

# CODIGO DE ÉTICA

## CONTENIDO

### OBJETIVO

### ALCANCE

#### 1.- RELACIÓN CON LOS CLIENTES:

- Confidencialidad
- Transparencia

#### 2.- CON NUESTROS ACCIONISTAS Y SOCIOS

#### 3.- EN RELACIÓN A LOS COLABORADORES:

- Obligaciones de los colaboradores
- Seguridad
- Claridad y Responsabilidad en las Funciones:
- Información y Confidencialidad
- Conflicto de Intereses
- Política Anticorrupción

#### 4.- CON NUESTROS PROVEEDORES:

- Condiciones
- Anticorrupción

#### 5.- CON NUESTRA COMPETENCIA

#### 6.- CON EL GOBIERNO

- Cumplimiento con la Ley de los Derecho
- Trato con Personal Gubernamental
- Cumplimiento con la Ley de los Derechos
- Participación en Actividades Políticas

## **7.- CON LA SOCIEDAD**

- Generación y Conservación de Empleo
- Publicidad
- Medio ambiente

## **9.- CON LA PRODUCTIVIDAD**

- Protección de Activos

## **10.- FALTAS AL CÓDIGO DE ÉTICA**

## OBJETIVO

El código de ética tiene como objeto unificar y fortalecer las prácticas de nuestros colaboradores y asociados para cumplir con los más altos estándares morales de la empresa **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**

## ALCANCE

Todos los colaboradores y Asociados (agentes) de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**

## CODIGO DE ETICA

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a cumplir con valores, principios, responsabilidades, y reglas éticas socialmente responsables para con sus colaboradores, accionistas, clientes, asesores y proveedores, acerca de sus obligaciones y compromisos, y evitar en todo momento el trabajo forzado o realizado por menores de edad y el respeto a las diferencias de género, a través del cumplimiento del siguiente Código de Ética:

1. Establecer, fomentar, difundir y mantener normas basadas en la libertad, honestidad, confianza, respeto y justicia.
2. Rechazar toda forma de discriminación por raza, religión, sexo, edad, estado de salud, origen, nacionalidad, y evitar el hostigamiento laboral o sexual y promover la inclusión.
3. Ofrecer a sus clientes servicios de Calidad, con la oportunidad y esmero que requieren sus necesidades.
4. Conjuntar esfuerzos con instituciones aseguradoras y afianzadoras para ofrecer los máximos beneficios que garanticen el bienestar de sus clientes.
5. Tomar en cuenta las necesidades de la comunidad, conocer sus iniciativas, establecer alianzas y fomentar la responsabilidad y el

desarrollo social, así como entender y respetar sus costumbres y prácticas locales.

6. Establecer normas del cuidado del medio ambiente y promover la sustentabilidad económica, social y ambiental.

El alcance de este Código de Ética es para todos los niveles organizacionales dentro de las instalaciones de Agente Capital Seguros y Fianzas, para sus sucursales y transacciones comerciales, por lo que los directores, gerentes, coordinadores, consultores/asesores son responsables de hacer valer y cumplir las políticas de la empresa.

Todos los colaboradores fijos y subcontratados deben conocer y están obligados a cumplir con este Código de Ética y las políticas empresariales.

## 1.- RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** pone al servicio de sus Clientes servicios de calidad, respuestas eficientes y asesorías especializadas para que elijan la mejor opción de aseguramiento que resuelvan cada una de sus necesidades a través de un Manual de Comercialización.
- Se compromete a la revisión continua de sus procesos organizativos para mejorar la atención y el servicio a sus clientes, en vías de lograr la excelencia
- Otorga apoyo a sus clientes en las gestiones, para la atención de sus siniestros y en la aclaración de todas sus dudas respecto a sus pólizas contratadas.
- Mantiene siempre informado a sus clientes de las modificaciones, cambios o cualquier situación que afecte sus coberturas.

- Espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades económicas ajustadas a la legalidad y les solicita su colaboración para cumplir eficazmente con el objetivo institucional y compromiso social de prevenir el lavado de dinero.
- Proporciona a sus clientes, información clara y veraz, particularmente sobre las características de los productos y servicios, sin ocultar sus riesgos y costos.

### **Confidencialidad:**

La información "Confidencial" puede entregarse únicamente a los colaboradores(as) de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** cuando la necesiten por razones su trabajo. Los Gerentes tienen el deber de asegurar que se apliquen estrictamente los requerimientos de seguridad y acceso informático en caso de que la información se publique en el sistema CAPSYS de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** así como también asegurar los datos de los clientes. Los Gerentes y el responsable funcional pueden imponer requerimientos adicionales de uso de copias seriadas para un mayor control de la distribución de copias impresas. Se revisaran las hojas recicladas para el blindaje de la información personal de los clientes. Los colaboradores y proveedores deberán firmar un contrato de confidencialidad que garantice el uso adecuado de la información que se les ha proporcionado.

### **Transparencia:**

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** adquiere el compromiso de facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y veraz sobre sus pólizas de seguros y fianzas.



Se compromete a trabajar conjuntamente con sus colaboradores y proveedores a fin de que el desarrollo de sus relaciones comunes, sean transparentes, justas y apegadas a la legalidad, a través de asignación de contratos.

## 2.- CON NUESTROS ACCIONISTAS Y SOCIOS

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** busca establecer las mejores prácticas corporativas para dar total transparencia y certidumbre a sus accionistas.
- Cree en que un buen Gobierno Corporativo, fortalece el mandato de los accionistas al ser una empresa bien administrada, socialmente responsable, eficiente y rentable.
- Se compromete en proporcionar a sus accionistas y socios una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor a largo plazo.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** cumple, de acuerdo a las legislaciones, con la información necesaria para que la toma de decisiones de nuestros accionistas y socios se haga sobre bases consistentes, homogéneas y conocidas. Esta información está basada siempre en una contabilidad transparente y clara, apegada a las leyes y normas aplicables.
- Utiliza de manera prudente y rentable los recursos, observando las más altas normas de conducta ética y legal en todas nuestras prácticas de negocio y transacciones que realizamos.

### 3- EN RELACIÓN A LOS COLABORADORES:

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a:

- Considerar a cada uno de sus colaboradores como una persona integral.
- A ser tratado con respeto, justicia y equidad.
- Dar un trato especial y flexibilidad de horario a los colaboradores con hijos menores de 3 años.
- No tolerar ningún tipo de discriminación, acoso, tratamiento inapropiado de los colaboradores en base a raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, ni condición protegida por la ley.
- Promover la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación y sancionar prácticas inconformes a este punto.
- Asignar tareas y obligaciones de manera clara y precisa, según el Manual de Organización para cada puesto.
- Fomentar el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la empatía entre sus colaboradores.
- Buscar que los colaboradores se capaciten, logren aprendizajes en su ambiente laboral y tiendan al crecimiento personal.
- Fomentar la promoción interna a medida de las capacidades y habilidades de cada persona.
- Propiciar un clima laboral con calidad, seguridad y buenas condiciones físicas de trabajo.
- Aquellos colaboradores que deseen hacer llegar una sugerencia de cómo mejorar la vivencia de los valores en **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** pueden realizar lo por correo electrónico a su jefe superior inmediato.



### **Obligaciones de los colaboradores:**

- Cumplir las normas en los diferentes niveles de gobierno y políticas de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**
- No utilizar ni disponer de fondos, recursos o propiedades de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** para beneficio personal.
- No divulgar en el horario de trabajo creencias religiosas de ningún tipo.
- Los colaboradores deberán reportar cualquier fraude, por parte de las gerencias o de otros puestos; así mismo están obligados a cumplir con las leyes, reglas y reglamentos vigentes en la contabilidad y los reportes financieros. No se establecerán para ningún propósito, fondos secretos o no registrados; no se aprobarán, ni se realizarán pagos con la intención o en el entendido de que alguna parte del pago se destinará a otro propósito, diferente al indicado en la documentación en que se apoye dicho pago.

### **Seguridad:**

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** aprecia y respeta profundamente la vida y la salud de todos sus colaboradores.

La integridad física de su Personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la empresa. Se compromete por ello, a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de sus colaboradores.

### **Claridad y Responsabilidad en las Funciones:**

Reconoce la importancia de transmitir a sus colaboradores la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues solamente así podrán estar involucrados con los objetivos y proyectos prioritarios de **Agente Capital, Seguros y Fianzas**; para el logro de los mismos con profesionalismo y entusiasmo.

### **Información y Confidencialidad:**

Cuando un colaborador se integra a **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**, éste asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información como propiedad intelectual y secreto de la Empresa.

Aún en el caso de que algún colaborador por cualquier causa deje de laborar para **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**, deberá mantener este compromiso al que se sujeta por ética profesional y por la observación de las leyes vigentes al respecto

### **Conflicto de Intereses:**

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** espera que todo el personal labore comprometidamente en beneficio de la empresa y de sus clientes. Y que todos los que la integran, sin que nuestra toma de decisiones se vea afectada, por cualquier factor que favorezca intereses ajenos a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas.

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** y con el objeto de propiciar una solución en caso de requerirse, todos los colaboradores de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** tienen la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o de otra índole, que pueda entrar en conflicto con la empresa. Si algún colaborador considera que existen intereses personales que puedan influir en el desempeño de su trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato.

### Política Anticorrupción:

**AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se caracteriza por su comportamiento conforme a sus valores, a la honestidad y a la ética, en el marco de su Política de Responsabilidad Social, y busca que todos sus colaboradores internos y externos actúen en congruencia con ella, y trabajen juntos contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Esta política tiene como propósito evitar acciones impropias por parte de los colaboradores y proveedores de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** en todos los niveles jerárquicos, y en su caso detectar y tratar con toda responsabilidad cualquier acto de corrupción en cualquiera de sus formas.

#### 4.-CON NUESTROS PROVEEDORES:

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** tiene el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones e imposiciones, buscando siempre la mejor opción disponible en el mercado
- Todo proveedor será tratado con: respeto, justicia, y confianza.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** considera el precio, el valor agregado, la calidad las condiciones y el servicio que ofrezcan, los proveedores.
- Otorga el más alto valor a la competencia justa en el proceso de evaluación para la selección de los mejores.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** es consistente con el compromiso que adquirimos para construir relaciones de negocios duraderas, equitativas y justas.
- Tiene el compromiso de proteger los derechos de los proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada, esperando en contrapartida que los proveedores cumplan a su vez con las políticas de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**

Para mayor detalle consultar *Política de Selección de Proveedores*.

## Condiciones

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** considera que uno de sus principales compromisos con sus proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos. Para ello establece acuerdos claros en materia de condiciones de pago y define procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.
- Aspira a tener proveedores que en cada transacción obtengan beneficios justos que promuevan su desarrollo sustentable, para estar en posibilidad de brindar un servicio que evolucione en todos sus elementos, no sólo en el precio.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a promover la legalidad de las operaciones, es cuidadoso en que sus proveedores no incurran en prácticas ilegales como el lavado de dinero, el incumplimiento de sus obligaciones fiscales, ambientales o sociales, tales como el pago de seguridad social, impuestos o trabajo de menores de edad, de acuerdo a la legislación del país.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** no sostendrá ninguna relación comercial con aquellos proveedores que incurran en este tipo de prácticas o en cualquier práctica ilegal o de mala costumbre que afecte su imagen social.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** fomenta el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad y por lo tanto espera que sus proveedores también lo realicen.

## Anticorrupción:

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** busca obtener del proveedor únicamente los beneficios correspondientes.
- Busca que la relación con sus proveedores sea siempre una relación ganar-ganar.



- Para **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** el mejor reconocimiento que se puede recibir de un proveedor es que cumpla con lo pactado, por tanto no acepta para sus colaboradores, ni para sus familiares dinero, regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos, salvo los estrictamente establecidos como bonos o premios.
- Sin embargo, entiende que sus proveedores hagan esfuerzos por promover sus marcas, productos y servicios, por lo que está permitido que entreguen productos promocionales siempre y cuando su valor sea simbólico.
- En general, sus relaciones con los Proveedores se basan en la confianza mutua y aspira a que la experiencia comercial sea satisfactoria y libre de todo tipo de corrupción.

## 5.- CON NUESTRA COMPETENCIA

- En el marco de su desarrollo en el mercado de instituciones aseguradoras y afianzadoras, **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a no abusar de una posición dominante o privilegiada.
- En relación a otras intermediarias de seguros y fianzas observará, en todo momento lealtad hacia las mismas y evitará eventualmente conflicto de intereses.
- Toda publicidad o promoción está basada en la verdad. Compite a través de la calidad, del servicio y de la estrategia comercial, de acuerdo a sus principios y valores.
- Respeto a sus competidores y siempre que tenga que hablar de ellos utilizando información basada en hechos, sin calificativos y sin emplear información o argumentación engañosa.
- La competencia de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se basa en la calidad de los servicios, y se rechaza el manejo fraudulento en los precios en los servicios prestados.



## 6.- CON EL GOBIERNO

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** cumple estrictamente con todas las leyes nacionales, estatales y locales donde se tienen operaciones.

### Trato con Personal Gubernamental:

- Todos los tratos y trámites que se realicen en representación de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán ser honestos, directos y respetando en todo momento las leyes.
- No destina recursos, directa o indirectamente, a organismos de la Administración Pública, a funcionarios o colaboradores de la misma, con la finalidad de promover los negocios de **Agente Capital, Seguros y Fianzas**. Tampoco entrega nada de valor, incluidos regalos, bebidas, comidas, viajes y atenciones a colaboradores del Gobierno. (Generalmente se hace una excepción en el caso de regalos propagandísticos de escaso valor, como por ejemplo un calendario o taza de café).
- **Agente Capital, Seguros y Fianzas** no tiene ninguna filiación política ni partidista y en cumplimiento a la Ley Electoral Federal, no realiza contribuciones económicas, ni en especie.
- Todos los colaboradores podrán ejercer sus derechos políticos sin ser presionados para hacerlo en favor de un partido o una persona en específica. Su participación será a título personal y deberá realizarse fuera del horario de trabajo, recordando que no podrá usar bienes ni fondos de la empresa.

### Cumplimiento con la Ley de los Derechos:

- **Agente Capital, Seguros y Fianzas** se mantiene informado de las leyes del país, y hace las adaptaciones que sean necesarias para no incurrir en ninguna violación.
- Este principio aplica a todas las áreas de la empresa sin excepción. El incumplimiento de la ley es un delito que le puede acarrear a la empresa severos daños económicos y deterioro en su imagen.
- En la medida de lo posible participa en los Organismos pertinentes para analizar y comprender la legislación, siempre de la manera más respetuosa y con el espíritu de colaborar con el desarrollo del país.

### Participación en Actividades Políticas:

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** no se pronuncia por ninguna filiación ideológica ni partidista, pero induce a la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, a la vez que estimula el ejercicio responsable de los derechos políticos.
- La participación de sus colaboradores en procesos políticos o electorales será enteramente a título personal y no podrá incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero y recursos que pertenezcan a **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**.
- Cuando un colaborador elija participar en política, aportar y dar su opinión, lo hará como individuo y no deberá dar la apariencia de estar actuando en nombre o en
- representación de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**

## 7.- CON LA SOCIEDAD

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS**, apoya fuertemente las actividades de voluntariado en organizaciones comunitarias y de beneficencia.
- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** tiene la misión de mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde se encuentran sus operaciones, basándose en el principio de que todas las personas tienen derecho a una vida digna con oportunidades en educación, salud, vivienda y trabajo.
- Se preocupa por establecer con la sociedad civil canales de diálogo con la finalidad de alcanzar un beneficio mutuo

### Generación y Conservación de Empleo:

Capacita a sus colaboradores, invirtiendo en el entrenamiento de su personal para que realicen sus funciones adecuadamente y, mantengan una actitud positiva.

### Publicidad:

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a que sus campañas promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social, entre otros.
- Es consciente del impacto de su publicidad y por ello cuida que siempre sea responsable y veraz, cuidando que no pueda inducir a interpretaciones erróneas.

### Medio ambiente:

- **Agente Capital, Seguros y Fianzas** se compromete a buscar permanentemente los medios para disminuir mediante la mejora continua el control de emisiones, manejo de los residuos, tratamiento de aguas, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente le pueda afectar.
- Promueve entre sus colaboradores el cuidado meticuloso del medio ambiente y la biodiversidad, y reconoce las prácticas responsables en su labor cotidiana.

### 8.- CON LA PRODUCTIVIDAD

- **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** se compromete a ser una Empresa socialmente responsable, eficiente, rentable y productiva
- Entendiendo que para poder cumplir sus responsabilidades tanto internas como externas, debe darle un uso productivo y sustentable a sus recursos.

### 9.-AUSTERIDAD

- En **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** los negocios y la operación cotidiana se llevan a cabo en un contexto de sencillez.
- Se compromete a llevar a cabo todos sus procesos de negocio bajo el principio de austeridad.
- Hace uso eficiente de los recursos disponibles a su alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.
- El objetivo es la funcionalidad de los gastos, cuidando siempre que se respete la dignidad de los Colaboradores y su seguridad.

### Protección de Activos:

- La custodia y preservación de los activos de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** es responsabilidad de todos y cada uno de los que integran la Empresa.



- Entiende por activos de la empresa no sólo el mobiliario, edificios, vehículos sino también los planos, diseños, procesos, sistemas, tecnología, estrategias de negocio, campañas promocionales.
- Los colaboradores tienen el compromiso de salvaguardar los activos de la empresa. en especial, con la protección de la propiedad intelectual, representada esencialmente por sus procesos, sistemas de información y esquemas de comercialización, incluyendo también información financiera, legal, de servicio y del personal.
- El uso de los activos se destinará al objeto del negocio y está estrictamente prohibido hacer otro uso de los mismos. Todos los colaboradores de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** tienen la obligación de denunciar cualquier desviación que sea de su conocimiento, por lo cual establece canales de denuncia confidenciales
- El colaborador de cualquier nivel jerárquico que alerte sobre cualquier infracción, será protegido, respecto a cualquier exposición a represalias

## 10.- FALTAS AL CÓDIGO DE ÉTICA

- La observancia de este código es estrictamente obligatoria.
- Los jefes de la empresa, en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus colaboradores lo incumpla.
- Cualquier colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral o una acción legal.

Los colaboradores de **AGENTE CAPITAL SEGUROS Y FIANZAS** siempre tienen la libertad de consultar a sus jefes directos, acerca de las situaciones en donde se generen dudas.



Para garantizar la transparencia de las operaciones pone a disposición de la sociedad la *Línea Ética* al teléfono (999) 9260063 y el correo electrónico [directorgeneral@agentecapital.com](mailto:directorgeneral@agentecapital.com) para denunciar cualquier comportamiento opuesto a lo mencionado en el presente, por colaboradores, proveedores o miembros del consejo consultivo.

El Comité de RSE incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código.

La Dirección Ejecutiva se relacionada con cada uno de nuestros grupos de interés (Colaboradores, accionistas, proveedores, clientes y asesores) y es el responsable del cumplimiento de este Código de Ética por parte de los mismos.

*Última revisión: Mérida, Yucatán a 11 de julio de 2016*