

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 a la regulación vigente.

Este documento destaca el papel fundamental del como el principal vínculo entre el Usuario y el Sistema de Ahorro para el Retiro. En este sentido, la integridad, conducta ética y profesionalismo con los que te desempeñes, 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. Alcance**
- 3. Principios rectores para el personal de Coppel**
- 4. Propósito, Visión y Valores**
- 5. Del personal de Afore Coppel**
- 6. Principios, Valores, Reglas de Integridad y Compromisos**
- 7. Conflictos de Interés**
- 8. Obligaciones de las Administradoras**
- 9. Malas Prácticas**
- 10. Sanciones**
- 11. Publicidad, Patrocinio y Promoción**
- 12. Educación Previsional**

13. 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 Comercial o el funcionario con el nivel más alto dentro de la estructura comercial y/ o de servicio de la Administradora.

2. Alcance

El presente Código aplica a los Asesores Previsionales o Agentes Promotores que prestan sus servicios a Afore Coppel de acuerdo a lo establecido en:

- Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores
- Disposiciones de Carácter General en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
- Disposiciones de Carácter General en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

3. Principios rectores para el personal de Coppel

Con el fin de promover una forma de gobierno corporativo dirigido a mantener los principios que rigen al personal que labora en las empresas COPPEL, se precisa que también los funcionarios y empleados de Afore Coppel se adhieren y cumplen los principios rectores siguientes:

- Cumplir con la PROPÓSITO, VISIÓN, VALORES y CÓDIGO DE ÉTICA.
- Cumplir con todas las actividades que se les asignen, para ayudar a que se

logren los objetivos establecidos.

- Mantener una presencia personal siempre limpia y ordenada, dentro y fuera de la empresa.
- Cuidar los equipos de transporte, de trabajo y las instalaciones de la empresa.
- Nunca usar en su beneficio personal, el de su familia y/o amistades, el puesto que desempeña.
- Atender con amabilidad, tolerancia y respeto a clientes y proveedores.
- Terminar cada día, con todas sus actividades: cero pendientes.
- Apoyar a cada uno de sus compañeros como el elemento más importante de la empresa.
- Atender a todo el personal de nuevo ingreso, desde el primer día que llegue al centro de trabajo, respetar a su jefe, todos tenemos un jefe directo, él nos contrata, entrena y apoya.
- Jamás ser cómplice de personas deshonestas.
- Nunca utilizar su puesto en contra de la integridad personal y laboral de sus colaboradores y sus familias.
- Mantener una relación con los proveedores honesta y profesional, de ganar-ganar y transparente, para que en cada negociación los más beneficiados sean nuestros clientes.
- Mantener las puertas abiertas para todos los proveedores. Todos tienen la misma oportunidad.
- Ver en la fortaleza de nuestros competidores, un área de oportunidad para la empresa.
- Hablar siempre con respeto de la competencia. Jamás haremos publicidad desleal.
- Participar en la sociedad siendo un elemento útil, por el bien común y el respeto a las personas.
- Mantener sus conocimientos actualizados, brindando información confiable y oportuna a los clientes.
- No lograr con sus acciones que la sociedad vea en COPPEL una empresa exitosa, donde sus hijos puedan hacer carrera.

4. Propósito, Visión y Valores

Propósito

Acercarnos la **oportunidad** de disfrutar un retiro con bienestar financiero, haciendo más accesible la **experiencia de ahorro** para los **mexicanos**.

Visión

Trabajamos todos los días en un **futuro** donde las personas tengan la **oportunidad de disfrutar un retiro** con bienestar financiero, facilitando la **experiencia de ahorro** con un servicio cercano a sus necesidades y **redefiniendo el mercado de inversiones**.

Valores

- **Servicio:** Compromiso con los trabajadores, con los compañeros, con la empresa.
- **Responsabilidad:** Dando la cara.
- **Afrontando la obligación.** Aceptando las fallas y buscando corregirlas.
- **Profesionalismo:** Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- **Innovar:** De manera continua mejorar los procesos.
- **Colaboración:** Unir esfuerzos aportando lo mejor de nosotros mismos.
- **Integridad:** Actuar siempre con honestidad.

5. Del Personal de Afore Coppel

Además de que todo el personal debe conocer el Propósito y contribuir al logro del mismo, mediante el cumplimiento de los valores compartidos y su código de ética. Afore Coppel espera de su personal que se empeñe en dedicar a la empresa su talento y mejor esfuerzo; cumpla con sus compromisos de manera consistente y honesta; y, se convierta en promotor de los valores compartidos, asimismo, se deberá apegar a las siguientes:

6. 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 o Agentes Promotores, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, del Director General y del Director Comercial 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.

7. Conflictos de Interés

Ocurre como consecuencia de intereses personales, familiares, económicos, de negocio o cualquier otro interés de los Asesores Previsionales o Agentes Promotores, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, del Director General y del Director Comercial 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 o Agentes Promotores, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al usuario, del Director Comercial 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 Comercial 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.

8. Obligaciones de las Administradoras

Las Administradoras entregarán un ejemplar del presente Código de Ética a sus Asesores Previsionales o Agentes Promotores, funcionarios y empleados que dirijan, coordinen y ejecuten políticas de atención al Usuario, al Director General y al Director Comercial 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 tener a disposición del público los preceptos contenidos en el presente Código de Ética. Para ello, además de publicarlo en la página de internet, a continuación se establecen los canales con los que cuenta esta administradora son: el Centro de Atención telefónica 5595000005 y en la página de Internet <https://aforecoppel.com/asesoria-y-consultas>

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 o Agentes Promotores que estén próximos a obtener su certificación, así como a aquellos cuyo número de asesor este 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.

9. Malas prácticas

Las Administradoras podrán sancionar a los Asesores Previsionales o Agentes Promotores 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 a 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. Proporcionar información de un usuario o de la Administradora a un familiar o conocido que labore en otra Administradora.
- V. 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.
- VI. Recibir solicitudes o intervenir en la gestión de trámites que los usuarios soliciten a una Administradora distinta a la que prestan sus servicios.
- VII. 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.
- VIII. Transmitir, prestar o enajenar su número de registro de Asesor Previsional 0 Agente Promotor, representar a otro Asesor Previsional 0 Agente Promotor o hacerse representar por un tercero.
- IX. 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.
- X. 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.
- XI. Dar trámite a solicitudes de servicio relacionadas con la cuenta individual que no hayan sido presentadas personalmente ante el Asesor Previsional 0 Agente Promotor por el usuario titular.
- XII. Recibir por sus servicios como Asesor Previsional 0 Agente Promotor de una Administradora, dinero o contraprestación alguna proveniente de los usuarios o de cualquier otra persona distinta a las Administradoras.
- XIII. Permitir que otro Asesor Previsional 0 Agente Promotor firme las solicitudes de servicio relacionados con la cuenta individual, correspondientes a usuarios en cuyos trámites haya intervenido.
- XIV. Dar trámite a las solicitudes de servicios relacionados con la cuenta individual de los usuarios que hubiesen sido gestionadas en su ausencia.
- XV. 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.

- XVI. Involucrarse en actos o actividades que desacrediten su función dentro de la Administradora o al Sistema de Ahorro para el Retiro en general.
- XVII. 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.
- XVIII. 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.
- XIX. Acumular, conservar, compartir, enajenar, copiar, vender o distribuir información adquirida en el desarrollo de sus funciones, tanto del usuario, como de la Administradora.
- XX. Copiar, vender o distribuir software y cualquier otra forma de propiedad intelectual en violación a los contratos de licencia respectivos.
- XXI. 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.
- XXII. 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.
- XXIII. Llevar a cabo cualquier práctica que contravenga la voluntad de los usuarios en relación a su cuenta individual.
- XXIV. Mantener relación laboral, contractual o de prestación de servicios con más de una Administradora simultáneamente.
- XXV. Ocultar vínculos laborales o comerciales con otras entidades del sistema de ahorro para el retiro.
- XXVI. Presentar conductas de hostigamiento y acoso sexual.

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

10. 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 a 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 Previsional por haber violado alguna de las conductas anteriores.

Las demás que determine la Administradora, 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.

11. Publicidad, Patrocinio y Promoción

- a) Los Asesores Previsionales o Agentes Promotores deberán promover el Ahorro Voluntario y el Ahorro Solidario, utilizando datos de información proporcionada por la administradora obtenida de fuentes oficiales confiables, verídicas y comprobables.
- b) El Agente Promotor o Asesor Previsional solo podrá realizar comparaciones entre afores por la información entre productos similares y con periodos iguales utilizando información proporcionada por la administración, hablando siempre con respeto de nuestros competidores.

- c) El Agente Promotor y Asesor Previsional debe apegarse a los siguientes lineamientos de publicidad y promoción de los servicios y de la afore. La Administradora establece el presente código de ética y conducta autorregulatoria en materia de Publicidad, Promoción y Patrocinio para fomentar las buenas prácticas y la sana competencia en la industria, con el fin de fortalecer la seguridad, confianza y credibilidad, así como un mayor acercamiento de los Trabajadores con su Cuenta Individual y el Sistema de Ahorro para el Retiro para que se fomente en todo momento la Educación Previsional.
- d) Podrán incentivar y estimular el Ahorro Voluntario del Trabajador a través de Promociones establecidas por la administradora que difundan mensajes relativos a incrementar el saldo de la Cuenta Individual, con la finalidad de obtener una mejor pensión.
- e) Los Agentes Promotores podrán distribuir únicamente los artículos promocionales proporcionados por Afore Coppel.
- f) Los agentes promotores, tendrán prohibido al Publicitar o Promocionar los servicios de la Afore lo siguiente:
 - i. Promocionar información que pueda confundir al público o desvirtuar la naturaleza de los servicios que prestan.
 - ii. Emplear frases, expresiones o lemas que no puedan ser justificados objetivamente, relacionados principalmente con los rendimientos, comisiones y servicios que otorguen.
 - iii. Utilizar símbolos religiosos o patrios que sean objeto de devoción o culto público.
 - iv. Publicitar o promocionar servicios distintos a su objeto.
 - v. Incluir eslogan o datos que no se relacionen con el desempeño de la Administradora ni de la Sociedad de Inversión que opere.
 - vi. Utilizar material de apoyo que no sea proporcionado por la administradora.
 - vii. Difundir los datos personales de los Trabajadores, excepto cuando el registrado manifieste por escrito su consentimiento previo;

12. Educación Previsional

- a) Proporcionar a los Trabajadores la información que les permita adquirir habilidades y capacidades financieras para prevenir, planear y alcanzar su estabilidad económica a una mejor pensión durante su retiro.
- b) Orientar a los Trabajadores sobre la información y trámites del Sistema de Ahorro para el Retiro utilizando materiales informativos proporcionados por la administradora para fomentar la Educación Previsional y el Ahorro Voluntario.

13. 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 resultara aplicables las disposiciones de las Administradoras, en lo que no se oponga a su naturaleza.

Agente Promotor. Al Asesor Previsional o Agente Promotor 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 o Agente Promotor. 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 o Agente Promotor 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 Asesor Previsional o Agente Promotor para renovar su certificación y continuar ejerciendo sus funciones.

Sanción. Es una medida impuesta como consecuencia del incumplimiento del Código de Ética.

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 (Circular Única de Servicios)

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