



---

# Código de Cumplimiento y Ética para Intermediarios





**Carlos Quezada.**  
VP Distribución.

Nuestro negocio consiste en establecer y mantener compromisos con personas, y la confianza es el ingrediente esencial para lograr el éxito a largo plazo. En este contexto, es crucial tener un conjunto claro de valores y principios, que nos brinde tanto individual como colectivamente, una “brújula moral” que nos ayude a obtener respuestas ante complejidades técnicas, prioridades contrapuestas y, a veces, exigencias contradictorias que forman parte de nuestro día a día.

Los valores guían comportamientos que conducen a resultados y generan impacto si son compartidos y adoptados por todos.

Los siguientes valores de AXA nos ayudarán a cumplir nuestra misión de “trabajar por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que nos importa”.



### Foco en el Cliente

Nuestro enfoque comienza con el cliente. Consideramos sus necesidades para seguir siendo relevantes y generar un impacto.



### Valentía

Expresamos nuestra opinión y actuamos para hacer que las cosas sucedan. Desafiamos los límites y tomamos acciones audaces para encontrar nuevas formas de ser valiosos.



### Integridad

Nos guiamos por sólidos principios éticos y morales. Confiamos en nuestro juicio para hacer lo correcto por nuestros clientes, colaboradores, agentes y socios.



### Todos somos AXA

La unión y la diversidad nos hacen mejores. Somos más fuertes cuando colaboramos y actuamos como un solo equipo.

AXA tiene un largo historial de compromiso con el fortalecimiento de la ética profesional. Este Código de Cumplimiento y Ética para intermediarios está diseñado para establecer un entendimiento mutuo y clarificar nuestras expectativas hacia nuestros intermediarios.

Los principios que aquí se describen deben guiarnos en el desempeño de nuestro trabajo. No debe existir conflicto entre un negocio de alto rendimiento y los altos estándares de ética, cumplimiento y gobierno; de hecho, deben apoyarse mutuamente.

Esta es la razón por la cual espero que todos los que participamos en la cadena de valor de AXA se comprometan personalmente a seguir los principios de este Código de Cumplimiento y Ética.

### **¿A quién aplica el Código?**

Este Código es aplicable a todos los intermediarios de seguros que tengan celebrado Contrato de Comisión Mercantil o Contrato de Prestación de Servicio en términos del artículo 102 y 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) con AXA Seguros, S.A. de C.V. que intermedien productos y/o coloquen negocios de AXA Seguros, S.A. de C.V. y AXA Salud, S.A. de C.V., así como a los Promotores que tienen Contrato de Prestación de Servicios con AXA Seguros, S.A. de C.V. en los términos que les sean aplicables.

Buscamos trabajar con intermediarios que compartan nuestros valores y estándares, y esperamos que se comporten de acuerdo con las disposiciones del Código.

### **¿Cuáles son las consecuencias de violaciones al Código y mala conducta?**

AXA tomará las acciones disciplinarias apropiadas ante cualquier violación al Código o conducta indebida; en los casos más serios, puede incluir la terminación de la relación comercial y las acciones legales conducentes.

### **¿Cómo reportar una irregularidad o violación al Código?**

Si detectas o sospechas de alguna falta, irregularidad o conducta inapropiada, por parte de cualquier intermediario, puedes contactarnos al correo: [supervision\\_agentes@axa.com.mx](mailto:supervision_agentes@axa.com.mx).

Y con el objetivo de prevenir y detectar conductas inapropiadas, te invitamos a reportar cualquier violación a los valores plasmados en este Código, por parte de cualquier colaborador de AXA, en el correo: [whistle-blowing@axa.com.mx](mailto:whistle-blowing@axa.com.mx).

### **¿A quién debemos contactar si tenemos una pregunta?**

Un código escrito, como este sólo sirve como un estándar general de conducta. No puede reemplazar la integridad personal o un buen criterio, y no puede prever la respuesta apropiada a cada tipo de situación.

Si tienes dudas sobre la interpretación del Código o cómo podría impactar en una situación, acercarte a la/él Director Regional y/o de Canal o al equipo de Supervisión Agentes.



# Contenido

Pág

|  |    |
|--|----|
| 1. Prevención de conflicto de intereses  | 5  |
| 2. Prevención de soborno y corrupción  | 6  |
| 3. Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y violación de sanciones Internacionales | 8  |
| 4. Trato justo y profesional a los clientes  | 9  |
| 5. Protección y uso responsable de los datos personales  | 10 |
| 6. Protección a la libre competencia   | 12 |
| 7. Prevención de discriminación y acoso  | 13 |
| 8. Protección al medio ambiente y derechos humanos   | 14 |
| 9. Participación en medios sociales y medios digitales   | 15 |

# 1

## Prevención de Conflicto de Intereses

### ¿Qué debemos saber?

Un “conflicto de intereses” existe cuando los intermediarios están involucrados en actividades o relaciones personales, comerciales o financieras con funcionarios o colaboradores de AXA, mismas que interfieren o dificultan con su capacidad para actuar en pro a los en intereses de AXA.

Evitarlos preserva la integridad y confianza que nos otorgan nuestros socios, y clientes.

Regalos, entretenimiento y hospitalidad son valiosos para las relaciones comerciales; sin embargo, pueden influir indebidamente en decisiones y generar dudas sobre nuestra imparcialidad.

Prestamos especial atención a estos aspectos cuando son brindados o recibidos de intermediarios o clientes.

### Relaciones personales

Las relaciones familiares o personales entre intermediarios y colaboradores de AXA deben ser reportadas por las partes involucradas.

AXA México tiene un procedimiento para declarar y aprobar previamente regalos, entretenimiento y hospitalidad. Consulta este procedimiento en la Política de Conflicto de Intereses y Control de Regalos.

### Participaciones externas

Las opiniones políticas o compromisos personales deben mantenerse separados de la empresa. No se permite involucrar a AXA en su activismo político.

### ¿Cómo evitamos un conflicto de intereses aparente o real?

Evita tomar decisiones en caso de conflictos de intereses, como relaciones personales o intereses contrarios a AXA.

Informa sobre conflicto de intereses potenciales a la Dirección Regional, al funcionario de AXA que le brinde servicio o directamente al correo: [supervision\\_agentes@axa.com.mx](mailto:supervision_agentes@axa.com.mx) y [compliancemx@axa.com.mx](mailto:compliancemx@axa.com.mx)

# 2

## Prevención de soborno y corrupción

### ¿Qué debemos saber?

AXA está comprometida con la honestidad e integridad en sus negocios, y adopta una política de cero tolerancia hacia cualquier forma de soborno o corrupción. Actuamos de acuerdo con la legislación local e internacional que nos rige, que investiga, persigue y sanciona cualquier forma de corrupción pública o privada.

- ▶ El soborno y la corrupción pueden tomar varias formas. Pueden definirse como el ofrecimiento, promesa, el dar, pedir o aceptar cualquier estímulo que, en contravención de la ley aplicable y en contravención a los intereses de AXA, resulte en una ganancia personal o ventaja para el receptor (o para cualquier persona asociada con él) y que pretenda influir inapropiadamente en una decisión.
- ▶ Un número creciente de regulaciones, leyes nacionales y extraterritoriales aplicables son diseñadas para prevenir y sancionar el soborno y la corrupción. Los riesgos son legales, reputacionales, financieros y comerciales, y pueden comprometer seriamente los negocios de la compañía y conducirnos hasta el ejercicio de acciones legales correspondientes.

### ¿Cómo hacerlo?

- ▶ No hacer ningún tipo de contribución a fines políticos u organizaciones, a nombre de AXA.
- ▶ No utilizar actividades y eventos de AXA para fines personales.
- ▶ Evitar situaciones que puedan considerarse como intento inapropiado de influir en un negocio.
- ▶ No participar en negocios con pagos no transparentes.
- ▶ Tomar capacitaciones y mantenerte actualizado sobre combate al soborno y corrupción.
- ▶ No ofrecer o aceptar regalos que afecten o parezcan afectar la imparcialidad de quien lo reciba.

### **Integridad en AXA**

- ▶ Nuestro programa de integridad aplica a empleados, intermediarios, proveedores y clientes.
- ▶ Consulta y descarga nuestras políticas de integridad en <https://axa.mx/integridad> relevantes para nuestra operación y cadena de valor.

# 3

## Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y violación de sanciones internacionales

### ¿Qué debemos saber?

Las actividades comerciales y financieras de AXA conllevan riesgos significativos de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y sanciones internacionales, lo que podría afectar negativamente nuestra reputación, operaciones y finanzas.

Las señales de alerta a las que debemos estar atentos cuando establecemos negocios o realizamos operaciones son: clientes en listas restrictivas, negativa a brindar información, sospechas de vínculo con un delito, pagos en efectivo, empresas ficticias, o uso de divisas extranjeras u operaciones con países de riesgo o sancionados.

Las políticas de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, y sanciones internacionales implementadas por Grupo AXA, constituyen los requisitos mínimos de cumplimiento para prevenir actos relacionados.

El objetivo de estos requisitos es conocer a nuestros clientes y monitorear transacciones para identificar actividades sospechosas o inusuales.

### ¿Cómo hacerlo?

Nuestros intermediarios deben identificar a los individuos o entidades antes de establecer una relación y reportar cualquier signo de alerta a AXA, de acuerdo con el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y sus Disposiciones, así como y la Política de Identificación y Conocimiento al Cliente de AXA.

Informa sobre actividades inusuales a la Dirección Regional, al funcionario de AXA que le brinde servicio o directamente al correo: [pld@axa.com.mx](mailto:pld@axa.com.mx)

# 4

## Trato justo y profesional a los clientes

### Trato justo y profesional a los clientes

#### ¿Qué debemos saber?

AXA opera en mercados mundiales con prácticas justas y éticas y ha establecido estándares de conducta y protección al cliente para proporcionar asesoramiento, productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes.

Para mantener este compromiso debes.

- ▶ Evitar proporcionar información falsa a nuestros clientes.
- ▶ Evitar participar en comportamientos ilegales o poco éticos.

#### ¿Cómo hacerlo?

- ▶ Proporciona información precisa y evita dar información falsa o engañosa.
- ▶ Trata a nuestros clientes de una manera justa y profesional.
- ▶ Coloca los intereses de nuestros clientes por encima de cualquier beneficio personal.
- ▶ Conoce nuestros productos dentro de la oferta de valor de AXA y cumple con los programas de capacitación correspondientes.
- ▶ Atiende las reclamaciones de manera justa, rápida y cortés.
- ▶ Brinda al cliente la información necesaria de los canales disponibles para resolver cualquier controversia con AXA.
- ▶ Asegura la continuidad del servicio, informando a los clientes en caso de cesar tu actividad profesional.
- ▶ Apoya los compromisos de AXA hacia sus clientes en relación con: transparencia, no divulgación de la información confidencial del cliente, competencia justa, combate al fraude y lavado de dinero.
- ▶ Sé profesional, honesto y responsable al momento de promover nuestros productos y servicios.

# 5

## Protección y uso responsable de los datos personales

### ¿Qué debemos saber?

AXA recopila datos personales, financieros, patrimoniales y sensibles (“Datos”) para comprender el riesgo y ofrecer productos personalizados a los clientes, mejorando su experiencia con procesos simples y eficientes.

- ▶ Se entiende por datos personales a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identifiable.
- ▶ Los datos personales sensibles son toda aquella información que pueda causar daño a la esfera más íntima del titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este si se revela innecesariamente, como datos sobre salud, creencias religiosas o políticas, orientación sexual u origen étnico.
- ▶ Los datos personales financieros son los relativos a sus bienes, derechos, cargas u obligaciones susceptibles de valoración económica, como puede ser: bienes muebles e inmuebles, información fiscal, historial crediticio, ingresos y egresos, cuentas bancarias, seguros, afores, finanzas, número de tarjeta de crédito, número de seguridad, entre otros.

### ¿Cómo hacerlo?

- ▶ Protege los datos personales de clientes, colegas y terceros que interactúan con nuestro negocio.
- ▶ Procesa adecuada y transparentemente los datos personales conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su regulación secundaria, y el aviso de privacidad de disponible en axa.mx
- ▶ Recopila los “Datos” únicamente para propósitos específicos, explícitos y legítimos.
- ▶ Respeta los procedimientos de seguridad para proteger la información personal, recopilando sólo los “Datos” mínimos necesarios y manteniéndolos actualizados.
- ▶ Evita conservar los “Datos” más tiempo del necesario y elimínalos de forma irreversible una vez finalizado el periodo de retención.

- ▶ Recaba el consentimiento al tratamiento de los datos personales de los clientes y proporciona o notifica el medio de consulta del aviso de privacidad.
- ▶ Independiente del Aviso de Privacidad de AXA, debes tener un Aviso de Privacidad propio, como responsable y encargado de los datos personales que recabes.
- ▶ Si tienes dudas sobre cómo proteger los “Datos” de clientes, colegas o terceros escribe al correo [datos.personales@axa.com.mx](mailto:datos.personales@axa.com.mx)

# 6

## Protección a la libre competencia

### ¿Qué debemos saber?

Nuestra política es competir vigorosamente y cumpliendo en todo momento con las leyes antimonopolios de libre competencia y comercio justo, en todos los mercados que operamos.

Procuramos sobresalir operando de manera ética y honesta, evitando el uso de ventajas injustas, manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, falsificación de hechos materiales o cualquier otra práctica desleal.

### ¿Cómo hacerlo?

- ▶ Conoce, entiende y respeta las leyes aplicables y políticas de AXA.
- ▶ Coopera con los reguladores de mercado.
- ▶ Trata como confidencial la información privilegiada a la que tenemos acceso y no la uses ni compartas con otros.
- ▶ Cumple con las políticas y procedimientos de barreras de información (“murallas chinas”).
- ▶ Evita compartir el precio u otra información sensible del mercado con competidores.
- ▶ Respeta los principios de imparcialidad y competencia en la licitación pública, neutralidad, confidencialidad y transparencia cuando involucren la adquisición de bienes y servicios.

# 7

## Prevención de discriminación y acoso

En AXA México y en línea con nuestros cuatro valores, fomentamos un ambiente de trabajo en el que el respeto y la dignidad son fundamentales. Creemos en la igualdad de oportunidades y no toleramos ninguna forma de discriminación basada en la edad, nacionalidad, raza, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado civil o discapacidad.

El acoso es una conducta agresiva que provoca malestar o incomodidad en otra persona, es una conducta repetitiva “verbal, física o visual” que no es solicitada o permitida y viola el sentido de seguridad y/o dignidad de cualquier persona.

El acoso puede ser en función de: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, género, edad, discapacidad, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, género incluyendo embarazo, parto, lactancia y condiciones médicas relacionadas, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, identidad o filiación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares o idioma.

Nuestras políticas están diseñadas para prevenir la discriminación y el acoso, promoviendo la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo. Nos esforzamos por crear un entorno donde todos se sientan seguros y valorados.

Evita y no toleres comportamientos y/o comentarios inapropiados. ¡Levanta la voz! Contra la discriminación y el acoso de cualquier tipo.

Informa sobre actividades inusuales a la Dirección Regional, al funcionario de AXA que le brinde servicio o directamente al correo: [supervision\\_agentes@axa.com.mx](mailto:supervision_agentes@axa.com.mx) y al buzón [whistle-blowing@axa.com.mx](mailto:whistle-blowing@axa.com.mx)

# 8

## Protección al medio ambiente y derechos humanos

### ¿Qué debemos saber?

En AXA, nuestra misión es proteger a las personas, sus pertenencias y sus negocios. Estamos comprometidos a utilizar nuestras habilidades, recursos y experiencia en la gestión de riesgos para construir una sociedad más fuerte y segura. Esto incluye la protección de los derechos humanos y la lucha contra el cambio climático a través de nuestras actividades de seguros e inversiones.

Respetar y proteger los derechos humanos es fundamental en todas nuestras operaciones comerciales. Para ello, adoptamos una política de derechos humanos basada en normas internacionales.

### ¿Cómo puedes contribuir?

- ▶ Adopta prácticas sostenibles en tus actividades diarias.
- ▶ Minimiza el impacto ambiental de tus negocios.
- ▶ Reconoce y respeta la diversidad en tus interacciones con clientes y colegas.
- ▶ Adopta comportamientos éticos y ofrece un trato digno.

# 9

## Participación en redes sociales y medios digitales

### ¿Qué debemos saber?

El uso creciente de plataformas de comunicación en línea y redes sociales ofrece oportunidades valiosas para conectar y vender, sin embargo, representa nuevos desafíos. Lo que compartimos en línea puede estar disponible por mucho tiempo, y los límites entre lo público y privado pueden ser difusos.

Considera que cualquier publicación puede tener un impacto mayor al de una conversación informal.

Es fundamental asegurarnos de que la información que compartimos sobre AXA sea coherente y confiable. Debemos cuidar el uso de nuestra marca y evitar cualquier riesgo reputacional.

### ¿Cómo conducirnos en redes sociales?

- ▶ Ofrece un trato cortés, respetuoso y honesto en todas tus interacciones
- ▶ No pubiques información confidencial o interna de AXA.
- ▶ Evita expresar opiniones personales en nombre de AXA.
- ▶ No pubiques información no oficial cuando AXA está haciendo frente a una situación de crisis.
- ▶ No utilices la marca AXA en tus redes sociales, aplicaciones o correos electrónicos personales. Si la usas en tu perfil profesional, como LinkedIn, asegúrate de no revelar información confidencial de la compañía y de compartir un contenido oficial.
- ▶ Si identificas contenido negativo que involucre a AXA, repórtalo a: [axa.responde@axa.com.mx](mailto:axa.responde@axa.com.mx) Tu ayuda es valiosa para abordar cualquier inquietud.



**axa.mx**

.....  
Félix Cuevas 366, Piso 3. Col. Tlacoquemécatl  
Benito Juárez, 03200 – Ciudad de México  
Tel +52 (55) 5169 10 00

Algunas partes de este Código pueden estar sujetas o no a control editorial previo a su publicación o impresión. AXA SA no asume ninguna responsabilidad por cualquier pérdida, daño o gasto que pueda sufrir o incurrir, directa o indirectamente o de otra manera, por cualquier persona que actúe o se abstenga de actuar como resultado de cualquier material en esta publicación. AXA SA se reserva el derecho, a discreción, de eliminar, revisar, editar o borrar cualquier contenido a su propio criterio.