacitación, desarrollo, becas, movilidad interna, evaluación de desempeño y separación de la compañía deberán tomarse con base en criterios objetivos, tales como competencias, experiencia, desempeño, contribución al negocio, cumplimiento de objetivos, apego a políticas internas, necesidades organizacionales y planes de desarrollo aplicables.

SMNYL no considera factores ajenos al mérito, al desempeño o a los requisitos del puesto para otorgar oportunidades laborales.

Todos los colaboradores y colaboradoras, especialmente quienes participan en procesos de contratación, evaluación, promoción, compensación o desarrollo de talento, tienen la responsabilidad de actuar con objetividad, equidad, transparencia y apego a las políticas de la compañía.

Cualquier situación que pudiera afectar la igualdad de oportunidades deberá ser reportada a través de los canales establecidos en este Código.

2.5 Diversidad, equidad e inclusión (DE&I)

En SMNYL promovemos una cultura diversa, equitativa e inclusiva que anticipa necesidades y genera condiciones reales para que cada persona pueda desarrollarse con seguridad, autenticidad y sentido de pertenencia.

A través de experiencias de inclusión y de un liderazgo comprometido, impulsamos un entorno laboral donde todas las personas puedan ser quienes son, sintiéndose valoradas, respetadas y conectadas, posicionando la experiencia de las personas colaboradoras como un diferenciador clave alineado con nuestra promesa de Proteger Mejor®.

En SMNYL estamos comprometidos con la DE&I y con fomentar un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de discriminación.

Reconocemos que nuestra gente es la base de la cultura, los valores y la identidad de SMNYL, y un elemento fundamental para su crecimiento y éxito sostenido. Por ello, contamos con un programa orientado a fortalecer una cultura organizacional inclusiva, con acciones estratégicas enfocadas en liderazgo inclusivo, desarrollo de talento diverso, igualdad de oportunidades y generación de entornos seguros y respetuosos.

Asimismo, contamos con políticas, procesos y mecanismos alineados con principios de inclusión y no discriminación, que permiten identificar barreras, generar soluciones y fortalecer una cultura de respeto dentro de la organización.

Como parte de este compromiso, SMNYL cuenta con un Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión encargado de impulsar acciones estratégicas a nivel organizacional, así como con distintos ERGs (Employee Resource Groups), integrados por personas colaboradoras que promueven iniciativas de sensibilización, visibilidad, inclusión y mejora continua, contribuyendo a garantizar espacios seguros y libres de discriminación.

Todos los colaboradores y colaboradoras, especialmente quienes ocupan posiciones de liderazgo, proveedores y terceros, tienen la responsabilidad de contribuir activamente a un entorno laboral respetuoso, incluyente y libre de discriminación.

Esto implica escuchar con apertura, evitar sesgos, promover la participación equitativa, respetar las diferencias y actuar cuando una conducta sea contraria a los principios de diversidad, equidad e inclusión.



Para conocer más detalles sobre el Programa de Diversidad e Inclusión, así como los grupos conformados dentro de Seguros Monterrey New York Life, consulta la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

2.6 Ambiente de trabajo seguro y protegido

En SMNYL estamos comprometidos con mantener un ambiente de trabajo seguro, protegido y respetuoso para todos los colaboradores y colaboradoras, agentes, clientes, proveedores, visitantes y cualquier persona que interactúe con la compañía.

Este compromiso aplica dentro y fuera de las instalaciones de SMNYL, durante la jornada laboral, en esquemas de trabajo remoto, en eventos patrocinados por la compañía, en viajes de trabajo y en cualquier actividad comercial o institucional relacionada con SMNYL.

La compañía no tolerará actos, amenazas, conductas intimidantes, violencia o cualquier situación que pueda poner en riesgo la seguridad, integridad, bienestar o tranquilidad de las personas, la operación del negocio o los activos de SMNYL.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de actuar con prudencia, respeto y apego a las políticas de seguridad, así como de reportar oportunamente cualquier situación que pueda representar un riesgo para las personas, instalaciones, información, activos u operaciones de la compañía.

De manera enunciativa mas no limitativa, quedan prohibidas las siguientes conductas:

- Realizar amenazas, actos de violencia, intimidación o cualquier conducta que pueda generar temor o poner en riesgo la seguridad de una persona.
- Utilizar lenguaje, gestos, mensajes o expresiones obscenas, abusivas, agresivas o amenazantes.
- Portar armas, objetos peligrosos o dispositivos explosivos en instalaciones de SMNYL, eventos corporativos o actividades relacionadas con la compañía, salvo autorización expresa y conforme a la ley aplicable.

- Acosar, seguir, vigilar, perseguir o intimidar a otra persona dentro o fuera del lugar de trabajo.
- Bloquear caminos, accesos, salidas o espacios de trabajo con fines de intimidación, presión u hostigamiento.
- Realizar llamadas, mensajes o comunicaciones reiteradas con fines de acoso, intimidación o presión indebida.
- Tener contacto físico no consentido, agresivo, intimidante o que pueda causar lesión, incomodidad o temor.
- Dañar, destruir, alterar o hacer uso indebido de instalaciones, equipos, herramientas, documentos, activos o bienes de SMNYL o de terceros.
- Interferir, obstaculizar o amenazar la continuidad de las operaciones comerciales de la compañía.
- Incurrir en acoso cibernético, amenazas digitales, suplantación de identidad, difusión no autorizada de información o cualquier conducta digital que afecte la seguridad o dignidad de una persona.
- Acceder, utilizar, divulgar o intentar obtener información personal, confidencial o protegida de cualquier colaborador, colaboradora o tercero sin autorización.

Cuando se identifiquen señales de riesgo de autolesión, crisis emocional, ideación suicida o posible daño hacia una persona o hacia terceros, la situación deberá canalizarse de inmediato y con sensibilidad a Recursos Humanos, Seguridad Corporativa, la Dirección de Ética y Cumplimiento o los canales de apoyo disponibles, procurando en todo momento la seguridad, dignidad y confidencialidad de la persona involucrada.

Los líderes tienen una responsabilidad adicional de promover entornos seguros, atender de manera oportuna cualquier señal de riesgo y escalar las situaciones que puedan afectar la seguridad o integridad de las personas o de la compañía.

Cualquier conducta que vulnere este apartado podrá dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las acciones legales que, en su caso, resulten aplicables.



2.7 Actividades de compra, venta y préstamo

Con el fin de mantener un ambiente de trabajo profesional, ordenado y libre de presiones indebidas, queda prohibido realizar actividades personales de compra, venta, promoción, cobranza, préstamo de dinero, tandas, rifas, esquemas de aportaciones o cualquier otro intercambio económico entre colaboradores y colaboradoras dentro de las instalaciones de SMNYL, durante la jornada laboral o utilizando recursos, herramientas, sistemas, canales de comunicación o el nombre de la compañía.

Esta prohibición incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

- La venta o promoción de productos o servicios ajenos a la actividad principal de SMNYL.
- La solicitud, otorgamiento o cobranza de préstamos personales entre colaboradores y colaboradoras.

- La organización o participación en tandas, rifas, esquemas de aportaciones o intercambios monetarios no autorizados.
- El uso de correo electrónico, mensajería, herramientas corporativas, instalaciones o tiempo laboral para promover actividades económicas personales.
- Cualquier actividad que pueda generar presión, incomodidad, conflicto de interés, abuso de autoridad o afectación al ambiente laboral.

De manera excepcional, podrán realizarse colectas solidarias o iniciativas de apoyo entre colaboradores y colaboradoras, siempre que tengan una finalidad legítima de ayuda, sean voluntarias, transparentes, respetuosas y no generen presión directa o indirecta para participar.

Estas colectas deberán cumplir con los siguientes criterios:

- No deberán tener fines comerciales, de lucro, políticos, religiosos o ajenos a una causa de apoyo específica.

- La participación deberá ser completamente voluntaria.
- No deberá condicionarse ningún beneficio, trato, relación laboral o percepción de compañerismo a la participación o aportación.
- No deberán realizarse cobros insistentes, exhibición pública de quienes aportan o no aportan, ni cualquier práctica que pueda generar incomodidad o presión.
- No deberán utilizarse recursos, canales institucionales, instalaciones o el nombre de SMNYL sin autorización previa.
- Deberán contar con conocimiento y autorización del líder del área correspondiente y de Recursos Humanos cuando se pretenda difundirlas dentro del entorno laboral o utilizar algún medio interno de comunicación.

La autorización o conocimiento de una colecta solidaria no implica que SMNYL la promueva, administre, supervise, garantice o asuma responsabilidad sobre los recursos recaudados, salvo que la compañía determine expresamente lo contrario mediante una iniciativa institucional.

Solo podrán realizarse campañas, colectas, rifas, ventas o actividades similares como iniciativas institucionales cuando sean previamente autorizadas por las áreas correspondientes de la compañía.

El incumplimiento de este apartado podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme a la normatividad interna aplicable.

2.8 Apoyo a la salud mental

En SMNYL reconocemos que la salud mental y el bienestar integral de nuestros colaboradores y colaboradoras son fundamentales para mantener un ambiente de trabajo sano, seguro, respetuoso y productivo.

Por ello, contamos con Orienta PAE, un programa de apoyo que ofrece servicios de asesoría psicológica e intervención en crisis para colaboradores, colaboradoras y miembros de su familia. Este programa puede ser utilizado cuando se enfrenten preocupaciones emocionales, familiares, financieras, legales o de otra índole que puedan afectar el bienestar personal o laboral.

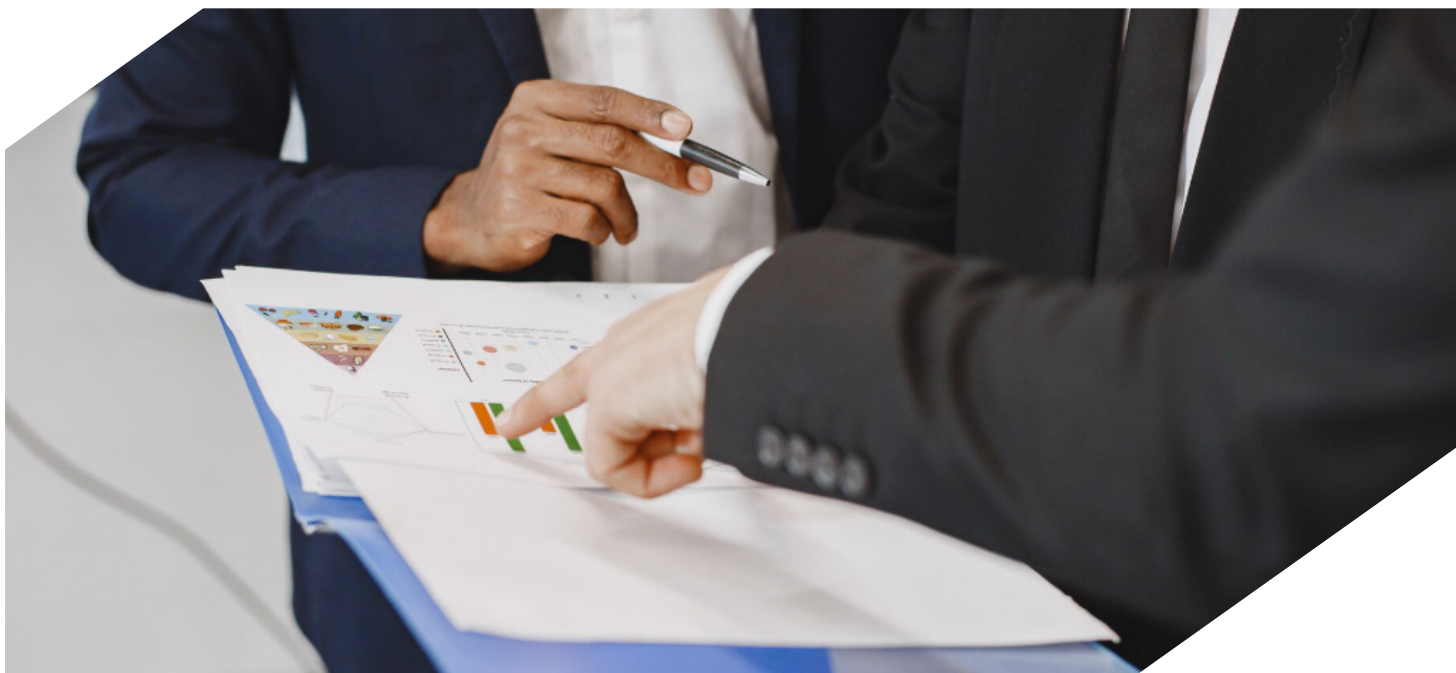
Asimismo, contamos con SMNYL Wellness, un programa enfocado en promover el bienestar integral de los colaboradores y colaboradoras, considerando aspectos de salud emocional, física y financiera. A través de este programa se ofrecen pláticas con expertos, herramientas de apoyo, contenidos especializados y recursos orientados a fomentar el balance de vida y el autocuidado.

La plataforma de SMNYL Wellness pone a disposición materiales y videos de coaches y expertos en temas de bienestar, salud emocional y desarrollo personal. Este beneficio está disponible para el colaborador o colaboradora y hasta cuatro familiares, conforme a los lineamientos aplicables del programa.

SMNYL promueve una cultura en la que pedir apoyo sea visto como una acción responsable y positiva. Los líderes deberán fomentar un entorno de confianza, empatía y respeto, evitando cualquier estigma, señalamiento o trato desfavorable hacia quienes soliciten apoyo relacionado con su salud mental o bienestar.

Si tú o alguien de tu equipo requiere orientación sobre estos programas, acércate a tu Business Partner de Recursos Humanos.





3. Cumplimiento corporativo

El cumplimiento corporativo es la expresión concreta de nuestros valores en el día a día. Cada una de las materias que se desarrollan en este capítulo responde a riesgos reales para la compañía, nuestros clientes, el mercado y la sociedad.

Actuar con cumplimiento nos permite proteger la confianza que otros depositan en nosotros, tomar decisiones responsables y seguir cumpliendo nuestra promesa de Proteger Mejor®.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de conocer, entender y cumplir las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y controles internos aplicables a nuestras funciones. También tenemos la obligación de consultar cuando existan dudas y reportar oportunamente cualquier conducta indebida, incumplimiento o situación que pueda comprometer a la compañía o a terceros.

La reputación de SMNYL depende de las decisiones que tomamos cada día y de la forma en que enfrentamos situaciones complejas. Por ello, debemos actuar en todo momento con criterio profesional, transparencia, diligencia, integridad y sentido de responsabilidad.

3.1 Conflictos de interés

Un conflicto de interés puede surgir cuando los intereses personales, familiares, financieros, profesionales o de cualquier otra naturaleza de un colaborador o colaboradora interfieren, influyen o pueden percibirse como que influyen en su objetividad, independencia o capacidad para actuar en el mejor interés de SMNYL.

Los conflictos de interés pueden ser reales cuando la interferencia existe; potenciales, cuando podría presentarse en el futuro; o aparentes, cuando, aun sin existir una afectación directa, la situación podría generar la percepción de falta de objetividad o imparcialidad.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos evitar situaciones que puedan comprometer nuestra independencia de criterio, generar beneficios indebidos, afectar la reputación de la compañía o poner en duda la integridad de nuestras decisiones.

Siempre que identifiques un conflicto de interés real, potencial o aparente, deberás discutirlo con tu líder y notificarlo oportunamente a la Dirección de Ética y Cumplimiento, conforme a los mecanismos establecidos por la compañía.

Cuando tengas duda, la regla es simple: revelar siempre es mejor que no revelar. La Dirección de Ética y Cumplimiento está para orientarte, ayudarte a evaluar la situación y definir, en su caso, las medidas necesarias para prevenir o mitigar el conflicto.

Revelar un conflicto de interés no significa necesariamente que exista una falta o incumplimiento. No revelarlo oportunamente sí puede representar una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias.



3.1.1 Actividades adicionales

SMNYL respeta el derecho de los colaboradores y colaboradoras a participar en actividades personales, familiares, recreativas, académicas, profesionales o comerciales fuera de la compañía, siempre que dichas actividades no interfieran con el adecuado desempeño de sus funciones, no utilicen recursos de SMNYL y no generen un conflicto de interés real, potencial o aparente.

Una actividad adicional puede representar un conflicto de interés cuando interfiere, influye o puede percibirse como que influye en la objetividad, independencia, disponibilidad o capacidad del colaborador o colaboradora para actuar en el mejor interés de SMNYL.

De manera enunciativa mas no limitativa, una actividad adicional deberá ser revelada y revisada cuando:

- Se realice durante la jornada laboral o afecte el tiempo, atención o desempeño requerido para las funciones en SMNYL.
- Utilice recursos, información, instalaciones, herramientas, sistemas, equipos, contactos o activos de la compañía.
- Involucre a clientes, proveedores, aliados comerciales, competidores, agentes o terceros relacionados con SMNYL.
- Implice prestar servicios profesionales, legales, contables, técnicos, administrativos, comerciales, de consultoría, capacitación o asesoría a un cliente, proveedor, competidor o tercero relacionado con la compañía.
- Consista en participar como socio, accionista, administrador, consejero, asesor, consultor, empleado o representante de una entidad que pueda tener relación comercial, estratégica o competitiva con SMNYL.
- Compita, directa o indirectamente, con la actividad comercial de SMNYL.
- Sea incompatible con los valores, reputación, intereses o estándares éticos de la compañía.
- Sea tan demandante que pueda poner en duda la capacidad del colaborador o colaboradora para dedicar el tiempo y atención necesarios a sus responsabilidades laborales.

Los colaboradores y colaboradoras no deberán utilizar su cargo, relación con SMNYL, información de la compañía o contactos obtenidos por motivo de sus funciones para promover, beneficiar o desarrollar actividades externas, propias o de terceros.

Antes de iniciar, continuar o modificar una actividad adicional que pueda generar un conflicto de interés real, potencial o aparente, deberás discutirlo con tu líder y notificarlo a la Dirección de Ética y Cumplimiento, conforme a los mecanismos establecidos por la compañía.

La revelación de una actividad adicional no implica necesariamente que esté prohibida. La Dirección de Ética y Cumplimiento evaluará la situación y, en su caso, podrá establecer medidas para prevenir o mitigar cualquier conflicto de interés.

No revelar oportunamente una actividad adicional que pueda generar un conflicto de interés podrá constituir una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias.

3.1.2 Relaciones familiares o personales

SMNYL reconoce que pueden existir relaciones familiares, personales o afectivas entre colaboradores, colaboradoras, candidatos, proveedores, agentes, terceros o personas relacionadas con la compañía. Estas relaciones no constituyen, por sí mismas, una violación a este Código de Conducta; sin embargo, deben revelarse oportunamente cuando puedan generar un conflicto de interés real, potencial o aparente.

Para efectos de este apartado, se consideran relaciones familiares o personales aquellas que involucren, de manera enunciativa mas no limitativa, a cónyuges, parejas, concubinos, familiares por consanguinidad o afinidad, personas con una relación afectiva cercana, amistades cercanas o cualquier otra relación que pudiera influir o percibirse como que influye en la objetividad, independencia o toma de decisiones de un colaborador o colaboradora.



Relaciones familiares o personales entre colaboradores y colaboradoras

Los familiares o personas relacionadas con un colaborador o colaboradora podrán ser considerados para empleo en SMNYL conforme a las políticas, prácticas y procedimientos de contratación aplicables.

No obstante, para prevenir conflictos de interés, favoritismo, influencia indebida o percepción de falta de imparcialidad, los familiares o personas relacionadas no deberán tener una relación directa o indirecta de supervisión, evaluación, autorización, compensación, control o toma de decisiones entre sí.

En caso de que por una necesidad de negocio excepcional pudiera requerirse la contratación, transferencia o permanencia de un colaborador o colaboradora en un área donde exista una relación familiar o personal relevante, la situación deberá ser revelada y evaluada previamente por Recursos Humanos y la Dirección de Ética y Cumplimiento, quienes determinarán si es procedente y, en su caso, establecerán los controles necesarios.

Familiares de miembros del Consejo de Administración

Los familiares de miembros del Consejo de Administración no podrán ser contratados como colaboradores o colaboradoras de la compañía.

Podrán ser considerados, en su caso, para prestar servicios como consultores, asesores, proveedores o agentes, siempre que se cumplan las políticas, procedimientos y controles aplicables, incluyendo los procesos de debida diligencia, contratación, conflicto de interés y aprobación correspondientes.

Cuando un colaborador o colaboradora haya sido contratado antes de que un familiar se incorpore al Consejo de Administración, podrá continuar su relación laboral con SMNYL, siempre que la situación sea reportada a la Dirección de Ética y Cumplimiento para su análisis y definición de controles.

Relaciones con proveedores, terceros o actividades externas

Puede existir un conflicto de interés cuando un familiar, pareja, amistad cercana o persona relacionada con un colaborador o colaboradora participe en actividades externas, sea proveedor, consultor, asesor, agente, socio comercial o tenga algún interés económico o profesional relacionado con SMNYL.

Cuando una relación personal, familiar o afectiva pueda interferir, o parecer interferir, con la objetividad, independencia o capacidad para tomar decisiones en beneficio de SMNYL, deberás comunicarlo oportunamente a tu líder y a la Dirección de Ética y Cumplimiento, incluso cuando no exista una conducta indebida.



Familiares o personas relacionadas que se desempeñen como agentes de SMNYL

Los familiares o personas relacionadas con un colaborador o colaboradora podrán ser considerados para desempeñarse como agentes de SMNYL conforme a las prácticas, políticas y procedimientos aplicables de la compañía, reconociendo en todo momento que los agentes son terceros independientes y no colaboradores de SMNYL.

No obstante, deberá evitarse cualquier situación en la que un colaborador o colaboradora pueda influir, intervenir, autorizar, gestionar, administrar, beneficiar o participar en decisiones o procesos relacionados con un familiar o persona relacionada que actúe como agente de SMNYL.

De manera enunciativa mas no limitativa, deberán evitarse las siguientes situaciones:

- Participar en decisiones relacionadas con la contratación, alta, baja, asignación, evaluación, desarrollo, compensación, incentivos, reconocimientos, sanciones o terminación de la relación comercial de un familiar o persona relacionada que se desempeñe como agente.
- Intervenir en procesos, autorizaciones, pagos, incentivos, reclamaciones, quejas, investigaciones, aclaraciones o cualquier otro asunto relacionado con un familiar o persona relacionada que actúe como agente.
- Canalizar, prospectar, promover o gestionar negocio en favor de un familiar o persona relacionada que sea agente de SMNYL, cuando ello pueda generar un beneficio indebido, una ventaja comercial o una percepción de trato preferencial.
- Utilizar el cargo, información, contactos, recursos, accesos, sistemas, herramientas o activos de SMNYL para beneficiar directa o indirectamente a un familiar o persona relacionada que sea agente.
- Acceder, consultar, modificar o gestionar información de clientes, pólizas, trámites, pagos, reclamaciones o cualquier otro asunto relacionado con la cartera o actividad comercial de un familiar o persona relacionada que sea agente, salvo que exista una justificación de negocio válida, autorización correspondiente y controles adecuados.
- Solicitar, inducir o presionar a colaboradores, colaboradoras, clientes, prospectos o terceros para realizar negocios con un familiar o persona relacionada que sea agente.
- Participar en cualquier decisión o proceso en el que la relación familiar o personal pueda afectar, o parecer afectar, la objetividad, imparcialidad o independencia del colaborador o colaboradora.



Cualquier relación familiar, personal o afectiva con colaboradores, colaboradoras, proveedores, agentes, fuerza de ventas o terceros relacionados con la compañía deberá ser reportada tan pronto como surja o se tenga conocimiento de ella, conforme a los mecanismos establecidos por SMNYL.

No revelar oportunamente este tipo de relaciones podrá representar una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias.

3.1.3 Participación en otros servicios financieros o compañías de seguros

Los colaboradores y colaboradoras debemos revelar oportunamente cualquier participación relevante, interés financiero, relación laboral, comercial, profesional, de asesoría, administración o representación que nosotros, nuestros familiares o personas relacionadas tengamos en entidades que participen en el sector financiero, asegurador, de fianzas, reaseguro, corretaje, intermediación o servicios relacionados, cuando dicha situación pueda generar un conflicto de interés real, potencial o aparente.

De manera enunciativa mas no limitativa, deberás informar a la Dirección de Ética y Cumplimiento y actualizar tu Cuestionario de Conflictos de Intereses

si tú, un familiar o una persona relacionada adquieren, mantienen o participan en:

- Un bróker de seguros de vida, salud, daños o cualquier otro ramo.
- Una firma de corretaje, intermediación o consultoría de seguros.
- Una compañía de seguros, fianzas, reaseguro o intermediación financiera.
- Un corresponsal, intermediario, originador o administrador de créditos hipotecarios o productos financieros relacionados.
- Una firma de banca de inversión, casa de bolsa, asesoría patrimonial, corretaje de valores o entidad dedicada a la compra y venta de valores.
- Una entidad que compita directa o indirectamente con las actividades de SMNYL o que pueda generar una percepción de conflicto por su relación con el sector asegurador o financiero.

La Dirección de Ética y Cumplimiento evaluará el caso y, en su caso, determinará las medidas necesarias para prevenir o mitigar cualquier conflicto de interés.

No revelar oportunamente una participación o relación de este tipo podrá constituir una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias.



3.1.4 Compras y abastecimientos

Las compras y contrataciones de bienes o servicios para SMNYL deben realizarse conforme a las políticas, procedimientos y controles establecidos por la compañía, a través de las áreas autorizadas.

Los proveedores que ofrezcan productos o servicios a cualquier colaborador o colaboradora deberán ser canalizados al área de Compras o al área responsable del proceso correspondiente. Ningún colaborador o colaboradora deberá comprometer a SMNYL, iniciar servicios, aceptar entregables o generar obligaciones con un proveedor sin contar con las autorizaciones requeridas.

Antes de recibir cualquier bien o servicio, se deberá verificar que se hayan cumplido los procesos aplicables, incluyendo, cuando corresponda, la evaluación del proveedor, la debida diligencia, la contratación formal y las autorizaciones internas necesarias.

Los colaboradores y colaboradoras que participen en la selección, evaluación, contratación, administración o pago de proveedores deberán actuar con objetividad, transparencia y apego a los intereses de SMNYL.

Cualquier relación personal, familiar, financiera o comercial con un proveedor, prospecto de proveedor o tercero participante en un proceso de compra deberá revelarse oportunamente a tu líder y a la Dirección de Ética y Cumplimiento, para que se evalúe si existe un conflicto de interés real, potencial o aparente.

3.1.5 Revelación de conflictos de interés

Haz uso de tu criterio profesional para evaluar si tu actividad externa, relación personal, interés financiero o recepción de regalos, comidas o entretenimientos pueden generar o parecer generar un conflicto de interés. Debes revelar oportunamente por escrito a la Dirección de Ética y Cumplimiento 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. La Dirección de Ética y Cumplimiento 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 rescisión laboral.

Si tienes dudas sobre si debes reportar o no alguna situación, puedes acercarte a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

3.1.6 Cuestionario de conflictos de interés

SMNYL utiliza el Cuestionario de Conflictos de Intereses como una herramienta para identificar, evaluar y dar seguimiento a situaciones que puedan generar conflictos de interés reales, potenciales o aparentes.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la obligación de responderlo de manera completa, veraz y oportuna, así como de mantener actualizada la información reportada.





El cuestionario podrá solicitar información relacionada, entre otros temas, con:

- Actividades adicionales o empleo externo.
- Intereses financieros, comerciales o profesionales externos.
- Relaciones personales, familiares o comerciales con colaboradores, colaboradoras, proveedores, contratistas, agentes, clientes o terceros relacionados con SMNYL.
- Pagos realizados en nombre de la compañía a colaboradores, colaboradoras, terceros o funcionarios públicos.
- Aportaciones políticas personales, cuando deban ser reportadas conforme a las políticas aplicables.
- Cualquier otra situación que pueda generar, o parecer generar, un conflicto de interés.

Asimismo, los colaboradores y colaboradoras deberán informar a SMNYL, dentro de los cinco días siguientes, si han sido sujetos a una investigación, acusación, procedimiento o resolución relacionada con un delito, falta administrativa o conducta que pueda afectar su función, la reputación de la compañía o la confianza depositada en ellos.

La falta de revelación, la omisión de información relevante o la entrega de información falsa, incompleta o engañosa en el cuestionario podrá constituir una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral.

3.2 Regalos, comidas y entretenimientos en los negocios (RC&E)

Los regalos, comidas y entretenimiento en los negocios pueden formar parte de relaciones comerciales legítimas, siempre que sean razonables, proporcionales, ocasionales, transparentes y tengan un propósito de negocio válido.

Sin embargo, nunca deben utilizarse para influir indebidamente en una decisión, obtener una ventaja, generar un trato preferencial o crear una obligación real o aparente para quien los otorga o recibe.

Incluso cuando no exista intención indebida, la apariencia de influencia puede afectar la confianza, objetividad y reputación de SMNYL. Por ello, todos los colaboradores y colaboradoras debemos actuar con criterio profesional y cumplir con las políticas y procedimientos aplicables para otorgar, recibir, registrar o solicitar aprobación de cualquier RC&E.

Cuando tengas duda sobre si un regalo, comida o entretenimiento es apropiado, consulta antes de aceptarlo u ofrecerlo.

3.2.1 Lineamientos para RC&E

Para efectos de este Código, un regalo es cualquier cosa de valor que se da o recibe de un tercero, incluyendo bienes, cortesías, boletos, descuentos, beneficios, servicios u otros artículos de valor, cuando el tercero no asiste al evento o actividad correspondiente.

Una comida o entretenimiento ocurre cuando un colaborador o colaboradora asiste con un tercero a una comida, actividad de negocio, evento de beneficencia, evento deportivo, cultural, social o de entretenimiento relacionado con las actividades de SMNYL.

Todo RC&E debe tener un propósito comercial legítimo, ser razonable, proporcional, ocasional, transparente y estar relacionado con la promoción, demostración, explicación o fortalecimiento de una relación de negocio legítima.

Queda prohibido otorgar, ofrecer, solicitar o aceptar RC&E cuando:

- Busque influir indebidamente en una decisión de negocio.
- Pueda generar una obligación, trato preferencial o ventaja indebida.
- Pueda percibirse como soborno, incentivo indebido o conflicto de interés.
- Ocurra durante un proceso de selección, contratación, renovación, negociación, evaluación o decisión relacionada con un proveedor, cliente, aliado o tercero.
- Consista en dinero en efectivo, equivalentes de efectivo, tarjetas de regalo, vales o instrumentos similares.
- Sea excesivo, frecuente, lujoso o desproporcionado frente al propósito de negocio.
- No tenga un propósito comercial legítimo.
- Contravenga la ley, este Código, la Política de Regalos, Comidas y Entretenimiento o cualquier otro lineamiento aplicable.

Está estrictamente prohibido ofrecer, otorgar, solicitar o recibir cualquier tipo de RC&E de o para servidores públicos, autoridades o funcionarios de gobierno en tu carácter de colaborador o colaboradora de SMNYL. Cualquier ofrecimiento, solicitud o situación relacionada con autoridades o funcionarios de gobierno deberá informarse de inmediato a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

Cuando un RC&E requiera registro, preaprobación o rechazo conforme a la política aplicable, deberás cumplir con el proceso correspondiente antes de otorgarlo o aceptarlo.

Si tienes duda sobre si un RC&E es apropiado, pregúntate:

- ¿Tiene un propósito legítimo de negocio?
- ¿Es razonable y proporcional?
- ¿Me haría sentir obligado?
- ¿Podría parecer un intento de influir en una decisión?
- ¿Me sentiría cómodo si fuera conocido por mi líder, Ética y Cumplimiento o un tercero?

Si alguna respuesta genera duda, no lo otorgues ni lo aceptes hasta consultar con tu líder y con la Dirección de Ética y Cumplimiento.



Para conocer los lineamientos específicos para recibir, otorgar, registrar o solicitar aprobación de un RC&E, consulta la Política de Regalos, Comidas y Entretenimiento.

3.3 Compra/venta de valores con información confidencial (Insider Trading)

En el desempeño de nuestras funciones, los colaboradores y colaboradoras de SMNYL podemos tener acceso a información confidencial o privilegiada que no es pública, relacionada con clientes, proveedores, socios comerciales, emisores, operaciones, resultados financieros, inversiones, transacciones en curso o cualquier otra situación que, de hacerse pública, pudiera influir en el precio de valores o instrumentos financieros.

Está prohibido utilizar información confidencial o privilegiada para comprar, vender o recomendar la compra o venta de valores, ya sea en beneficio propio, de familiares, personas relacionadas o terceros. Esta prohibición aplica incluso cuando SMNYL no sea una empresa que cotice en el mercado de valores.

También está prohibido compartir, anticipar, sugerir o proporcionar información confidencial o privilegiada a otra persona para que realice operaciones, tome decisiones de inversión o la transmita a terceros.

Para prevenir el uso indebido de información privilegiada, consulta a la Dirección de Ética y Cumplimiento antes de realizar cualquier operación o compartir información cuando tengas duda.

Todo colaborador o colaboradora que, por motivo de sus funciones, tenga conocimiento o reciba información privilegiada deberá:

- Comunicarlo oportunamente a la Dirección de Ética y Cumplimiento, conforme a los lineamientos aplicables.
- Utilizar dicha información únicamente para los fines de negocio o funciones para los que fue recibida.
- Proteger la información y limitar su acceso solo a quienes tengan una necesidad legítima de conocerla.
- Abstenerse de realizar operaciones personales o de terceros relacionadas con dicha información.
- Consultar antes de actuar cuando exista duda sobre si la información puede considerarse confidencial o privilegiada.

El uso indebido de información confidencial o privilegiada puede constituir una violación a la ley, a este Código de Conducta y a los principios éticos de SMNYL, y podrá dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las sanciones legales aplicables.



3.4 Mejores prácticas de venta

En SMNYL tenemos el compromiso de Proteger Mejor® a nuestros clientes mediante productos, servicios y procesos de comercialización basados en integridad, transparencia, trato justo y responsabilidad.

Las mejores prácticas de venta aplican a todos los colaboradores y colaboradoras que participan, directa o indirectamente, en actividades relacionadas con la comercialización, intermediación, emisión, administración de trámites de seguros, atención a clientes, desarrollo de productos, elaboración de materiales comerciales, reclutamiento, desarrollo y compensación de la fuerza de ventas.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos promover que la relación con clientes, asegurados y prospectos se conduzca con honestidad, profesionalismo y apego a las políticas aplicables. Esto implica:

- Brindar información clara, completa, veraz y oportuna sobre los productos y servicios.
- Evitar prácticas de venta engañosas, presiones indebidas o promesas no autorizadas.
- Procurar que los productos ofrecidos correspondan a las necesidades, perfil y objetivos del cliente.
- Explicar de manera adecuada las características, beneficios, exclusiones, costos, riesgos y condiciones relevantes de los productos.
- Utilizar únicamente materiales, argumentos comerciales y comunicaciones autorizadas por la compañía.
- Reportar cualquier desviación, mala práctica o conducta que pueda afectar al cliente, a la fuerza de ventas, al mercado o a SMNYL.

La confianza de nuestros clientes es uno de nuestros activos más importantes. Cualquier conducta que la comprometa es contraria a nuestros valores y a este Código de Conducta.

Cuando identifiques una posible desviación a las mejores prácticas de venta, deberás reportarla conforme a los canales establecidos por la compañía, incluyendo, cuando corresponda, al Comité de Valuación de Prácticas Comerciales.



3.5 Anticorrupción y antisoborno

SMNYL tiene una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de corrupción, soborno, extorsión, pago indebido, ventaja inapropiada o práctica deshonestas, ya sea en relaciones con autoridades, servidores públicos, clientes, proveedores, agentes, intermediarios, aliados comerciales o cualquier tercero.

Ningún colaborador o colaboradora deberá ofrecer, prometer, autorizar, entregar, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, dinero, regalos, comidas, entretenimiento, donativos, patrocinios, beneficios, favores, descuentos, oportunidades de negocio, empleo, servicios o cualquier otra cosa de valor con el propósito de obtener, conservar o influir indebidamente en una decisión, contrato, trámite, autorización, relación comercial o beneficio para SMNYL, para sí mismo o para un tercero.

Esta prohibición aplica tanto a servidores públicos como a particulares. También aplica cuando la conducta se realice a través de terceros, incluyendo agentes, proveedores, consultores, gestores, intermediarios, socios comerciales o cualquier persona que actúe en nombre o beneficio de SMNYL.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos:

- Actuar con integridad, transparencia y apego a la ley en nuestras relaciones de negocio.
- Cumplir con las políticas y procedimientos aplicables en materia de anticorrupción, RC&E, donativos, patrocinios, contratación de terceros y debida diligencia.
- Registrar de forma completa, veraz y oportuna cualquier gasto, pago, reembolso, donativo, patrocinio o beneficio otorgado o recibido.
- Rechazar cualquier solicitud, ofrecimiento o insinuación de pago indebido, ventaja inapropiada o trato preferencial.
- Reportar de inmediato a la Dirección de Ética y Cumplimiento cualquier situación que pueda representar corrupción, soborno, extorsión o una solicitud indebida.

Queda estrictamente prohibido realizar pagos de facilitación, pagos no documentados, pagos en efectivo no autorizados, aportaciones encubiertas, donativos o patrocinios con fines indebidos, así como cualquier operación diseñada para ocultar la verdadera naturaleza, destinatario o propósito de un pago.

El incumplimiento de este apartado podrá dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las sanciones legales que resulten aplicables.



Para conocer los lineamientos específicos, consulta la Política de Anticorrupción de SMNYL y los procedimientos relacionados.

3.6 Competencia económica

SMNYL compete de manera justa, ética y conforme a la legislación aplicable en materia de competencia económica. No participamos en acuerdos, prácticas o intercambios de información que tengan por objeto o efecto limitar, manipular o distorsionar la libre competencia.

Los colaboradores y colaboradoras no deberán acordar, coordinar, sugerir o discutir con competidores asuntos sensibles del negocio, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Precios, primas, tarifas, comisiones, descuentos o condiciones comerciales.
- Segmentación o reparto de clientes, mercados, territorios, canales o productos.
- Restricciones para contratar, vender, distribuir o trabajar con determinados clientes, proveedores, agentes, intermediarios o terceros.
- Estrategias comerciales, planes de negocio, costos, márgenes, volúmenes, condiciones de contratación o información confidencial.
- Cualquier acuerdo para limitar la competencia, manipular procesos o generar ventajas indebidas en el mercado.

La participación en cámaras, asociaciones, foros de la industria, reuniones profesionales o eventos con competidores debe realizarse con especial cuidado. Si durante una reunión surge una conversación sobre temas sensibles o contrarios a la libre competencia, deberás evitar participar, solicitar que se detenga la conversación y, si es necesario, retirarte de la reunión y reportar la situación a la Dirección Ejecutiva Legal y a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

SMNYL respeta a sus competidores y sus negocios. Por ello, los colaboradores y colaboradoras no deberán difundir rumores falsos, desacreditar indebidamente a competidores ni obtener, recibir o utilizar información sensible de la competencia de manera ilegal, indebida o contraria a obligaciones de confidencialidad.

Si tienes duda sobre una interacción con competidores, proveedores, agentes, intermediarios o terceros, consulta previamente a la Dirección Ejecutiva Legal o a la Dirección de Ética y Cumplimiento.



3.7 Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y cumplimiento de sanciones

Los colaboradores, colaboradoras y terceros que actúen en nombre o representación de SMNYL son responsables de cumplir con las disposiciones aplicables en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), incluyendo el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF), las Disposiciones de carácter general en materia de PLD/FT emitidas por la CNSF, y las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI/FATF), a fin de evitar que los productos o servicios de la compañía sean utilizados para ocultar el origen de recursos de procedencia ilícita o para financiar actividades terroristas.

El cumplimiento en materia de PLD/FT no es únicamente una obligación regulatoria, sino un deber ético y de integridad corporativa. En consecuencia, todos los colaboradores y colaboradoras deberán, de acuerdo con sus funciones:

- Conocer y aplicar los procedimientos internos de identificación y conocimiento del cliente (KYC), monitoreo de operaciones y reporte a las autoridades competentes.
- Abstenerse de procesar, facilitar o gestionar operaciones cuando existan dudas razonables sobre la identidad del cliente, el beneficiario final o el origen lícito de los recursos.
- Documentar adecuadamente cualquier situación inusual o atípica detectada en el ejercicio de sus funciones, conforme a los formatos y canales establecidos por la Dirección de Ética y Cumplimiento.
- Escalar de manera inmediata cualquier señal de alerta a la Dirección de Ética y Cumplimiento o a través de la Línea de Integridad, sin necesidad de tener certeza sobre la ilicitud de la operación; la duda fundada es suficiente para reportar.



Para mayor referencia, consulta la Política de Competencia Económica.

- Aplicar los procesos de revisión, validación y screening contra listas internas, regulatorias o restrictivas aplicables, conforme a los procedimientos de la compañía.
- Escalar oportunamente cualquier coincidencia real o potencial identificada en procesos de alta, contratación, emisión, pagos, reclamaciones, cambios de beneficiario, relación con terceros o cualquier otra operación relevante.
- Abstenernos de iniciar, continuar, liberar, procesar o facilitar operaciones cuando exista una alerta pendiente de revisión o una posible coincidencia en listas restrictivas, salvo autorización de las áreas competentes.
- Evitar informar al cliente, beneficiario, proveedor, agente o tercero sobre alertas, coincidencias, revisiones internas o reportes relacionados con PLD/FT, sanciones o listas restrictivas, salvo autorización expresa de las áreas competentes.

SMNYL prohíbe expresamente:

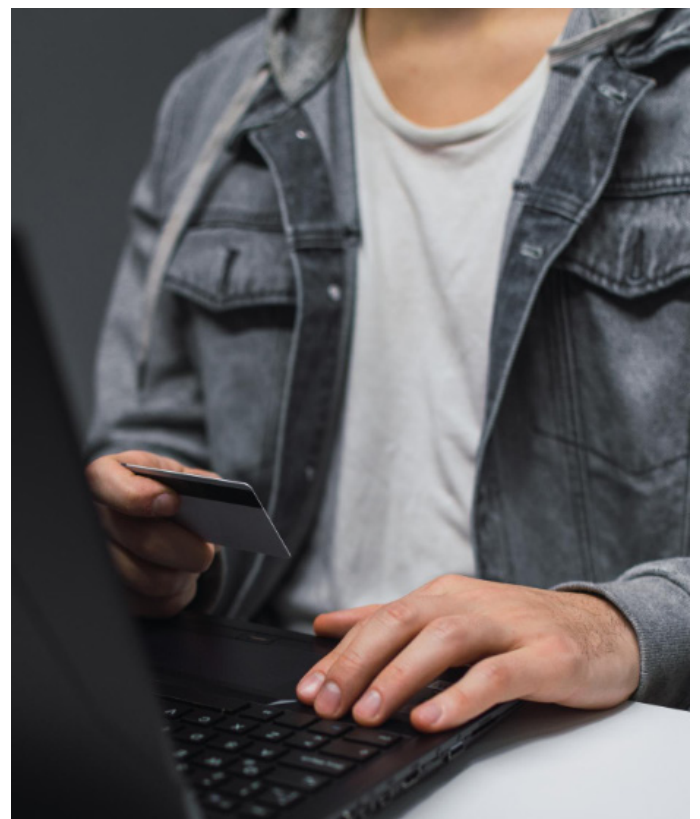
- Aceptar o gestionar recursos cuyo origen no pueda ser razonablemente verificado.
- Asistir directa o indirectamente en la estructuración de operaciones para evadir controles o umbrales regulatorios.
- Omitir o alterar información relevante del cliente, del contratante o de cualquier persona con la que se mantenga relación comercial.
- Permitir que un tercero actúe como sustituto o controle la relación comercial sin la debida identificación del beneficiario final.
- Utilizar canales no autorizados para la recepción o resguardo de documentación relacionada con procesos de identificación o validación de clientes.
- Omitir, manipular o evadir procesos de screening, validación contra listas restrictivas o revisión de alertas.
- Continuar una operación, pago, trámite, reclamación o relación de negocio cuando exista una coincidencia o alerta pendiente de análisis por las áreas competentes.

Los líderes no deberán ejercer presión para acelerar operaciones omitiendo controles de PLD/FT. Dicha conducta constituye una falta grave sujeta a las medidas disciplinarias previstas en este Código.

Cuando identifiques una señal de alerta, coincidencia en listas, alerta de screening o tengas duda sobre una operación, cliente, contratante, beneficiario, beneficiario final, agente, proveedor o tercero relacionado, deberás escalarlo oportunamente a la Dirección de Ética y Cumplimiento conforme a los procedimientos internos. No es necesario tener certeza de que existe una conducta ilícita; una duda razonable es suficiente para consultar o reportar.



Para mayor detalle, los colaboradores deberán consultar las políticas internas específicas en materia de PLD/FT y completar las capacitaciones correspondientes que la compañía pone a su disposición a través de los distintos medios.



3.8 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 Fraude y Abuso.



3.9 Salvaguarda de la información de la compañía

La información de negocio de SMNYL es un activo esencial para la operación, reputación y éxito de la compañía. Por ello, todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de protegerla, utilizarla únicamente para fines legítimos de negocio y tratarla conforme a su nivel de clasificación, ya sea interna, confidencial, privada, secreta o cualquier otra categoría definida por la compañía.

Esta responsabilidad incluye resguardar, transmitir, conservar, compartir y destruir la información conforme a las políticas, procedimientos y controles aplicables.

La información de SMNYL solo deberá compartirse con personas autorizadas que tengan una necesidad legítima de conocerla para el desempeño de sus funciones.

Estos requisitos también aplican a proveedores, aliados comerciales, consultores, agentes, prestadores de servicios o cualquier tercero que tenga acceso a información de la compañía. Antes de compartir información confidencial, privada o secreta con un tercero, deberán formalizarse las obligaciones de confidencialidad correspondientes conforme a los procesos contractuales aplicables.



Consulta las políticas de Seguridad de la Información y de Mantenimiento y Retención de Registros de SMNYL para conocer los mecanismos adecuados de clasificación, resguardo, transmisión, conservación y destrucción de la información.

3.9.1 Protección de los recursos computacionales

Los recursos computacionales, informáticos y tecnológicos que SMNYL proporciona a sus colaboradores y colaboradoras, incluyendo computadoras, teléfonos celulares, correo electrónico, servidores, software, aplicaciones, accesos, redes y demás herramientas tecnológicas, son activos de la compañía y deben utilizarse principalmente para fines de negocio.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de proteger estos recursos y utilizarlos de manera segura, ética y conforme a las políticas aplicables, a fin de prevenir accesos no autorizados, pérdida, alteración, daño, divulgación indebida o uso no autorizado de información.

Queda prohibido utilizar recursos tecnológicos de SMNYL para fines contrarios a la ley, a este Código, a las políticas de la compañía o a los intereses de SMNYL. También queda prohibido instalar, copiar, descargar o utilizar software, aplicaciones, herramientas o programas no autorizados, sin licencia o que puedan comprometer la seguridad de la información.

El uso personal razonable y ocasional de los recursos tecnológicos podrá permitirse cuando no interfiera con las funciones laborales, no genere riesgos de seguridad, no implique costos indebidos y no contravenga las políticas de la compañía.

La información de negocio almacenada, transmitida o procesada mediante recursos de SMNYL deberá considerarse información de la compañía y estar sujeta a las políticas aplicables de seguridad, monitoreo, conservación, revisión y acceso por personal autorizado.

Cuando un recurso tecnológico sea retirado, sustituido, eliminado o dado de baja, SMNYL no estará obligada a respaldar, extraer o conservar información personal que el colaborador o colaboradora haya almacenado en dicho recurso.

Por ello, no deberán utilizarse los recursos corporativos como medio de almacenamiento personal.

En caso de requerimiento de autoridad competente, investigación interna, proceso legal, auditoría, revisión de seguridad o cualquier otro supuesto permitido por la ley y las políticas aplicables, los colaboradores y colaboradoras deberán facilitar el acceso a los equipos, dispositivos, sistemas o información corporativa correspondiente, sin alterar, eliminar, ocultar o modificar su contenido.

3.9.2 Correo electrónico (e-mail)

El correo electrónico institucional es un recurso tecnológico de SMNYL y debe utilizarse principalmente para el desempeño de funciones laborales y comunicaciones de negocio.

El correo electrónico no debe utilizarse como repositorio permanente de información. Los colaboradores y colaboradoras deberán eliminar los correos que ya no sea necesario conservar y resguardar, en los repositorios corporativos correspondientes, aquellos mensajes que constituyan evidencia de autorizaciones, aprobaciones, decisiones de negocio, registros o activos de información.

Toda información enviada, recibida, almacenada o transmitida mediante el correo electrónico institucional deberá tratarse conforme a su nivel de clasificación y a las políticas de Seguridad de la Información, Mantenimiento y Retención de Registros y demás lineamientos aplicables.



Queda prohibido enviar información de SMNYL a correos electrónicos personales, unidades de almacenamiento externo, dispositivos personales, aplicaciones no autorizadas o cualquier otro medio no aprobado por la compañía.

Cuando por tus funciones necesites enviar información interna, confidencial, privada o secreta por correo electrónico, deberás asegurarte de que:

- El destinatario tenga una necesidad legítima de conocer la información.
- La información esté protegida conforme a su clasificación.
- El envío se realice por medios autorizados.
- El contenido sea claro, profesional y adecuado para una comunicación escrita de negocio.

Los correos electrónicos pueden ser utilizados como evidencia en auditorías, investigaciones, procesos legales o requerimientos de autoridad. Por ello, deberán redactarse y enviarse con la misma diligencia, cuidado y profesionalismo que cualquier otro documento formal de la compañía.

SMNYL podrá revisar, acceder o monitorear el uso del correo electrónico institucional y demás recursos corporativos, conforme a la ley y a las políticas aplicables, para proteger la información, prevenir usos indebidos, atender incidentes, recuperar información de negocio, cumplir obligaciones legales o apoyar investigaciones internas.



Para mayor detalle, consulta el Estándar de Repositorio de Información, la Política de Seguridad de la Información y la Política de Mantenimiento y Retención de Registros.



3.9.3 Comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones electrónicas de negocio deberán realizarse únicamente a través de herramientas, aplicaciones, plataformas y canales autorizados por SMNYL.

Estas comunicaciones incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, mensajes instantáneos, herramientas de colaboración, plataformas de reuniones virtuales, sitios internos, repositorios corporativos, mensajes de voz, comunicaciones en dispositivos móviles corporativos y cualquier otro medio electrónico utilizado para fines de negocio.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos utilizar estos medios de forma profesional, segura y conforme a las políticas aplicables. La información compartida por canales electrónicos deberá tratarse conforme a su clasificación y solo deberá enviarse a personas que tengan una necesidad legítima de conocerla.

Queda prohibido utilizar aplicaciones, cuentas personales, plataformas no autorizadas, servicios de almacenamiento externo o cualquier otro medio no aprobado por la compañía para comunicar, almacenar, transferir o procesar información de SMNYL.

Las comunicaciones electrónicas pueden constituir registros de negocio y ser revisadas en auditorías, investigaciones, procesos legales o requerimientos de autoridad. Por ello, deberán redactarse y gestionarse con cuidado, profesionalismo y apego a este Código.



Para mayor detalle, consulta la Política Corporativa de Comunicaciones Electrónicas, la Política de Seguridad de la Información y los lineamientos aplicables sobre uso de herramientas tecnológicas.

3.9.4 Registros e información en papel

Aunque los registros electrónicos son cada vez más comunes, SMNYL también conserva o utiliza información en formato físico. Los documentos en papel deben protegerse con el mismo cuidado que la información electrónica, de acuerdo con su nivel de clasificación y las políticas aplicables.

Todos los colaboradores y colaboradoras deberán resguardar adecuadamente los documentos físicos conforme a su clasificación.

Para proteger la información en papel, deberás:

- Evitar imprimir documentos cuando no sea necesario.
- Recoger de inmediato cualquier documento enviado a impresión.
- No dejar documentos sensibles expuestos en escritorios, salas de juntas, impresoras, áreas comunes o lugares de fácil acceso.
- Resguardar los documentos físicos en cajones, archiveros, gabinetes o espacios seguros, preferentemente bajo llave cuando contengan información confidencial, privada o secreta.
- Compartir documentos físicos únicamente con personas autorizadas que tengan una necesidad legítima de conocer la información.
- Transportar documentos físicos de forma segura, evitando pérdida, exposición o acceso no autorizado.
- Destruir documentos físicos únicamente conforme a los procedimientos autorizados y a la Política de Mantenimiento y Retención de Registros.

Los documentos físicos que constituyan registros de negocio deberán conservarse conforme a los periodos de retención aplicables. No deberán alterarse, destruirse, desecharse u ocultarse cuando exista una obligación de conservación, investigación, auditoría, requerimiento de autoridad o instrucción de la Dirección de Ética y Cumplimiento.



Para mayor detalle, consulta la Política de Seguridad de la Información y la Política de Mantenimiento y Retención de Registros.

3.9.5 Procesos jurídicos e investigaciones externas

Si recibes una demanda, requerimiento de autoridad, citatorio, solicitud de información, notificación legal o cualquier comunicación relacionada con un procedimiento legal, regulatorio o investigación externa vinculada con SMNYL, deberás informarlo de inmediato a la Dirección Ejecutiva Legal.

No deberás divulgar, comentar, entregar documentos, responder solicitudes o discutir el asunto con personas internas o externas sin la revisión y autorización previa de la Dirección Ejecutiva Legal, salvo que así lo requiera expresamente la ley o una autoridad competente.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la obligación de cooperar de manera completa, oportuna y veraz con la Dirección Ejecutiva Legal y con la Dirección de Ética y Cumplimiento durante cualquier procedimiento legal, investigación, auditoría, requerimiento de autoridad o revisión interna.

Cuando exista una instrucción de conservación de información, ningún colaborador o colaboradora deberá alterar, destruir, eliminar, ocultar o modificar documentos, correos, registros físicos o electrónicos, mensajes, archivos o cualquier otra información relacionada con el asunto.

Los despachos jurídicos, asesores externos, abogados, peritos y demás prestadores de servicios legales que actúen en nombre de SMNYL deberán conducirse con confidencialidad, legalidad, debida diligencia, respeto a los Derechos Humanos y apego a este Código de Conducta.



3.9.6 Privacidad y protección de datos personales

En SMNYL reconocemos la privacidad como un derecho humano y la protección de datos personales como un compromiso esencial con nuestros clientes, asegurados, beneficiarios, colaboradores, colaboradoras, agentes, proveedores y terceros relacionados con la compañía.

Proteger los datos personales es más que una obligación legal o una política interna; es una responsabilidad ética y corporativa que refleja nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad. Por ello, todos los colaboradores y colaboradoras debemos tratar los datos personales conforme a la ley, los avisos de privacidad, las políticas internas y los fines para los cuales fueron obtenidos.

Esto implica recopilar, consultar, usar, compartir, conservar o eliminar datos personales únicamente cuando exista una finalidad legítima de negocio y se cuente con autorización, consentimiento, contrato, fundamento legal o proceso aprobado por la compañía.

El acceso a datos personales debe regirse por el principio de necesidad de conocer (need to know), es decir, solo podrán acceder a ellos las personas autorizadas que requieran dicha información para el desempeño de sus funciones.

Para proteger los datos personales, debemos:

- Recopilar únicamente la información necesaria para cumplir con una finalidad legítima.
- Usar los datos personales solo para los fines autorizados.

- Resguardar la información en medios físicos o electrónicos seguros.
- Evitar accesos, consultas, copias, descargas, transferencias o divulgaciones no autorizadas.
- Compartir datos personales con terceros únicamente cuando exista autorización, contrato, base legal o proceso aprobado por la compañía.
- Tratar los datos personales sensibles con especial cuidado, conforme a las políticas y controles aplicables.
- Reportar oportunamente cualquier acceso indebido, pérdida, divulgación no autorizada o incidente relacionado con datos personales.

Datos personales de clientes, asegurados y beneficiarios

La información de clientes, prospectos, solicitantes, contratantes, titulares de pólizas, asegurados y beneficiarios debe tratarse con estricta confidencialidad y solo podrá ser consultada o utilizada por colaboradores y colaboradoras que tengan una necesidad legítima de conocerla para desempeñar sus funciones.

Para atender adecuadamente a nuestros clientes y cumplir con nuestras obligaciones, SMNYL puede recopilar y conservar información personal, financiera, patrimonial, médica o de otra naturaleza, según corresponda al producto, servicio, trámite, reclamación o relación de negocio de que se trate. Dicha información deberá protegerse conforme a la ley, los avisos de privacidad y las políticas internas aplicables.

Todas las transferencias o comunicaciones de datos personales a terceros deberán realizarse conforme a los avisos de privacidad, contratos, políticas internas y lineamientos aplicables.



Cuando una persona solicite acceso, rectificación, cancelación u oposición, o cualquier otro derecho relacionado con sus datos personales, la solicitud deberá canalizarse y atenderse conforme a los procesos establecidos por la compañía.

Datos personales de colaboradores y colaboradoras

SMNYL reconoce y respeta el derecho a la privacidad de sus colaboradores y colaboradoras. La información personal y laboral relacionada con postulaciones, expedientes, asistencia, compensación, beneficios, evaluaciones, desempeño, desarrollo, investigaciones o cualquier otro dato vinculado con la relación laboral deberá tratarse con confidencialidad y apego a la ley y políticas aplicables.

El acceso a esta información estará limitado a las personas autorizadas que tengan una necesidad legítima de conocerla para cumplir con sus funciones. La divulgación de información laboral o personal a terceros, incluyendo referencias, constancias, antigüedad, información salarial u otros datos personales, deberá realizarse únicamente conforme a los procesos autorizados por la compañía.

Cualquier uso, acceso, transferencia, divulgación o tratamiento indebido de datos personales podrá constituir una violación a este Código de Conducta y dar lugar a medidas disciplinarias, sin perjuicio de las sanciones legales que resulten aplicables.



Para mayor detalle sobre el tratamiento, resguardo, transferencia y protección de datos personales, consulta la Política de Protección de Datos Personales de SMNYL.



3.9.7 Mantenimiento y retención de registros (MRR)

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos identificar, conservar, proteger y, cuando corresponda, destruir los registros y activos de información de SMNYL conforme a los periodos de retención establecidos por la ley, la regulación y las políticas internas de la compañía.

Los registros de negocio deberán resguardarse en lugares, sistemas o repositorios autorizados, de forma segura, ordenada y accesible únicamente para las personas facultadas. Esto aplica tanto a información física como electrónica.

La destrucción de registros o documentos solo podrá realizarse conforme a la Política de Mantenimiento y Retención de Registros y los procedimientos aplicables.



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.

3.9.8 Uso responsable de tecnologías e inteligencia artificial

En Seguros Monterrey New York Life impulsamos la innovación, la mejora continua y la adopción de nuevas tecnologías como herramientas de apoyo para el desarrollo de nuestras actividades. Reconocemos que estas tecnologías, incluida la inteligencia artificial, pueden presentar errores, sesgos o limitaciones derivadas de su diseño, de los datos utilizados o del contexto en el que se aplican.

Por ello, su uso debe realizarse de manera responsable, informada y alineada a los principios de ética en los negocios, protección de la información y a los valores establecidos en este Código de Conducta. Las herramientas tecnológicas no sustituyen el juicio humano, por lo que la decisión final y la responsabilidad sobre su uso y resultados recaen siempre en las personas, quienes deberán actuar con integridad y criterio profesional.

Cualquier esquema de automatización que utilice tecnología, incluida la inteligencia artificial, para la toma de decisiones sin intervención humana deberá estar debidamente documentado, contar con un propósito legítimo de negocio y estar sujeto a revisión, validación y aprobación conforme a las políticas y procedimientos aplicables de la compañía.

Aun cuando se empleen soluciones automatizadas, SMNYL adopta el principio de "Human-in-the-loop", por lo que los resultados generados y las decisiones tomadas con apoyo de estas herramientas no eximen la responsabilidad humana. La responsabilidad final sobre el uso, los resultados y el impacto de dichas soluciones recae en el owner de la herramienta o solución, quien deberá asegurar su correcta aplicación, supervisión y alineación con los valores, principios éticos y disposiciones de este Código de Conducta.

Por otra parte, el uso de aplicaciones, extensiones, asistentes o plataformas de IA externas que no pertenezcan a las autorizadas por la compañía para grabar, transcribir o analizar conversaciones no está autorizado, aun cuando estas herramientas sean activadas por terceros.

En este tipo de sesiones pueden abordarse temas que requieren especial cuidado, como información comercial o estratégica, proyectos en curso o futuros, información financiera, datos personales o datos personales sensibles, así como información clasificada o protegida contractualmente.

Hay escenarios específicos en los que será importante tomar las siguientes consideraciones:

a. Sesiones con proveedores o prospectos de proveedores de SMNYL

- Las sesiones se deberán programar solo con herramientas corporativas autorizadas, ya que cuentan con los controles necesarios para asegurar la confidencialidad de la información.
- Al inicio de la sesión, se deberá informar que esta se rige por políticas de confidencialidad, por lo que la transcripción o grabación de la llamada por medio de herramientas IA o dispositivos alternos están prohibidas en virtud de garantizar la seguridad de la información a desahogar, sin embargo, si todos están de acuerdo y es relevante para el asunto que se trata, se puede realizar grabación, transcripción o toma de notas con la herramienta corporativa autorizada que se esté utilizando.



b. Sesiones con clientes o clientes potenciales de SMNYL

- En estos casos, en la medida de lo posible, la sesión se agendará desde SMNYL con las herramientas corporativas autorizadas.
- En caso de no ser así, no será prohibición utilizar la herramienta propuesta por el cliente; no obstante, se mencionará la importancia como compañía de utilizar nuestras herramientas con la finalidad de garantizar la seguridad de la información.
- En caso de utilizar herramientas propuestas por el cliente, se deberá evitar compartir información confidencial o sensible de SMNYL, limitando la conversación a información necesaria para el objetivo de la sesión.

El uso de herramientas de IA externas puede representar riesgos relevantes para la compañía. Por ejemplo:

- Herramientas de uso gratuito que utilizan la información para entrenar o mejorar sus modelos, lo que podría derivar en la exposición de información privada o confidencial de la empresa.
- Plataformas que no cuentan con controles adecuados de acceso, por lo que teniendo solo un link o enlace se puede tener acceso a grabaciones o transcripciones privadas sin previa autorización de los participantes.
- Asimismo, la información compartida durante una sesión puede estar protegida por acuerdos de confidencialidad o disposiciones contractuales, y su tratamiento a través de herramientas no autorizadas puede generar incumplimientos legales o contractuales.



Para mayor detalle sobre el uso de la inteligencia artificial consulta la Política Gestión Segura de Inteligencia Artificial y la Política de Seguridad de la Información.

3.10 Protección de la propiedad intelectual

La propiedad intelectual de SMNYL es un activo valioso y debe protegerse adecuadamente. Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, marcas, nombres comerciales, logotipos, derechos de autor, patentes, secretos industriales, metodologías, desarrollos, materiales, diseños, software, bases de datos, información de negocio, información de clientes y cualquier otro activo intangible de la compañía.

Todos los colaboradores y colaboradoras debemos utilizar la propiedad intelectual de SMNYL únicamente para fines autorizados de negocio y conforme a las políticas, contratos, licencias y lineamientos aplicables.

Antes de divulgar, compartir, registrar, publicar, modificar o utilizar propiedad intelectual de SMNYL con terceros, deberás asegurarte de contar con las autorizaciones correspondientes y, cuando aplique, con los convenios de confidencialidad o contratos necesarios.

Asimismo, SMNYL respeta la propiedad intelectual de terceros. Por ello, queda prohibido copiar, descargar, distribuir, modificar, utilizar, publicar o compartir materiales, imágenes, textos, audios, videos, software, bases de datos, desarrollos o cualquier otro contenido protegido sin la autorización, licencia o derecho de uso correspondiente.

Los programas, aplicaciones, herramientas tecnológicas y licencias de software deberán utilizarse únicamente conforme a los términos autorizados por SMNYL. No está permitido instalar software no autorizado, hacer copias indebidas, compartir licencias, utilizar accesos de terceros o emplear herramientas tecnológicas fuera de los procesos aprobados.

Si tienes dudas sobre el uso, protección, registro, divulgación o autorización de propiedad intelectual propia o de terceros, consulta a la Dirección Ejecutiva Legal antes de actuar.



3.11 Salvaguarda de activos

Los activos de SMNYL deben utilizarse únicamente para fines legítimos de negocio y conforme a las políticas, autorizaciones y controles aplicables.

Para efectos de este apartado, se consideran activos de la compañía, de manera enunciativa mas no limitativa, el mobiliario, equipo, dispositivos, herramientas de trabajo, documentación, materiales, instalaciones, recursos tecnológicos, información, bienes y cualquier otro recurso propiedad de SMNYL o bajo su resguardo.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de proteger los activos de la compañía contra pérdida, daño, robo, uso indebido, desperdicio, disposición no autorizada o cualquier otra conducta que pueda afectar los intereses de SMNYL.

Queda prohibido sustraer, utilizar, vender, prestar, transferir, desechar, destruir o disponer de activos de SMNYL sin la autorización correspondiente.

Cualquier pérdida, robo, daño, uso indebido, disposición no autorizada o anomalía relacionada con activos de SMNYL deberá reportarse oportunamente a tu líder, al área responsable o a la Dirección de Ética y Cumplimiento.

El incumplimiento de este apartado podrá dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral, sin perjuicio de las acciones legales que resulten aplicables.

3.12 Representación de SMNYL ante el público

La forma en que nos comunicamos hacia el exterior puede impactar la reputación, confianza e imagen institucional de SMNYL.

Cada vez que un colaborador o colaboradora habla en público, participa en un evento, atiende a medios de comunicación, publica en redes sociales, usa el nombre o logotipo de SMNYL, o comparte materiales relacionados con la compañía, puede ser percibido como representante de SMNYL, aun cuando esa no sea su intención.

Por ello, toda comunicación externa relacionada con SMNYL deberá ser clara, veraz, profesional, respetuosa y estar alineada con nuestros valores, políticas, lineamientos de comunicación y procesos de aprobación aplicables.

Ningún colaborador o colaboradora deberá realizar declaraciones públicas, asumir compromisos, compartir información confidencial o emitir posturas en nombre de SMNYL sin contar con la autorización correspondiente.



3.12.1 Comunicaciones con medios y participaciones en eventos públicos

La atención a medios de comunicación, entrevistas, comunicados de prensa, publicaciones institucionales, discursos, conferencias, artículos, paneles, presentaciones de industria o cualquier otra participación pública relacionada con SMNYL deberá coordinarse previamente con Comunicación Corporativa y, cuando corresponda, con la Dirección de Ética y Cumplimiento, la Dirección Ejecutiva Legal o las áreas responsables.

SMNYL cuenta con voceros autorizados, quienes son las personas facultadas para atender solicitudes de medios y emitir declaraciones oficiales en nombre de la compañía.

Si recibes una solicitud de entrevista, comentario, declaración, participación pública o información relacionada con SMNYL, no deberás responder por cuenta propia. Deberás canalizarla a Comunicación Corporativa.

Si te solicitan testificar, opinar, presentar información o emitir comentarios ante una autoridad, regulador, órgano legislativo, cámara, asociación o entidad gubernamental, deberás obtener previamente la revisión y aprobación de la Dirección Ejecutiva Legal y de las áreas institucionales correspondientes.

Queda prohibido utilizar recursos, instalaciones, tiempo laboral, nombre, imagen o activos de SMNYL para actividades políticas, contribuciones políticas o posicionamientos personales, salvo que exista autorización expresa conforme a las políticas aplicables.

Antes de otorgar, prometer, comprometer o renovar cualquier donativo, patrocinio o estímulo en nombre de SMNYL, deberás consultar y obtener las aprobaciones correspondientes de las áreas responsables, incluyendo Comunicación Corporativa y la Dirección de Ética y Cumplimiento, conforme a las políticas aplicables.

3.12.2 Revisión de materiales de ventas y comunicación

Toda publicidad, material de venta, presentación comercial, comunicación dirigida al público, asesores, clientes, prospectos o terceros, así como cualquier contenido relacionado con productos, servicios, beneficios, condiciones, oferta o comercialización de SMNYL, deberá ser revisado y aprobado por la Dirección Ejecutiva Legal, la Dirección de Ética y Cumplimiento, Comunicación Corporativa y el líder del área que produce el material, conforme al proceso establecido por la compañía.

Los materiales deberán ser claros, veraces, completos, consistentes con la información autorizada y no deberán inducir a error, generar expectativas indebidas o incluir afirmaciones no aprobadas.

Ningún colaborador o colaboradora deberá utilizar, modificar, distribuir o publicar materiales comerciales o de comunicación externa sin contar con las aprobaciones correspondientes.

3.12.3 Uso del nombre o logotipo de SMNYL

El nombre, logotipo, marcas, imagen institucional y demás elementos de identidad de SMNYL solo podrán utilizarse conforme a los lineamientos y autorizaciones de la compañía.

Queda prohibido que colaboradores, colaboradoras, proveedores, agentes, aliados comerciales o terceros utilicen el nombre, logotipo, marcas o imagen institucional de SMNYL en publicidad, materiales promocionales, referencias comerciales, publicaciones, eventos, sitios web, redes sociales o cualquier otro medio sin autorización previa por escrito de Comunicación Corporativa y, cuando corresponda, de la Dirección de Ética y Cumplimiento.

Cualquier uso no autorizado deberá reportarse oportunamente a las áreas responsables.



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



3.12.4 Referencias de empleo

Cualquier solicitud externa de información sobre un colaborador, colaboradora, excolaborador, excolaboradora, jubilado o jubilada de SMNYL deberá canalizarse a Recursos Humanos.

Ningún colaborador o colaboradora deberá proporcionar referencias laborales, información de desempeño, salario, antigüedad, conducta, motivo de separación o cualquier otro dato personal o laboral en nombre de SMNYL sin autorización de Recursos Humanos.

La información laboral deberá tratarse con confidencialidad y conforme a las políticas de privacidad, protección de datos personales y procesos internos aplicables.



3.12.5 Redes sociales

Las redes sociales pueden impactar la reputación de SMNYL, aun cuando las publicaciones se realicen desde cuentas personales. Por ello, todos los colaboradores y colaboradoras debemos actuar con prudencia, respeto y criterio profesional al publicar, comentar o compartir contenido relacionado con la compañía, sus clientes, productos, colaboradores, colaboradoras, agentes, proveedores o terceros.

Salvo autorización expresa, queda prohibido hacer declaraciones, responder comentarios, atender quejas, emitir posturas oficiales o publicar información en nombre de SMNYL. Solo las personas designadas y autorizadas pueden realizar comunicaciones oficiales de la compañía en redes sociales.

Al usar redes sociales, deberás:

- Evitar publicar información confidencial, privada, secreta, datos personales o información interna de SMNYL.
- No compartir imágenes, documentos, reuniones, instalaciones, eventos internos o materiales de la compañía sin autorización.
- No utilizar el nombre, logotipo o imagen institucional de SMNYL de forma que pueda generar confusión sobre una postura oficial.
- No publicar contenido ofensivo, discriminatorio, falso, engañoso o contrario a los valores de SMNYL.
- No responder en nombre de la compañía a clientes, medios, autoridades, competidores o terceros.
- Canalizar cualquier solicitud, queja, comentario sensible o situación reputacional a las áreas correspondientes.

El uso personal de redes sociales es responsabilidad de cada colaborador y colaboradora. Sin embargo, cuando una publicación pueda vincularse con SMNYL, se espera que refleje prudencia, respeto y apego a este Código.



Recuerda consultar los lineamientos para el Mejor Uso de Redes Sociales.



4. Gestión corporativa

La gestión corporativa permite que SMNYL opere con orden, control y claridad en sus procesos clave.

Este capítulo establece lineamientos para la relación con terceros, la formalización de compromisos, el manejo financiero y contable, y el cumplimiento de reglas internas de trabajo.

Su observancia fortalece la operación de la compañía, protege sus intereses y contribuye a una actuación institucional consistente, responsable y alineada con nuestros valores.

4.1 Proceso contractual y relación con terceros

Las relaciones con proveedores, consultores, agentes, aliados comerciales, prestadores de servicios y cualquier otro tercero deberán gestionarse conforme a las políticas, procedimientos, controles y autorizaciones establecidos por SMNYL.

Antes de iniciar una relación comercial, contratar un servicio, recibir entregables, realizar pagos o comprometer recursos de la compañía, deberán cumplirse los procesos aplicables, incluyendo, cuando corresponda, la evaluación del tercero, debida diligencia, validación reputacional, revisión legal, autorización presupuestal y aprobación conforme a la delegación de autoridad vigente.

Ningún colaborador o colaboradora deberá comprometer a SMNYL, formal o informalmente, sin contar con las autorizaciones necesarias. Esto incluye aceptar servicios, emitir instrucciones, realizar promesas, asumir obligaciones, aprobar pagos, firmar documentos o acordar condiciones fuera de los procesos establecidos.

Los contratos, convenios, anexos, órdenes de servicio, cartas de intención, memorandos de entendimiento, modificaciones, renovaciones o cualquier otro documento que genere derechos u obligaciones para SMNYL deberán ser revisados y aprobados por la Dirección Ejecutiva Legal, conforme al proceso contractual aplicable.

Solo podrán firmar contratos o compromisos en nombre de SMNYL las personas que cuenten con las facultades legales y autorizaciones internas correspondientes.

Quedan prohibidos los acuerdos informales, arreglos no documentados, compromisos verbales, acuerdos paralelos, condiciones “fuera de registro” o cualquier entendimiento que pretenda evadir el proceso contractual de la compañía.

Cuando la Dirección Ejecutiva Legal proporcione formatos estándar, estos deberán utilizarse conforme a las instrucciones aplicables. Cualquier modificación relevante, uso de formato distinto o disposición que se aparte de los términos estándar deberá ser revisada y aprobada por la Dirección Ejecutiva Legal antes de su firma o aceptación.

Los colaboradores y colaboradoras que gestionen relaciones con terceros deberán asegurarse de que dichas relaciones se conduzcan con integridad, transparencia, confidencialidad, respeto a los derechos humanos, protección de datos personales, seguridad de la información y apego a este Código de Conducta.

Cualquier duda sobre el proceso contractual, facultades de firma, autorizaciones requeridas o relación con terceros deberá consultarse con la Dirección Ejecutiva Legal o con las áreas responsables antes de actuar.



4.2 Finanzas y contabilidad

La integridad de los registros financieros y contables es esencial para la administración adecuada de SMNYL, el cumplimiento de sus obligaciones y la confianza de clientes, autoridades, reguladores, accionistas, aliados y terceros.

Todos los colaboradores y colaboradoras que participen en solicitudes, autorizaciones, pagos, registros, reportes, reembolsos, provisiones, ajustes contables, presupuestos o cualquier transacción financiera deberán actuar con veracidad, precisión, transparencia y apego a las políticas y controles aplicables.

Los registros financieros, contables y administrativos deberán reflejar de manera completa, clara, oportuna y precisa la naturaleza real de cada operación. Queda prohibido ocultar, alterar, manipular, tergiversar, omitir o registrar información falsa, incompleta o engañosa.

De manera enunciativa mas no limitativa, queda prohibido:

- Participar en transacciones que generen reconocimiento inapropiado de ingresos, inflación de activos, exclusión de pasivos, tratamiento inadecuado de gastos o cualquier distorsión contable.
- Crear, mantener o autorizar fondos, cuentas, activos, pasivos, pagos o registros no documentados, secretos o fuera de los libros de SMNYL.
- Presentar reportes de gastos, facturas, comprobantes, solicitudes de pago o documentación que no refleje de manera precisa la operación correspondiente.
- Realizar pagos sin justificación de negocio, documentación soporte, aprobación interna o contrato aplicable.
- Utilizar recursos financieros de SMNYL para gastos personales, gastos no autorizados o fines distintos a los aprobados por la compañía.

- Realizar pagos a personas físicas o morales que no hayan sido contratadas o autorizadas conforme a los procesos aplicables.
- Emitir cheques al portador o a personas distintas del beneficiario autorizado.
- Realizar operaciones en efectivo, salvo aquellas permitidas por políticas de caja chica u otros procesos autorizados, debidamente documentados.
- Utilizar canales no aprobados para solicitar, autorizar, procesar o documentar pagos.
- Ocultar, manipular o alterar información que pueda inducir a error a la administración, auditores, reguladores, autoridades o cualquier tercero autorizado.

Las tarjetas corporativas son un medio de pago autorizado exclusivamente para gastos relacionados con la actividad de negocio de SMNYL. Queda estrictamente prohibido utilizarlas para gastos personales. Todo cargo deberá estar debidamente justificado, documentado y registrado conforme a las políticas vigentes.

Los ajustes contables deberán realizarse conforme a los procedimientos establecidos. Una vez concluidos los registros correspondientes, no deberán alterarse sin autorización. Cualquier ajuste relevante o de última hora que pueda impactar los resultados financieros deberá contar con la aprobación de la Dirección Ejecutiva de Finanzas, conforme a los controles aplicables.

Cualquier anomalía, error material, desviación, presión indebida, solicitud irregular o preocupación relacionada con registros financieros, pagos, controles contables o uso de recursos de SMNYL deberá reportarse oportunamente a tu líder, a la Dirección Ejecutiva de Finanzas, a la Dirección de Ética y Cumplimiento o a través de los canales oficiales de denuncia.



4.3 Reglamento Interior del Trabajo

El Reglamento Interior del Trabajo establece las bases que rigen la convivencia laboral, los derechos y obligaciones de SMNYL y de sus colaboradores y colaboradoras, así como las reglas necesarias para preservar el orden, la disciplina, la seguridad y el adecuado funcionamiento de las actividades laborales.

Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de conocer, entender y cumplir el Reglamento Interior del Trabajo, así como las disposiciones complementarias que resulten aplicables de acuerdo con nuestras funciones.

El Reglamento Interior del Trabajo contiene disposiciones relacionadas, entre otros temas, con jornadas y horarios laborales, asistencia, puntualidad, medidas de seguridad, uso adecuado de instalaciones y recursos de la compañía, higiene, prevención de riesgos de trabajo y reglas generales de conducta dentro del centro de trabajo.

Su incumplimiento podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme a la normatividad interna y la legislación laboral aplicable.



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

4.4 Indemnización

Los colaboradores y colaboradoras actuales o anteriores de SMNYL podrán ser elegibles para recibir protección o indemnización frente a reclamaciones, acciones, demandas o procedimientos iniciados por terceros en relación con actos realizados en el desempeño de sus funciones, sujeto a las condiciones establecidas por la compañía y por la ley aplicable.

Para que la compañía pueda evaluar la procedencia de dicha protección, el colaborador o colaboradora deberá dar aviso inmediato a la Dirección Ejecutiva Legal sobre cualquier demanda, amenaza de demanda, reclamación, citatorio, requerimiento o procedimiento relacionado con sus funciones en SMNYL.

Asimismo, deberá cooperar de manera completa, oportuna y veraz con la compañía, la Dirección Ejecutiva Legal, la Dirección de Ética y Cumplimiento y cualquier asesor externo designado para la atención del asunto.

La indemnización o protección no aplicará automáticamente. Su procedencia será evaluada conforme a la ley, los documentos corporativos, las políticas aplicables y las circunstancias del caso.

No se otorgará protección cuando la reclamación derive de actos realizados fuera del ámbito de funciones, conductas dolosas, fraudulentas, de mala fe, en beneficio personal indebido o contrarias a la ley, a este Código de Conducta o a las políticas de SMNYL, salvo que la ley disponga algo distinto.





5. Certificaciones, capacitaciones y monitoreo del programa

La Dirección de Ética y Cumplimiento ha desarrollado un programa de capacitación compuesto por certificaciones, cursos en línea, sesiones presenciales, pláticas, comunicados y otros materiales de apoyo, con el propósito de que los colaboradores y colaboradoras conozcan sus responsabilidades y sepan cómo aplicar los principios de este Código en sus actividades diarias.

Todos los colaboradores y colaboradoras deberán completar, en tiempo y forma, los cursos, certificaciones y capacitaciones que les sean asignados por SMNYL, ya sea por requerimiento regulatorio, corporativo, funcional o por instrucción de sus líderes.

Las capacitaciones y certificaciones asignadas son personales e intransferibles. Cada colaborador y colaboradora deberá realizarlas directamente, acreditar su contenido y confirmar, cuando corresponda, su entendimiento y compromiso de cumplimiento.

Pedir a otra persona que complete, conteste o acredite una capacitación, certificación, evaluación o declaración en nombre propio o de un tercero constituye una violación a este Código de Conducta.

Los líderes deberán promover que sus equipos completen las capacitaciones asignadas, reforzar la importancia de los temas tratados y apoyar la aplicación práctica de los principios de ética y cumplimiento en el día a día.

El incumplimiento injustificado de las capacitaciones, certificaciones o declaraciones obligatorias podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme a la normatividad interna aplicable.

5.1 Monitoreo y testeo del programa de Ética y Cumplimiento

El compromiso de SMNYL con la ética e integridad no termina en la capacitación. La Dirección de Ética y Cumplimiento lleva a cabo un programa continuo de monitoreo y testeo que permite evaluar de manera objetiva la efectividad de los controles, políticas y procedimientos establecidos en este Código y en los documentos normativos que de él derivan.

Este programa incluye pruebas periódicas sobre el funcionamiento de los controles internos, revisión del canal de denuncias, seguimiento de indicadores clave del programa y evaluaciones de cumplimiento por materia.

El monitoreo no es un mecanismo de vigilancia sino de fortalecimiento: su propósito es identificar oportunidades de mejora antes de que se conviertan en riesgos y garantizar que los valores de SMNYL se vivan en la práctica y no solo en el papel.





6. Red interna de soporte

La red interna de soporte tiene como propósito brindar orientación, acompañamiento y canales de contacto para atender dudas, inquietudes o situaciones relacionadas con los temas abordados en este Código de Conducta.

Acudir oportunamente a estas instancias permite tomar mejores decisiones, prevenir incumplimientos y fortalecer una cultura de integridad, confianza y responsabilidad compartida en SMNYL.

Si tienes dudas sobre la interpretación o aplicación de este Código, puedes acudir a tu líder, a tu Business Partner de Recursos Humanos, a la Dirección de Ética y Cumplimiento o a las áreas responsables del tema correspondiente.

Para reportar posibles incumplimientos, conductas indebidas, represalias o violaciones a la ley, a este Código o a las políticas de SMNYL, deberás utilizar los canales oficiales de denuncia señalados en el apartado 1.4, **Obligación de denunciar**.

La información de contacto de la red interna de soporte deberá mantenerse actualizada y disponible a través de los medios oficiales de la compañía.



Alberto Enrique Correa García
Director de Ética y Cumplimiento
Correo: acorrea@mnyl.com.mx
Teléfono: 55 53269360



Diana Morquecho García
Gerente de Ética y Cumplimiento
Correo: dmorquecho@mnyl.com.mx
Teléfono: 55 53269161



SEGUROS
MONTERREY