



# Código de Cumplimiento y Ética para Intermediarios

Octubre, 2023



Kayum GUERRERO,  
VPE Distribución y Marketing

Nuestro negocio consiste en hacer y mantener compromisos. La confianza es esencial para nuestro éxito a largo plazo. En este contexto, es crucial tener un conjunto claro de valores y principios, que nos brinde –individual y colectivamente- una “brújula moral” que nos ayude a obtener respuestas al enfrentar complejidades técnicas, prioridades contrapuestas y, algunas veces, exigencias contradictorias que forman parte de nuestro día a día.

Los valores guían comportamientos que conducen a resultados. Los valores de AXA son: “Foco en el cliente”, “Integridad”, “Valentía” y “Todos somos AXA”, y sólo tienen significado si son compartidos y adoptados por todos. Deben aplicarse cada día en todos los aspectos.

En caso de duda sobre la mejor decisión a tomar, nuestros valores son los que nos ayudan a decidir, teniendo en mente nuestra misión de “proteger mejor a más mexicanos”.



### Foco en el Cliente

El cliente es la razón de ser todo lo que hacemos.



### Integridad

Somos responsables y ejemplares con lo que decimos y hacemos.



### Valentía

Empoderamos a nuestros colegas a buscar oportunidades para nuestro desarrollo.



### Todos somos AXA

Buscamos el éxito colectivo a través de la diversidad y la colaboración. Sabemos que las decisiones importantes, ideas innovadoras y exitosas, solo pueden lograrse con la contribución de los demás.

AXA tiene una larga historia de fuerte compromiso con la ética profesional. Hemos desarrollado este Código de Cumplimiento y Ética para Intermediarios, con el objetivo de establecer un entendimiento común de lo que se espera de cada uno de nuestros intermediarios.

No debe existir conflicto entre un negocio de alto rendimiento y 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 requisitos de este Código.

## ¿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 de este Código.

## ¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS DE VIOLACIONES AL CÓDIGO Y MALA CONDUCTA?

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

## ¿CÓMO REPORTAR UNA IRREGULARIDAD O VIOLACIÓN AL CÓDIGO?

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

## ¿A QUIÉN DEBEMOS CONTACTAR SI TENEMOS UNA PREGUNTA?

Un código escrito, como lo es este documento, sólo puede servir como una recomendación o un estándar general de conducta. No puede ser un sustituto de integridad personal o un buen criterio y no puede desglosar la respuesta apropiada a cada tipo de situación que pudiera surgir.

Si surgen preguntas acerca de la interpretación del Código o sobre cómo podría impactar en una situación específica, puedes acercarte a la/el director Regional, al director de Canal o al equipo de Supervisión Agentes.

# Contenido

1. Prevención de conflicto de intereses
2. Prevención de soborno y corrupción
3. Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y violación de sanciones Internacionales
4. Competencia libre y trato justo y profesional a los clientes
5. Protección y uso responsable de los datos de los clientes
6. Comportamiento respetuoso y prevención de discriminación y acoso
7. Participación en medios de comunicación en línea y redes sociales

# 1

## Prevención de Conflicto de Intereses

### ¿Qué debemos saber?

Un “conflicto de intereses” existe cuando los intermediarios están involucrados en actividades personales o relaciones que interfieren con su capacidad para actuar en interés de AXA.

Al evitar conflicto de intereses, AXA mantiene su integridad y la confianza de sus intermediarios, socios, clientes, interesados y proveedores.

- **Relaciones personales**

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

- **Participaciones externas**

Cualquier expresión de opiniones políticas o compromisos personales debe ser a título personal y por separado de la compañía. Los intermediarios no deben involucrar a AXA con algún tipo de activismo, sesión o demostración política mencionando la marca de AXA, su imagen o logo, o usando sus membretes, fondos o recursos.

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

- Absteniéndose de llevar a cabo actividades cuando tenemos conflicto de intereses; por ejemplo, en caso de relaciones personales o intereses opuestos a los de AXA.
- Manteniendo opiniones políticas y compromisos personales separados de la compañía.
- En caso de existir un posible conflicto de intereses es importante informar a la/el director Regional, al funcionario de AXA que le brinde servicio o directamente al correo: [supervision\\_agentes@axa.com.mx](mailto:supervision_agentes@axa.com.mx).

# 2

## Prevención de soborno y corrupción

### ¿Qué debemos saber?

AXA está comprometida para llevar a cabo sus negocios con honestidad e integridad con los más altos estándares de ética. En AXA tenemos tolerancia cero a cualquier forma de corrupción, entendiendo por esta al abuso de cualquier posición relativa de poder, sin distinción de si es pública o privada, con el fin de generar un beneficio privado indebido, a costa del bienestar colectivo o individual.

El soborno y la corrupción pueden tomar varias formas. Esto puede consistir en el ofrecimiento, promesa, el dar, pedir o aceptar cualquier estímulo que, en contravención de la compañía, resulte en una ganancia personal o ventaja del receptor (o cualquier persona asociada), y el cual intente inapropiadamente influir 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.

### Prevenimos el soborno y la corrupción a través de:

- No ofrecer o aceptar regalos que afecten o parezcan afectar la imparcialidad de quien lo reciba.
- No usar las actividades y eventos de AXA para fines personales.
- No hacer ningún tipo de contribución a fines políticos u organizaciones, a nombre de AXA.
- No usar los recursos de AXA u otros activos para actividades personales.
- No exponernos a situaciones que pudieran ser consideradas como un intento impropio de influenciar un negocio.
- No participar ni invitar a participar a AXA en ningún negocio en el que se requiera un pago que no sea transparente.

### Integridad en AXA

El alcance de nuestro programa de integridad es aplicable a nuestros colaboradores, intermediarios, proveedores y clientes.

En el portal <https://axa.mx/integridad> podrás consultar y descargar nuestras principales políticas de integridad, guías y compromisos frente a terceros que son relevantes para toda nuestra operación y cadena de valor.

# 3

## Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Sanciones internacionales

### ¿Qué debemos saber?

Dada la naturaleza financiera de las actividades de negocio de AXA, el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y las sanciones internacionales plantean riesgos significativos desde el punto de vista legal y reputacional. Los signos de alerta incluyen clientes que estén en listas restrictivas, o quienes se rehúsen a brindar información requerida, quienes desean hacer pagos en efectivo, o quienes desean contratar en transacciones que implican moneda extranjera o compañías en paraísos fiscales o países restringidos por las Políticas de Grupo AXA.

Debemos garantizar que previo a establecer cualquier relación comercial, AXA identifica y conoce a la gente, individuos o entidades con los que hace negocios y que las transacciones son monitoreadas para identificar actividades sospechosas.

### ¿Qué debemos hacer?

Nuestros intermediarios están obligados a conocer e identificar a cada uno de los individuos o entidades previo a establecer una relación con ellos, así como a reportar de forma inmediata a AXA cualquier signo de alerta; lo anterior conforme a los lineamientos establecidos en el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y la Política de Identificación y Conocimiento al Cliente, de AXA.

En caso de incumplimiento, el intermediario sabe que existen sanciones que le podrían ser directamente aplicables por las autoridades competentes y que podrían colocar en incumplimiento a la Compañía.

# 4

## Trato justo y profesional a los clientes. Competencia Leal

### Trato justo y profesional a los clientes

#### ¿Qué debemos saber?

Para proteger mejor a más mexicanos nuestros intermediarios tienen prohibido:

- Proporcionar información falsa a nuestros clientes, socios de negocios o competidores.
- Falsificar u ocultar hechos para ganar una ventaja competitiva.
- Participar en cualquier tipo de comportamiento ilegal o poco ético.

#### ¿Qué debemos hacer?

Servimos a nuestros clientes de una manera justa y profesional:

- Anteponiendo los intereses de nuestro clientes a cualquier beneficio personal.
- Conociendo los productos dentro de la oferta de valor de AXA y cumpliendo con los programas de capacitación correspondientes.
- Siendo conscientes y apoyando 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.
- Asegurando trato honesto y profesional al cliente, atendiendo todas las reclamaciones válidas de una manera justa, rápida, adecuada y cortésmente.
- Siendo profesionales, honestos y responsables al momento de promover nuestros productos y servicios.
- Proporcionando al cliente la información y el medio para resolver cualquier disputa que pudiera surgir con AXA.
- Asegurando la continuidad del servicio, informando oportunamente a los clientes en caso de cesar su actividad profesional.

### Competencia Leal

#### ¿Qué debemos saber?

AXA compete en cumplimiento con las leyes de anti-monopolio, competencia y comercio justo.

Procuramos sobresalir operando ética y honestamente, nunca valiéndonos de ventajas injustas, manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, falsificación de hechos materiales, o cualquier otra práctica desleal.

#### ¿Qué debemos hacer?

Respetamos la competencia libre:

- Conociendo, entendiendo y respetando las leyes aplicables.
- Tratando como confidencial la información privilegiada a la que podríamos acceder, y no usándola ni compartiéndola con otros.
- No compartiendo información sensible de otros mercados con competidores.
- Evitando emitir juicios o comentarios que tiendan a desprestigiar a un colega o poner en duda su capacidad profesional.
- Evitando comparaciones malintencionadas respecto a productos y procesos de distintas aseguradoras.



# 5

## Protección y uso responsable de los datos de los clientes

### ¿Qué debemos saber?

Las actividades de AXA implican la recopilación de una cantidad vasta de datos, entre ellos Datos Personales. Esto nos permite cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad de AXA, entender la naturaleza del riesgo que cubrimos y proporcionar al cliente los productos correctos y servicios que se ajusten a sus necesidades. La información nos permite mejorar la experiencia de los clientes a través de protección a la medida y procedimientos simples y eficientes.

Los **Datos Personales** se refieren a cualquier información relacionada a un individuo (persona física), quien es, o puede ser identificado ya sea a partir de esos datos por sí solos, o derivados de dichos datos en forma conjunta con otra información, incluyendo datos financieros o patrimoniales.

Los **Datos Personales Sensibles** son los que afectan la esfera más íntima del individuo, consiste en información que es de naturaleza privada, y cuya utilización indebida puede dar pie a discriminación: estado de salud presente y futuro (como son datos médicos y padecimientos), información genética, racial u origen étnico, opiniones políticas, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical u orientación sexual, etc.

### ¿Qué debemos hacer?

Protegemos la información personal y sensible de los clientes, colegas y otras personas físicas, a través de:

- Tratar los Datos Personales conforme a la Ley, adecuadamente y de manera transparente.
- Recabar únicamente los datos personales necesarios para las finalidades específicas y de conformidad con lo dispuesto en los Avisos de Privacidad. Los Datos Personales deberán recabarse de forma lícita y no deberán ser procesados en forma que pudiera ser incompatible con esos propósitos.
- Mantener medidas de seguridad de la información, diseñados para proteger la información de pérdida, acceso o uso no autorizado de información personal.
- Recabar los datos de carácter personal cuando sea requerido, y manteniendo la información actualizada.
- No almacenar la información personal más tiempo del necesario para el propósito para el que fue recabada.
- Tener su propio aviso de privacidad como Responsable de los datos personales que recabe y que no sean parte de su actividad de intermediación.
- Recabar el consentimiento para el uso de Datos Personales y entregar el Aviso de Privacidad de AXA a cualquier cliente que solicite la celebración de un contrato de seguro.

# 6

## Comportamiento respetuoso y prevención de discriminación y acoso

### ¿Qué debemos saber?

En AXA, estamos comprometidos con el respeto y con la igualdad de oportunidades en todos los aspectos del negocio. Estamos en contra de cualquier forma de falta de respeto, discriminación, tanto injusta como ilegal, y no toleraremos discriminación basada en edad, nacionalidad, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado marital o discapacidad.

### ¿Qué debemos hacer?

Prevenimos la discriminación a través de:

- Brindar trato respetuoso a las personas con quienes entablamos contacto durante nuestras actividades.
- Mantener un comportamiento adecuado cuando participamos en eventos, respetando en todo momento las normas de cortesía, seguridad e higiene.
- Ser sensibles sobre cómo nuestras palabras y acciones pueden ser percibidas por otros, y tratar a los clientes, colegas, socios de negocios y cualquier otra persona, con respeto y cortesía.
- Levantar la voz contra la discriminación y cualquier tipo de acoso.

# 7

## Participación en medios de comunicación en línea y redes sociales

### ¿Qué debemos saber?

El incremento de uso de plataformas de medios de comunicación en línea y redes sociales, proporcionan nuevas oportunidades de venta y crean nuevos retos.

Lo que está publicado o comentado en línea, frecuentemente está disponible por un largo periodo de tiempo y los límites entre lo público y lo privado, o lo personal y lo profesional, pueden no estar claros.

Cualquier tema publicado en línea puede tener un mayor impacto que lo que podría ser simplemente una charla informal.

Debemos asegurar que la información externa relativa a AXA sea consistente y confiable, que haya un uso adecuado de la marca, y evitar involucrar a AXA en riesgos reputacionales.

### ¿Qué debemos hacer?

Nos involucramos responsablemente con redes sociales:

- Tratando a los demás con respeto, siendo honestos, amables y corteses;
- No publicando información confidencial o interna a través de ninguna plataforma social, antes de que sea publicada por AXA.
- Evitamos ofrecer opiniones personales representan la visión de AXA.
- No publicamos comentarios, imágenes o videos cuando AXA está haciendo frente a un incidente o situación de crisis.
- No utilizamos la marca y/o logo de AXA en plataformas, aplicaciones, correos electrónicos y redes sociales propios, así como en tarjetas de presentación, sin consentimiento previo de AXA.

Si identificas publicidad negativa que concierne a AXA, puedes reportarla a: [axa.responde@axa.com.mx](mailto:axa.responde@axa.com.mx), para que podamos atender la inconformidad.



**AXA.mx**

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

**Find out more on AXA.com**



Legal information. Some parts of this Code may or may not be subject to editorial control prior to being posted or printed. AXA SA accepts no responsibility for any loss, damage or expense which may be suffered or incurred whether directly or indirectly or otherwise by any person acting or refraining from action as a result of any material in this publication. AXA SA reserves the right at its sole discretion to remove, review, edit or delete any content at its own discretion.

**Internal**