



# Política de Reporte de Conductas Irregulares “Whistleblowing”

Propietario	Oscar Isaac Mendez Rosas Dirección de Auditoría
Órgano de aprobación	Consejo de Administración
Fecha de aprobación	31/01/2023
Frecuencia de revisión	Anual
Clasificación de documento	<input checked="" 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. Anexos y Documentos referidos .....	7

### 1. Objetivo(s)

Establecer las reglas 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 los reportes realizados, bajo los términos de esta política, hasta su resolución.

### 2. Fundamento

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

### 3. Aplicabilidad

La presente política es aplicable a todos los colaboradores de AXA México que de manera voluntaria utilicen el canal de reporte previsto en la presente, quienes deberán cumplir y hacer cumplir sus disposiciones.

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.

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.

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.



## 4. Disposiciones

### I. Conductas irregulares

Las conductas irregulares son aquellas conductas inapropiadas, no éticas y/o ilegales, cometidas por un colaborador de AXA México.

- **Conductas inapropiadas:** violan los principios éticos, valores y buenas prácticas con los que se identifica AXA;
- **Conductas no éticas:** contrarias a las conductas reguladas en el Código de Cumplimiento y Ética de AXA México y en sus políticas internas;
- **Conductas ilegales:** contrarias a la Ley.

Una conducta irregular puede tomar varias formas, sin embargo, a modo de ejemplo podemos identificar 8 tipos genéricos, listados a continuación:

1. **Asuntos relativos a recursos humanos:** violaciones a la legislación laboral, acoso (definido y regulado para su prevención en la “Política de prevención de acoso”), riesgos psicosociales inherentes a la relación laboral (definidos y regulados para su prevención en la “Política de prevención de riesgos psicosociales”) o cualquier preocupación relacionada con la ejecución de los procesos de administración y supervisión de los colaboradores (contratación, promoción, administración de beneficios, terminación de contrato, despido, jubilación, etc.). AXA México está comprometida con proporcionar a todos sus colaboradores un entorno cómodo y seguro, por lo que las conductas irregulares no son toleradas y exponen a la persona declarada culpable a sanciones disciplinarias.
2. **Apropiación indebida de activos:** cualquier desembolso de la compañía derivado de fraudes internos (facturas ficticias, fraudes de nómina, reclamaciones de gastos fraudulentos, etc.), robo, mal uso o abuso de los activos de la empresa (como teléfono, computadora) o hurto en efectivo (dinero y otros fondos). La fuga y robo de información también es considerado dentro de esta categoría. El robo, difusión, uso inapropiado o abusivo de los activos de AXA no es tolerado.
3. **Fraude en los estados financieros:** cualquier declaración falsa, falsificación, ocultación, declaración equivocada u omisión de registros financieros incluyendo manipulación de registros, exagerando o subestimando los ingresos, inflando gastos, etc. En general, esta conducta busca mostrar que una empresa tiene una mejor salud financiera y valor que la realidad. Otro de sus objetivos podría ser evitar o limitar el pago de impuestos.
4. **Otras declaraciones fraudulentas:** cualquier distorsión, engaño, disfraz, representación incorrecta u omisión de información no financiera, como recursos humanos, estratégicos, comerciales, gestión de activos, etc.
5. **Corrupción, soborno, extorsión:** 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. Ofrecer, realizar, solicitar o aceptar cualquier pago, regalo u otro incentivo, que resulte en una ganancia o ventaja para el receptor (o cualquier persona u organismo relacionado con el receptor) y que tiene el propósito de influenciar de manera indebida en sus decisiones. Los sobornos incluyen gratificaciones



ilícitas, siendo estos pagos o regalos ilegales a un Servidor Público o Particular con el objeto de evitar demoras en trámites u obtener autorizaciones, o con fines similares. La corrupción está severamente sancionada y, debido a la extraterritorialidad de la mayoría de las Leyes en los países donde opera AXA (FCPA, UKBA, Ley francesa *Sapin II*, etc.), puede exponer a todo el Grupo y su Alta Dirección.

6. **Otros incumplimientos de las leyes o normativa aplicables:** cualquier otro incumplimiento de las leyes o normativa aplicables, incluyendo competencia desleal, información privilegiada, lavado de dinero, terrorismo, protección al cliente, etc. Esta categoría tiene como objetivo rastrear y responder a cualquier posible exposición regulatoria, así como fortalecer la protección de los activos de AXA.
7. **Conflicto de Intereses:** existe un Conflicto de Intereses cuando los intereses particulares de una persona interfieren, pueden interferir o parecen interferir de alguna forma con los intereses de AXA.
8. **Siniestros/Reclamos Fraudulentos:** los reclamos fraudulentos que entran en la presente política son solo aquellos en los que el autor es un colaborador, cuando este crea una reclamación ficticia, altere o manipule reclamaciones (existentes) con la intención de obtener un resultado financiero / fiduciario indebido del proceso de reclamaciones de seguros. El alcance de la investigación se enfocará en siniestros recurrentes, mayores a 10 mil euros o que impacten a más de mil clientes, de lo contrario, el área de Antifraude será la encargada de monitorear los siniestros fraudulentos.

## **II. Reporte de irregularidades o *Whistleblowing***

El reporte de irregularidades o *Whistleblowing* es la acción a través de la cual un colaborador o proveedor de AXA México, alerta, escala, expone o reporta cualquier información de operaciones, actividades o conductas que se presuman o aleguen 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.

Los colaboradores pueden realizar su reporte de manera anónima, aunque se considera que 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.

El denunciante debe proporcionar toda la información pertinente para facilitar la fundamentación de los hechos objeto del proceso.

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 en consecuencia, incluida la terminación de la relación laboral.

El reporte de irregularidades o *Whistleblowing* es personal, por lo que debe realizarse de manera individual. 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 en consecuencia, incluida la terminación de la relación laboral.

El área de Auditoría Interna en conjunto con el área de *Compliance* serán los responsables de actualizar y difundir, con los colaboradores, los lineamientos y medios para ejecutar el proceso de denuncia.

### III. Canal de Reporte

Los colaboradores y proveedores cuentan con los siguientes canales para realizar el reporte de irregularidades o *Whistleblowing*:

- Superior jerárquico
- Auditoría Interna
- *Compliance*
- Recursos Humanos.

Estas áreas tendrán la obligación de canalizar los reportes a [whistle-blowing@axa.com.mx](mailto:whistle-blowing@axa.com.mx).

Cuando alguna de las opciones anteriores no sea elegible o adecuada para el colaborador o proveedor, podrá canalizar su reporte de manera directa a la línea telefónica **5551692010**, o a la dirección de correo electrónico: [whistle-blowing@axa.com.mx](mailto:whistle-blowing@axa.com.mx).

Si un colaborador no se siente cómodo con los medios de reporte locales, podrá presentar su reporte de forma directa al titular de Investigaciones Internas de Grupo a través del correo [Speak-up@axa.com](mailto:Speak-up@axa.com).

### IV. Tratamiento del reporte

Todos los reportes recibidos en el canal [whistle-blowing@axa.com.mx](mailto:whistle-blowing@axa.com.mx), serán registrados en una base confidencial y atendidos por el *Local Head Investigations* (LHI)<sup>1</sup> quien, al igual que las áreas involucradas en el proceso, tiene deber de confidencialidad máxima y específica para atender todos los reportes.

El LHI iniciará el *triage*, es decir, validará los elementos del reporte y, en caso de requerirlo, entrevistará a los involucrados para determinar si es necesario iniciar una investigación.

Todos los reportes serán evaluados y manejados de conformidad con el Manual de Investigaciones especiales de Grupo. En caso de que el LHI determine iniciar la investigación, clasificará el reporte de acuerdo con la segmentación de AXA Grupo en “*Very High*”, “*High*” o “*Medium*” (**Anexo 1**), considerando sus características y/o implicaciones.

El LHI podrá delegar los reportes inherentes a la relación laboral y catalogados como Riesgos Psicosociales al área de Relaciones Laborales, para su tratamiento.

Los reportes tipificados como “*Medium*” o “*High*” podrán ser delegados a las áreas locales de investigación: *Compliance* (Investigaciones Internas) o Relaciones Laborales de acuerdo con el criterio del LHI, dando cumplimiento en todo momento a los requerimientos descritos en el Manual de Investigaciones especiales de Grupo. Los reportes catalogados como

---

<sup>1</sup> Para fines de la presente política el *Designated Compliant Recipient* (DCR) y el *Local Head Investigations* tienen la misma función y recaen sobre el Director de Auditoría.





“High” y “Very High” podrán ser informados al CEO. Los casos clasificados como “Very High” serán reportados al *Global Head of Special Investigations* tan pronto se conozcan.

Cuando sea necesario, el área a cargo de la investigación tendrá derecho a solicitar apoyo, dentro de los límites de sus respectivos roles, a los colaboradores o personas cuya intervención o habilidades sean necesarias o útiles para conducir la investigación, quienes estarán sujetos a estrictas condiciones de confidencialidad y actuarán bajo la supervisión y coordinación del área a cargo de la investigación.

Durante la etapa de investigación, el colaborador señalado no debe ser advertido de la existencia del reporte, a excepción de los casos aprobados por el LHI y aquellos que requieran una entrevista formal como objeto de la investigación.

Una vez concluidas las investigaciones y determinada la no existencia de riesgos de pérdida o alteración de pruebas, el colaborador objeto del reporte podrá ser informado de los hechos que se le atribuyen, así como de sus derechos, información y garantías en el proceso, incluyendo:

- Derecho de presunción de inocencia, hasta que se compruebe lo contrario.
- Derecho a asegurarse de la exactitud de los hechos y de la información que le concierne contenida en el informe.
- Derecho de revisar, estudiar, objetar y responder las alegaciones formuladas.

#### **V. Cierre del reporte**

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:

- Cerrada – no investigada (decisión adoptada en la fase de *triage*)
- Cerrada – reporte no fundado
- Cerrada – reporte procedente
- Cerrada – reporte parcialmente fundado
- Cerrada – reporte inconcluso

Cuando el informe concluya que el reporte es procedente y la acusación involucre una posible implicación del *Top Management* (miembro(s) del Comité Ejecutivo, colaboradores con puestos denominados como “*Key Function Holder*”), el LHI deberá presentarlo ante el *Global Head of Special Investigations* (GHSI) y/o al CEO de AXA México para la determinar la sanción correspondiente. Con previo acuerdo del CEO, el director de Auditoría y/o el GHSI, los reportes catalogados como “*Very High*”, “*High*” y “*Medium*” serán presentados en el Grupo de Trabajo de Ética.

Cuando el informe concluya que el reporte es procedente y la acusación no sea calificada como “*Very High*”, el equipo a cargo de la investigación deberá validar la sanción con el titular del área correspondiente y solicitar la autorización del LHI. En caso de que el titular de Negocio no esté de acuerdo con la resolución del área investigadora, el caso deberá ser escalado al Grupo de Trabajo de Ética.

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.



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.

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.

## 5. Anexos y documentos referidos

### Anexos

#### Anexo 1: Clasificación interna de reporte

- **Medium:** reportes que no encuadran en la definición de “High” ni “Very High” y que pueden ser manejados y monitoreados por la primera y segunda línea.
- **High:**
  - La acusación está relacionada y/o implica, de manera enunciativa, y no limitativa:
    - Casos relativos a Recursos Humanos;
    - Apropiación indebida de activos (Robo de efectivo; Robo, mal uso o abuso de otros activos de la empresa -solo si es altamente recurrente (solo si es altamente >10K€ incluyendo pérdida directa e indirecta-);
    - Fuga o robo de datos de la compañía;
    - Alteración o tergiversación de información no financiera (informes comerciales, información de recursos humanos, datos del sistema, elementos de fijación de precios, etc.);
    - Otras declaraciones fraudulentas (falsificación y documentos ficticios, reclamaciones fraudulentas u omisión de información -solo si es altamente recurrente o > 10K €-)
  - A criterio de LHI, un caso clasificado como “Medium” puede considerarse “High” cuando reciba reportes reiterados y cuando considere que el *management* no será suficientemente independiente para llevar a cabo la investigación o sea necesario recurrir a profesionales externos.
- **Very High:**
  - La acusación está relacionada y/o implica, de manera enunciativa, y no limitativa:
    - Incumplimiento severo de leyes o normativa aplicables;
    - Exposición a sanciones regulatorias;
    - Corrupción, soborno y conflicto de intereses;
    - Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo;
    - Incumplimiento a las normas de privacidad de datos;
    - Uso ilegal y no autorizado de información privilegiada para obtener ganancias;
    - Competencia desleal;
    - Fraude en estados financieros (exagerar los activos o los ingresos O subestimar los pasivos o gastos);
    - Información secreta comprometida o filtrada;
    - Prensa global negativa



- Un incidente que pueda poner en peligro la seguridad colectiva de los colaboradores (introducción de armas o sustancias ilícitas, proselitismo y terrorismo, dañar de manera intencional las instalaciones);
- Riesgo de al menos un millón de euros en pérdidas financieras directas o indirectas;
- La acusación involucra a un miembro del Comité Ejecutivo, al CEO o a “*Key Function Holder*”; *Top Management* y
- Cuando un caso High, coincide con una de las características anteriores.

### 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