

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ANTICORRUPCIÓN



**THONA
SEGUROS[®]**

| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |

I. OBJETIVO

El objetivo principal del Código de Conducta es que los funcionarios y personal de THONA SEGUROS, S.A. DE C.V. (en adelante “THONA SEGUROS”), cuenten con un marco de referencia claro que establezca la forma en que deben conducirse en el desempeño de sus actividades diarias, al momento de tomar decisiones y frente a los clientes, funcionarios personal, socios y/o accionistas, intermediarios, direcciones regionales, proveedores, autoridades, funcionarios públicos y el público en general.

Se espera que la actuación del personal sea en todo momento en apego al marco de la legalidad, honestidad, lealtad, integridad, diligencia, imparcialidad, probidad y buena fe. El personal deberá conducirse de forma ética y profesional, viviendo y transmitiendo los valores de la empresa y teniendo como objetivo común el generar confianza y colaborar para mantener una extraordinaria reputación en el mercado.

II. ALCANCE

Aplicación obligatoria por los funcionarios y personal de THONA SEGUROS, quienes en todo momento cuentan con contratos laborales que señalan las responsabilidades del personal y condiciones de trabajo, incluyendo el horario laboral oficial, el cual tiene dos modalidades, de 9:00 hrs a 18:00 hrs de lunes a jueves y de 9:00 hrs a 15 hrs los días viernes. Este horario podrá, de conformidad con la política de 02.01.02.10 “Asistencia y Home Office”, ser modificado.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Conducta (Real Academia Española).**- La manera en que las personas se comportan en su vida, entorno y acciones.
- **Corrupción.**- Nos referimos “al abuso de un poder delegado para beneficio propio”. Estos beneficios son típicamente de tipo económico o representan ventajas financieras.
- **Conflicto de Interés.**- Son aquellas acciones o conductas ejecutadas que ocasionan una confrontación entre el interés de la organización y los privados de las personas que trabajan en THONA SEGUROS, esto es, que los intereses personales puedan influir negativamente en el desempeño de sus actividades y responsabilidades contenidas en su perfil de puesto, los cuales provoquen cualquier tipo de daño a la organización.
- **Ética Profesional.**- La ética profesional hace referencia al conjunto de normas de carácter moral y valores personales que rigen el comportamiento de las personas en el desarrollo de las actividades profesionales.

IV. ÁREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas y el personal que presta servicios profesionales directamente o través de un tercero a THONA SEGUROS, ya sea por tiempo determinado o indeterminado.

V. POLÍTICAS

INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta tiene su fundamento en la disposición 3.1.3. de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF). De acuerdo a lo establecido en el lineamiento 3.8.3, fracción VIII de la CUSF, el Código de Conducta

ha sido revisado por el Comité de Auditoría y presentado por este último para aprobación del Consejo de Administración. Habiendo sido debidamente aprobado por el Consejo de Administración quien ha dispuesto dar a conocer su contenido y publicarlo a todas las personas que trabajan en la institución.

La ética se basa en normas que consideran a la moral y valores individuales que rigen las acciones de las personas, distinguiendo así, lo bueno de lo malo, con base en su conciencia y responsabilidad, por lo cual, ser íntegro o actuar con integridad nos lleva ser y formar parte de una cultura de rectitud que de manera natural mostrará ante los demás nuestro comportamiento en nuestras vidas, acciones y en particular en nuestro trabajo.

Desde la integración de THONA SEGUROS, la integridad, honestidad, trato justo y el cumplimiento de las leyes aplicables a nuestro negocio han guiado nuestras acciones. En THONA SEGUROS estamos comprometidos en conducir nuestra actuación con los más altos estándares de calidad y en un estricto apego a la ética e integridad entre otros valores.

La estructuración de las normas que rigen el comportamiento del personal de THONA SEGUROS está contenidas en el presente Código de Conducta, el cual abarca los principios fundamentales de ética, lealtad, honestidad e integridad, que son de suma importancia para el desarrollo de las actividades diarias. El perfeccionamiento de la conducción individual y corporativa, debe ser acorde a la realidad actual, con un enfoque claro en la misión, visión y valores que son la base del funcionamiento de THONA SEGUROS.

A. ÉTICA E INTEGRIDAD

El presente código establecerá lo que es honorable, leal, educado, permitido y todos aquellos conceptos aplicables a observar una conducta íntegra en las relaciones de trabajo así como con autoridades, clientes, intermediarios y el público en general.

Tomando actitudes de activa cooperación, rapidez y respeto mutuo, el personal contribuye para que la empresa ofrezca productos y servicios cada vez más competitivos.

Las direcciones, gerencias y jefaturas de departamento, desempeñan un papel directivo y de estricto apego a las normas éticas corporativas en sus actividades diarias. Estas categorías jerárquicas no solo tienen la responsabilidad de coordinar equipos de trabajo, sino que también llevan a cabo aquellas acciones que contribuyen al crecimiento personal y profesional de los integrantes de sus equipos.

La excelencia en el desempeño es una construcción colectiva, el personal la consigue al enfrentarse a desafíos profesionales y cuando son evaluados por su mérito, logran cosas extraordinarias.

B. RELACIONES DE NEGOCIOS

Para con los clientes

En THONA SEGUROS los clientes tienen un lugar primordial dentro del negocio que la empresa lleva a cabo, es por ello que en todo momento se debe apoyar su crecimiento y desarrollo. De esta forma se ofrece a los clientes un trato profesional, justo, leal y honesto, ofreciéndole siempre servicios y productos de la mejor calidad dentro del mercado, por lo que se fomenta una cultura organizacional orientada al servicio y a mantener un alto nivel de satisfacción de estos. . Nuestro compromiso se fundamenta en la innovación

y mejora continua de nuestros servicios y productos, al estar atentos a las tendencias del mercado y a las mejoras tecnológicas, para mantener competitividad ante un entorno en constante cambio. Nos esforzamos en aplicar los valores y principios establecidos en este Código de Conducta y anticorrupción, cumpliendo en todo momento con el marco regulatorio, con las políticas internas, y apegándonos a los sanos usos y prácticas, recomendando también a los clientes desarrollar sus actividades bajo la misma pauta.

THONA SEGUROS cuenta con los mecanismos para procurar que su personal, colaboradores, agentes, representantes, proveedores, asociados y socios comerciales cumplan con los términos de las políticas de la empresa para evitar la corrupción. Así mismo, THONA SEGUROS se abstiene de participar directa o indirectamente en cualquier negocio, concurso o licitación en los cuales existan indicios de corrupción, e incluso se obliga a comunicar a la alta dirección y a las autoridades competentes respectivas y a las otras partes que formen parte del negocio, concursantes o licitantes de las irregularidades que se presenten.

Para con los proveedores

En THONA SEGUROS, tenemos el compromiso de exigir y ofrecer a nuestros proveedores un trato honesto, justo y equitativo en las negociaciones para la adquisición de bienes y servicios, buscando el mejor interés para ambas partes en una relación de beneficios recíprocos.

Fomentamos a través del cumplimiento de nuestras políticas con base en lo establecido en la CUSF y LISF, una competencia justa y utilizamos procesos de selección de negocios equitativos, transparentes y sustentados en criterios y un adecuado estudio de precios, calidad, rentabilidad y servicio.

Por tanto, buscamos obtener de nuestros proveedores únicamente la debida reciprocidad en cuanto a los beneficios correspondientes inherentes a la negociación que se lleve a cabo, evitando en todo momento las prácticas indebidas, que conlleven en si a ventajas personales por la asignación del negocio a determinado proveedor.

De igual manera, procuramos asegurar la permanencia del negocio, buscando oportunidades que permitan maximizar el potencial del mismo en el mediano y largo plazo.

En THONA SEGUROS promovemos la práctica de valores y principios contenidos en este Código de Conducta, por lo que pedimos a nuestros proveedores reciprocidad para con el mismo en cuanto a su cumplimiento. Para con los socios y accionistas.

Una de las principales obligaciones que THONA SEGUROS tiene, es frente a sus socios y accionistas, motivo por el cual la toma decisiones de negocio deberá de ser siempre teniendo bases sólidas y bien fundamentadas en todos las aristas del negocio, las cuales deberán de encontrarse dentro de los mejores intereses para THONA SEGUROS y que no se vean influenciadas por intereses personales, buscando siempre proteger e incrementar el valor de su inversión.

En atención a lo anterior, tenemos como finalidad incrementar la debida rentabilidad de nuestros accionistas de manera sostenida, para ello debemos de ofrecerles un óptimo incremento y diversificación de los ingresos, así como una correcta administración de los recursos de la empresa.

Tenemos el compromiso de proporcionar a los accionistas, de manera oportuna y de conformidad con el marco regulatorio, toda la información necesaria sobre el negocio, para que puedan tomar decisiones con bases confiables y seguras.

Para con el personal

El personal está comprometido, de manera enunciativa y no limitativa, a:

- Tratar al cliente de manera cordial y justa, estando atentos a sus requerimientos, siendo rápidos, eficientes y precisos respecto a los servicios que se esperan.
- Informar de manera objetiva a los clientes los alcances y limitaciones de los servicios que se ofrecen.
- Evitar actividades de modificación de las condiciones de los productos y/o tarifas así como ejercer la suscripción de riesgos; esta actividad queda estrictamente reservada a los funcionarios designados expresamente.
- Respetar y hacer respetar cualquier compromiso realizado por personas facultadas, que se haya hecho al cliente.
- Todo el personal deberá desempeñar sus cargos y responsabilidades con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, siendo cuidadosos en todo momento con la imagen que proyectan tanto a los demás miembros del equipo como a sus clientes, proveedores, etc.
- Todo el personal de THONA SEGUROS está obligado a tener un trato respetuoso y cordial para todas las personas relacionadas con la compañía, tales como .agentes, proveedores, asegurados, visitantes, etc., absteniéndose de emplear palabras que pudieran ofender o afectar la dignidad de cualquier persona.

Para con el Gobierno y Autoridades.

Por la operación y objeto de la empresa, THONA SEGUROS realiza una interacción directa, constante y en todo momento con diversas entidades de gobierno, tanto a nivel federal, estatal, local y municipal, según sea el caso, por lo que consideramos esencial establecer las bases para una relación directa, respetuosa y honesta en todo momento, procurando un ambiente de confianza recíproca que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos y compromisos. THONA SEGUROS lleva a cabo sus negocios en un entorno de especialización como lo es el Sector Asegurador, el cual se encuentra altamente regulado y vigilado, por lo que nos encontramos comprometidos a conocer y a promover el apego y cumplimiento cabal de todo el marco regulatorio aplicable, incluyendo en ello a nuestras políticas internas de ser el caso.

Como consecuencia de lo anterior, debemos atender de forma oportuna y precisa todos y cada uno de los requerimientos; observaciones y peticiones que nos sean hechos por las autoridades según sea el caso, buscando colaborar con eficacia y de manera proactiva, con las mismas, atendiendo para ello dichas solicitudes de manera puntual dentro de los términos para ello establecidos. En THONA SEGUROS nos encontramos comprometidos a coadyuvar con las autoridades competentes para la resolución de todo acto ilegal de que se trate, proporcionando la información que nos sea requerida, con la finalidad de investigar, detectar, prevenir y perseguir los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

C. DENUNCIAS

Existen diversos canales y medios para que el personal realice una denuncia. La línea de denuncia es atendida por un externo, un profesional independiente a la operación del negocio. Cualquier integrante de THONA SEGUROS puede realizar una llamada telefónica o enviar un correo electrónico, de conformidad con la política

02.02.02.01 “Política contra el hostigamiento, violencia laboral y discriminación”, así como de los carteles informativos que están dispuestos en áreas comunes dentro de la empresa.

D. GARANTÍAS

Confidencialidad. A la presentación de una denuncia y a solicitud del denunciante, se mantendrá la confidencialidad del denunciante en el reporte que se elaboré y durante las investigaciones que se lleven a cabo. Esta información quedará bajo el resguardo de las personas que hayan sido asignadas para su administración.

No represalias. Toda denuncia será abordada de manera seria y adecuada, ejecutando las actividades de investigación de una manera eficiente y eficaz. Toda revisión buscará determinar la posible existencia de una conducta que se aparte de los valores y los estándares que promovemos.

Bajo ninguna situación se tolerará ningún tipo de represalia contra quienes presenten una denuncia. Una denuncia incluye información y/o documentación legítima, honesta, completa y exacta de los hechos o situaciones que se denuncian. El presentar denuncias con mala intención, sin fundamentos, o con la finalidad de afectar a terceros, va en contra de los valores y estándares de ética e integridad que promovemos.

Cualquier persona que tome cualquier tipo de represalia para afectar a quien presentó una denuncia, será sujeta al proceso de sanciones disciplinarias. El tomar represalias va en contra de los valores y estándares de ética e integridad que se estipulan en el Código de Conducta y deberán reportarse al Comité de Auditoría y en su caso al Consejo de Administración.

E. IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

Las remuneraciones percibidas por el personal de THONA SEGUROS, corresponderán en igualdad de circunstancias a la responsabilidad de las funciones y actividades que desarrollen dentro de la empresa, su grado de especialización y los resultados que logren.

Las direcciones (alta gerencia) de THONA SEGUROS, deberán promover la igualdad de oportunidades laborales y no discriminación, así como de buen trato al personal para generar un ambiente de trabajo en el que aspectos como la diversidad, la integración y el reconocimiento del mérito individual constituyan rasgos distintivos de la identidad de THONA SEGUROS. Está estrictamente prohibido restringir, impedir o anular el reconocimiento de las libertades del personal asignado a la empresa, entre otros, por los siguientes motivos: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, lengua, opiniones, preferencias sexuales, identidad o afiliación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma y antecedentes penales.

El personal, cuenta con igualdad de oportunidades y deberá ser tratado con dignidad y respeto. Para el cumplimiento de lo antes mencionado THONA SEGUROS cuenta con un Comité de Igualdad Laboral y No discriminación que se encarga de vigilar y sancionar acciones contrarias a lo antes mencionado.

El personal tiene derecho a que se respete su dignidad y a verse libre de todas las formas de acoso u hostigamiento, las cuales se consideran contrarias a las elevadas normas de conducta que se exigen de todos los colaboradores a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos. Todo tratamiento discriminatorio a colaboradores, proveedores o clientes que se aparte de los valores y los estándares que

promovemos, será penalizado con las medidas disciplinarias apropiadas definidas por el comité responsable. El acoso siempre es inapropiado, ilegal y ofensivo, y degrada el ambiente de trabajo, la productividad y el crecimiento personal y profesional. El acoso sexual involucra el asedio sexual, solicitud de favores sexuales, contacto físico no bienvenido o cualquier clase de conducta y lenguaje sexual inapropiado en un ambiente de trabajo. Los colaboradores y/o funcionarios que sospechen o detecten cualquier actividad que parezca discriminación, acoso o se pudiera interpretar como hostigamiento, ocurrido o inminente, deberán reportarlo inmediatamente al Comité de Igualdad y No discriminación, Recursos Humanos o Direcciones correspondientes.

THONA SEGUROS cuenta con una serie de políticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, las cuales consideran estrategias de sensibilización, acciones para prevenir el hostigamiento, la violencia laboral y la discriminación, la equidad de oportunidades y la existencia y normatividad del comité competente.

¿A quién acudir?

Cuando existan casos de desigualdad laboral, discriminación y/o acoso laboral todo el personal Somos responsables de informar al jefe del área, Recursos Humanos o Comité de Igualdad Laboral competente inmediatamente:

Si un colaborador ha sido objeto de violencia o amenazas de violencia, o ha sido testigo o se ha enterado de otro modo de conductas violentas o amenazas, deberá dirigirse a su jefe inmediato, Recursos Humanos o al Comité de Igualdad laboral si la situación es urgente, deberá de llamar a la seguridad de la empresa.

La descripción de los canales de denuncia se encuentra contenidas en la política 02.02.02.01 “Política contra el hostigamiento, violencia laboral y discriminación y serán difundidos regularmente por Comunicación Interna

F. CONFLICTO DE INTERÉS

Ningún funcionario y personal tendrá, ni permitirá, que su cónyuge o personas cercanas tengan cualquier interés, directo o indirecto, en cualquier negocio de THONA SEGUROS, salvo que se informe de dicho interés previamente al Consejo de Administración para su aprobación consiente.

El Consejo de Administración es el único facultado para autorizar operaciones y negocios en donde se den conflictos de interés, siempre en apego a las normas y buenas practicas que enmarcan el Gobierno Corporativo La toma de decisiones está fundamentada exclusivamente en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica, la actividad y la influencia no sean utilizadas para obtener beneficios personales. Ningún integrante de THONA SEGUROS, puede representar a la empresa en relaciones comerciales en las que pudiera existir algún interés personal, directo o indirecto, en perjuicio de la empresa. El personal debe abstenerse de entregar o recibir obsequios beneficios o favores que condicionen la relación comercial de la empresa con terceros.

Los colaboradores que realicen actividades laborales externas, de carácter personal, deben asegurar que las mismas no generen conflictos con relación a los intereses de la empresa.

El personal deberá tener en cuenta lo anterior y en caso de actualizarse algún concepto o de tener dudas sobre un posible conflicto de interés, lo deberá comunicar previamente a su jefe directo, o bien, al Comité de Auditoria y/o al Consejo de Administración para que dichos órganos de gobierno analicen las circunstancias, y en su caso, cuenten con autorización y un plan de acción para mitigar el riesgo detectado.

Quedan prohibidas aquellas conductas entre el personal, que provoquen algún tipo de conflicto de interés, sin embargo, y en apego a las normas internas en materia de igualdad laboral y no discriminación, deben evitarse conclusiones subjetivas que provoquen malos entendidos y un daño moral a las personas. Por ello, toda aquella persona que levante falsos y genere injuria a cualquier persona que trabaje en THONA SEGUROS a través de cualquier medio (incluyendo redes sociales), será sancionado con base en el presente código.

G. PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Todo el personal está comprometido y obligado a cumplir con toda la normatividad interna (manuales, políticas y procedimientos), una de las más representativas en THONA SEGUROS es la prohibición expresa sobre el ocultamiento u otra actividad tendiente a llevar a cabo actos de soborno, corrupción, colusión, cohecho o en general cualquier actividad que implique de manera enunciativa más no limitativa un pago de dinero o en especie, ventajas, privilegios, préstamo de servicios, asunción de deudas u obligaciones o atenciones excesivas, directamente o por medio de terceros a un funcionario, con el objetivo de evitar el cumplimiento de una disposición legal, administrativa o judicial, del presente código, que tenga por objeto obtener una ventaja de negocios o una decisión que no hubiera correspondido sino como consecuencia del pago efectuado.

Todo el personal está obligado a respetar las políticas y procedimientos establecidos por la compañía, por lo que no podrán intervenir en la aplicación de las mismas, a través del uso de influencias o mediante presión para que estas sean omitidas.

La única forma de remuneración de los colaboradores es a través de su sueldo y prestaciones o pago de honorarios según sea el caso. Por tanto no deben aceptar otra forma de remuneración adicional relacionada con sus actividades, ya sea negociando, comprando, recomendando o participando en alguna actividad que afecte los intereses de la empresa.

En ningún caso, el personal de THONA SEGUROS participará o encubrirá negociaciones que puedan desembocar en un ilícito.

Capacitación para el cumplimiento anticorrupción

La capacitación anticorrupción es muy importante. Se debe dejar muy en claro que la administración no tolerará la corrupción para “hacer negocios.

Como mínimo, cada persona que se encuentre en un puesto en el que puede obtener oportunidades de negocios a través de sobornos o cualquier otro medio indebido debe recibir una capacitación de cumplimiento anticorrupción. Adicionalmente, se tiene que considerar el capacitar a todo el personal del área de Contabilidad, Finanzas, Legal y de Auditoría Interna. La capacitación debe incluir la postura de la compañía respecto a que no tolera la corrupción, sus políticas anticorrupción, las posibles señales de alerta o situaciones problemáticas y las medidas de apoyo para que el personal busque ayuda.

H. REGALOS

El personal de THONA SEGUROS por ningún motivo, aceptará recibir gratificaciones o pagos por parte de los clientes o proveedores por el desempeño de las actividades propias de su puesto. Ningún integrante de THONA SEGUROS solicitará, aceptará ni permitirá que su cónyuge o sus descendientes directos participen como beneficiarios de cualquier negocio externo o interés ajeno. Los funcionarios o personal deberán

informar a sus superiores inmediatos de cualquier oferta de un beneficio personal a ellos o a sus cónyuges o descendientes directos que haga un negocio externo.

Estas estipulaciones consideran el otorgamiento de regalos a terceros, ya sea en lo personal o en representación de THONA SEGUROS. En todo momento se deberán cumplir con los criterios establecidos y ser aprobados previamente conforme se establece en este capítulo.

Los criterios que a continuación se establecen se expiden como ejemplos específicos y no limitativos de las prácticas aceptables e inaceptables.

Prácticas aceptables

- “Eventos de Negocios”: Diversiones relacionadas con los negocios (por ejemplo practicar un deporte o asistencia a un espectáculo deportivo, cenas, etc.) como invitado de un representante del Negocio Externo. En todo momento el costo máximo estimado por la asistencia al evento será de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.) al año.
- “Regalos de pequeño valor”: Artículos aceptados en los negocios, como lo son artículos promocionales, plumas, papelería, agendas y carpetas. En todo momento el valor máximo de dichos artículos será de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.) al año.

Prácticas inaceptables

- Regalos que no sean los de pequeño valor.
- Artículos suntuosos o de lujo.
- Dinero en efectivo, transferencias, o certificados de regalo, por cualquier valor.
- Solicitar un regalo, favor o servicio, o sugerir en cualquier forma que éste sería aceptado.

No se pretende que los ejemplos anteriores sean reglas definitivas ni que incluyan todos los aspectos, lo que se espera de cada funcionario y personal es que se comporte en todo momento en forma congruente con la más elevada ética profesional y los valores de la empresa. En caso de que el costo o valor estimado sea superior al límite establecido, los integrantes de THONA SEGUROS deberán solicitar previamente autorización del responsable de cumplimiento.

El personal que por la naturaleza de sus responsabilidades tenga a su cargo el manejo de dinero y valores, debe conducirse con la mayor claridad y honradez en sus acciones y control de sus operaciones.

Para THONA SEGUROS tiene gran valor maximizar su poder de compra, con el objeto de negociar los mejores precios posibles, por lo tanto toda compra de bienes o servicios deberá realizarse a través del área de administración y cumpliendo las políticas correspondientes.

THONA SEGUROS no autoriza la entrega de ninguna clase de regalos y entretenimiento a oficiales de gobierno, ya que esto se puede interpretar como un soborno por las leyes y regulaciones locales de anticorrupción y de responsabilidad de servidores públicos. No obstante lo anterior, esta conducta se puede interpretar por terceros como un beneficio indebido para obtener o retener un negocio, o tomar una posición de ventaja en el mercado, sin importar cuál sea esta, pudiendo generar conflicto legal o manifestándose en daño a la reputación.

I. CONFIDENCIALIDAD

Todos los integrantes de THONA SEGUROS tienen la obligación de guardar bajo la más estricta confidencialidad la información de la compañía, especialmente aquella información relacionada con sus clientes, con sus productos y servicios de acuerdo a lo establecido en los contratos individuales de trabajo.

La información que es propiedad de THONA SEGUROS no puede ser usada para ventajas personales por lo que debe mantenerse confidencial. Esta información puede ser revelada sólo previa autorización de la Dirección General o del Consejo de Administración, salvo que sea requerida estrictamente para el desempeño de sus responsabilidades dentro de la empresa y que no represente un conflicto de interés.

Toda información personal de los asegurados es confidencial y se podrá revelar solamente de acuerdo a los procedimientos de la empresa y de acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Los correos electrónicos deberán ser tratados como si fueran documentos públicos o fuesen impresos con el logotipo de THONA SEGUROS, guardando en todo momento el debido nivel de seguridad que estos requieran. Por lo tanto, ningún integrante de THONA SEGUROS, deberá copiar, distribuir o prestar aplicaciones sin la aprobación de la Dirección del área de sistemas. Asimismo queda prohibido el uso o instalación de softwares no autorizados o que no cuenten con la licencia debida para su uso en los equipos que se utilizan para fines laborales.

El personal guardará como secreto profesional, todos los datos de que tengan conocimiento como producto de las actividades propias de sus puestos. Así mismo, las y los trabajadores utilizarán sus conocimientos profesionales, únicamente en labores que cumplan con la moral, las buenas costumbres, y la responsabilidad social.

J. USO DE INFORMACIÓN

THONA SEGUROS tiene la obligación de mantener a salvo la documentación y dar información precisa, confiable y veraz. La falsificación de documentos constituye además de un serio incumplimiento de conducta, una violación a la ley; por lo tanto todo colaborador que tenga conocimiento o sospecha de falsificación deberá reportarlo en forma inmediata a la Dirección Jurídica, a la Dirección General y/o al Contralor Interno o a su líder inmediato.

La extracción de documentos de la empresa con el logotipo de ésta, para obtener algún beneficio personal realizando alguna operación a nombre de la misma, será sancionada, conforme a derecho proceda. Así mismo será sancionado el proporcionar datos falsos o incorrectos sobre la compañía a cualquier tercero, ya sea autoridades, clientes, proveedores, competidores, medios de comunicación etc.

En los procesos de selección de proveedores y relaciones comerciales con los clientes de la empresa, se considera a aquellos que cumplen con la legislación, fiscal y laboral, con especial atención a los aspectos que eviten el trabajo infantil y los impactos ambientales adversos.

K. APORTACIONES CON FINES POLÍTICOS

En todo momento y ocasión, THONA SEGUROS evitará, en estricto cumplimiento de la ley, la realización de aportaciones o donativos, directa o indirectamente, a partidos políticos, campañas electorales y a cualquier persona física o moral, asociación, organismo, sindicato o cualquier otro tipo de entidad pública o privada, relacionados con actividades políticas.

En el ejercicio de una ciudadanía responsable, destacamos la necesidad de abstenerse de cualquier forma de soborno de autoridades o de funcionarios públicos, por medio de ventajas personales, aunque sea para que cumplan sus obligaciones o apuren sus propias rutinas de trabajo, procedimientos que pueden configurar infracción penal.

L. ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

Dentro de THONA SEGUROS respetamos y entendemos que para el personal puede ser importante pertenecer a organizaciones civiles, profesionales o llevar a cabo ciertas actividades políticas, o bien, realizar pagos y donaciones personales a dichas organizaciones. No obstante que lo anterior está permitido, existen las siguientes prohibiciones:

- Expresar opiniones y/o posiciones corporativas (no personales) en foros públicos o profesionales.
- Expresar soporte corporativo (no personal) a una plataforma o ideología política; y
- Utilizar activos de la empresa y tiempo efectivo de la jornada laboral para finalidades políticas.

No obstante lo anterior, THONA SEGUROS no pagará el costo de membresías para pertenecer a asociaciones políticas, clubes privados, sociales o recreativos.

THONA SEGUROS siempre y en todo momento respeta las preferencias incluso, militancias políticas de sus integrantes, dentro del marco legal, sin influenciar, interferir o restringir en la participación que individualmente ejerzan cualquiera de sus colaboradores, en temas políticos, sea a nivel federal, estatal o municipal.

M. USO DE ACTIVOS

Proporcionamos las herramientas de trabajo y facilitamos el acceso a los activos necesarios para que el personal lleve a cabo sus actividades laborales. Se espera que los integrantes estos en todo momento protejan los activos de THONA SEGUROS. Un activo es cualquier clase de servicios o bienes, que sean utilizados por THONA SEGUROS para llevar a cabo sus negocios y sus operaciones. Estos activos pueden ser, entre otros, equipo de cómputo, acceso a internet, correo electrónico y redes sociales, automóviles, teléfonos celulares y tarjetas de crédito para gastos de representación o compras corporativas. Su uso está restringido a determinados colaboradores, quedando prohibido su uso para fines distintos, excepto cuando:

- Su uso personal sea eventual y no agregue costos en la operación;
- No interfiera con la calidad del trabajo y la productividad personal;
- Su uso no conlleve un lucro;
- El activo no sufra un deterioro o desgaste significativo por el uso personal, y
- El activo no se utilice para actividades impropias, ilegales o infrinja alguna ley o regulación.

En el proceso de la contratación del personal, se asignarán los activos que sean necesarios para llevar a cabo las actividades propias del empleo del colaborador. Se espera que los activos sean resguardados apropiadamente y utilizados de una forma razonable. Dichos activos deberán ser devueltos al terminar la relación laboral, y se espera que las condiciones a su devolución sean apropiadas a la antigüedad y al uso que se le debió dar. Es importante que el personal se apegue a lo establecido en la política 08.01.02.07 “Uso de equipo de cómputo, internet y correo electrónico”.

El uso de equipo y bienes de la compañía es del uso exclusivo para las actividades propias de la empresa, por lo que todo colaborador al que le sea prestado o asignado temporal o definitivamente uno o alguno de

los bienes propiedad de THONA SEGUROS no deberán utilizarlo para beneficio personal, de un tercero o con fines de lucro.

N. REDES SOCIALES

El uso de redes sociales y los mecanismos de comunicación, pueden hacer más eficiente la comunicación interpersonal y mejorar la productividad, sin embargo, su uso es responsabilidad de los colaboradores. THONA SEGUROS siempre recomendará que el uso personal de redes sociales sea ejercido de manera prudente y responsable, evitando riesgos a la seguridad de la información de la empresa y sus integrantes.

Al hacer uso de redes sociales es indispensable cumplir con los principios del uso de activos de esta sección. La publicación de ideas y mensajes en redes sociales debe hacerse siempre en lo personal, entendiéndose de esta manera que no representa la posición corporativa. Es indispensable no publicar o difundir asuntos relacionados con THONA SEGUROS, tales como nombres de clientes, situaciones que ocurren en el trabajo, posicionamientos sobre notas periodísticas o investigaciones legales en curso, así como datos e información de personal, clientes, proveedores o cualquier persona o entidad relacionada.

O. CAPACITACIÓN

Anualmente se solicitará una certificación por parte del personal sobre el conocimiento del contenido del presente Código y su adherencia obligatoria al mismo. Periódicamente se impartirán cursos de capacitación relacionados con el presente documento, políticas y procedimientos relacionados. La asistencia a los cursos de capacitación es obligatoria, además se realizará una evaluación para certificar los conocimientos adquiridos. Los responsables de cada área deberán certificar cuando así lo solicite la Dirección General y/o el Consejo de Administración, el cumplimiento con los lineamientos del Código de Conducta a través de un cuestionario, en el cual deberán certificar el estado de cumplimiento del mismo.

La política 02.01.02.08 “Capacitación”, incluye los cursos que deberán ser impartidos de forma obligatoria, así como la forma en que se organizarán.

Los integrantes de THONA SEGUROS tendrán la obligación de informar oportunamente a su líder o dirección sobre las dudas relativas al alcance del Código de Conducta, así como de las políticas y procedimientos relacionados.

P. RESPONSABILIDAD

En todo momento THONA SEGUROS dispone de un órgano de gobierno responsable de establecer, implementar y vigilar el debido cumplimiento del Código de Conducta. De esta manera se cuenta con un mecanismo de comunicación directa con el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración para hacer de su conocimiento las situaciones de incumplimiento y se tomen acciones y decisiones al respecto, para lo cual se deberá de considerar lo siguiente:

- Las áreas de Recursos Humanos, Contraloría Interna y Auditoría Interna, de manera coordinada podrán realizar las investigaciones necesarias para evaluar grado de adherencia a los estándares establecidos en el Código de Conducta.
- En caso de que existan denuncias o reportes sobre el incumplimiento del presente código, las áreas descritas anteriormente, procederán a realizar una investigación que permita determinar la existencia del desapego

y el impacto de su desavenencia. Es importante mencionar que en caso de que la o las personas que no se apeguen al código, correspondan a las áreas descritas en el punto anterior, las otras áreas deben seguir la investigación de forma profesional. En caso de que sea necesario, se podrá solicitar el apoyo del comité de auditoría y en su caso, del consejo de administración.

Q. CONTROL INTERNO

THONA SEGUROS cuenta con políticas, procedimientos y controles verificables que permiten establecer las sanciones u otras consecuencias derivadas del incumplimiento del presente código. Se cuenta con un robusto modelo de Gobierno Corporativo que garantiza la transparencia, equidad y buen trato a todo el personal, accionistas, proveedores y clientes. Además se cuenta con un modelo de control interno que garantiza, un adecuado ambiente de control, la identificación de los riesgos y sus controles que los mitigan, así como procesos adecuados de supervisión.

R. AUDITORÍAS

Por la naturaleza de nuestras operaciones, podemos ser sujetos a auditorías internas o externas. Siempre promoveremos la ejecución recurrente de auditorías internas por parte del departamento de Auditoría Interna, ya que nos ayuda a prevenir y detectar situaciones que pueden representar un riesgo. Adicionalmente, podemos recibir auditorías externas, auditorías solicitadas por terceros interesados, visitas de inspección de reguladores financieros o fiscales o visitas de inspección de instancias de protección al consumidor o de protección de datos personales. El personal deberá cooperar con los auditores internos, externos e inspectores, y proporcionar la información completa y correcta a sus solicitudes y cuestionamientos.

En el trato con los auditores, todos los integrantes de THONA SEGUROS deberán actuar con ética e integridad. Nunca se autorizará o solicitará que el personal se conduzca con engaños frente al auditor o inspector, o influenciarlos indebidamente, proporcionando enunciados, información y datos o documentos incorrectos o incompletos durante sus revisiones. El personal deberá coordinarse a través de su líder o dirección sobre la forma de atender cada auditoría, los canales de comunicación y que el flujo de entrega de la información.

S. PREVENCIÓN DE RIESGOS

Entendemos que siempre es posible mejorar. Nos centramos en realizar lo necesario para prevenir la ocurrencia de riesgos operativos, mediante el establecimiento de controles claramente definidos en políticas y procedimientos. Al presentarse una denuncia, y con posterioridad a la conclusión de las investigaciones, siempre se tomarán las medidas necesarias para subsanar las debilidades identificadas y establecer los mecanismos necesarios para evitar que dicha situación se presente nuevamente. Los líderes del negocio juegan un papel fundamental para actuar en favor de la prevención.

T. ¿A QUIÉN ACUDIR?

El personal que identifique alguna conducta contraria a los principios de ética e integridad, ya sean cuestiones conocidas o probables, o relacionadas con asuntos de cumplimiento u otras preocupaciones, podrán realizar las preguntas adecuadas y presenten inquietudes o en su caso, las denuncias correspondientes.

THONA SEGUROS cuenta con una línea de ética, confidencial y externa para que los colaboradores y terceros denuncien de manera anónima cualquier situación que detecten. La información de la línea de denuncia se encuentra localizada en los carteles que se han instalado en las oficinas y a través de su difusión por

comunicación interna, la metodología es la siguiente:

1. La denuncia puede ser a través de correo electrónico y/o teléfono, estos canales de denuncia deberán ser difundidos de manera eficiente a todo el personal, por parte del área de recursos humanos. Se recomienda anexar evidencia que soporte cualquier denuncia realizada por el personal. Esta denuncia puede ser o no anónima, será decisión del denunciante la forma en que quiera llevarla a cabo este proceso, aunque invariablemente y debido a la gravedad del asunto, se solicitará su identificación.

2. El encargado de la línea ética (ente externo e independiente, previamente designado por el consejo de administración y/o comité de auditoría) recibe la denuncia y procede a realizar un análisis. En caso de requerir apoyo interno (THONA SEGUROS), se solicitará a la dirección general, comité de auditoría y en su caso, al consejo de administración, para que se instruya al auditor interno o contralor interno, según ameriten las circunstancias, para proceder a las indagaciones correspondientes y obtener las evidencias que permitan concluir la procedencia de la denuncia.

Los resultados serán presentados a la dirección general y al comité de auditoría, para proceder a la toma de decisiones.

Consecuencias de incumplir

Somos responsables de adherirnos a los estándares de ética e integridad empresarial que se establecen en el presente Código. Actuar de forma contraria puede dañar la reputación de los integrantes de THONA SEGUROS, de los equipos de trabajo y de THONA SEGUROS en el mercado. Actuar de forma contraria siempre traerá consecuencias.

Las medidas disciplinarias se fijarán de conformidad con la gravedad de la conducta, el conocimiento de las normas de ética e integridad y la intencionalidad de la conducta. En todo momento prevalecerán las expectativas en el comportamiento y el compromiso con la ética e integridad del personal. Estas medidas disciplinarias podrán tomar la forma de amonestaciones verbales, advertencias escritas, actas administrativas o la terminación de la relación laboral sin responsabilidad para THONA SEGUROS, con independencia de las consecuencias que puedan derivarse en demandas civiles o denuncias penales de las partes que sean afectadas por dichas conductas, o bien, aquellas multas y sanciones que se puedan ser aplicadas por la autoridad en el ejercicio de sus atribuciones.

Sanciones

El personal que tenga indicios o pruebas de cualquier desviación cometida a este Código de Conducta por parte de algún colaborador, independientemente de la calidad que este tuviese, tendrá la obligación de denunciarlo, y tendrá la obligación de colaborar en cualquier investigación que se le solicite su participación. Con el propósito de ejemplificar lo que se considera violaciones al Código de Conducta, se incluyen los siguientes conceptos:

- Incumplir disposiciones legales que generen sanciones por parte de las autoridades, daño patrimonial, o contingencias futuras para la empresa.
- Desatender en forma negligente las políticas, normas y prácticas para la correcta administración de THONA SEGUROS.
- Cometer acoso de cualquier tipo entre el personal.
- Evidenciar conductas inmorales, dentro o fuera de las instalaciones, en horario de trabajo o en eventos

organizados por la misma.

- Discriminar, intimidar u hostigar a otra persona, sea colaborador, cliente y/o proveedor, por causa de raza, color, sexo, edad, origen, creencias, preferencia sexual o capacidad física.
- Incumplir normas de seguridad que pongan en riesgo la vida del personal o los bienes de la empresa.
- Omitir o no informar con oportunidad sobre violaciones al código.
- Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros, en perjuicio de THONA SEGUROS.
- Influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor que desempeñe una investigación o revisión dentro de THONA SEGUROS.
- Distorsionar los registros contables, 'así como desviar fondos a favor de si o de interpósita persona.
- Reportar información financiera ficticia, entre otras, activos, pasivos, ingresos, reservas y gastos.
- Falsificar o alterar cualquier tipo de comprobantes y/o documentos.
- Llevar a cabo compras innecesarias de bienes y servicios en perjuicio de THONA SEGUROS.
- Ejecutar cualquier acto de corrupción.
- Aceptar regalos o invitaciones fuera de las políticas establecidas.

Las violaciones al Código de Conducta serán objeto de sanciones. Serán aplicadas a toda persona que autorice, dirija, apruebe o participe en infracciones al Código de Conducta o a cualquier otra política corporativa. El mismo tratamiento tendrán aquellos que oculten intencionalmente y para su beneficio, estas situaciones: Se entenderá como infracción mínima aquella realizada sin dolo que no tenga efecto económico en THONA SEGUROS, pero que afecte o pueda afectar su operación o reputación o violar cualquier código, política o procedimiento. La sanción será determinada por Recursos Humanos, una vez que Contraloría Interna o el Auditoría Interna hubieran proporcionado la información necesaria.

Se entenderá infracción media, cuando la conducta propicie un daño o pérdida económica a THONA SEGUROS con un valor inferior a \$100,000.00 (uno a cien mil pesos 00/100 m.n.). La sanción será determinada por la Dirección General, una vez que contraloría Interna o el Auditoría Interna hubieran proporcionado la información necesaria.

Se entenderá infracción grave, aquella conducta que sin importar su naturaleza (con dolo o sin él), el importe del daño o pérdida económica alcance un valor superior a \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 m.n.) y/o que genere una exposición mediática o ante la sociedad que merme o ponga en duda la buena reputación de THONA SEGUROS en el mercado. La sanción será determinada por el Comité de Auditoría, una vez que el Contraloría Interna o el Auditoría Interna hubieran proporcionado la información necesaria.

En casos de infracciones mínimas se impondrán amonestaciones verbales o actas administrativas. En casos de infracciones medias y graves, las sanciones podrán ir desde actas administrativas, la terminación de la relación laboral sin responsabilidad, y la denuncia (penal, civil, mercantil) ante las autoridades competentes. Lo anterior sin perjuicio de las consecuencias que puedan derivarse en demandas civiles o denuncias penales de las partes que sean afectadas por dichas conductas, o bien, aquellas multas y sanciones que se puedan ser aplicadas por la autoridad en el ejercicio de sus atribuciones.

De todas las conductas e incidencias reportadas deberá rendirse cuenta al Consejo de Administración en su siguiente sesión.

U. NORMAS ESPECIALES

Funcionarios (2 niveles inmediatos inferiores a la Dirección General).

Predicamos con el ejemplo. Esperamos que el equipo de líderes, el equipo directivo y la gerencia media,

jueguen en todo momento un papel fundamental en transmitir nuestra cultura arraigada en la ética e integridad, frente a cualquier situación. Esperamos que los líderes del negocio inspiren confianza y exhiban y promuevan conductas visibles fundadas en la ética e integridad frente a los clientes, colaboradores, intermediarios, proveedores, reguladores y terceros en general.

Esperamos que faciliten la comunicación entre sus colaboradores y entre sus colaboradores y los diferentes equipos de trabajo, y que se discutan de manera transparente asuntos de ética en el trabajo, decisiones relevantes y las situaciones que se presenten en el trabajo.

El personal de este nivel evitará tomar decisiones o concretar arreglos que perjudiquen a la Institución, al personal que en ella labora y a la Sociedad en general.

Es tarea de THONA SEGUROS capacitar a su personal, para mantenerse permanentemente actualizado en todos los aspectos referentes a su área y al sector; así como, de transmitir a su equipo de trabajo los conocimientos necesarios, para el buen funcionamiento de la operación diaria. En su trato con sus subordinados, el personal de esta jerarquía, deberán conducirse con modestia y sinceridad, evitando asumir actitudes prepotentes y groseras.

Como responsables de área, los funcionarios de hasta segundo nivel de THONA SEGUROS estos habrán de fomentar la búsqueda constante de innovaciones dentro del desarrollo de las actividades propias de su departamento, adecuándose así a las exigencias de desarrollo de la Sociedad. Así mismo, Deberán mantenerse alerta y reportar las situaciones que impliquen un posible fraude, conflictos de interés y abuso a los clientes o algún acto ilícito.

La Dirección General habrá de procurar el mayor provecho para la institución, mediante una administración efectiva de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que tengan a su cargo, cuidando que los resultados sean en beneficio de los clientes, los colaboradores y la Sociedad en general. Todas las actividades propias del puesto del Director General, que consten de interacción con otras instituciones, ya sean públicas o privadas, serán desempeñadas con estricto profesionalismo, respetando los principios de confidencialidad.

Aquellos informes que la dirección general deba presentar a cualquiera de los Consejeros, deberán ser respaldados por los soportes, documentos, información y evidencias suficientes, proveyendo así a los consejeros de bases sólidas para emitir opiniones. Las observaciones, sugerencias y recomendaciones mencionadas en los informes, deben de constituirse en una fuente de cambio que permita generar conocimiento y nuevas ideas para aprender.

La Dirección General contribuirá en el desarrollo de sistemas computacionales, en la mejora de los productos y servicios ofertados; así como, en el diseño de nuevos productos, para impulsar el desarrollo de la atención y servicio al cliente.



Avenida Insurgentes Sur 1228. Piso 7. Col. Tlacoquemecatl Del Valle.
C.P. 03200. Alcaldía Benito Juárez.
Ciudad de México. Tel.: (55) 4433-8900



www.thonaseguros.mx