

Mejores prácticas de venta: Guía para prevenir riesgos en la actividad de intermediación



Mensaje del Director Ejecutivo de Canales de Distribución:

Víctor Feldmann

Director Ejecutivo de Canales de Distribución

Estimado Agente de Seguros:

En **Seguros Monterrey New York Life (SMNYL)** trabajamos día a día para cumplir con nuestro propósito de **Proteger Mejor®** a los clientes, guiados siempre por nuestros valores institucionales: **integridad, humanidad y humildad.**

Estos valores se reflejan en la **confianza y solidez financiera que nos distinguen y que inspiran a los clientes a elegirnos**, con la certeza de que estaremos a su lado cuando más nos necesiten.

El apego a las **Mejores Prácticas de Venta**, recopiladas en este documento, es fundamental para contribuir a este propósito y te permitirá construir relaciones sólidas y duraderas con prospectos, candidatos y clientes.

Recuerda que cada una de tus acciones y actividades comerciales, así como la forma en que te relacionas con los clientes debe estar siempre sustentada en estos valores que nos representan.

Mensaje de la Subdirección de Mejores Prácticas

Ramón Sánchez, Subdirector de Privacidad y Mejores Prácticas de Venta

Dirección de Ética y Cumplimiento

El objetivo del documento "**Mejores Prácticas de Venta: Guía para prevenir riesgos en la actividad de intermediación**" es complementar las herramientas que la compañía pone a tu disposición para facilitar tus actividades como **Agente de Seguros**, ofreciéndote una guía práctica y funcional sobre la normatividad aplicable. Su lectura te orientará sobre la aplicación de estos principios que, además de constituir Mejores Prácticas éticas, también fortalecen el cumplimiento regulatorio en la industria de seguros.

La adopción de estas prácticas no solo te protege de posibles faltas o de consecuencias en la relación de negocios que mantenemos, sino que te ayudará a consolidar y potenciar la figura comercial frente a prospectos, clientes o candidatos. Esto, sumado a la oferta de nuestros productos de seguros, nuestro servicio eficiente y la solidez financiera que distingue a SMNYL, fortalecerá tu relación con ellos.

Recuerda que la cédula de autorización como Agente de Seguros, otorgada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, no solo te faculta para la intermediación, sino que te convierte en un sujeto obligado a cumplir con diversas disposiciones normativas.

Contenido

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Cumplimiento regulatorio**
- 4. Secreto Profesional**
- 5. Ética y Valores en SMNYL**
 - Prácticas de negocio basadas en la integridad
 - Responsabilidad compartida
- 6. Ambiente positivo en SMNYL**
 - Acoso y discriminación
 - Acoso
 - Acoso sexual
 - Consumo de drogas
 - Diversidad e inclusión
 - Conflicto de intereses
- 7. Imagen de la compañía a través de los intermediarios**
 - Uso correcto de la marca
 - Uso de redes sociales, internet y medios de comunicación
 - Material de presentación/introducción del Agente de Seguros
- 8. Actividad Personalísima**
- 9. Actividad de intermediación apegada a derecho**
- 10. “Lo que debo y no debo hacer” aplicado en el ciclo de venta y administración de una póliza**
 - Prospección
 - Venta
 - Mantenimiento o administración de cartera
 - Conclusión de la póliza
- 11. Veracidad de la información**
- 12. Canales de denuncia y comunicación**
- 13. Sanciones**

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo **dar a conocer tus responsabilidades como Agente de Seguros bajo la óptica del Título 32 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF)**, el 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.**

Asimismo, compartir las mejores prácticas que **SMNYL** espera de los Agentes de Seguros que cuenten con un contrato vigente con **SMNYL**, exponiendo conductas que se deben adoptar en **apego a los valores, la ética en los negocios y las principales regulaciones aplicables, así como los comportamientos y situaciones prohibidas.**

Si se llegase a incumplir alguna normativa legal aplicable o esta guía, se estará sujeto a **medidas disciplinarias, pudiendo llegar inclusive a la rescisión del contrato celebrado con la compañía y, si fuera aplicable, enfrentar los procesos legales correspondientes.**



2. Alcance

Los principios contenidos en este documento deben ser del conocimiento del **Agente de Seguros. Su aplicación y seguimiento serán fundamentales durante el desempeño de su actividad profesional.**

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 se requiere conocer para así poder realizar dicha actividad de manera profesional; a continuación, las enlistamos de manera enunciativa, mas no limitativa:

- a) Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF)
- b) Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), en especial lo relacionado al Título 32
- c) Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas y d) Ley sobre el Contrato de Seguro

Asimismo, existen regulaciones que, si bien no se desprenden del sector asegurador o de sus reguladores, igualmente es importante conocer y aplicar en tu actividad profesional, ya que son complementarias para la actividad de intermediación que realizas, como:

- a) Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, LFPDPPP)
- b) Ley General de Responsabilidades Administrativas
- c) 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)
- e) 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 tu actividad de intermediación.** 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 es importante conocer y aplicar con respecto a la actividad de intermediación que realizas con los prospectos, clientes y SMNYL.**

4. Secreto Profesional

En el ejercicio de la actividad de intermediación **tendrás acceso a información que está protegida por el Secreto Profesional**, esto implica la obligación de **no revelar, por ningún motivo, los hechos, datos o circunstancias de los que tengas conocimiento en el ejercicio de tu actividad, debiendo abstenerse de hacer uso de la información que obtengas como resultado de tus actividades en beneficio propio, de otras Instituciones o de cualquier tercero.**

Es indispensable que también **resguardes dicha información con los criterios de confidencialidad especificados en las leyes, los reglamentos y demás disposiciones aplicables, evitando su divulgación, salvo en los casos en que exista autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en los contratos de seguro o ante el requerimiento fundado y motivado de las autoridades.**



En particular, **esta obligación aplica a los Datos Personales, regulados principalmente por la LFPDPPP y su Reglamento.** Como Agente de Seguros independiente, al ser el enlace entre los clientes y la compañía, **tienes acceso a información sensible, lo cual implica el deber de:**

- Poner a disposición de los titulares (prospectos o clientes) tu propio Aviso de Privacidad antes de recabar datos personales.
- Recabar el consentimiento expreso de los titulares para el tratamiento de los mismos.
- Considerar que la conservación oficial del expediente de identificación del cliente es responsabilidad de SMNYL, por lo que si un Agente de Seguros independiente integra o conserva información de los clientes será bajo sus propios fines previamente establecidos en su Aviso de Privacidad.

Para mayor detalle, **te invitamos a consultar la sección de prospección de este documento, donde encontrarás información adicional sobre la Protección de Datos Personales.**

5. Ética y Valores en SMNYL

Nuestro propósito es **Proteger Mejor**[®], cimentado en nuestros valores de **Integridad**, **Humanidad** y **Humildad**. Estos valores guían cada una de nuestras acciones y fortalecen nuestra solidez financiera, la que a su vez genera la confianza de los clientes de que estaremos ahí para cumplir todas y cada una de nuestras promesas.

- **Integridad:** Actuamos con honestidad, rectitud y honradez en cada uno de nuestros compromisos
- **Humildad:** Reconocemos que siempre existe la oportunidad de aprender y mejorar.
- **Humanidad:** Actuamos con respeto y sensibilidad, buscando comprender y atender las necesidades de los demás

Estos valores no solo definen quiénes somos como organización, sino que también son la guía que debe orientar tu actuar diario como Agente de Seguros, **fortaleciendo la relación de confianza con los clientes**.

Prácticas de negocio basadas en la integridad

La integridad es el valor fundamental y el centro de todas nuestras prácticas de negocio; todo lo que hacemos se basa 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 de entender, aplicar y vigilar el cumplimiento de los principios establecidos en este documento. Solo así aseguramos relaciones de confianza, transparencia y compromiso con los clientes.



6. Ambiente positivo en SMNYL

Contar con un ambiente positivo en SMNYL, 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 por lo que te describimos cuáles son aquellas conductas inaceptables para SMNYL.

Acoso y discriminación

En SMNYL tenemos cero tolerancia hacia el acoso o la discriminación en cualquiera de sus formas, incluyendo aquellas relacionadas con: apariencia física, edad, nacionalidad o ciudadanía, color, raza, etnicidad, género, identidad de género, estado civil, condición de salud, 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. La ausencia de acoso y discriminación fomentan un ambiente diverso e inclusivo, enriqueciendo cada uno de nuestros espacios en el desarrollo de nuestras actividades.

Acoso

Será responsabilidad del Agente de Seguros evitar cualquier tipo de acoso u hostigamiento hacia prospectos, clientes, colaboradores de SMNYL, miembros de la Fuerza de Ventas y en general, cualquier persona con la que se tenga contacto o acercamiento en el desarrollo de tus actividades. Algunas de las conductas que pueden considerarse como acoso son:

Atacar la vida privada de la persona	Realizar amenazas de violencia de cualquier tipo
Criticar la vida privada o íntima	Maltratar físicamente
Infundir temor	Agredir verbalmente
Acosar por redes sociales, internet u otro medio electrónico	Gritar o insultar
Atribuir a terceros falsas enfermedades, físicas o mentales	Criticar el trabajo de las personas
Burlarse de algún defecto personal	Dañar la propiedad de la compañía, incluyendo muebles e inmuebles
Imitar los gestos o la voz de la víctima	Hacer grafitis en las instalaciones
Atacar las actitudes y creencias políticas y/o religiosas	Difundir chismes

Descalificar la apariencia y/o la forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente

Ejercer violencia física

Bromear o hacer comentarios inapropiados sobre el estado de personas o grupos protegidos o vulnerables

Cualquier otra conducta o comportamiento ofensivo similar

Acoso sexual

El acoso sexual es una **conducta ilegal que comprende 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 de Seguros 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 o rumores de índole sexual

Hacer propuestas inapropiadas

Emitir comentarios sobre el cuerpo de una persona

Dirigir palabras sexualmente degradantes

Hacer tocamientos inapropiados

Realizar insinuaciones sexuales no deseadas, (verbales o escritas)

Tener contacto físico de naturaleza sexual

Flirtear (coquetear) sexualmente en repetidas ocasiones

Contar chistes o enviar correos electrónicos con connotación sexual



La compañía no permitirá ningún tipo de represalia en contra de algún Agente de Seguros 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

En **SMNYL** mantenemos una política de **cero tolerancia frente al consumo de sustancias prohibidas**. Por lo tanto, **no está permitido el consumo, posesión, venta, uso sin prescripción médica, distribución, dispensación, fabricación, transferencia o permanencia bajo los efectos de cualquier droga o sustancia controlada dentro de las instalaciones de la compañía o durante la intermediación de cualquiera de los productos de SMNYL.**

El incumplimiento de estos lineamientos podrá derivar en una **investigación legal y las conductas desarrolladas podrán ser evaluadas conforme a lo previsto en el contrato mercantil y la normatividad aplicable.**

Diversidad e inclusión

En **SMNYL**, esperamos que los Agentes de Seguros 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 conflicto de intereses, ya sea real o aparente. **Es fundamental que tengas la capacidad de reconocerlos y actuar siempre de manera correcta.**

Un conflicto de intereses **se presenta cuando un interés personal se contrapone con los intereses de un prospecto, cliente, candidato, Agente de Seguros y/o la compañía. En SMNYL, esperamos que un Agente de Seguros nunca actúe en detrimento de los intereses de los clientes, la compañía, otro Agente de Seguros, Promotor, Gerente de Agencia o Partner con el fin de obtener beneficios personales.** La integridad debe ser la base de los logros comerciales, incluyendo bonos, campañas, convenciones, reconocimientos y demás beneficios de compensación.

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

Para conocer los mecanismos de reporte, consulta el apartado 12 de este documento.

7. Imagen de la compañía a través de los intermediarios

Uso correcto de la marca

El uso de las marcas de SMNYL y sus productos por parte de los Agentes de Seguros es permitido siempre y cuando sea en apego a lo establecido en el **Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas**.

SMNYL solicita que todo el contenido de folletos, manuales, información de productos, cotizaciones y tarjetas de presentación, entre otros, se apegue al Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas.

No está permitido alterar documentación ni presentar información que no es oficial de la compañía a los clientes y/o prospectos 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 escenario que no esté contemplado en el **Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas por mencionar algunos, eventos, 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 de Seguros deben ser conscientes de cómo se representan a ellos mismos e indirectamente también a la compañía o sus marcas.**

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, X, entre otros.**

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 en lo personal y en ningún momento dar la apariencia de que estás representando las opiniones de la compañía.**

Las conductas descritas podrán ser evaluadas por parte de SMNYL conforme a lo previsto en el contrato mercantil y la normatividad aplicable de la siguiente manera:

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.

Emitir comentarios difamatorios o declaraciones falsas

Publicar comentarios que inviten implícita o explícitamente a la violencia.

Declaraciones que representen características o un funcionamiento incorrecto o inapropiado de los productos o servicios de la compañía, de otro Agente de Seguros, otras compañías de seguros o cualquier tercero. Un ejemplo de esto pueden ser publicaciones que expresen que solo el producto con las características que tú ofreces es el apropiado para cualquier cliente.

Comentarios o publicaciones con información falsa o que no pueda ser comprobada por el dueño de la publicación.

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 los competidores. **No utilizarás las redes sociales, ni ningún otro medio para criticar a la competencia.**

Es tu responsabilidad 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 de intermediación que realizas.**

No está permitido 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 marcas de la compañía pueden ser usados, en todo momento, en apego a los lineamientos emitidos por esta, contenidos en el **Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas**; es importante **evitar su uso para crear perfiles o páginas en cualquier portal público, red social, blog, cuenta de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otro mecanismo de comunicación digital o impresa usando el nombre y las marcas de SMNYL** de alguna forma distinta a la estipulada en el **Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas**, sin previamente haber recibido la autorización por escrito.

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 de Seguros** simulará/aparentará 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, es importante apegarte al Manual de Identidad de la Fuerza de Ventas de SMNYL y/o a cualquier regulación aplicable.

Material de presentación/introducción del Agente de Seguros

No se podrán elaborar materiales personales de presentación que no respeten el **Manual de Identidad de Fuerza de Ventas**, sin las autorizaciones correspondientes cuando sean aplicables.

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



8. Actividad Personalísima

Disposición 32.1.6

Los Agentes de Seguros Independientes no pueden utilizar los servicios de terceros en el intercambio de propuestas y aceptación de estas en la comercialización y el asesoramiento para la celebración de contratos de seguro, su conservación, modificación, renovación o cancelación, ni en el cobro de primas e ingreso de las mismas a la compañía.

En ningún caso podrán permitir que, al amparo de su nombre o autorización para realizar actividades de intermediación, personas que carezcan de esta realicen actividades de Intermediación de Seguros, por lo que solamente podrás ingresar a la compañía las solicitudes de seguros que hayas intermediado personalmente.

No es admisible ingresar solicitudes ficticias ni documentos a nombre de otro Agente de Seguros ni tampoco puedes permitir que otro Agente de Seguros los ingrese en tu representación.



9. Actividad de intermediación apegada a derecho

Disposición 32.1.7

Los Agentes de Seguros Independientes **deben garantizar, en todo momento, que su actividad de intermediación se realice en estricto apego a la ley y a las disposiciones regulatorias aplicables.**

Es fundamental **respetar la libertad de elección de los prospectos de clientes, tanto en la decisión de contratar un seguro, como en la selección del intermediario con el que deseen llevar a cabo la contratación.**

10. “Lo que debo y no debo hacer” en el ciclo de venta y administración de una póliza

Con el propósito de traducir en acciones concretas las responsabilidades que como Agente de Seguros asumes y en congruencia con las **Mejores Prácticas de Venta** descritas en este documento, **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.**

De igual forma, este documento establece **ejemplos de los comportamientos no tolerados por la compañía durante el proceso de intermediación.**

Prospección

Es la fase del proceso de intermediación en donde se conoce al posible cliente, **se identifican y se analizan las necesidades financieras y se perfila al prospecto para proporcionarle información de los productos de acuerdo con los resultados de lo anterior.** A continuación, identificarás las responsabilidades y recomendaciones en esta etapa.

- **Poner a disposición de los titulares** (prospectos o clientes) **tu propio Aviso de Privacidad** antes de recabar sus Datos Personales, así como recolectar el consentimiento del titular (prospecto o cliente) para el tratamiento de dichos datos.
- **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).
- **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.**
- **Apegarte a la normatividad aplicable en materia de Protección de Datos Personales.** No contactarás candidatos provenientes de bases de datos de otros Agentes de Seguros o Promotorías o de la compra/venta ilegal 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.
- **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.**

- De acuerdo con la **Regulación Anticorrupción, la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y las políticas de la Compañía**, queda estrictamente prohibido que un Agente de Seguros **ofrezca, proporcione, prometa, solicite o acepte cualquier cosa de valor, ya sea de forma directa o indirecta, 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 Agente de Seguros, 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, es importante 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, es requisito legal ayudar a los prospectos o clientes a identificar y analizar **sus necesidades financieras de seguros y evaluar las alternativas de cobertura**. Es requisito 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**. La legislación que rige tu actividad en ningún momento permite 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 de Seguros**.
- 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 es considerado correcto hacerte de clientes que cuenten con póliza en la compañía y con Agente de Seguros 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 de Seguros anterior. Para tales efectos, es importante **canalizarlo a Servicio y Experiencia al Asegurado (SEA)** para que la compañía evalúe la **insatisfacción del cliente**. **Tampoco podrás ingresar cambios de agente solo en alguna(s) póliza(s) de un mismo cliente, omitiendo la totalidad de pólizas.**
- **No está permitido gestionar cambios o movimientos a pólizas que correspondan a otro Agente de Seguros.**
- **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.**



Durante la colocación del seguro, es importante:

- **Dar un adecuado tratamiento (obtención, uso, divulgación, almacenamiento y eliminación) de los datos personales** por cualquier medio, siempre conforme a la normativa de Protección de Datos Personales.
- **Cumplir con las Disposiciones del Artículo 492 de la LISF obteniendo información suficiente que permita identificar plenamente al solicitante, contratante, Asegurado, Proveedor de Recursos, Beneficiario, etc., y verificar la identidad de este utilizando datos y documentos confiables.**

Para mayor información, puedes consultar lo establecido en la Política de Identificación y Conocimiento del Cliente.

- No solo en la venta, sino **en cualquier etapa de la administración de una póliza, es tu responsabilidad verificar el correcto llenado del formato Autocertificación de Obligaciones Fiscales en el Extranjero, correspondiente a los procesos solicitados por la compañía y verificar que la información coincida con la documentación soporte.** Cualquier sospecha sobre alguna persona que pueda tener algún indicio en relación con FATCA o CRS es indispensable hacerlo del conocimiento de la compañía. Asegúrate de que toda la documentación e información referente a FATCA y CRS sean proporcionados, llenados y firmados exclusivamente por el cliente.
- Es importante 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.
- **No está permitido conforme a la normatividad vender o intermediar productos fuera del territorio nacional o a prospectos que no viven en el país.**

Consulta la sección 12 de este documento para saber cómo informar cualquier situación. **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 toda interacción con los clientes, en especial cuando implique la **entrega de regalos, invitaciones a comidas y/o actividades de entretenimiento, se realicen con prudencia y responsabilidad.** Estas atenciones deben estar siempre alineadas con el objeto o naturaleza de la relación comercial; **de lo contrario, podrían interpretarse como un acto de soborno o incentivo inapropiado.** En caso de proporcionar u ofrecer cualquiera de estas atenciones a un cliente, considera 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 respectiva. **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 5° del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas.
- **Se requiere 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 está permitido 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.
- **Es indispensable 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. Omitir hechos notorios.
- **No tienes facultades para modificar o suscribir contratos de seguro**, prolongar el tiempo para el pago de primas ni revertir cancelaciones.
- **No recabarás firmas de los clientes en hojas, solicitudes o formatos físicos en blanco.** Los documentos deben ser completados en su totalidad junto con el cliente y únicamente cuando este esté de acuerdo con su contenido.
- **Considera 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”** publicado en el **Portal de Asesores**, 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 solo en la etapa de prospección.**
- Legalmente **no está permitido 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 a 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.**

- **Se requiere 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.
- **No generarás falsas expectativas a los clientes** con promesas que ni tú ni la compañía podrán respaldar, esto provocado por una mala asesoría.
- **La información que proporciones con relación al producto, condiciones, exclusiones, riesgos, beneficios, obligaciones y derechos es importante que sea en apego al contrato** de seguro respectivo, el cual se integra con la carátula de la póliza, las condiciones generales y/o endosos particulares del producto correspondiente, los cuales, a través del acuse de entrega correspondiente, **se dejará constancia inmediata de la entrega a los usuarios de servicios de seguros de forma inmediata a su emisión**, debiendo conservar el acuse por todo el tiempo que esté en vigor la póliza.
- **El Agente únicamente podrá recibir pagos de primas por cuenta de SMNYL cuando se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:**
 - a) Que entregue al cliente, en el mismo acto, el recibo oficial de pago de primas emitido por SMNYL y b) que los recursos recibidos sean íntegramente ingresados a SMNYL dentro del plazo establecido en el contrato vigente.

En ningún caso el Agente podrá:

- I) Emitir, entregar o suscribir recibos provisionales, informales, personales o cualquier otro documento distinto al recibo oficial emitido por SMNYL y II) prometer, garantizar o realizar directamente el pago o reembolso de sumas aseguradas, ni asumir compromisos destinados a establecer, restablecer o mantener la cobertura de la póliza.
 - Cuando el pago de la prima se realice en efectivo, el Agente de Seguros deberá depositar el importe correspondiente en la cuenta designada por SMNYL a más tardar el tercer día hábil siguiente a aquel en que lo haya recibido.
 - Si al momento de recibir el pago, la fecha límite para realizarlo fuera menor al plazo de tres días hábiles antes referido, el Agente de Seguros deberá ingresar el importe recibido de forma inmediata a la cuenta bancaria de SMNYL, el mismo día de su recepción o, en su caso, a más tardar el siguiente día hábil.
 - Sin perjuicio de lo anterior, el Agente deberá promover de manera periódica entre los clientes el uso de medios de pago electrónicos o cargo automático como mecanismos preferentes.
- **Aplica para Grupo y Colectivo, en donde no está permitido ingresar personas que no pertenecen al grupo de la colectividad.**
- **Brindar al prospecto de cliente la asesoría necesaria de los productos sugeridos, considerando en todo momento su perfil y aversión al riesgo.** En todo caso, el usuario deberá tener acceso al texto del contrato de seguro que le fue presentado, explicándole que puede consultarlo en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros antes de la formalización de este.
- **Entregar al solicitante o contratante de la póliza de seguro el Folleto Derechos Básicos de los Contratantes, Asegurados y Beneficiarios**, debiendo conservarlo por todo el tiempo que esté en vigor la póliza.

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

- **Asesorar al cliente para que solicite la emisión de pólizas de las cuales solo 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 de Seguros titular puede emitir en modo agente y posteriormente transferir su participación al que no tiene esta facultad;** de la misma forma, cuando un Agente de Seguros 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.**
- **Cancelar 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 de Seguros, 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.**
- **Asesorar al cliente para disminuir la suma asegurada y con ello emitir una nueva póliza,** o bien que la póliza con disminución se cancele posteriormente, logrando así la mejora de los índices.
- **Asesorar al cliente para que cancele o rescate (total o parcialmente) una póliza intermediando una nueva,** en contra de los intereses del cliente y/o de la compañía, aun cuando los Agentes de Seguros 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 de Seguros.
- **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.



Mantenimiento o administración de cartera

Los servicios postventa **son una parte valiosa para garantizar la satisfacción del cliente, por lo que en todo momento es importante estar atento a sus necesidades.** Durante esta etapa, conforme a distintos lineamientos legales, es requisito indispensable:

- **Acompañar y asesorar al cliente durante toda la vigencia de su póliza.**
- **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, es responsabilidad del Agente tomar la precaución y asegurarse 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, es importante 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 de Seguros.
- **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 hacerle pasar por él en ningún momento,** ni siquiera en llamadas telefónicas, ni a través de un rasgo grafológico como lo es una firma, aun cuando el cliente te lo solicite.
- **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.
- **Evitar el uso de cobro en efectivo para los 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 y/o recursos propios** tales como tarjetas de crédito etc., para el pago de las primas de la póliza de los clientes ni hacerles préstamos 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 se puede utilizar métodos o formas que el cliente pudiera considerar intimidatorios.**



- **Todo Agente de Seguros que reciba una queja formal de un cliente lo canalizará al departamento de Servicio y Experiencia al Asegurado (SEA) de SMNYL para su atención.**
- **No falsificar firmas de clientes u otros Agentes**, aun cuando ellos lo soliciten, autoricen o den su consentimiento. También es importante considerar que no son aceptadas las firmas digitales de los clientes a menos que los trámites sean a través de SMNYL Central (no es válido tampoco obtener la firma a través de la aplicación, descargar los formatos e ingresarlos a través de Oficina Virtual), ni es válido el copiar y pegar formatos de otros documentos en un formato nuevo.
- **Dar seguimiento a los cambios en su perfil de riesgo** con el propósito de brindar, en su caso, la asesoría o recomendaciones para adecuar sus coberturas a dichos cambios.
- **Asesorar en el proceso de reclamación** o de posibles quejas ante la compañía.
- **No reutilizar formatos.**
- **No actualizar la información de clientes en productos nuevos.**
- **No alterar la información o modificar información en solicitudes o formatos** aun cuando sea del conocimiento y consentimiento del cliente.
- **Atender todas las solicitudes de información en tiempo y forma** que cualquier área de la Compañía te solicite.
- **No está permitido compartir usuarios y contraseñas que te otorga SMNYL con terceros.** Estos datos son de carácter personal e intransferible siendo tu responsabilidad cualquier uso indebido de las mismas.



Conclusión de la póliza

La conclusión de una póliza es un momento clave para los clientes, pues **representa la materialización de la confianza depositada tanto en la compañía como en ti**; recuerda que durante esta fase:

- **Tienes la obligación de borrar o eliminar los Datos Personales de los titulares** (prospectos o clientes), tanto en formato físico como digital de tus bases de datos cuando hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades para las cuales se hayan obtenido y haya concluido el plazo legal durante el cual estabas obligado a conservarlos.
- **Brindar acompañamiento al cliente** en todo momento, particularmente cuando sus productos lleguen a vencimiento. Este apoyo no implica ningún costo económico ni en especie, ni estará condicionado a contraprestación alguna.
- **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.
- Si bien la legislación que rige tu actividad no prohíbe que los Agentes de Seguros mantengan relaciones o realicen negocios personales con los clientes, **es fundamental actuar con ética y responsabilidad. La mala práctica no consiste en solicitar recursos en un acuerdo personal**, sino en hacerlo aprovechando el rol de agente y la confianza que ello conlleva, para después incumplir con las obligaciones pactadas. Este tipo de conductas, aunque ajenas al negocio de seguros y sin implicación jurídica para la compañía, afectan la confianza del cliente y pueden dañar la reputación del agente y de la compañía.
- **Es inadmisibles utilizar los productos de Seguros Monterrey New York Life como mecanismo para saldar deudas personales o formalizar acuerdos económicos** entre agentes y clientes. La contratación o modificación de productos debe responder única y exclusivamente a las necesidades reales del cliente y al propósito del producto de seguro.

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**



11. Veracidad de la información

A fin de que la compañía valore la conveniencia y, en su caso, fije las condiciones y primas de la contratación de seguros, **es un requisito importante solicitar la información precisa respecto del prospecto o cliente, a efecto de que la compañía conozca todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones y coberturas del seguro, así como garantizar que la solicitud ha sido contestada en su totalidad y que no se ha omitido información en ningún campo.**



12. Canales de Denuncia y Comunicación

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 de Seguros que denuncien situaciones o posibles situaciones que pongan en riesgo su integridad o la de la compañía.

Es responsabilidad del Agente 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: **800-288-2872** o **800-112-2020**. **Espera en la línea para la indicación "marcar el número al que deseas llamar" y digita: 866-916-1888 y selecciona la opción 2 para ser atendido en español.**
- Vía web:
<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/15635/report.htm>



13. 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 de Seguros, dependiendo de las circunstancias y la gravedad de cada caso. Las consecuencias para el Agente de Seguros 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.

