

# Código de Conducta y Ética

## Agentes Definitivos

### 2017

#### OBJETIVO

El objetivo fundamental de nuestro Código de Ética y Conducta es reforzar la cultura de ética y solvencia moral de GNP con el fin de que la empresa logre una mejor proyección de sus servicios para la sociedad en general, y que ésta se traduzca en beneficios personales, profesionales y económicos para todas/todos los que colaboramos en ella.

Para lograrlo, es preciso formalizar el conjunto de normas de actuación que rijan la conducta de todas/todos los que colaboramos en Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y señalar aquellas acciones que no son aceptables con base en estas normas.

Asimismo, se establecen las normas de actuación que deberán observarse en el trato diario con clientes y proveedores(as), con el fin de lograr prácticas justas y transparentes de negocio.

Mediante el Código de Ética y Conducta, todos(as) las/los colaboradores y asesores de seguros declaramos nuestro compromiso de cumplir con los valores y las normas establecidas en éste, a fin de servir a Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y a la sociedad mexicana con lealtad y diligencia profesional.

#### 1. ALCANCE

Es aplicable a todos los asesores de seguros que colaboran para Grupo Nacional Provincial, S.A.B. con independencia del tipo de relación que los vincule, su nivel jerárquico, actividad o área en la que se desempeñen. Por lo anterior, todos los Directores de Agencia, Intermediarios y/o Agentes deben conducirse de acuerdo con lo establecido en este código.

#### 2. CONCEPTOS

Para efectos del presente documento se debe entender lo siguiente

**Colaborador(a):** Persona física que presta sus servicios a Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

**Proveedor(a):** Toda persona física o moral, incluidos sus representantes, empleados(as) y responsables solidarios, que realicen la venta o renta de cualquier tipo de bienes o la prestación de servicios a Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y sus filiales.

**Direcciones de agencia, agentes e intermediarios:** persona física o moral que vinculada con una institución de seguros (por un contrato laboral, mercantil, comercial o de adhesión) cuya labor, función o actividad es la intermediación en la venta de seguros y la conservación de la cartera asignada o conseguida a través de su intervención o gestión comercial y administrativa.

**Cliente:** Asegurados(as), beneficiarios(as) y contratantes de alguno de los servicios que presta Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

**Familiar/Pariente:** Personas con las que se tenga parentesco por afinidad o civil hasta en tercer grado.

### **3. NUESTROS VALORES**

Nuestros valores son atemporales y algo a lo que nos mantendremos fieles incondicionalmente. Son el centro de nuestra forma de hacer las cosas y por lo tanto seguirán siendo la piedra angular de todos nuestros procesos con las personas. Por otra parte, se espera que los valores que vive la Presidencia, sean asumidos y vividos plenamente por toda la organización.

#### **3.1 VALORES ORIENTADOS AL NEGOCIO**

##### **3.1.1 Resultados: Pensamos en grande y nos apasiona generar impacto.**

Generar resultados es esencial para la sustentabilidad y crecimiento de la compañía. Si una actividad no contribuye a un crecimiento rentable, ésta debe ser reevaluada. Todas/Todos debemos estar comprometidos a alcanzar resultados superiores y debemos demostrar pasión por ser el líder indiscutible en cuanto a crecimiento rentable en la industria.

##### **3.1.2 Responsabilidad: Sabemos qué hacer y somos dueños(as) de nuestros resultados.**

Todas/Todos debemos asumir la responsabilidad por los resultados de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y de nuestros colaboradores(as). Responsabilidad significa trabajar con una mentalidad en la que 'hacer que las cosas sucedan depende de mí', sin limitarnos únicamente a plantear problemas sino también a buscar soluciones y tomar medidas para implementarlas.

##### **3.1.3 Innovación: Nos atrevemos a poner en práctica nuevas ideas.**

La innovación implica una búsqueda constante de mejorar el status quo. Es relevante a todo lo que hacemos, desde los problemas operativos del día a día hasta la búsqueda de oportunidades en nuevos productos y canales.

#### **3.2 VALORES ORIENTADOS A LAS PERSONAS**

##### **3.2.1 Integridad: Somos fieles a nosotros(as) mismos(as) y tenemos una conciencia colectiva.**

Integridad significa ser coherentes con nuestras palabras, creencias y acciones.

Significa actuar siempre con rectitud bajo los principios de honestidad, verdad y justicia. Significa traducir los valores en acciones y cuestionar actos que son incompatibles con nuestros valores. Esto requiere la voluntad de dar y aceptar retroalimentación honesta y constructiva para crecer no sólo como organización sino también como personas

##### **3.2.2 Colaboración: Actuamos como un solo equipo, apoyándonos unos(as) a otros(as).**

Colaboración significa trabajar de forma conjunta, todas las áreas, para lograr resultados que sólo juntos(as) podemos alcanzar. Para ello, necesitamos trabajar activamente con otras áreas de la organización asegurando que estas interacciones permitan tomar las mejores decisiones de forma ágil y oportuna

**3.2.3 Pasión y Lealtad:** Nos importan aquellos(as) que nos rodean y estamos dispuestos a dar más de lo que se espera.

La pasión nos impulsa a mejorar continuamente para mantenernos por delante de nuestros competidores. Estamos comprometidos(as) en construir algo más grande que nosotros mismos(as), que tenga un impacto significativo y sostenible para Grupo Nacional Provincial, S.A.B., nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros socios(as) comerciales, asesores de seguros y nuestros proveedores(as), así como nuestra sociedad de forma más amplia. Somos leales a esta causa y a todos los que en ella participan.

**3.2.4 Respeto:** Para reconocer el valor inherente a toda persona y para que el trato que les demos sea imparcial, sin distinción alguna con el fin de preservar su dignidad e integridad personal, evitando cualquier conducta que pueda resultar ofensiva. Además, adquirimos un profundo compromiso por acatar la Ley y su espíritu, así como por proteger el medio ambiente.

### **3.3 VALORES ORIENTADOS AL SERVICIO**

**Orientación hacia el servicio:** Entendemos y anticipamos las necesidades de nuestros clientes.

La orientación al servicio significa tratar a las personas con respeto, independientemente de su estatus. Significa atender satisfactoriamente las expectativas de servicio comprometido con las personas con las que interactuamos y ofrecer toda nuestra atención a medida que trabajamos con ellos, ya sean nuestras/nuestros clientes, corredores, agentes independientes, colaboradores y proveedores.

## 4. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos y de conducta que se describen en las siguientes páginas deben ser practicados conscientemente por todas las personas que forman parte de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

Éstos han sido clasificados de acuerdo con las siguientes categorías:

- a. Respeto por la ley
- b. Conflicto de intereses
- c. Prevenir y evitar el soborno y la corrupción
- d. Manejo de información
- e. Registros contables
- f. Pago de primas
- g. Protección y uso de activos
- h. Trato a accionistas, colaboradores(as), agentes e intermediarios, clientes, proveedores(as), competidores(as), autoridades y público en general.
- i. Compromiso con la sociedad y medio ambiente
- j. Equidad de género, igualdad y no discriminación.
- k. Desarrollo profesional equitativo
- l. Seguridad y salud en el trabajo.
- m. Obligaciones de las/los colaboradores
- n. Obligaciones de los asesores de seguros hacia los clientes

### 4.1 RESPETO POR LA LEY

Todos los asesores de seguros deberán evitar:

- 4.1.1 Aceptar acuerdos que violen la ley o que puedan ser utilizados para tal fin.
- 4.1.2 Ofrecer Compensaciones y ejercer influencia indebida en clientes, proveedores(as), autoridades, otros(as) colaboradores(as) o cualquier otra persona. Esto significa que no podrán aceptar ni ofrecer dinero ni cualquier beneficio económico o de otra naturaleza, de manera directa o indirecta ni a través de otros, para la obtención de un negocio, concesión u operación para Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
- 4.1.3 Planear o participar en la realización de negocios que infrinjan disposiciones legales.
- 4.1.4 Falsear hechos, información o documento alguno y deberá participar responsablemente en apoyo a cualquier investigación Interna.
- 4.1.5 Realizar acción alguna, premeditada, planeada o ex profeso, con el fin de evadir cualquier política general o específica de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. aun cuando tal acción no represente daño patrimonial.
- 4.1.6 Tomar decisiones cuya acción pudiera poner en riesgo la libertad e integridad de otras/otros colaboradores, clientes y proveedores.
- 4.1.7 Así mismo, deberán conocer y cumplir con las obligaciones contempladas en las disposiciones externas e internas en materia de prevención de lavado de

dinero, para adoptar el compromiso de estar siempre prevenidos contra personas que busquen utilizar los servicios de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. o sus empresas filiales.

Ello, con el fin de ocultar el origen de recursos obtenidos de manera ilícita y aparentar que fueron obtenidos en forma legítima.

Por otro lado, deberán cumplir y vigilar que se cumpla en todo momento la legislación que regula tanto sus actividades específicas como las de la Empresa.

## 4.2 CONFLICTO DE INTERESES

- 4.2.1 Los asesores de seguros de participar en negocios o realizar actividades que signifiquen un beneficio personal (directa o indirectamente vía terceros), que se derive de cualquier tipo de relación con las empresas de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y/o Grupo BAL
- 4.2.2 Existe un conflicto de interés cuando los asesores de seguros posean acciones de alguna empresa de Grupo BAL, Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y/o filiales, empresa competidora, de clientes o de proveedores(as), excepto en los casos en que sean adquiridas a través del mercado de valores
- 4.2.3 Cualquier asesor de seguros que descubra situaciones de conflicto de intereses o que potencialmente puedan llegar a representarlo, deberá hacerlo del conocimiento del Comité de Ética, ya sea por escrito, verbalmente o mediante los medios de comunicación anónima que se establezcan para este fin.

## 4.3 PREVENIR Y EVITAR EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

- 4.3.1 Los asesores deben abstenerse de participar en actos de soborno o corrupción y eviten ser percibidos como una parte involucrada en éstos.
- 4.3.2 Cero Tolerancia: Los asesores deben conocer que los actos de soborno y corrupción pueden presentarse en diferentes formas, como por ejemplo mediante pagos en dinero o en especie, otorgando ventajas, privilegios, préstamos de servicios, asumiendo deudas u obligaciones o dando atenciones extraordinarias a funcionarios públicos, autoridades, empresas privadas y sus funcionarios o representantes, con el fin de:
  - a. Evitar el cumplimiento de una disposición legal, administrativa o judicial,
  - b. Obtener una ventaja de negocios o lograr una decisión que no hubiera correspondido sino como consecuencia del pago efectuado, o
  - c. Faltar al código de conducta o declaración de principios éticos de otras empresas.
- 4.3.3 Los asesores que conozcan, sospechen o sean víctimas de los actos de corrupción antes descritos, deben reportarlo a la Dirección de Auditoría, o hacer uso de los canales de denuncia anónima establecidos para este fin.
- 4.3.4 Está terminantemente prohibido que los asesores realicen actos de soborno a funcionarios públicos o cualquier otro tercero.
- 4.3.5 Los asesores actuando en nombre de las empresas de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., no debemos entregar gratificaciones económicas o regalos, otorgar servicios o privilegios, asumir deudas u obligaciones a nombre de ningún funcionario público o privado para obtener una ventaja indebida, una

decisión incorrecta o la evasión del cumplimiento de una disposición legal, administrativa o judicial. También, debe evitar realizar actos que pudiendo ser legítimos, pudieran ser utilizados para propiciar actos de corrupción, como son invitaciones a eventos de entretenimiento, viajes, donaciones o cualquier otra equiparable a las anteriores. Las comidas con funcionarios públicos, deberán ser aprobadas por el director del área que corresponda.

- 4.3.6 Ningún asesor debe participar en actos de soborno o corrupción y asimismo debe evitar ser percibido como involucrado en éstos.
- 4.3.7 Las medidas disciplinarias para quien participe en actos de soborno o corrupción, ya sea directamente o a través de un tercero, son:
  - a) la terminación de su contrato laboral
  - b) la terminación de la relación comercial con las empresas del Grupo.

Además, de las medidas que legalmente procedan, en cualquiera de los dos casos.

- 4.3.8 Los asesores deben conocer y cumplir las disposiciones externas e internas en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, para estar siempre prevenidos en caso de que alguien trate de utilizar los servicios o productos de las empresas de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. para ocultar o simular el origen de recursos de procedencia ilícita.
- 4.3.9 Espionaje Industrial: Grupo Nacional Provincial, S.A.B. promueve la competencia leal y la sana conducción de los negocios; por ello, los asesores deben cumplir con la normatividad aplicable al respeto de los secretos y la propiedad intelectual e industrial de nuestros competidores o cualquier otro tercero. Por ningún motivo tenemos autorizado utilizar técnicas de engaño, soborno o infiltración para obtener información confidencial o reservada de estos; tampoco tenemos permitido realizar acuerdos fuera del marco legal con personal de nuestros competidores, ni compartirles información de las empresas del Grupo. Si por alguna circunstancia fuera necesario compartir información a los competidores, debe hacerse respetando las leyes y con la aprobación de la Dirección General.

#### **4.4 MANEJO DE INFORMACIÓN**

- 4.4.1 Los asesores de seguros son responsables de salvaguardar y abstenerse de divulgar (incluyendo a colegas, familiares y amigos) toda información financiera, estratégica, estadística, operativa, técnica, de negocios, de planes de adquisición o expansión, de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, datos personales de colaboradores(as), clientes, proveedores(as) y terceros o de cualquier otra índole, de la empresa de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y/o sus filiales, que no sea del conocimiento del público en general y en especial la que sea considerada de uso estrictamente confidencial.
- 4.4.2 Bajo ninguna circunstancia los asesores de seguros tomarán ventaja de la información sobre la empresa, sus accionistas, clientes u otros colaboradores(as).
- 4.4.3 Los asesores de seguros cumplirán con las reglamentaciones relativas a información privilegiada y de privacidad que resulten aplicables.

- 4.4.4 Cualquier declaración a través de medios de comunicación, solamente será permitida a las personas autorizadas para estos efectos.
- 4.4.5 Se consideran violaciones flagrantes del manejo de información los siguientes casos:
- a. Falsear las operaciones o distorsionar la información de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. para obtener un beneficio personal o en favor de un tercero(a).
  - b. No reportar al Funcionario de la Compañía cualquier sospecha fundada o la presentación de documentos o información que se presuma falsa por parte de clientes o proveedores(as) y/o colaboradores(as).
  - c. Impedir el acceso o entorpecer las labores de inspección y vigilancia de la información dentro de las áreas que determine Grupo Nacional Provincial, S.A.B. para evaluar su legalidad, integridad, veracidad y confianza.
  - d. Difundir cualquier tipo de propaganda política, religiosa o de cualquier otra índole dentro de las instalaciones o inmediaciones de la empresa.
  - e. Bloquear la actividad de los demás colaboradores y/o asesores de seguros, ocultando información, medios o instrumentos para su realización.

#### 4.5 REGISTROS CONTABLES

- 4.5.1 La información financiera y de operación debe ser correcta, oportuna, íntegra y preparada de acuerdo con la normatividad aplicable. La información contable constituye la base para la administración de la empresa y para el cumplimiento de sus obligaciones con las autoridades, clientes, proveedores(as), asesores de seguros y colaboradores(as).
- 4.5.2 Se consideran infracciones a este Principio Ético, entre otras, las siguientes:
- a. Falsificar o alterar documentos, (pólizas de seguros, recibos de pago, liquidaciones, etc.) así como distorsionar la naturaleza de las operaciones.
  - b. No ingresar el pago de las primas a la aseguradora en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles contado a partir de día siguiente de su recepción.
  - c. Permitir que sus asegurados realicen el pago de primas mediante cheques o tarjetas de débito o crédito a nombre de asesor de seguros.
  - d. Prestar su clave de agente a otras personas.
  - e. Modificar las condiciones de pago de la póliza sin contar con el consentimiento por escrito del cliente.
  - f. Ofrecer tipos de cambio preferenciales y/o descuentos en las primas de las pólizas sin autorización de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

#### 4.6 PAGO DE PRIMAS

- 4.6.1 Deberán ingresar el pago de las primas a la aseguradora en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles contado a partir de día siguiente de su recepción.
- 4.6.2 No está permitido que el asegurado realice el pago de primas mediante cheques o tarjetas de débito o crédito a nombre de asesor de seguros.
- 4.6.3 Los asesores de seguros no podrá prestar su clave de agente a otras personas.

- 4.6.4 Los asesores de seguros no podrá modificar las condiciones de pago de la póliza sin contar con el consentimiento por escrito del cliente.
- 4.6.5 Los asesores de seguros no podrá ofrecer tipos de cambio preferenciales y/o descuentos en las primas de las pólizas sin autorización de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

#### **4.7 PROTECCIÓN Y USO DE ACTIVOS**

Los bienes propiedad de la empresa y los arrendados por ésta, sean éstos tangibles (efectivo, valores, muebles, inmuebles, maquinaria, equipo, vehículos, etc.) o intangibles (marcas, patentes logotipos, concesiones, etc.) podrán ser utilizados por los asesores de seguros, únicamente para llevar a cabo las operaciones de la empresa y en los casos autorizados para su uso personal.

Derivado de esto, se asumen los siguientes compromisos:

- 4.7.1 La empresa, se reserva el derecho de monitorear las actividades de todo el equipo de cómputo y comunicación propiedad de la empresa o que se encuentre en su poder bajo programas de arrendamiento, sin importar su ubicación física; incluidos, sin limitaciones computadoras, servidores de red, acceso a internet, dispositivos de acceso al correo electrónico e intranet, correos de voz, teléfonos celulares y otros sistema de voz, máquinas de fax e información obtenida descargada y/o diseminada a través de internet e intranet; acceso a la red o correo electrónico de la empresa y a cualquier información almacenada en ellos (entre otros los Recursos de Tecnología, Informática y de Comunicación), conforme a las leyes aplicables.
- 4.7.2 Para operaciones, de mantenimiento, seguridad, negocios, requerimientos legales o reglamentarios el personal autorizado podrán tener acceso no restringido a la información que se encuentre en los Recursos de Tecnología Informática y de Comunicación de la empresa hasta el punto que lo permita la Ley y de acuerdo con los requerimientos específicos de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
- 4.7.3 Los asesores de seguros usuarios de los Recursos de Tecnología, Informática y de Comunicación de la empresa, no podrán asumir ningún derecho sobre la privacidad personal o confidencial al utilizar los mismos. Grupo Nacional Provincial, S.A.B. se reserva el derecho de cancelar el acceso de cualquier usuario(a) a los Recursos de la Tecnología Informática y de Comunicación de la empresa, en cualquier momento, con o sin la autorización previa.
- 4.7.4 Por otra parte, se considera una infracción flagrante a las disposiciones contenidas en este apartado, el disponer de los recursos económicos de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. para obtener un beneficio personal, cualquiera que sea la denominación jurídica o convencional de este acto (fraude, abuso de confianza, robo, desfalco, etc.).
- 4.7.5 Asimismo, el comprometer por imprudencia o descuido, la seguridad de las instalaciones o de las personas que se encuentren en ellas. En caso de incurrir en estas conductas, la empresa ejercerá las acciones penales y civiles que correspondan.

#### **4.8 TRATO A ACCIONISTAS, COLABORADORES(AS), AGENTES E INTERMEDIARIOS, CLIENTES, PROVEEDORES(AS), COMPETIDORES(AS), AUTORIDADES Y PÚBLICO EN GENERAL.**

- 4.8.1 Los asesores de seguros deberán tratar con justicia, respeto, objetividad e imparcialidad a las/los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, competidores(as), autoridades y público en general.
- 4.8.2 Los asesores de seguros de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. no deberán ofrecer a los clientes condiciones comerciales distintas de las establecidas.
- 4.8.3 Los asesores de seguros que actúen en nombre de la empresa, no deberán entregar gratificaciones económicas ni regalos a autoridad alguna.

#### **4.9 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE**

La actuación comprometida de los asesores de seguros con la mejora continua y el vivir plenamente los valores del Estándar de Liderazgo, permiten generar un valor agregado para promover el desarrollo integral de las personas, las comunidades y el entorno de manera ética, sustentable y responsable.

#### **4.10 EQUIDAD DE GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.**

Grupo Nacional Provincial, S.A.B. está comprometida con la Equidad, Igualdad y la No Discriminación, así como en combatir la violencia laboral en todas sus formas, mediante mecanismos de prevención, atención y sanción.

#### **4.11 DESARROLLO PROFESIONAL EQUITATIVO**

- 4.11.1 Los asesores de seguros deben estar comprometidos con su propio crecimiento personal y desarrollo profesional.
- 4.11.2 Por su parte, Grupo Nacional Provincial, S.A.B. ofrece a todos los asesores de seguros un plan integral de capacitación favoreciendo el desarrollo de aquellas capacidades que estén relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- 4.11.3 Los asesores de seguros no deberán inducir, de algún modo, a un(a) colaborador(a) de la empresa a que ceda a sus pretensiones sexuales y/o a la realización de otras conductas inmorales, a cambio de otorgar algún beneficio laboral u otros favores, así mismo deberán evitar acciones que afecten la dignidad e integridad del empleado(a). Lo anterior aplica también cuando las pretensiones señaladas sean dirigidas a un tercero que tenga relación de negocios con Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
- 4.11.4 No se deben difundir o generar comentarios o rumores que afecten de manera directa o indirecta la reputación de los colaboradores(as) de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., sus accionistas y consejeros.

#### **4.12 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

- 4.12.1 La empresa está comprometida con la seguridad en el trabajo de sus colaboradores(as) y asesores de seguros y en promover una cultura relacionada con la prevención de riesgos.
- 4.12.2 El consumo de bebidas alcohólicas y drogas está estrictamente prohibido dentro de las instalaciones de trabajo, así como presentarse a laborar bajo su influjo.
- 4.12.3 La empresa tiene el compromiso de respetar la legislación aplicable en cuanto a las prohibiciones que existan para fumar en lugares de trabajo, definiendo

áreas específicas que permitan fumar, cuidando en todo momento que las/los demás colaboradores se mantengan libres de humo de tabaco.

#### **4.13 OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS**

Es obligación de todos los asesores de seguros:

- 4.13.1 Leer y aceptar el presente Código de Ética y Conducta; la ignorancia de su contenido no exime la obligación de cumplirlo.
- 4.13.2 Cumplir con la ley y la normatividad interna en todo lugar y circunstancia.
- 4.13.3 Abstenerse de incurrir en actividades o conductas que dañen la imagen, reputación de la empresa e integridad física de las/los colaboradores.
- 4.13.4 Informar al Comité de Ética cuando no puedan cumplir con objetividad sus responsabilidades, debido a la presión que ejerza un tercero, como consecuencia de su posición, autoridad o influencia en la empresa.
- 4.13.5 Reportar infracciones o sospechas fundadas de incumplimiento a este Código. Cuando no se tenga certeza, deberá solicitarse ayuda o realizar una consulta al Comité de Ética.
- 4.13.6 Cooperar con las investigaciones relativas a infracciones a este Código de Ética y Conducta y declarar en todo momento la verdad.

#### **4.14 OBLIGACIONES DE LOS ASESORES DE SEGUROS HACIA LOS CLIENTES:**

- 4.14.1 Actuar de forma profesional y moral al buscar la mejor opción para los clientes considerando sus necesidades y situación patrimonial.
- 4.14.2 Mantener una actitud positiva de servicio para brindar explicaciones suficientemente detalladas para que los clientes seleccionen el mejor producto y para asesorarlos en casos de siniestros.
- 4.14.3 Abstenerse de coaccionar a los clientes para forzar la venta de productos de seguros.
- 4.14.4 Mantenerse permanentemente actualizados en la oferta de productos de seguros de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y apegarse a los elementos técnicos y contractuales que se encuentran registrados ante la CNSF.
- 4.14.5 Mantenerse permanentemente actualizados en las leyes aplicables al mercado de seguros.
- 4.14.6 Proporcionar a Grupo Nacional Provincial, S.A.B. información verídica sobre los productos de seguros contratados por los clientes.
- 4.14.7 Abstenerse de divulgar información de los clientes.
- 4.14.8 No aceptar sobornos para mentir o presentar información apócrifa a Grupo Nacional Provincial, S.A.B. y a los clientes.
- 4.14.9 Informar a Grupo Nacional Provincial, S.A.B. sobre situaciones que puedan tratarse de lavado de dinero.
- 4.14.10 Llevar a cabo su trabajo con apego a las políticas y procedimientos que se establezcan como normativa interna.

- 4.14.11 Informar sobre los derechos básicos de los contratantes antes y durante la contratación del seguro y cuando ocurra un siniestro:
- 4.14.12 Presentar la identificación que los acredita para ejercer como agente de seguros expedida por la CNSF
- 4.14.13 Informarle al contratante que tiene derecho a solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- 4.14.14 Entregarle al contratante por escrito toda la información que le permita conocer el alcance real de la cobertura que está contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato.

## 5. INFRACCIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Se consideran infracciones al código de ética y conducta:

- a. Faltar a sus principios u obligaciones.
- b. Solicitar u ordenar a otros asesores de seguros y/o colaboradores que no lo cumplan.
- c. No reportar infracciones observadas.
- d. No cooperar u obstruir las investigaciones.

### 5.1 COMITÉ DE ÉTICA

Es responsable de supervisar y vigilar el apego al presente código de ética y conducta, así como recibir, investigar y resolver denuncias.

El Comité tiene las suficientes facultades para resolver conflictos o situaciones de incertidumbre que se produzcan en relación con la aplicación de este Código de Ética y Conducta.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- a. Difundir el contenido de este Código.
- b. Analizar y en su caso, autorizar modificaciones a este Código.
- c. Vigilar y evaluar su adecuado cumplimiento.
- d. Servir de guía y apoyo en la resolución de consultas.
- e. Proponer el procedimiento para la recepción, evaluación y atención de reportes sobre posibles infracciones a este Código.
- f. Monitorear la atención de denuncias reportadas a través de los canales establecidos para su comunicación.
- g. Calificar los casos en que se haya confirmado incumplimiento y resolver sobre las acciones y/o sanciones que deban aplicarse.
- h. Mantener la confidencialidad de las denuncias e investigaciones así como su seguimiento, garantizando en todo momento la protección de los informantes.

## 5.2 ASISTENCIA Y CANALES DE DENUNCIA

Con el fin de proporcionar un canal de comunicación anónimo y confidencial que facilite a las/los colaboradores, proveedores, clientes y otros interesados, la comunicación de situaciones o eventos que puedan constituir infracciones a este Código de Ética y Conducta, se ofrecen los siguientes canales:

**Línea ética: Teléfono gratuito 01-800-830 8746**

**FAX: (55) 5255 1322**

**Dirección de correo electrónico: [notemanches@eticabal-gnp.com](mailto:notemanches@eticabal-gnp.com)**

**Página de Internet (URL) <https://www.eticabal-gnp.com>**

**Apartado Postal: CON-080 en México, D.F.**

Este Código de Ética y Conducta no cubre todas las situaciones o circunstancias que pueden presentarse; por ello, en caso de que exista alguna duda, puede solicitarse mayor información a cualquiera de los canales antes señalados.

## 6. SANCIONES

Las infracciones de las normas contenidas en este Documento, traerán como consecuencia, dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso, la imposición de las sanciones que a juicio del Comité de Ética, podrán incluir una o varias de las siguientes sanciones:

- a. Amonestación verbal.
- b. Llamada de atención por escrito.
- c. Suspensión temporal de funciones o de ciertos beneficios.
- d. Terminación de la relación laboral.
- e. Otras acciones que procedan legalmente.