



Política de Reporte de Conductas Irregulares “Whistleblowing”

Propietario	Óscar Isaac Méndez Rosas Dirección de Auditoría
Órgano de aprobación	Consejo de Administración Heather Ness, <i>Group Head of Investigations</i>
Fecha de aprobación	31/07/2024
Frecuencia de revisión	Anual
Clasificación de documento	<input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Confidencial
Normatividad	<input checked="" type="checkbox"/> Regulatoria <input type="checkbox"/> Operativa
Control de versiones	<input checked="" type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Sustitución <input type="checkbox"/> Política Inicial



Contenido

1. Objetivo(s)	2
2. Fundamento	2
3. Aplicabilidad	2
4. Disposiciones	3
5. Documentos referidos	6

1. Objetivo(s)

Detallar lo que significan los reportes de Whistleblowing y cómo son gestionados en AXA México¹. Además de establecer los lineamientos para reportar de manera confidencial o anónima información de operaciones, actividades o conductas de naturaleza inapropiada, no ética o ilegal, cometida por un colaborador de AXA México; y definir el tratamiento que tendrán las denuncias realizadas, bajo los términos de esta política, hasta su resolución.

El reporte de irregularidades, denuncias o *Whistleblowing* es la acción a través de la cual cualquier persona alerta, escala, expone o reporta cualquier información de operaciones, actividades o conductas que presuntamente sean de naturaleza inapropiada, no ética o ilegal cometida por un colaborador de AXA México; los desacuerdos o disputas personales no son considerados materia para ser reportados por este medio. Invitamos a los denunciante a realizar sus reportes a través del canal de Whistleblowing, sin embargo, en todo momento tendrán el derecho de hacerlo ante la autoridad competente.

2. Fundamento

La presente política ha sido creada y aprobada en cumplimiento al AXA Group Standard 24 “*Whistleblowing & Investigations*” y representa el sistema de denuncia al que hace referencia el artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Esta política no modifica los procesos de control dictados por las áreas de Antifraude y Supervisión Agentes, los cuales están adheridos a las políticas correspondientes.

3. Aplicabilidad

Para efectos de la presente Política, serán consideradas/os como colaboradores de AXA México, todas las/los empleadas/os y/o colaboradoras/es que presten servicios en cada una de las unidades de negocio, operativas y/o de soporte de AXA Seguros, S.A. de C.V., AXA Salud, S.A. de C.V. y sus subsidiarias; así como las/los colaboradores de aquellas personas morales que en el futuro sean creadas con motivo o consecuencia de fusiones, escisiones o reestructuras corporativas dentro de AXA México.

¹ AXA México incluye las entidades legales AXA Seguros S.A. de C.V. y AXA Salud S.A. de C.V.



4. Disposiciones

I. Categorías de reporte

Una conducta irregular puede tomar varias formas, en AXA identificamos 11 tipos genéricos, listados a continuación:

1. Soborno, Corrupción y Conflicto de Intereses
2. Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo o Violación de Normas
3. Fraude Interno
4. Reportes Financieros Inexactos
5. Acoso Sexual
6. Otros tipos de Acoso
7. Discriminación
8. Comportamiento Inapropiado
9. Robo de Dinero, Pertenencias o Activos
10. Fuga de Información o Propiedad Intelectual
11. Incumplimiento de otras Leyes y Regulaciones²

Ejemplos de reportes de irregularidades Whistleblowing podrían ser:

- Un cliente que reporta que su auto no está siendo reparado tras un accidente porque un colaborador de AXA lo está presionando para que utilice un taller que él recomienda personalmente en lugar de un taller acreditado por AXA, y sospecha que el colaborador tiene un interés personal.
- Un empleado reporta que se le ha negado intencionalmente una promoción laboral debido a una característica personal, como la etnia o el género.

En cambio, los siguientes ejemplos no son asuntos que encuadren en el proceso de Whistleblowing y deben ser atendidos por las áreas respectivas:

- Un cliente que informa que su automóvil no está siendo reparado después de un accidente porque AXA se niega a pagar su reclamo (cliente insatisfecho).
- Un colaborador que está descontento con su evaluación o remuneración.
- Un colaborador que está frustrado con el resultado de una reunión, etc.

II. Canal de Reporte

El reporte de irregularidades, denuncias o *Whistleblowing* será realizado a través del buzón whistle-blowing@axa.com.mx o a la línea telefónica 5551692010. Existe además la posibilidad de presentar la denuncia al titular de Investigaciones Internas de Grupo a través del correo Speak-up@axa.com.

En caso de que el denunciante no tenga la posibilidad de realizar su reporte por medio de los canales mencionados anteriormente, puede comentar el caso con las siguientes áreas. Éstas tendrán la obligación de guardar completa confidencialidad y motivar al denunciante

² Incluyendo el Código de cumplimiento y ética de AXA y la Política ABC Anticorrupción



a realizar el reporte por los medios oficiales (whistle-blowing@axa.com.mx, 5551692010, Speak-up@axa.com) o enviar la denuncia por ellos mismos:

- Auditoría Interna
- Superior jerárquico
- *Compliance*
- Recursos Humanos
- Colaborador de confianza

Los colaboradores pueden realizar su denuncia de manera anónima, aunque la investigación será más efectiva si se conoce su identidad; independientemente de lo anterior, la identidad del colaborador denunciante será confidencial en cada etapa de la investigación.

III. Tratamiento del reporte

Todas las denuncias recibidas en el canal whistle-blowing@axa.com.mx serán registradas en una base confidencial y atendidas por el *Local Head of Investigations* (LHI)³ quien, al igual que las áreas involucradas en el proceso, tratará el evento con confidencialidad máxima.

Todas las denuncias recibidas serán respondidas a la persona que realizó el reporte dentro de los 7 días hábiles después de la recepción, el equipo de Whistle Blowing proporcionará una actualización cada 3 meses hasta que la investigación sea concluida. Ambos plazos deben cumplirse, excepto en casos excepcionales justificables. Si en algún momento es determinado que la denuncia no es procedente, el LHI proporcionará las razones por escrito al denunciante.

En todos los casos, se presumirá que el reporte es de buena fe. Ningún reporte de buena fe será motivo de represalias contra el denunciante. En caso de que el colaborador denunciante comunique información falsa, de mala fe, o intente abusar de esta política, se considerará como una ofensa disciplinaria y procederán acciones que determinen las áreas normativas.

El reporte de irregularidades o Whistleblowing es confidencial, por lo que el denunciante no debe incluir dentro del reporte áreas o correos diferentes a los citados en la sección *II. Canal de Reporte*. En caso de que el denunciante, el denunciado o los entrevistados, en cualquier etapa previa o durante la investigación, notifiquen o alerten del reporte a uno o más colaboradores, el caso podría ser descalificado para ser investigado por este medio; este acto será considerado como una ofensa disciplinaria y procederán acciones que determinen las áreas normativas.

IV. Aspectos legales

Si antes de levantar la denuncia, el denunciante desea asesoría legal, el departamento Legal de AXA México no podrá otorgarla.

³ Para fines de la presente política el *Designated Complainant Recipient* (DCR) y el *Local Head Investigations* tienen la misma función y recaen sobre el Director de Auditoría.



El cierre de un reporte conducirá a la emisión de un informe escrito, en el cual, el LHI o el área a cargo de la investigación, deberá documentar la conclusión. El reporte será resguardado por un mínimo de 10 años después de su emisión.

El tratamiento de los datos personales, financieros y/o sensibles que emanen del cumplimiento de la presente Política deberán manejarse con estricta confidencialidad, así como alinearse al periodo de retención, bloqueo y borrado de la información aplicables, a las reglas establecidas en la Política de Protección y Retención de Datos Personales, así como en la Política de Almacenamiento y Retención de Datos, en el Aviso de Privacidad de AXA (que puede ser consultado en axa.mx) y en el Aviso de Privacidad de Empleados (disponible en ONE), según corresponda. Es responsabilidad del propietario de la presente Política, bloquear o, en su caso, eliminar los registros con datos personales una vez concluido el periodo de retención.

V. Roles y responsabilidades

1. Auditoría Interna es dueña del proceso de Whistleblowing y la presente política.
2. Auditoría Interna, Compliance y Recursos Humanos serán los responsables de actualizar y difundir, con los colaboradores, los lineamientos y medios para ejecutar el proceso de denuncias.
3. El LHI iniciará el triage, es decir, validará los elementos de la denuncia y, en caso de requerirlo, entrevistará a los involucrados para determinar si es necesario iniciar una investigación.
4. El LHI podrá delegar las denuncias inherentes a la relación laboral y catalogados como Riesgos Psicosociales (categorías 5, 6, 7 y 8) al área de Recursos Humanos, para su tratamiento. El resto de las categorías podrán ser delegadas al área de Compliance.
5. El LHI es el único responsable de realizar el registro de la resolución final de cada reporte en la base confidencial designada por Grupo AXA.
6. Con previo acuerdo del CEO, el director de Auditoría y/o el *Group Head of Investigations (GHI)*, las denuncias podrán ser presentados en el Grupo de Trabajo de Ética.
7. Si alguna investigación arroja elementos que pudieran ser constitutivos de delito, el área Jurídica/Legal tendrá acceso a la información y evaluará la notificación/denuncia legal a las autoridades correspondientes.
8. En caso de auditoría regulatoria, el LHI podrá compartir, con el área encargada de coordinar las peticiones del regulador, la información correspondiente de los reportes dentro del alcance de la auditoría.
9. De conformidad con el Reglamento Interior de Trabajo, las violaciones a leyes, regulaciones y políticas internas por parte de los colaboradores de AXA México estarán sujetas a las sanciones señaladas en el Reglamento Interior del Trabajo y/o a las que determine el área de Relaciones Laborales.



5. Documentos referidos

- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- AXA Group Standards
- Manual de Investigaciones especiales de Grupo
- Código de Cumplimiento y Ética de AXA
- Política de Control de Fraude
- Política para el control de: Fraude, abuso de confianza u otras irregularidades identificadas en las operaciones celebradas por los Agentes de Seguros de AXA Seguros
- Política de prevención de Acoso
- Política de prevención de Riesgos Psicosociales
- Reglamento Interior de Trabajo de AXA Seguros