



Estándares de Conducta

Mejores Prácticas de Venta-Agentes Provisionales



SEGUROS
MONTERREY

Mensaje del Director Ejecutivo de Canales de Distribución



**Víctor
Feldmann**

Director Ejecutivo de
Canales de Distribución

Estimado Agente Provisional:

En [Seguros Monterrey New York Life \(SMNYL\)](#), nos esforzamos todos los días por alcanzar nuestro propósito de [Proteger Mejor](#) a nuestros Clientes, actuando siempre bajo los valores institucionales que nos representan: integridad, humanidad y humildad, los cuales se ven reflejados en la confianza y la solidez financiera que transmitimos a nuestros Clientes, quienes nos eligen por la confianza que inspiramos y por la promesa de que ahí estaremos cuando nos necesiten. Basar tus prácticas de negocio en los [Estándares de Conducta: Mejores Prácticas de Venta](#), capturados en este documento, es crucial para contribuir a dicho propósito y te ayudará a entablar relaciones de confianza y largo plazo con tus prospectos, candidatos y Clientes.

Recuerda siempre que todas y cada una de las acciones o actividades comerciales que realices, así como las relaciones con los Clientes, deben estar sustentadas y soportadas por estos valores.

Mensaje de la Subdirección de Mejores Prácticas



**Ramón
Sánchez**

Subdirector de Privacidad y
Mejores Prácticas de Venta

Dirección de Ética y Cumplimiento:

El presente documento “Estándares de Conducta: Mejores Prácticas de Venta” tiene por objetivo complementar el abanico de herramientas que la Compañía ha puesto a tu disposición para facilitar tus actividades como Agente Provisional, así como brindarte un acercamiento ligero y funcional sobre la normatividad aplicable. Su lectura te orientará sobre la aplicación de estos principios dentro de tus actividades diarias y esto te ayudará a adoptar comportamientos que, además de estar concebidos como las Mejores Prácticas en términos éticos, también coadyuvan al cumplimiento de la regulación aplicable a la industria de seguros.

Tenemos la certeza de que la adopción de las prácticas descritas en este documento no sólo te protegerá de incurrir en faltas o incumplimientos para evitar sanciones, sino que también te ayudará a consolidarte y potencializar la figura comercial que estés ejecutando con prospectos, Clientes o candidatos, lo que se complementará con la oferta de los mejores productos de seguros del mercado, nuestro servicio más eficiente y la mayor solidez financiera del sector.

Es importante que reconozcas que la cédula de autorización como Agente de Seguros que otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas no sólo te faculta para la intermediación en materia de seguros por cuenta propia, sino que, a su vez, te convierte en un sujeto obligado a cumplir con diversas normativas.

Asimismo, ponemos a tu disposición los contactos a los que puedes acudir para obtener más información y asesoría relación a las Mejores Prácticas y el cumplimiento regulatorio.

Contenido

1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Cumplimiento regulatorio	6
4. Ética y Valores en SMNYL	8
■ Prácticas de negocio basadas en la integridad	
■ Responsabilidad compartida	
5. Ambiente positivo en SMNYL	9
■ Acoso y discriminación	
■ Acoso	
■ Acoso sexual	
■ Consumo de drogas	
■ Diversidad e inclusión	
■ Conflicto de intereses	
6. Imagen de la Compañía a través de los intermediarios	13
■ Uso correcto de la marca	
■ Uso de redes sociales, Internet y medios de comunicación	
■ Material de presentación/introducción del Agente	
7. “Lo que debo y no debo hacer” aplicado en el ciclo de venta y administración de una póliza	15
■ Prospección	
■ Venta	
■ Mantenimiento o administración de cartera	
■ Conclusión de la póliza	
8. Canales de Denuncia y Comunicación	
9. Sanciones	24
	25

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo dar a conocer las Mejores Prácticas que **SMNYL** espera de los Agentes de Seguros Provisionales que cuenten con un contrato con **SMNYL**, exponiendo comportamientos y situaciones prohibidas, así como las conductas que se deben adoptar en apego a los valores, la ética en los negocios y las principales regulaciones aplicables.

Si se llegase a incumplir alguna ley, regulación o estos Estándares, se estará sujeto a medidas disciplinarias, incluyendo la rescisión de la relación contractual con la Compañía y, si fuera aplicable, a las sanciones legales correspondientes.



2. Alcance

Los principios contenidos en estos **Estándares de Conducta: Mejores Prácticas de Venta** deben ser del conocimiento del Agente de Seguros Provisional. Su aplicación y seguimiento serán fundamentales durante el desempeño de su actividad profesional con la Compañía.

3. Cumplimiento regulatorio

Para **SMNYL**, el cumplimiento regulatorio es la única forma de hacer las cosas; esto significa que no concebimos que cualquiera de nuestras actividades, procesos, productos o relaciones con Colaboradores y terceros incumpla con las leyes y regulaciones aplicables, pues esto es fundamental para cumplir con nuestro propósito de **Proteger Mejor**.

Existen diversas normativas aplicables a la actividad de intermediación, las cuales debes conocer para así poder ejecutar tu función como Agente de Seguros; a continuación las enlistamos de manera enunciativa, mas no limitativa:



- a) La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (así como las que de ella emanan, como lo son las reglas para prevenir, detectar y reportar operaciones vinculadas con lavado de dinero y financiamiento al terrorismo)



- b) La Circular Única de Seguros y de Fianzas (CUSF)



- c) El Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas y la Ley Sobre el Contrato de Seguro

Asimismo, existen regulaciones que, si bien no se desprenden del sector asegurador o de sus reguladores, igualmente debes conocer y aplicar en tu actividad profesional, ya que son complementarias para tus funciones, como:



- a) La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, LFPDPPP)



- b) La Ley General de Responsabilidades Administrativas



- c) El Foreign Corrupt Practice Act (FCPA), que forma parte de la legislación de Estados Unidos de América que regula las prácticas anticorrupción en el extranjero



d) Los acuerdos internacionales de intercambio de información para mejorar el cumplimiento fiscal: FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)



b) El CRS (Common Reporting Standard)

A partir de lo anterior, en este documento encontrarás, de manera general, las prácticas más relevantes, así como referencias a información adicional, que te ayudarán a identificar cuáles son tus principales responsabilidades en cuanto a las normativas antes mencionadas. No obstante, recuerda que es tu obligación conocer y cumplir con todas y cada una de las regulaciones que apliquen al desarrollo de tus funciones. En ningún momento el propósito de este documento es mostrarte todas las obligaciones que deriven de las mismas, únicamente pretende fungir como guía de lo mínimo que debes conocer y aplicar con respecto al rol como Agente Provisional con los prospectos y Clientes.

Para complementar este documento, deberás conocer la [Guía Normativa en la Actividad de Intermediación](#), basada en el Título 32 de la CUSF, la cual tiene como finalidad propiciar el eficiente desarrollo de las actividades de Intermediación de Seguros que realizan los Agentes de Seguros bajo un marco de ética y profesionalismo de calidad apegado a derecho, integridad y rectitud. Esta guía está disponible en el Portal de Asesores.



4 Ética y Valores en SMNYL

- Nuestro propósito es Proteger Mejor, cimentado en nuestros valores: Integridad, Humanidad, Humildad, que contribuyen a nuestra solidez financiera, la cual se refleja en la confianza de nuestros Clientes de que estaremos ahí para cumplir todas y cada una de nuestras promesas.

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

Solidez Financiera

Gracias a nuestra experiencia y fortaleza financiera, hacemos frente a nuestros compromisos

Confianza

Todo lo que hacemos tiene como propósito conservar la confianza que nuestros Clientes depositan en nosotros



Prácticas de negocio basadas en la integridad

La integridad es el valor fundamental y el centro de todas las facetas de negocio; todo lo que hacemos se encuentra basado en que las personas saben que nunca vamos a correr riesgos con su futuro y tienen la confianza de que siempre vamos a estar a la altura de las promesas que hacemos.

Responsabilidad compartida

Todos y cada uno de los que participan en el proceso de la intermediación y administración de seguros tienen la responsabilidad personal de entender, ejercer y vigilar que se cumpla con estos Estándares.

5. Ambiente positivo en SMNYL

El contar con un ambiente positivo en **SMNYL**, que sea seguro, ordenado, diversificado, tolerante y libre de discriminación y de acoso, ayuda a consolidar nuestro propósito de Proteger Mejor. Se espera que otorguemos a otros el mismo respeto, compromiso, cooperación y dignidad que deseamos para nosotros mismos. Es por eso que te describimos cuáles son aquellas conductas inaceptables para **SMNYL**.



Acoso y discriminación

SMNYL no acepta el acoso ni la discriminación de cualquier tipo, ya sea por apariencia física, edad, nacionalidad o ciudadanía, color, raza, etnicidad, género, identidad de género, estado civil, enfermedad, discapacidad física o mental, afiliación política, religión, sexo, identidad sexual, orientación sexual, cualquier otra característica o ideología o cualquier otra condición protegida de una persona. El no acoso y discriminación propician un ambiente diverso e incluyente, enriqueciendo cada uno de nuestros espacios en el desarrollo de nuestras actividades.



Acoso

El Agente de Seguros Provisional deberá evitar cualquier tipo de acoso u hostigamiento para con prospectos, Clientes, Colaboradores de [SMNYL](#), miembros de la Fuerza de Ventas y en general cualquier persona con la que tenga contacto o acercamiento en el desarrollo de sus actividades. Algunas de las conductas que pueden considerarse como acoso son:

- Atacar la vida privada de la persona
- Criticar constantemente la vida privada o íntima
- Infundir temor
- Acosar por redes sociales, internet u otro medio electrónico
- Atribuir a terceros de falsas enfermedades, físicas o mentales
- Burlarse de algún defecto personal
- Imitar los gestos o la voz de la víctima
- Atacar las actitudes y creencias políticas y/o religiosas
- Descalificar la apariencia y/o la forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente
- Ejercer violencia física
- Realizar amenazas de violencia de cualquier tipo
- Maltratar físicamente
- Agredir verbalmente
- Gritar o insultar
- Criticar permanentemente el trabajo de las personas
- Dañar la propiedad de la Compañía, incluyendo muebles e inmuebles
- Hacer grafitis en las instalaciones
- Difundir chismes
- Bromear o hacer comentarios inapropiados sobre el estado de personas o grupos protegidos o vulnerables
- Cualquier otra conducta o comportamiento ofensivo similar





Acoso sexual

Ahora bien, el acoso sexual es un acto considerado ilegal y entre las conductas que incluye están las aproximaciones sexuales, así como conductas verbales o físicas de naturaleza sexual no deseadas. Tales conductas no deben ser utilizadas, entre otros, como condición para emplear, contratar o reclutar a alguien ni se deben utilizar como mecanismo para lograr la colocación de productos; tampoco deben interferir sin razón con el desempeño comercial de un Agente ni crear un ambiente intimidante, hostil u ofensivo.

El acoso sexual y de cualquier tipo puede suceder igualmente entre hombres y mujeres, en interacciones con el sexo opuesto o con el mismo. Nadie está exento.

Algunos ejemplos de comportamientos que podrían considerarse acoso sexual son:

- Ver o mostrar material y/o información de connotación sexual, ya sea fotos, imágenes o “memes”
- Difundir chismes
- Hacer propuestas inapropiadas
- Decir comentarios sobre el cuerpo de una persona
- Flirtear (coquetear) sexualmente en repetidas ocasiones
- Dirigir palabras sexualmente degradantes
- Contar chistes o enviar correos electrónicos con connotación sexual
- Hacer tocamientos inapropiados
- Realizar insinuaciones sexuales no deseadas, tanto en comunicación verbal como escrita
- Tener contacto físico de naturaleza sexual

La Compañía no permitirá ningún tipo de represalia en contra de algún Agente Provisional o tercero que reporte una posible situación de acoso o discriminación, que participe en alguna investigación o que se oponga a una práctica de acoso o discriminatoria.





Consumo de drogas

No es aceptable el consumo, la posesión, la venta, el uso sin prescripción médica, la distribución, la dispensación, la fabricación, la transferencia o la estancia/presencia bajo la influencia de cualquiera droga o sustancia controlada en las Instalaciones o durante la intermediación de cualquiera de los productos de **SMNYL**. En su caso, quien incumpla estos lineamientos estará sujeto a la investigación legal y las sanciones que correspondan.



Diversidad e inclusión

En **SMNYL**, esperamos que nuestros Agentes Provisionales respeten y promuevan la cultura de diversidad e inclusión, donde se aprecien y reconozcan las aportaciones, los pensamientos y los valores, independientemente de las diferencias entre las personas, para así garantizar la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, sin prejuicios, justo e imparcial de las personas de toda la Compañía.



Conflicto de intereses

En el desarrollo de tus actividades, podrías enfrentarte a situaciones que representen un real o aparente conflicto de intereses y deberás tener la capacidad de reconocerlos y hacer siempre lo correcto. Típicamente, un conflicto de intereses se presenta cuando un interés personal está en contra de los intereses de un prospecto, Cliente, candidato, Agente y/o la Compañía.

En **SMNYL**, esperamos que un Agente Provisional no actúe en quebranto de los intereses de sus Clientes, la Compañía, otro Agente, Promotor, Gerente de Agencia o Partner para la obtención de mayores beneficios personales.

También deseamos que el alcance de metas por parte de la Fuerza de Ventas y en general su actuar estén libres de conflictos de intereses. Los bonos, las campañas, las convenciones, los reconocimientos y todos aquellos beneficios de compensación obtenidos por el Agente Provisional deben ser sustentados en el valor de la Integridad.

SMNYL espera que el Agente Provisional prevenga o, en su caso, reporte inmediatamente cualquier incidente o situación relacionada a acoso, discriminación, consumo de drogas o conflictos de interés de los que sean testigos o víctimas.

Para saber cómo reportar cualquier situación, consulta el apartado 8 de este documento.

6 • Imagen de la Compañía a través de los intermediarios



Uso correcto de la marca

SMNYL solicita apegar todo el contenido de folletos, manuales, información de productos, cotizaciones y tarjetas de presentación, entre otros, a la Guía de Marca de la Compañía.

No está permitido alterar documentación ni presentar información que no es oficial de la Compañía a tus Clientes con el fin de alentar la venta de un producto. Esto incluye hacer cotizaciones propias que muestren un comportamiento que la Compañía no puede garantizar ni respaldar.

Asimismo, requerirás contar con autorización expresa de la Compañía para hacer uso de la marca en cualquier evento, stand, feria, patrocinio, oficinas, entre otros.

Uso de redes sociales, Internet y medios de comunicación

Las redes sociales son una parte integral en la realización de negocios y la forma en que nos comunicamos actualmente. Los Agentes Provisionales deben ser conscientes de cómo se representan a ellos mismos y a la Compañía como embajadores de la marca.

Con redes sociales nos referimos a aquellas aplicaciones en línea que están diseñadas para permitir el intercambio de contenido e información en tiempo real. Algunos ejemplos de redes sociales pueden ser blogs, salas de chat y aplicaciones de comunicación como LinkedIn, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, entre otros; estas herramientas sirven para que empresas como la nuestra se conecten con Clientes actuales y potenciales.

Es de suma importancia que, cuando decidas dar una opinión en redes sociales, Internet o cualquier otro medio de comunicación, dejes claro que estás compartiendo tu opinión y en ningún momento des la apariencia de que estás representando las opiniones de la Compañía.

Cada uno es responsable del contenido que publique en las redes sociales; sin embargo, recuerda que todo lo que publicas en Internet, incluso si lo haces privado o lo eliminas posteriormente, puede volverse viral y visible para otros. **SMNYL** se reserva el derecho de sancionar situaciones como:

- Publicar obscenidades u otros comentarios inapropiados que podrían interpretarse como discriminatorios, raciales, sexualmente cargados o personalmente abusivos O que infrinjan los lineamientos de acoso o discriminación incluidos en este material
- Comentarios que inviten implícita o explícitamente a la violencia
- Comentarios difamatorios o declaraciones falsas
- Declaraciones que representen características o un funcionamiento incorrecto o inapropiado de los productos o servicios de la Compañía.
- Publicaciones que expongan información no pública de la Compañía o información personal de prospectos o Clientes, así como información de Colaboradores o miembros de la Fuerza de Ventas sin el consentimiento correspondiente.

SMNYL solicita extender el respeto a los demás, incluyendo a nuestros competidores. No utilizarás las redes sociales, ni ningún otro medio, para criticar a la competencia.

Deberás ser consciente de que, si alguien ve tus publicaciones y mensajes personales y los encuentra ofensivos o inapropiados, puede tomar una captura de pantalla y enviar el material para pedir que respondas y que la Compañía tome medidas, incluso si el contenido no está relacionado con las actividades que realizas en la Compañía.

No debes publicar imágenes, videos, textos o cualquier otro contenido en detrimento de la marca, la imagen, los Colaboradores, los Clientes, la Fuerza de Ventas o cualquier otro tercero relacionado a la Compañía.

El nombre y marca de la Compañía deberán ser usados, en todo momento, en apego a los lineamientos emitidos por ésta; deberás evitar su uso para crear perfiles o páginas no oficiales en cualquier portal público, red social, blog, cuenta de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otro mecanismo de comunicación digital o impresa si previamente no has recibido autorización.

Ningún perfil en alguna red social, página de internet, blog o cualquier otro mecanismo o medio de comunicación creado, administrado o utilizado por un Agente Provisional deberá dar la impresión o hacer creer al lector o usuario que se trata de un perfil o página oficial de la Compañía.

En caso de usar correos electrónicos, mensajes de texto u otros medios electrónicos para publicitar, difundir o solicitar ventas, deberás apegarte a la Guía de Marca de **SMNYL y/o a cualquier regulación aplicable.**

Material de presentación/introducción del Agente

No se podrá ostentar ningún material personal de presentación que no respete la Guía de Marca de la Compañía y las autorizaciones correspondientes cuando sean aplicables.

Ningún Agente de Seguros Provisional cuenta con facultades de representación de **SMNYL** para aceptar riesgos ni suscribir o modificar pólizas.

7 “Lo que debo y no debo hacer”

- aplicado en el ciclo de venta y administración de una póliza

Con el propósito de hacer evidentes los comportamientos no tolerados por la Compañía durante el proceso de intermediación, hemos seccionado en cuatro grandes etapas el ciclo de venta y administración de una póliza: Prospección, Venta, Mantenimiento o Administración de cartera y Conclusión de la póliza.



Prospección

La Prospección es concebida como aquella fase del proceso de intermediación en donde se conoce al posible Cliente, se hacen la identificación y análisis de necesidades financieras y se perfila al prospecto para hacerle el ofrecimiento de acuerdo con los resultados de lo anterior. A continuación, identificarás lo que debes y no debes hacer en esta etapa.

Es tu obligación poner a disposición de los titulares (prospectos o Clientes) tu propio Aviso de Privacidad antes de recabar Datos Personales, así como recolectar el consentimiento del titular (prospecto o Cliente) para el tratamiento de dichos datos.

Debes proteger la información de los titulares (prospectos o Clientes), mantenerla y utilizarla solamente para los propósitos definidos en las finalidades de los Avisos de Privacidad correspondientes (tu Aviso y el Aviso de [SMNYL](#)).

Deberás tener implementados procedimientos para que los titulares (prospectos o Clientes) puedan ejercer y expresar su negativa a alguna finalidad de tu Aviso, solicitar Derechos ARCO y pedir la revocación del consentimiento previamente otorgado.

Debes apegarte a la normatividad aplicable en materia de Protección de Datos Personales. No contactarás candidatos provenientes de bases de datos de otros Agentes o Promotorías o de la compra/venta de información personal.

Para conocer información adicional sobre la Protección de Datos Personales, cómo generar tu Aviso de Privacidad, qué son los Derechos ARCO, entre otros, consulta el apartado electrónico de Protección de Datos Personales en el Portal de Asesores de [SMNYL](#).

Por otro lado, deberás estar alerta en todo momento de algún comportamiento fuera de lo habitual por parte de los prospectos o Clientes, considerando, entre otros aspectos, lo establecido en el documento “Señales de Alerta”, así como reportar posibles operaciones sospechosas a la Unidad de Prevención

de Lavado de Dinero. Consulta la sección de Identificación y Conocimiento del Cliente (Prevención de Lavado de Dinero) en el Portal de Asesores para información adicional sobre las Señales de Alerta; es importante mencionar que las obligaciones de identificar riesgos de Lavado de Dinero se deben mantener a lo largo de toda tu actividad, no sólo en la etapa de prospección.

SMNYL reconoce como no ético y desleal competir por el logro de negocios con prospectos a través de cualquier medio distinto de los méritos de nuestros productos, servicios o soluciones, por lo que es indispensable que reconozcas que proporcionar cualquier cosa de valor para recompensar u obtener un trato favorable, sea con funcionarios de gobierno o con particulares, está estrictamente prohibido.

Recuerda que la Regulación Anticorrupción, la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y la Compañía no toleran y pueden castigar que un Agente de Seguros ofrezca, proporcione, prometa, solicite o acepte cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a un funcionario de gobierno, partido político o candidato, un organismo público o un particular, ya sea persona física o moral, con el fin de obtener o retener inapropiadamente un negocio, recibir o extender cualquier tipo de trato favorable u otro beneficio inapropiado. Estas prohibiciones incluyen pagos realizados directa o indirectamente por medio de Agentes, contratistas o intermediarios a funcionarios de gobierno u otros en nombre de un funcionario de gobierno, con los fines arriba expuestos; incluye también el otorgar gratuitamente o subsidiar pólizas de seguros, así como ofrecer o hacer descuentos o reducción de primas u otorgar algún otro beneficio no estipulado en la póliza, como aliciente para contratar o conservar un contrato de seguro.

Igualmente, podrías encontrar situaciones que representen o pudieran representar una violación a las leyes de Competencia Económica, derivando en prácticas monopólicas relativas o absolutas. En este sentido, es importante evitar intercambiar información sobre los siguientes puntos:

- Detalles sobre esquemas de comisiones y cuaderno de incentivos
- Planes de negocios, marketing o productos futuros
- Detalles sobre relaciones comerciales con terceros o Clientes de **SMNYL**

En este sentido, deberás evitar este tipo de situaciones, emitir cualquier tipo de opinión o dar información sobre planes de negocio, productos o precios en foros donde participen otros competidores (por ejemplo: AMIS).

Durante la Prospección, deberás ayudar a los prospectos o Clientes a identificar y analizar sus necesidades financieras de seguros y evaluar las alternativas de cobertura. Debes estar consciente de que la cancelación de un seguro para la contratación de uno nuevo, en la mayoría de los casos, no es benéfica para el prospecto o Cliente, ya que puede perder derechos que ya haya adquirido en el producto que tenga contratado. En ningún momento deberás realizar comparaciones incompletas o incorrectas con la finalidad de inducir a alguien a convertir, cancelar o reemplazar la cobertura de un seguro previamente adquirido con la Compañía, la competencia u otro Agente.

Solamente puedes proporcionar a los prospectos y Clientes materiales de venta e información concerniente a opciones de ahorro aprobados por [SMNYL](#). Sin embargo, en ninguna circunstancia estás facultado para garantizar tasas de interés, predecir resultados u ofrecer indemnizar a Clientes contra cualquier tipo de pérdida. Tampoco puedes tomar decisiones sobre el dinero del Cliente al realizar movimientos discrecionales (instruir compras y/o ventas del Cliente por cuenta propia o proporcionarle a los Clientes consejo de inversiones, legal o de impuestos sin conexión con un producto de seguro).

No podrás hacerte de Clientes que cuenten con póliza en la Compañía y con Agente con contrato vigente (independientemente de su calidad de activo o inactivo) solicitando cambio de Agente, aun cuando el Cliente manifieste no tener servicio por parte del Agente anterior, ya que para tales efectos deberás canalizarlo a Atención a Clientes. Tampoco podrás ingresar cambios de Agente sólo en alguna(s) póliza(s) de un mismo Cliente, omitiendo la totalidad de pólizas.

No podrás realizar cambios o movimientos a pólizas que correspondan a otro Agente.

Recuerda que es tu obligación como Agente de Seguros contar con un seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades en que pudieras incurrir frente al Asegurado debido a tus actividades.





Venta

Durante la colocación del seguro, deberás:

Dar un adecuado tratamiento (obtención, uso, divulgación o almacenamiento) de los datos personales, por cualquier medio.

Recolectar apropiadamente las preferencias del Cliente para el tratamiento de sus datos con propósitos de publicidad, promoción y transferencias de información a ti como Agente.

Apegarte a lo establecido en la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente para obtener información suficiente que permita identificarlo plenamente (contratante, Asegurado, Proveedor de Recursos, Beneficiario, etc.) y verificar la identidad de éste utilizando datos y documentos confiables.

Tienes la obligación de solicitar a los Clientes el llenado del formato [Autocertificación de Obligaciones Fiscales en el Extranjero](#) correspondiente en los procesos solicitados por la Compañía y verificar que la información sea consistente con la documentación soporte, con el fin de asegurar la confiabilidad de dicha autocertificación.

Cualquier sospecha sobre alguna persona que pueda tener algún indicio en relación con FATCA o CRS deberá ser informada a la Compañía. Consulta la sección 8 de este documento para saber cómo informar cualquier situación.

Toda documentación e información referente a FATCA y CRS tendrá que ser proporcionada, llenada y firmada exclusivamente por el Cliente.

Debes estar consciente de que es ilegal asesorar a los Clientes para la clasificación en la autocertificación, ya que puedes ser considerado como partícipe de evasión fiscal.

Para conocer más información respecto de FATCA y CRS, consulta la sección con este nombre dentro del Portal de Asesores de [SMNYL](#).





La Compañía espera que entiendas que la interacción con los Clientes, particularmente al discutir asuntos de negocios, debe ser prudente si pretendes ofrecer un regalo, una comida y/o entretenimiento, dado que, si no es proporcional con el objeto o naturaleza del negocio—que es desarrollar la relación comercial—, se puede interpretar como un soborno o incentivo inapropiado. En caso de proporcionar u ofrecer cualquiera de estas atenciones a un Cliente, deberás hacerlo sin compromisos y con el único objeto de desarrollar una relación comercial sana o expresar agradecimiento.

Recuerda que solamente las personas autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas pueden intermediar la contratación de seguros.

Solamente podrás ingresar a [SMNYL](#) las solicitudes de seguros que hayas tramitado personalmente. No ingresarás solicitudes ficticias ni documentos a nombre de otro Agente de Seguros ni permitirás a otro Agente de Seguros ingresarlos en tu nombre, toda vez que las autorizaciones otorgadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas son intransferibles y la violación a lo señalado anteriormente es motivo de sanción para el Agente de Seguros y para [SMNYL](#).

Podrás asesorar a los prospectos y Clientes solicitándoles información, registrándola en la solicitud de seguro y garantizando que el prospecto y/o Cliente revise el contenido de toda la información plasmada en la solicitud. No estás autorizado para obtener formatos firmados en blanco de los prospectos o Clientes. Además, nunca aceptarás o permitirás a los prospectos o Clientes registrar información falsa, teniendo conocimiento de ello, para solicitar un seguro; lo anterior en cumplimiento con el artículo 5º del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas.

Debes capturar la dirección electrónica y física correcta y completa de los prospectos y Clientes para que las comunicaciones puedan ser entregadas en tiempo y forma. No podrás usar direcciones bajo tu control, ya sea particular, de oficina o cualquier otra, para solicitar una cobertura de seguro o recibir la correspondencia del Cliente.

Debes solicitar la información precisa y verdadera respecto del prospecto o Cliente, a efecto de que [SMNYL](#) conozca todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones y coberturas del seguro, así como asegurarte de que la solicitud ha sido contestada en su totalidad y que no se ha omitido información en ningún campo.

Puedes aceptar primas pagadas por el Cliente siempre y cuando entregues a cambio el recibo oficial de pago de primas emitido por [SMNYL](#); sin embargo, no podrás prometer pagar directamente o reembolsar las sumas aseguradas de la póliza para establecer o mantener una cobertura.

No tienes facultades para modificar o suscribir contratos de seguro, prolongar el tiempo para el pago de primas ni revertir cancelaciones.

No podrás entregar recibos provisionales, informales ni personales; es decir, recibos no emitidos por la Compañía.

No deberás recibir contraprestación o pago alguno de parte del prospecto o Cliente por los servicios de intermediación que prestes.

Por ningún motivo puedes recibir pago de primas a tus cuentas personales ni recibir cheques a tu nombre o de alguien más distinto de [SMNYL](#).

No estás autorizado para hacer declaraciones a nombre de [SMNYL](#).

Podrás contratar o ser el Asegurado o Beneficiario de una póliza de [SMNYL](#) cuando exista interés asegurable.

Debes tener una base razonable para creer que la recomendación de compra de un producto es apropiada y cumple con las necesidades y metas del prospecto o Cliente. Tienes prohibido inducir o guiar a los prospectos o Clientes a seleccionar productos solamente con el fin de obtener comisiones, bonos o ingresos mayores.

La información que proporciones con relación al producto, condiciones, exclusiones, riesgos, beneficios, obligaciones y derechos deberá ser en apego a la carátula, el contrato y las condiciones generales o endosos particulares del producto o de la póliza correspondiente.

Debes evitar conductas y prácticas que se puedan traducir en la manipulación del cuaderno de concursos, tales como:

- Solicitar la emisión de pólizas de las cuales sólo se pagan los primeros periodos.
- Solicitar la emisión de dos o más pólizas de un mismo producto con coincidencia de varios datos o cuando pueden ser contratadas como una sola, aun cuando lo solicite el Cliente.
- Permitir o promover el descubro de una póliza dentro de su periodo de gracia, habiendo obtenido bonos o beneficios en campañas o eventos con dicha póliza.
- Realizar emisión de pólizas compartidas donde el Agente titular puede emitir en modo agente y posteriormente transferir su participación al que no tiene esta facultad; de la misma forma, cuando un Agente tiene autorización o certificación para emitir un producto determinado y el coagente carece de la misma.
- Emitir una póliza en forma de pago anual para poder emitir en modo agente y posteriormente cambiarla a mensual.
- Realizar emisión de pólizas en pago anual y efectuar únicamente pagos fraccionados.
- La cancelación de planes de pagos limitados, después del periodo de pago de primas.
- Emitir pólizas donde los contratantes, Asegurados y/o Beneficiarios sean empleados de la Compañía o sus subsidiarias, Managers, Promotores, Gerentes de Agencia, Agentes, familiares o empleados de alguno de ellos, con la intención de ganar bonos, reconocimientos, campañas, etc.

- Rehabilitar pólizas y cancelarlas en los siguientes periodos.
- Cambiar la forma de pago y que se cancele posteriormente.
- Disminuir la suma asegurada para emitir una nueva póliza, o bien que la póliza con disminución se cancele posteriormente, logrando así la mejora de los índices.
- Cancelar o rescatar (total o parcialmente) una póliza intermediando una nueva, en contra de los intereses del Cliente y/o de la Compañía, aun cuando los Agentes sean distintos.
- Hacer promesas a los Clientes de concesiones especiales u ofrecer beneficios adicionales a los establecidos en el plan (incluyendo descuento o devolución de comisiones) con el afán de obtener su consentimiento para contratar una(s) póliza(s) o para ingresar un cambio de Agente que te beneficie o perjudique al anterior Agente.
- Mantener una tendencia de cancelación de pólizas, de tal forma que la cartera generada para ganar cualquier concurso, bono, campaña, reconocimiento, etc. disminuya del 85% de las pólizas en vigor y/o de la prima básica pagada durante los 13 meses siguientes al primer pago efectuado.

Entregarás y recabarás acuse de los Clientes, lo más pronto posible, de la carátula, de las condiciones generales, de endosos y de cualquier otro documento resultante de la emisión, cambios o movimiento en la póliza.



Mantenimiento o administración de cartera

Los servicios postventa son una parte valiosa para garantizar la satisfacción del Cliente, por lo que en todo momento deberás estar atento a sus necesidades. Durante esta etapa, deberás:

- Asegurar que toda la información con Datos Personales de los titulares (prospectos o Clientes) sea utilizada y conservada en un ambiente seguro.
- Si necesitas enviar información con Datos Personales vía correo electrónico, deberás tomar la precaución de enviarla solamente a las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla; de ser posible, la información debe ser protegida con contraseñas que deben ser proporcionadas por separado.
- Implementar las medidas de seguridad conforme a la LFPDPPP, su Reglamento y las demás disposiciones aplicables, para que los Datos Personales de prospectos o Clientes estén protegidos y seguros.

- Evitar tener algún tipo de vulneración, como pérdida, alteración, destrucción, daño o uso, acceso o tratamiento no autorizado, de la información con Datos Personales de prospectos o Clientes.
- En caso de que ocurra una vulneración a los Datos Personales, deberás analizar las causas por las cuales se presentó e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para adecuar las medidas de seguridad correspondientes, a efecto de evitar que la vulneración se repita. Recuerda que en el Portal de Asesores puedes encontrar información adicional para la adecuada Protección de los Datos Personales.
- No aceptar pólizas que se cancelarán en perjuicio del Cliente u otro Agente.
- No aceptar carteras parciales con la intención de incrementar índices; en dado caso, la asignación de la cartera debe ser total.
- No suplantar al Cliente ni hacerte pasar por él en ningún momento, ni siquiera en llamadas telefónicas, aun cuando el Cliente te lo solicite
- Si bien no se recomienda el uso de efectivo, en caso de que un Cliente decidiera hacerte el pago de la(s) prima(s) con esta forma de pago, depositarás la(s) misma(s) a la cuenta de [SMNYL](#) a más tardar el tercer día hábil posterior a aquel en que la(s) hayas recibido. Asimismo, recordarás periódicamente a los Clientes que utilicen esta forma de pago que existe para su comodidad la opción de cargo automático.
- Estar consciente de que, en caso de recibir el pago de la prima de alguna póliza cuya fecha límite de pago sea inferior a los tres días hábiles arriba mencionados, deberás ingresar el pago inmediatamente a la cuenta de [SMNYL](#).
- No cobrar, endosar ni hacer ninguna otra negociación con cheques que hayas recibido de los Clientes para el pago de primas, sino únicamente ingresarlos para el pago de las primas de sus pólizas.
- Todo Agente Provisional que reciba una queja formal de un Cliente deberá canalizarla al departamento de atención a Asegurados (CASA) de [SMNYL](#).
- Evitar el uso de cobro en efectivo para tus Clientes y no pedir que depositen o transfieran el monto correspondiente al pago de sus primas a tus cuentas personales o de terceros distintos a [SMNYL](#).
- No destinar dinero propio para el pago de las primas de la póliza de tus Clientes ni hacer préstamos a los Clientes para el pago de dichas pólizas.
- No contratar terminales de punto de venta ni usarlas a nombre de [SMNYL](#) para el cobro de las primas de los Clientes.
- Para el cobro de primas, no deberás utilizar métodos o formas que el Cliente pudiera considerar intimidatorios.



Conclusión de la póliza

Este es el momento de la verdad para muchos Clientes, donde por fin ven materializada la confianza que depositaron en ti y en la Compañía; recuerda que durante esta fase:

- Tienes la obligación de borrar o eliminar los Datos Personales de los titulares (prospectos o Clientes), tanto físicos como digitales, de tus bases de datos cuando éstos hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades para las cuales se hayan obtenido y haya concluido el plazo durante el cual estabas obligado a conservarlos.
- En ningún momento dejarás de apoyar a un Cliente, principalmente cuando sus productos lleguen a vencimiento. No le cobrarás ningún monto por la ayuda de los trámites, tanto económico como en especie, ni le condicionarás dicho apoyo.
- Está total y absolutamente prohibido cobrarle al Cliente algún porcentaje de la indemnización que reciba por el apoyo que le brindaste en el cobro de la misma.

Recuerda que las prácticas estipuladas en este documento, son un compendio de diversas regulaciones, así como las reglas de compensación y los cuadernos de concursos, son en conjunto las Mejores Prácticas de Venta. Para conocerlas con mayor profundidad, te recomendamos consultar la información que hemos puesto disponible para ti en el Portal de Asesores de [SMNYL](#).

8 Canales de Denuncia y • Comunicación



Deberás denunciar inmediatamente cualquier sospecha o situación que ponga en riesgo los principios y valores de la Compañía.

La Compañía no permite las represalias contra los Agentes Provisionales que denuncien situaciones o posibles situaciones que pongan en riesgo su integridad o la de la Compañía.

Debes reportar estas situaciones al área de Ética y Cumplimiento mediante las herramientas de denuncia que se señalan a continuación:

Vía correo electrónico, a: compliance_comunica@mnyl.com.mx

Vía telefónica, marcando a cualquiera de los siguientes números: 800-658-5454 o 800-462-4240. Espera en la línea para la indicación "marcar el número al que deseas llamar", digita: 866-916-1888 y selecciona la opción 2 para ser atendido en español.

Vía web, mediante el portal web:

<https://secure.ethicspoint.com/lrn/media/en/gui/15635/index.html>

9. Sanciones

SMNYL tiene implementado un sistema de consecuencias, mediante el cual analiza cada caso donde se presume que se ha vulnerado alguna disposición legal o ética por parte del Agente Provisional, dependiendo de las circunstancias y la gravedad de cada caso. Las sanciones para el Agente de Seguros Provisional podrán ser, entre otras, las siguientes:



Llamada de atención verbal



Llamada de atención por escrito



Terminación de contrato



Rescisión de contrato



Otras acciones que procedan legalmente



SEGUROS
MONTERREY

Para mayor información o consulta de términos y condiciones, visita: www.mnyl.com.mx

 /SMNYL

 @SMNYL

 /SMNYL.oficial