

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS AGENTES PROMOTORES Y ASESORES PREVISIONALES DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO

Introducción

El presente Código de Ética enmarca los valores y principios que deben regir el actuar de los asesores previsionales o agentes promotores, funcionarios, empleados y demás personas que dirijan, coordinen o ejecuten las políticas y actividades de atención y servicio a los usuarios, asesoría previsional y comercial de una Administradora de Fondos para el Retiro, de acuerdo con la regulación vigente.

Este documento destaca el papel fundamental del Asesor Previsional como el principal vínculo entre los Usuarios y el Sistema de Ahorro para el Retiro. En este sentido, la integridad, conducta ética y profesionalismo con los que se desempeñen, son esenciales para mantener la confianza, fortalecer la credibilidad del sistema y proteger los intereses de los usuarios.

El cumplimiento de los preceptos de este Código es de observancia obligatoria.

Índice

1. Objetivo
2. Principios, Valores, Reglas de Integridad y Compromisos
3. Conflictos de Interés
4. Obligaciones de las Administradoras
5. Malas Prácticas
6. Sanciones
7. Glosario de términos

1. Objetivo

Enmarcar los valores y principios que deben regir el actuar de los asesores previsionales o agentes promotores, de los funcionarios, empleados y demás personas que dirijan, coordinen o ejecuten las políticas y las actividades de atención y servicio a los usuarios, asesoría previsional y comercial de una Administradora, así como de aquellas personas que los supervisen, incluyendo al Director General y el Director de Asesoría Previsional o el funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora.

2. Principios, valores, reglas de integridad y compromisos

La presente sección establece los principios, valores, reglas de integridad y compromisos fundamentales a los que deberán apegarse los sujetos de este código para un desempeño responsable, veraz y honesto de sus funciones. Su cumplimiento contribuirá a que, mediante una actuación ética, transparente, profesional y de buena fe de quienes lo suscriben, se promueva la confianza entre los usuarios y el público en general hacia las Administradoras.

Se establece la obligación de actuar siempre con honradez, legalidad y en protección de los intereses de los usuarios. Será obligatorio brindar un trato respetuoso, cordial, personalizado, eficiente, eficaz, proactivo y diligente, así como evitar cualquier conducta discriminatoria, o retraso injustificado en los servicios.

La ética de los asesores previsionales, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, del Director General y del Director de Asesoría Previsional o del funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora, se define con una serie de principios, valores, reglas de integridad y compromisos que guiarán su conducta profesional para favorecer la confianza de los usuarios, considerando lo siguiente:

- I. Honradez y legalidad: Actuar con honestidad, integridad y transparencia, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables al Sistema de Ahorro para el Retiro.
- II. Intereses de los usuarios: Priorizar el bienestar y los derechos de los usuarios, asegurando que sus necesidades y preocupaciones sean atendidas de conformidad con la normatividad.
- III. Proporcionar al usuario información veraz y objetiva sobre la situación que guarda su cuenta individual.
- IV. Asesorar a los usuarios sobre el procedimiento a seguir para llevar a cabo cualquiera de los trámites que ofrece la Administradora.
- V. Proporcionar información que permita al usuario conocer perspectivas y alternativas sobre su jubilación.
- VI. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario.
- VII. Trato respetuoso y cordial: Interactuar con los usuarios de manera respetuosa y amable que fomente un ambiente de confianza y colaboración.
- VIII. Eficiencia: Ofrecer servicios que se adapten a las necesidades de los usuarios y garantizar al mismo tiempo la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de acuerdo con la normatividad.
- IX. Proactividad y diligencia: Anticiparse a las necesidades de los usuarios y actuar con prontitud y responsabilidad para resolver u orientar sobre cualquier problema o inquietud.
- X. Diversidad, Igualdad e Inclusión: Asegurar que todas las interacciones y decisiones para los usuarios sean libres de cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad y la inclusión.
- XI. Evitar retrasos injustificados: Proporcionar servicios de manera oportuna, evitando cualquier demora innecesaria que pueda afectar a los usuarios.
- XII. Transparencia: Actuar de manera abierta, clara y accesible, permitiendo que las acciones, decisiones y procesos sean visibles y comprensibles para todos los usuarios generando confianza.

3. Conflicto de Interés

Ocurre como consecuencia de intereses personales, familiares, económicos, de negocio o cualquier otro interés de los Asesores Previsionales, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, del Director General y del Director de Asesoría Previsional o del funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora, que se contraponga con el mejor interés de los usuarios.

Para identificar y mitigar los conflictos de interés, se podrán implementar las siguientes acciones:

- I. Realizar revisiones periódicas de las actividades de los asesores previsionales, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al usuario, del Director de

Asesoría Previsional o del funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora.

- II. Capacitar a los asesores previsionales o agentes promotores, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, al Director General y al Director de Asesoría Previsional o al funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora, sobre la importancia de la ética y la integridad.
- III. Hacer del conocimiento del Director General y del Contralor Normativo cualquier situación o circunstancia que se identifique como un conflicto de interés y establecer sanciones claras para aquellos que incumplan estas normas.

4. Obligaciones de las Administradoras

Las Administradoras entregarán un ejemplar del presente Código de Ética a sus asesores previsionales, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, al Director General y al Director de Asesoría Previsional o al funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/o de servicio de la Administradora quienes deberán suscribir el compromiso de observar su cumplimiento en el acuse de recibo del mismo.

Las Administradoras deberán poner a disposición del público los preceptos contenidos en el presente Código de Ética. Para ello, además de su publicación en el sitio web oficial, **Afore XXI Banorte** cuenta con diversos **canales de atención** y un **Sistema de Denuncias**.

Los canales deberán estar abiertos al público que requiera denunciar el incumplimiento del presente código.

Las Administradoras tienen la responsabilidad de garantizar la protección y el adecuado tratamiento de los datos personales de los usuarios, en cumplimiento con la legislación vigente en materia de privacidad y protección de datos.

Las Administradoras tienen la obligación de implementar programas de capacitación a los agentes promotores o asesores previsionales que estén próximos a obtener su certificación, así como a aquellos cuyo número de asesor esté por vencer y deban recertificarse.

Las Administradoras tienen la obligación de mantener un entorno laboral, saludable, productivo y sostenible que promueva espacios que valoren la salud integral de los colaboradores, promoviendo el bienestar y trato respetuoso hacia los usuarios.

Las Administradoras tienen la obligación de hacer cumplir el presente Código de Ética. Constituye un deber esencial para todos sus miembros, vigilar activamente el respeto a las disposiciones aquí contenidas y atendiendo oportunamente cualquier reporte o sospecha de incumplimiento, fortaleciendo la confianza en el Sistema de Ahorro para el Retiro.

Las Administradoras podrán adicionar al presente Código de Ética otras disposiciones, siempre que no se contrapongan con las contenidas en este ordenamiento.

5. Malas prácticas

Las Administradoras podrán sancionar a los asesores previsionales o a las personas que se postulen, conforme a sus políticas y procedimientos en caso de que se identifiquen acciones o comportamientos inadecuados, ineficientes, irresponsables o poco éticos de acuerdo con lo previsto en el Código de Ética, tales como:

- I. Cuando la Institución Evaluadora o la Institución Educativa informe que incurrieron en alguna(s) práctica(s) indebida(s) durante la evaluación.
- II. Recomendar a un usuario realizar algún trámite relacionado con la Cuenta Individual con ayuda de algún familiar o conocido a cambio de un beneficio.
- III. Proporcionar información incorrecta o falsa sobre lo que ofrece alguna Administradora.
- IV. Modificar, alterar o falsificar documentos físicos o electrónicos que sirvan de soporte a las solicitudes de servicio relacionada con la Cuenta Individual de los usuarios.
- V. Recibir solicitudes o intervenir en la gestión de trámites que los usuarios soliciten a una Administradora distinta a la que prestan sus servicios.
- VI. Recibir dinero o cualquier otro instrumento monetario para su depósito en las Cuentas Individuales de los usuarios, ya sea como Ahorro Voluntario o por cualquier otro concepto.
- VII. Transmitir, prestar o enajenar su número de registro de Asesor Previsional, representar a otro Asesor Previsional o hacerse representar por un tercero.
- VIII. Comunicar o difundir información falsa o errónea que pudiera afectar el conocimiento y funcionamiento del Sistema de Ahorro para el Retiro o de sus participantes.
- IX. Ofrecer, otorgar, prometer o ceder dinero, objetos o cualquier otra prestación o beneficio a los usuarios, empresas, sindicatos o personas con el objetivo de incidir en la toma de decisiones que estén relacionados o no a la Cuenta Individual de los usuarios o a los servicios que ofrece la Administradora.
- X. Dar trámite a solicitudes de servicio relacionadas con la cuenta individual que no hayan sido presentadas personalmente ante el Asesor Previsional por el usuario titular.
- XI. Recibir por sus servicios como Asesor Previsional de una Administradora, dinero o contraprestación alguna proveniente de los usuarios o de cualquier otra persona distinta a las Administradoras.
- XII. Permitir que otro Asesor Previsional firme las solicitudes de servicio relacionados con la cuenta individual, correspondientes a usuarios en cuyos trámites haya intervenido.
- XIII. Dar trámite a las solicitudes de servicios relacionados con la cuenta individual de los usuarios que hubiesen sido gestionadas en su ausencia.
- XIV. Ser parte de actividades ilegales, impropias, irregulares o que originen o fomenten la corrupción en el ámbito y actividades de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- XV. Involucrarse en actos o actividades que desacrediten su función dentro de la Administradora o al Sistema de Ahorro para el Retiro en general.
- XVI. Utilizar la información adquirida en el desarrollo de sus funciones de manera que pudiera ser contraria a la Ley o a los intereses de los usuarios, de las autoridades o del Sistema de Ahorro para el Retiro en general.
- XVII. Hacer cualquier tipo de ofrecimiento o pago en dinero o en especie a un usuario (ya sea directamente o a través de terceros), con el propósito de influir en su relación con la Administradora a la que presta sus servicios.

- XVIII. Acumular, conservar, compartir, enajenar, copiar, vender o distribuir información adquirida en el desarrollo de sus funciones, tanto del usuario, como de la Administradora.
- XIX. Copiar, vender o distribuir software y cualquier otra forma de propiedad intelectual en violación a los contratos de licencia respectivos.
- XX. Ofrecer u otorgar productos o servicios de otras entidades, instituciones financieras, prestadoras de servicio o comercializadoras de productos de cualquier índole o naturaleza, a cambio del consentimiento de los usuarios para realizar los servicios relacionados con la administración de la Cuenta Individual.
- XXI. Almacenar, conservar o divulgar información y documentación de los usuarios o de las cuentas individuales que hubieren obtenido por el desempeño de sus funciones. Asimismo, generar bases de datos para fines comerciales o cualquier otro fin distinto al original.
- XXII. Llevar a cabo cualquier práctica que contravenga la voluntad de los usuarios en relación con su Cuenta Individual.
- XXIII. Mantener relación laboral, contractual o de prestación de servicios con más de una Administradora simultáneamente.
- XXIV. Ocultar vínculos laborales o comerciales con otras entidades del sistema de ahorro para el retiro.
- XXV. Presentar conductas de hostigamiento y acoso sexual.

Lo anterior, sin perjuicio a lo establecido en otras disposiciones legales o regulatorias.

6. Sanciones

Al presentarse alguna de las conductas anteriores o bien cuando la Administradora reciba una denuncia en el canal digital abierto que se disponga para el público, realizará una investigación interna que confirme la falta.

La Administradora podrá aplicar de acuerdo con sus políticas y procedimientos algunas o varias de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones privadas. Es una advertencia formal que se realiza de manera confidencial, sin que otras personas (fuera de los implicados directos) estén presentes o tengan conocimiento del hecho.
- b) Amonestaciones públicas. Es una advertencia formal en la que la autoridad ética de la Administradora emite un comunicado señalando que un funcionario violó una norma y es amonestado públicamente.
- c) Baja de registro. Es cuando la autoridad ética de la administradora dicta la baja definitiva del registro del agente promotor o asesor prevional por haber violado alguna de las conductas anteriores.

Las demás que determine Afore XXI Banorte, como por ejemplo, la inhabilitación inmediata al comprobarse doble vinculación.

Este Código de Ética es nuestra guía para actuar con integridad y responsabilidad en todas nuestras actividades. Refleja nuestro compromiso con la ética y la transparencia.

7. Glosario de Términos

Administradora. A las administradoras de fondos para el retiro, así como a las instituciones públicas que realicen funciones similares; a estas últimas les resultarán aplicables las disposiciones de las Administradoras, en lo que no se oponga a su naturaleza.

Agente Promotor. Al asesor previsional que se encuentre inscrito en el Registro de Agentes Promotores que pueden efectuar en nombre y por cuenta de la Administradora, actividades de comercialización, promoción, orientación y atención de solicitudes con el fin de realizar un Registro o Traspaso de Cuentas Individuales.

Asesor Previsional. A las personas físicas que se encuentren inscritas en el Registro de Agentes Promotores a que se refiere el artículo 36 de la Ley, que en términos de dicho numeral pueden efectuar, en nombre y por cuenta de una Administradora, actividades de comercialización, promoción, orientación y atención de solicitudes, con el fin de realizar el Registro o Traspaso de Cuentas Individuales, en los casos previstos en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general, así como a la persona contratada o subcontratada por una Administradora de conformidad con las disposiciones aplicables en materia laboral, autorizada para intervenir en la conformación, actualización y validación de los Expedientes de Identificación del Trabajador, para recibir y atender las solicitudes de servicios de conformidad con las disposiciones en materia de servicio a los usuarios del Sistema de Ahorro para el Retiro que emita la Comisión y los demás trámites que los Trabajadores soliciten ante las Administradoras en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Canal de denuncia. Al que utilicen los usuarios para reportar un hecho o situación ilegal o irregular, con el objetivo de que se investigue y se tomen las medidas necesarias.

Certificación. La que obtenga el agente promotor o asesor previsional para ejercer sus funciones, como resultado de haber acreditado el examen que aplique la Institución Evaluadora o la Institución Educativa.

Conflicto de interés. Situación en la que los intereses personales, familiares, económicos o de negocio de un individuo pueden influir indebidamente en sus decisiones profesionales.

Ética Profesional. Conjunto de principios y valores que guían el comportamiento y la toma de decisiones de los individuos en un entorno profesional.

Recertificación. La que obtenga el agente promotor o el asesor previsional para renovar su certificación y continuar ejerciendo sus funciones.

Solicitud de Servicio. Son aquellas que se establecen en el artículo 2 fracción XVII de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (en adelante la Circular Única de Servicios)

Usuario. Todo Trabajador o beneficiario de éstos, o bien, apoderado legal que presenta una Solicitud de Servicio ante una Administradora.