

ANEXO
AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
DE GRUPO COMPARTAMOS
PARA ATERNA

Contenido

Mensaje de la Dirección Aterna	3
I. Aterna	4
<i>Visión</i>	4
<i>Modelo de Negocio</i>	4
II. Nuestro actuar en Aterna	4
III. Normas de conducta	6
Manejo de Información	6
Medidas para prevenir el uso indebido de información	6
Relaciones	6
<i>Relación con socios</i>	6
IV. Medios de denuncia en Aterna	7
V. Carta Compromiso	8

Estimado colaborador:

¡Bienvenido a Aterna!

Somos pioneros y punta de lanza en microseguros. Desarrollamos un trabajo que es trascendente, nuestra razón de ser es acompañar a las personas de la base de la pirámide en los momentos difíciles, cuando se presenta un imprevisto y son más vulnerables.

Nuestro liderazgo está fundamentado en una gran herencia, al sumar las fortalezas históricas de dos grandes grupos que son referente en sus ramos: Grupo Compartamos, llevando oportunidades a las personas de la base de la pirámide a través de servicios financieros, y Grupo CP, líder en el sector asegurador de América.

Tú eres una pieza muy valiosa para ATERNA, y como todos los que trabajamos aquí, tienes derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Me comprometo contigo para ofrecerte un trabajo donde encuentres un camino de realización y felicidad.

Te reto a que busques siempre ser la mejor versión de ti mismo ya que esto tendrá un impacto positivo en ti, en tu familia y en la sociedad.

Atentamente,

Mariana Torres de Urquidi

Director Aterna

I. Aterna

Visión

Comentario [BMCA2]: Cambio de créditos a seguros.

Ser el asesor de seguros para la base de la pirámide, diseñando y operando productos y servicios adecuados a través de nuestros socios en México y América.

Modelo de Negocio

Comentario [BMCA3]: Nuevo

ATERNA cuenta con el respaldo de dos grandes grupos ya que nace del joint venture, entre Grupo Compartamos y Grupo Casanueva Pérez (Grupo CP).

De nuestros dos grupos hemos recibido una gran herencia, pues ser parte de dos grupos fuertes, líderes en sus ramos representa un diferenciador para ATERNA.

Aterna es un asesor especializado en microseguros.

Los **microseguros** son mecanismos de prevención que generan una red de seguridad para las personas de la base de la pirámide, para que en el momento de ocurrir una eventualidad inesperada, el impacto en el ingreso familiar no sea tan drástico y la recuperación de la calidad de vida sea más rápida.

Aterna trabaja como un intermediario entre los canales de distribución y el sector asegurador, diseñando y operando productos y servicios de prevención adecuados a las necesidades de las personas que se encuentran en la base de la pirámide.

Los canales de distribución son nuestros **socios**, quienes atienden a la base de la pirámide. Es gracias a ellos que podemos llegar a nuestros clientes.

Las aseguradoras que cubren el riesgo de los productos y servicios que ofrecemos son parte de nuestra red de **proveedores**, con ellos establecemos relaciones profesionales para obtener las mejores condiciones para nuestros clientes.

Nuestros **clientes**, son personas de la base de la pirámide que por lo general no cuentan con acceso a mecanismos formales de prevención para enfrentar imprevistos.

II. Nuestro actuar en Aterna

Nuestros socios son organizaciones comprometidas con llevar productos y servicios a la población de la base de la pirámide, buscando siempre su desarrollo y bienestar.

Una de nuestras grandes responsabilidades es preservar la confianza que nuestros clientes, socios, proveedores, autoridades, y accionistas han depositado en nosotros

para lograr la inclusión financiera. Por ello, debemos esforzarnos por actuar siempre apegados a los Valores y las Normas de conducta que nos marca el presente Código.

Te presentamos algunas normas de conducta que debes tomar en cuenta en tu actuar diario en Aterna.

1. Sensibiliza a socios, aseguradoras o proveedores sobre las necesidades de los clientes de microseguros. Busca que ellos también se comprometan a ofrecerles lo mejor y crear una cultura de prevención.
2. Mantén un clima de respeto y trato cordial con todos los integrantes del equipo. Un buen ambiente nos ayuda a desarrollarnos mejor y se proyecta en nuestras relaciones externas.
3. Recuerda que todo nuestro trabajo está basado en el servicio que damos a nuestros socios y clientes.
4. Sensibiliza a nuestros socios, proveedores y aseguradoras para lograr mejores condiciones de servicio para los clientes.
5. Al negociar y o diseñar productos y servicios de prevención, busca la mejor relación producto, calidad y precio para los clientes. Evita crearles necesidades y "buenos negocios" que no les beneficien realmente.
6. Realiza negociaciones en nombre de Aterna sin olvidar que nuestro modelo de negocio busca una relación ganar-ganar integral para socios, proveedores y accionistas.
7. Cuida en todo momento el cumplir cabalmente con la regulación vigente para el sector asegurador.
8. Sigue siempre las políticas aplicables para concursos o procesos de asignación de contratos.
9. Haz un firme compromiso con la promoción de una cultura de prevención en nuestro país y en el mundo.
10. Fomenta la solidaridad y la empatía entre cada integrante del grupo, frente a las dificultades que cada uno enfrente.
11. No somos un grupo de equipos o áreas, sino un equipo único; actúa siempre tomando esto en cuenta.
12. Todos somos corresponsables de todas las actividades dentro de Aterna, por lo tanto, busca la mejor manera de cooperar, piensa en procesos y no en funciones o áreas.
13. Mantén informados a los socios sobre los costos reales de nuestros servicios. Sé siempre transparente en la información que les das, sin engañarlos de ninguna manera.
14. Contribuye, en la medida de lo posible, a través de nuestros socios, a impulsar la educación financiera de los clientes, promoviendo una cultura de prevención.
15. Lleva contigo el Aviso de Privacidad y muéstralo en caso de que sea requerido por el cliente.

Comentario [BMCA4]: Nuevo

III. Normas de conducta

Manejo de Información

Medidas para prevenir el uso indebido de la información

Comentario [BMCA5]: Nuevo

1. Protege la información de nuestros socios con el mayor cuidado posible, se prudente con el contenido y remitente de tus comunicaciones formales e informales.
2. Considera como confidencial la información que recibas de nuestros socios sobre sus planes, marcas, estrategias, productos y servicios, bases de datos, etc.
3. Si realizas negociaciones con socios, aseguradoras, proveedores y/u otras empresas, evita compartir información que pueda representar ventajas o viciar cotizaciones.
4. Busca otorgar a todos las mismas oportunidades sin generar falsas expectativas, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.

Relaciones

Relación con Socios

Comentario [BMCA6]: Cambio de clientes a socios (contenido igual al del banco con figura de socio)

En su relación con los socios, los consejeros y colaboradores deben apearse a los siguientes lineamientos:

1. No favorecer a un socio sobre otro.
2. No establecer relaciones de amistad o complicidad con los socios, que puedan ser perjudiciales para Aterna.
3. Cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos, procedimientos y metodología.
4. Llevar consigo el Aviso de Privacidad y mostrarlo en caso que este sea requerido.

Por ello, está prohibido:

Comentario [BMCA7]: Cambio de clientes a socios (contenido igual al del banco con figura de socio)

1. Utilizar medios intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de un contrato.
2. Dirigirse a los socios con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de forma agresiva o humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
3. Realizar ofrecimientos al socio que no estén autorizados por la empresa o que estos no se puedan cumplir.
4. Conducir a los clientes/socios para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de un colaborador.
5. Mantener o establecer relaciones con socios o prospectos que tengan alguna relación con la delincuencia organizada.

IV. Medios de Denuncia en Aterna

El uso de los Medios Institucionales te garantiza absoluta confidencialidad. La Comisión de Honor del Grupo recibirá tu denuncia y tomará las acciones apropiadas.

Comentario [BMCA8]: Cambio a Comisión de Honor de Grupo

- > Puedes mandar un correo a: denuncia@aterna.mx
- > Llamar al teléfono: 01800 5061 264 seleccionando la opción 3
- > O puedes acceder a nuestro buzón de transparencia a través de la página web del Grupo www.compartamos.com en el apartado "Acerca de Compartamos / Código de Ética".

Comentario [BMCA9]: Nuevo

V. Carta compromiso

Yo, _____ como colaborador de Compartamos Servicios, S.A., de C.V. en la empresa _____ hago constar que he recibido, leído y aceptado los valores y normas de conducta contenidos en el Código de ética y conducta (Código) vigente y me comprometo a conducir mis actos en estricto apego a este Código a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y autoridades han depositado en la empresa a la que fui asignado.

Entiendo la importancia que tiene para dicha empresa el Código, por ello ratifico que actualmente no existe conflicto de interés alguno y/o situaciones que me impidan el cumplimiento a dicho código.

Me comprometo a certificarme en la comprensión del Código, realizando la evaluación que se encuentra en Intranet en un plazo de 90 días naturales siguientes a partir de mi fecha de contratación. Este compromiso será ratificado anualmente en tanto me encuentre prestando mis servicios en dicha empresa.

Leída la presente CARTA COMPROMISO y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día _____ de _____ de _____.

De conformidad,

Nombre y firma del colaborador

El presente anexo al código de ética y conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo el 05 de diciembre de 2012.

Su revisión y aprobación será de manera anual a través del Consejo de Administración del Grupo, de acuerdo a las necesidades internas y al marco legal correspondiente.

“Este obra es un producto intelectual protegido en favor del Grupo. La titularidad de los derechos de la obra se encuentra reconocida en la Ley Federal del Derecho de Autor. Se prohíbe su producción, reproducción, importación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización o venta, así como su adaptación o transformación y comunicación directa al público, sin la previa autorización por escrito del titular.

La violación a esta prohibición constituye una infracción, sancionados conforme al artículo 231 fracción I de la Ley Federal del Derecho de Autor.”