



PATRIA RE

Código de conducta ***Reaseguradora Patria S.A.***



*“Con la moral corregimos
los errores de nuestros instintos,
y con el amor los errores
de nuestra moral.”*

José Ortega y Gasset

Desde su origen en 1953, Patria ha construido su reputación con base en altos estándares de integridad y profesionalismo. Es responsabilidad de cada uno de nosotros mantener y mejorar esa imagen. Es un compromiso que tenemos con nosotros mismos, con nuestros compañeros de trabajo y directivos, así como con los accionistas, clientes y cada una de las personas con las que realizamos negocios.

El código de conducta está diseñado para ayudar al personal a comprender los valores y principios que fundamentan nuestra filosofía de empresa y la manera como se viven en las actividades diarias de trabajo. En él se reafirman los valores de integridad, profesionalismo, iniciativa, compromiso y respeto que deben observar los empleados, ejecutivos y directivos de Patria.

Patria fomenta desde su misión, sus valores y sus acciones la entera congruencia con nuestras responsabilidades sociales.

Cumplimiento de Leyes aplicables

No debemos realizar ningún acto a nombre de Patria que viole alguna disposición legal. Estamos obligados a cumplir con todas las leyes, reglamentos y prácticas que se aplican en nuestra industria, tanto en México como en los demás países donde realizamos negocios. Las violaciones a la ley pueden resultar en multas, demandas, litigios y otras consecuencias serias como perder el trabajo e incluso ir a la cárcel.

¿A quién aplica el Código?

Cada empleado, ejecutivo, directivo, consejero o accionista de la empresa está obligado a mantener los más altos estándares de ética profesional e integridad en las negociaciones efectuadas a nombre de Reaseguradora Patria, S.A. En primera instancia, esto significa cumplir con las políticas y procedimientos articulados en este código, que tienen como marco de referencia los siguientes valores:

Valores

INTEGRIDAD	Actuamos en todo momento con un estricto apego a los principios éticos de la empresa, cumpliendo los compromisos adquiridos con nuestros accionistas, clientes, compañeros, socios de negocio y la sociedad en conjunto. Al mismo tiempo, asumimos responsablemente las consecuencias de nuestras decisiones y acciones, cuidando siempre la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
RESPECTO	Fomentamos relaciones basadas en la confianza, apertura y consideración de la dignidad de las personas con las que interactuamos, lo que nos lleva a reconocer y aceptar la diversidad en los demás.
INICIATIVA	Actuamos con agilidad ante los cambios y retos del entorno, así como ante las oportunidades de negocio en las que podemos agregar valor, basados tanto en una actitud abierta para anticiparnos o adaptarnos rápidamente y con creatividad a las nuevas demandas del mercado, como en el análisis cuidadoso y compartido de los riesgos que asumimos y las decisiones que tomamos.
COMPROMISO	Entendemos el reaseguro como un negocio de personas basado en la confianza mutua y por ello cumplimos nuestros acuerdos y obligaciones con responsabilidad y oportunidad, brindando lo mejor de nosotros mismos honrando siempre nuestra palabra y con ello la reputación de la empresa, para responder así a lo que se espera de nosotros y construir relaciones de largo plazo.
PROFESIONALISMO	Buscamos siempre ser los mejores en nuestro ámbito de negocio, para lo cual nos mantenemos actualizados y especializados en lo que hacemos, evaluamos nuestro desempeño con un enfoque de autocrítica y seguimos los lineamientos y estándares con disciplina, además de comunicarnos oportuna y adecuadamente, para poner al servicio de los clientes nuestros conocimientos, capacidades y talento en función de sus necesidades y expectativas.



Estos valores llevan implícito el apego a otros principios importantes para el sano desarrollo de nuestras actividades, como son:

CONFIDENCIALIDAD Ningún empleado, ejecutivo o director de Patria abusará de la confianza que la empresa, alguno de sus clientes u otra parte interesada hayan puesto en ellos, divulgando a externos información no pública y confidencial de Patria o revelada a ésta en el transcurso de las negociaciones de nuestra compañía con un tercero.

DISCIPLINA Como reaseguradores profesionales debemos movernos ágilmente ante los cambios cada vez más frecuentes del entorno y la disciplina es el hábito que nos permite permanecer alertas, preparados y ágiles para realizar las acciones oportunas. La disciplina es una capacidad que puede ser desarrollada por cualquier persona y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante para alcanzar un fin determinado.

Política de Puertas abiertas

Patria promueve una comunicación de puertas abiertas y te invita a que resuelvas tus inquietudes, problemas o preocupaciones relacionados con el trabajo mediante el diálogo franco con tus supervisores, directivos y compañeros de trabajo. En la empresa creemos firmemente que la mayor parte de nuestras diferencias relacionadas con el trabajo pueden resolverse mediante la comunicación abierta.

Patria reconoce la importancia de mantener la confidencialidad de la información recibida en el marco de la política de puertas abiertas y se compromete a lograrlo, con la única excepción de situaciones en las que se pusiera en riesgo la integridad de una investigación o cuando por razones legales no fuera posible garantizarla.

Las violaciones a la ley y a la ética son asuntos de atención prioritaria para la compañía, por lo que ante la evidencia, o sospechas fundadas de su ocurrencia, debe notificarse inmediatamente al comité de alta gerencia. Es tu responsabilidad dar aviso dentro de un plazo razonable. Las represalias contra un empleado por reportar de buena fe una posible violación a la ley o las políticas de la compañía, están estrictamente prohibidas.

Las comunicaciones “de pasillo” son un buen termómetro para medir las preocupaciones del personal respecto a temas que afectan el ambiente laboral, pero el grado de distorsión que llegan a tener las hacen un medio muy poco confiable para resolver problemas. Creemos en el valor de los colaboradores de Patria para resolver los conflictos de manera directa

y abierta; por lo anterior, si tienes alguna inquietud lo mejor será que la aclares directamente con las personas involucradas. Si necesitas guía o tienes duda sobre cuál es la mejor manera de actuar en una situación particular, debes consultar a tu supervisor, a la gerencia de Recursos Humanos, Auditoría Interna o a la dirección de Control.

Trabajo en equipo

El éxito de Patria siempre se ha reflejado en las habilidades individuales y colectivas de los hombres y mujeres que la conforman. Patria emplea, capacita, promueve y compensa a sus integrantes con base en sus calificaciones y habilidades laborales. Nuestro objetivo es crear un clima organizacional que promueva la plena participación de sus miembros, y que éstos utilicen todo su talento, conocimientos y habilidades para servir tanto a clientes internos y externos.

Creemos que una diversidad de perspectivas, formaciones profesionales y estilos individuales dentro del equipo de trabajo ofrece una gran oportunidad de añadir valor a la compañía, por lo que el papel que juega cada integrante es vital para el éxito de Patria. Asimismo creemos que el trabajo en equipo en la búsqueda de la excelencia en el servicio es la mejor forma de superar nuestras limitaciones individuales a favor de las aspiraciones del equipo y de la sociedad en general. Sin embargo, entendemos que la convivencia de distintas perspectivas, profesiones y estilos puede ser difícil, por lo cual es importante establecer algunas reglas básicas de convivencia.

Respeto

Las relaciones a largo plazo se basan en el respeto por lo que en Patria fomentamos su aplicación tanto con clientes y proveedores como con nuestros compañeros de trabajo.

En Patria no discriminamos en cualquier forma. Tampoco creemos en la violencia como forma de resolver conflictos. No obstante lo anterior, si una persona se siente afectada por el comportamiento de otros y no ha podido resolverlo directamente con los involucrados, tiene derecho de quejarse ante la gerencia de Recursos Humanos; los causantes del problema, podrían hacerse acreedores a sanciones que, dependiendo de la gravedad de la falta de respeto, podrían ir desde una amonestación hasta su separación definitiva de la empresa.

Patria fomenta el respeto al medio ambiente por lo que es de suma importancia hacer uso responsable de los recursos

ambientales y naturales que nos rodean, así como adoptar prácticas que promuevan la utilización sensata de recursos y que permitan reducir los impactos ambientales y los riesgos para la salud.

Prácticas de Negocio

Una conducta ética, además de representar lo que debemos hacer, es una buena práctica de negocios por ser esencial para mantener relaciones de confianza con los clientes, sobre todo a largo plazo. La conducta en los negocios también está regulada por leyes relacionadas con fraude, abuso de confianza, corrupción, protección de datos personales, competencia, propiedad intelectual y lavado de dinero; Patria promueve su cumplimiento en congruencia con nuestros valores y principios.

Políticas de Información

Los registros, archivos, reportes y expedientes de la compañía deben prepararse de manera cuidadosa, precisa y confiable; deben reflejar la verdadera naturaleza de las transacciones, estar actualizados, almacenados adecuadamente y disponibles para efectos de revisión o auditoría.

Los libros de la compañía, registros y cuentas deben reflejar todas las transacciones y todos los eventos que la regulación en la materia nos obliga, al mismo tiempo que deben garantizar el cumplimiento de nuestra obligación de proveer información completa, oportuna, precisa y entendible sobre la situación financiera de la empresa a los distintos grupos interesados.

Es muy importante señalar que las deficiencias significativas en la operación del control interno relativo al registro de operaciones técnicas o financieras pueden traer graves consecuencias para la institución, como desacuerdos con clientes o retrocesionarios (técnicas), multas o salvedades (financieras), que a su vez podrían afectar la reputación de Patria.

Ejemplos de registros no adecuados son presentar reportes de gastos que no reflejan adecuadamente la verdadera naturaleza del gasto, registros no actualizados de siniestros pendientes y registros no conciliados.

Conflictos de Interés

Un conflicto de interés surge cuando los intereses o actividades personales de un empleado, ejecutivo o director interfieren con el desempeño de sus responsabilidades y deberes. Corresponde a cada uno de nosotros identificar y evitar cualquier

situación que afecte, o dé la apariencia de afectar, nuestra capacidad de actuar con apego a los intereses de Patria. Algunos ejemplos de conflictos de interés son:

- Si, directa o indirectamente, tienes intereses en o trabajas para un competidor, cliente, proveedor o cualquier empresa que haga negocios o pretenda hacer negocios con Patria
- Si brindas información confidencial a la competencia.
- Si aceptas préstamos, servicios, obsequios significativos u otros beneficios de parte de clientes o proveedores
- Si haces negocios con empresas clientes o proveedores, cuyos dueños sean amigos cercanos o miembros de tu familia.

También existen conflictos de interés cuando, en adición a tu trabajo honesto y comprometido, puedes influir directa o indirectamente en la evaluación de tu desempeño mediante la manipulación de cifras, índices u otros indicadores, aún cuando sólo exista el potencial de hacerlo y no se haya materializado.

Las relaciones familiares, románticas o de otra índole entre empleados, que pudieran (en forma real o en apariencia) afectar la objetividad o independencia de tu trabajo deberás reportarlas sin excepción al departamento de Recursos Humanos. Los conflictos de intereses son un tema fundamental en el buen gobierno de la empresa y será vigilado por las áreas de control de Patria, por lo que en caso que creas que existe un conflicto de interés, deberás informarlo a Recursos Humanos, al Comité de Calidad o a Auditoría Interna.

Algunos puestos relacionados con el gobierno corporativo exigen la emisión de su opinión profesional. Estas personas estarán obligadas a enviar a Patria, cuando menos una vez al año, un escrito en el que manifiesten los elementos por los que no están comprometidos sus criterios de objetividad e independencia.

Aceptación y Oferta de Regalos

Recibir regalos, asistencia a eventos u otros objetos de valor de compañías o personas que hacen o buscan hacer negocios con Patria, puede influenciar o aparentar influenciar tu juicio de negocios. Por esta razón se prohíbe específicamente aceptar:

- Cualquier regalo en efectivo o equivalente, como un certificado de regalo.
- Cualquier regalo, sin importar su valor, cuando exista la sospecha que se ha ofrecido como un intento de influenciar tu trabajo en Patria.

- Cualquier regalo extravagante o espléndido que exceda las costumbres locales sociales o de negocios. Antes de ofrecer un regalo a nombre de Patria debes corroborar que tu obsequio no viole las políticas de aceptación de regalos de la compañía en la que labora la persona a quien pretendes dar el obsequio. Si tienes alguna duda acerca de este punto deberás revisar la política interna vigente y, de subsistir tus dudas, la gerencia de Recursos Humanos te brindará la orientación necesaria.

Política Anticorrupción

La corrupción es una práctica que promueve la falta de una justicia equitativa tanto entre las personas como entre las instituciones; por ello nos oponemos a cualquier tipo de práctica que promueva la corrupción.

Así como en el apartado de “Aceptación de y Oferta de Regalos”, en este documento se prohíbe que aceptes cualquier tipo de regalo que se efectúe con el fin de influenciar tu buen juicio en un negocio, para evitar la corrupción, se prohíbe específicamente:

- El soborno a funcionarios de gobierno.
- El soborno comercial y otras actividades corruptas adoptadas para el beneficio personal o el de la compañía.
- La presentación errónea y ocultación en los registros contables con respecto de sobornos y otros actos indebidos.
- El uso de agentes externos, consultores y otros intermediarios en posibles esquemas de soborno.
- Cualquier pago para agilizar procesos y trámites (pagos de facilitación) que no tenga su sustento legal correspondiente.

Cualquier violación o sospecha de violación de estas prohibiciones deberá reportarse de manera inmediata y discreta al área de Auditoría Interna.

Uso de Activo fijo

Patria te provee de las herramientas necesarias para realizar tu trabajo, por lo que dispones de automóviles utilitarios, computadoras, proyectores, impresoras, copiadoras, cámaras fotográficas y otros activos.

Tienes la obligación de usar responsablemente estos recursos para el desempeño de tus funciones y sólo para fines de desarrollar tu trabajo.

En determinadas ocasiones y sólo con permiso previo de la Dirección General, se pueden prestar algunos activos fijos para fines distintos a los estrictamente laborales. En estos casos, la responsabilidad sobre los daños, robo o extravío de estos bienes, o los perjuicios que pudiera producir su uso serán responsabilidad exclusiva de quien los pidió prestados.

Estafa, fraude y errores relevantes

No debes participar en ninguna forma de fraude o estafa con ningún cliente, compañía u otras personas. La principal fuente de la estafa o fraude son las declaraciones inexactas, erróneas, incompletas o falsas, que inducen al error a quien tal declaración se dirige.

Para evitar cualquier invitación a la estafa o ser víctima de ella, debes tomar en cuenta lo siguiente:

- La falla en revelar información adicional importante o información calificada puede ser un engaño.
- La representación mental de un negocio puede diferir de su realidad, por lo que debes buscar evidencia adicional que corrobore o desmienta tu imagen mental del negocio global.
- La inconsistencia en el tiempo de la información puede revelar la posible existencia de un engaño, por lo que es muy importante solicitar actualizaciones continuas de la información.

Y si eres suscriptor:

- Debes ir más allá de la información con la que pretenden convencerte de que un negocio es bueno y buscar los motivos de las personas que te ceden el negocio.
- Debes ser claro en cualquier aceptación de riesgo que tu evaluación está basada en la veracidad de la información que te proporcionan por lo que cualquier inexactitud, error o falsedad en la misma pudiera llevarnos a declinar la oferta, o a rechazar el pago de cualquier tipo de indemnización en su caso.

Para evitar oportunamente la comisión de errores relevantes que pudieran dar lugar a malentendidos, Patria fomenta una cultura de prevención basada en una atención esmerada de los riesgos que estamos suscribiendo, que el cliente entienda los alcances de nuestra participación, poner los textos contractuales por escrito y una estricta disciplina para detectar oportunamente cualquier desviación significativa en nuestros contratos.

Protección de Datos Personales

La protección de datos personales sensibles, tanto de quienes laboran en Patria como de sus clientes es reconocida en México como un derecho constitucional, por lo que la empresa está obligada a salvaguardar esta información.

De la misma manera, todos debemos cumplir en nuestro trabajo diario la política de confidencialidad en varios aspectos:

- No divulgar información confidencial de Patria.
- No divulgar información de terceros, a menos que provenga de fuentes públicas.
- No dejar sin el adecuado resguardo documentos o archivos electrónicos que contengan información sensible.
- Cuando requieras información sensible, en tus comunicaciones deberás especificar los fines para los que requieres esta información y de ser posible el fundamento legal.
- Cuidar que el papel reciclado que llegaras a utilizar no contenga información sensible.
- Cuidar la encriptación de bases de datos que contengan datos sensibles ya sea personales o empresariales.
- Valorar la vulnerabilidad de cualquier medio de resguardo o transferencia de información sensible. Si tienes dudas respecto a estos dos últimos puntos podrás consultar al área de sistemas para recibir orientación necesaria.

Si tienes alguna duda sobre lo que comprende el concepto "información sensible", por favor hazla llegar a la gerencia de Recursos Humanos.

Competencia

Una de las características más relevantes de la operación de reaseguro es sin duda el alto nivel de la gente con que tenemos trato. Asimismo estamos conscientes de que el mercado de reaseguro es reducido en comparación a la oferta del seguro directo. Por estas razones es común que nos encontremos reiteradamente a las mismas personas participando con nosotros en diversos negocios.

Entendemos que distintos actores en el negocio pueden tener distintas visiones y objetivos en el mismo, por lo que debemos evitar, en la medida de lo posible, hablar mal de nuestros competidores y de los intermediarios de reaseguro.

Si tienes duda de cómo debemos tratar a nuestros competidores o intermediarios puedes comunicarlas a la dirección general o a la dirección técnica, quienes te brindarán orientación al respecto.

Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual de Patria comprende varios elementos entre los que se incluyen: el nombre de la empresa, el logo, el nombre del sitio de internet, los modelos y sistemas desarrollados internamente así como también los procesos internos. Esta propiedad debe ser preservada y usada en beneficio exclusivo de nuestra empresa. Como empleado de Patria tienes la obligación de proteger este patrimonio. La pérdida del uso exclusivo de nuestra propiedad intelectual podría reducir nuestras ventajas competitivas, por lo que su mal uso o robo tendrá consecuencias laborales y legales para el transgresor.

Cuando realizas un trabajo para Patria, la institución posee todos los derechos de propiedad intelectual vinculados con los resultados de tu actividad, incluidos pero no limitados a derechos de autor, marcas, patentes, inventos y prácticas asociadas con el producto de tu trabajo.

Si tienes dudas respecto a la propiedad intelectual de Patria y su protección, puedes preguntar a la Dirección General al respecto. Patria promueve el respeto de la propiedad intelectual, por lo que las herramientas de software que provee a sus empleados cuentan con las licencias correspondientes. Como usuario de un equipo de cómputo estás también obligado a respetar la propiedad intelectual de terceros, por lo que las consecuencias (multas o demandas) de tener instalado software sin las licencias correspondientes quedan bajo la estricta responsabilidad legal del usuario. Si tienes dudas acerca de las licencias de software con las que cuenta Patria, por favor comunícalas al área de Sistemas.

Lavado de Dinero

El crimen organizado es una amenaza para la sociedad y para la buena conducción de negocios; por eso, Patria reafirma su compromiso de no facilitar el lavado de activos de grupos criminales, por ello sólo nos asociamos con clientes de buena reputación que poseen negocios legítimos y cuyos recursos provienen de una fuente legítima.

El involucramiento en actividades relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo podría traer graves consecuencias tanto para Patria como para su personal, entre las que destacan: cargos criminales, multas, confiscaciones y cárcel, además de dañar seriamente nuestra reputación. Es responsabilidad de todos vigilar y reportar actividades sospechosas que pudieran indicar la existencia de lavado de dinero u otras actividades ilícitas, como son: grandes pagos en

efectivo, vaguedad relacionada con el origen de los recursos de los clientes, o la compra de reaseguro que no sea consistente con las necesidades del cliente.

Las acciones específicas para lograr esto están contenidas en el “Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo” y hacen especial hincapié en: compilar y resguardar la información de identificación del cliente, detectar operaciones que no sean habituales con el perfil del cliente y reportar las operaciones relevantes, inusuales e internas preocupantes a las autoridades.

Como miembro de Patria tienes la responsabilidad de conocer el manual y cumplir con las tareas encomendadas a tu puesto. Si tienes la sospecha de que la operación de algún cliente con Patria es usada para efectos de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo, o de que algún empleado de Patria está involucrado en este tipo de operaciones, tienes la obligación de informarlo de manera discreta e inmediata al Oficial de Cumplimiento para que se inicien las averiguaciones correspondientes.

Política de calidad

La calidad de nuestro trabajo es una ventaja competitiva que Patria ofrece a sus socios de negocio. En Patria creemos que el trabajo disciplinado, que aprovecha las mejoras tecnológicas y organizacionales y que se realiza en equipo aprovechando las cualidades y conocimientos de cada uno de los integrantes en pro de mejorar el servicio a nuestros clientes internos y externos, es la mejor fórmula de asegurar la calidad.

Creemos, asimismo, que la realización profesional consiste en el dominio práctico y conceptual del trabajo que a su vez permite mejoras sustantivas al mismo, por lo que tu participación en los comités de calidad es a la vez una oportunidad para poder poner tus ideas en la práctica, como una responsabilidad para garantizar que éstas sean viables.

Como empleado de Patria tendrás muchas oportunidades de participar en diversos comités de calidad y tu colaboración activa será reconocida en tus evaluaciones.

La forma de aprender de nuestros errores como empresa consiste en: documentar correctamente nuestras acciones (procesos), revisar a profundidad las cosas que no resultan como lo esperaban los clientes (especificaciones), llevar un registro de desviaciones al proceso (no conformidades y productos no conformes) y proponer mejoras a los procesos derivadas de la experiencia (mejora continua).

Las no conformidades y productos no conformes sirven para detectar desviaciones a las especificaciones o requisitos y por tanto inciden directamente en la calidad de los servicios que ofrecemos. Es obligación de todos los que colaboramos en Patria levantar oportunamente las no conformidades y productos no conformes pertinentes señalando las especificaciones o requisitos que no se cumplieron.

Si tienes dudas respecto a la política de calidad podrás consultar la documentación y formatos en la intranet o puedes acudir al departamento de auditoría.

Actividades de Suscripción

Algunos principios que guían a las personas que nos dedicamos a la actividad aseguradora y reaseguradora, según pensamientos del Dr. Jorge Bande (Chile, 1965) y compilados por Don José Guadalupe Padilla:

1. Debe tratarse de hombres de absoluta buena fe, pero no demasiado crédulos.
2. Ecuánimes, pero no débiles.
3. Correctos, pero no pedantes.
4. Capaces de cubrir cualquier riesgo, pero no aventureros.
5. Dinámicos, pero no audaces.
6. Luchadores, pero no obstinados.
7. Cautelosos, pero no temerosos.
8. De visión amplia, pero no ilusos.
9. Concentrados a su actividad, pero no retraídos.
10. De gran mundo, pero no superficiales.
11. Patriotas, pero no nacionalistas.

Una de las mayores ventajas competitivas de Patria es contar con un equipo de suscripción compuesto por profesionales que evalúan los riesgos, los cuantifican, revisan que se ajusten a las políticas de suscripción, y administran sus riesgos mediante la continua actualización de sus perfiles en el sistema. Todo este trabajo disciplinado conlleva a una visión integral

del riesgo que incluye: administrar eficientemente las capacidades con que cuenta Patria en cada país y región; y seleccionar los clientes con los que queremos trabajar basados en su perfil ético, técnico y las características de sus carteras. Para mantener la prevalencia del principio de buena fe que caracteriza a los contratos de reaseguro, como suscriptor de Patria deberás tener presente que:

1. Elegimos a nuestros socios de negocio basados en la seriedad y efectividad de su trabajo.
2. La cartera que pretendas suscribir tenga buenos resultados tanto en el directo como en el cedido. Recuerda el viejo dicho que lo que no es bueno para el tomado no es bueno para el cedido.
3. Sigue aplicando el interés asegurable en la cedente, es decir, la cedente participa en la pérdida de manera significativa y por tanto hace todo lo posible por también cuidar tus intereses como reasegurador.
4. Sólo debes aceptar riesgos para los que estés capacitado, seas competente, tengas la experiencia adecuada para su administración y control, y que estén dentro de las capacidades señaladas en la política de suscripción.
5. Como responsable de suscripción, eres responsable de rendir cuentas por tus decisiones de negocio ante tus pares, supervisores, consejeros y reguladores. Y recuerda que un mal contrato de reaseguro, como dijo Warren Buffet, es como el infierno, fácil de entrar e imposible de salir.