

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

## **PLAN SEGURO S.A. DE C.V.**

### **COMPAÑÍA DE SEGUROS**

## Contenido

<b>1. NUESTRO COMPROMISO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. GLOSARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>5. NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>5</b>
5.1. Nuestra Visión y Misión .....	5
5.2. Nuestros Principios.....	6
5.3. Poner en Práctica Nuestros Principios .....	7
5.4. Compromiso con la Sostenibilidad y Criterios ASG .....	7
<b>6. CUIDADO DE NUESTROS COLABORADORES .....</b>	<b>8</b>
6.1. Diversidad e Inclusión .....	8
6.2. Derechos Laborales .....	9
6.3. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) .....	10
6.4. Conciliación de la Vida Laboral y Personal .....	10
6.5. Respeto a las Personas .....	10
6.6. Claridad y Responsabilidad en las Funciones .....	11
<b>7. CUIDAR LA FORMA DE HACER NEGOCIOS .....</b>	<b>12</b>
7.1. Conflictos de Interés .....	12
7.2. Anticorrupción y Soborno .....	13
7.3. Regalos y Cortesías .....	13
7.4. Comunicación Responsable .....	14
<b>8. RELACIÓN CON TERCEROS.....</b>	<b>15</b>
8.1. Relación con Nuestros Clientes .....	15
8.2. Relación con Proveedores .....	15
8.3. Relación con los Accionistas.....	16
8.4. Relación con las Autoridades y Cumplimiento a la Normatividad.....	17
<b>9. PROTECCIÓN Y USO APROPIADO DE LOS BIENES .....</b>	<b>17</b>
9.1. Resguardo de los Bienes .....	17
9.2. Manejo Responsable de la Información.....	18
9.3. Protección y Privacidad de Datos .....	18
<b>10. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....</b>	<b>19</b>
10.1. Canal de Reporte y No Represalias .....	19
10.2. Sanciones.....	19
10.3. Compromiso con la Cultura Ética.....	20
10.4. Mejora Continua del Código.....	20

## 1. NUESTRO COMPROMISO

En **Plan Seguro S.A. de C.V. Compañía de Seguros** (en lo sucesivo "**Plan Seguro**" o "la Compañía"), estamos convencidos de que la ética, la integridad y el respeto a las normas son los pilares fundamentales para construir una organización sólida, confiable y sostenible.

Nuestra aspiración de ser la **aseguradora de salud líder en el país** va más allá del compromiso con la excelencia en el servicio; se sustenta también en el desarrollo responsable de nuestros colaboradores, el bienestar de nuestros asegurados y la sostenibilidad del entorno en el que operamos.

Este **Código de Ética y Conducta** (en adelante, el "Código") reúne los principios, valores y estándares que orientan nuestra forma de actuar y tomar decisiones. Es una herramienta que fortalece nuestra cultura organizacional, fomenta la toma de decisiones responsables y refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la equidad y el buen gobierno.

Operar con responsabilidad implica para nosotros mirar más allá del mero cumplimiento normativo. Por esta razón, los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) se integran de manera fundamental en nuestra estrategia de negocio. Esta decisión no solo responde a los lineamientos regulatorios, sino a nuestra convicción de que el crecimiento sostenible se construye a partir del respeto por el entorno, las personas y una gestión ética, transparente y orientada al largo plazo.

Este Código refleja, por tanto, no solo el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino también nuestro compromiso profundo con hacer lo correcto, actuar con conciencia, construir relaciones de confianza y generar un impacto positivo en las personas y el entorno.

## 2. OBJETIVO

Establecer los principios y lineamientos éticos que guían el comportamiento de todos los colaboradores de **Plan Seguro**, asegurando que sus decisiones y acciones reflejen integridad, respeto a la normativa vigente y compromiso con los valores institucionales, con el fin de mantener un manejo prudente y adecuado de la organización, contribuir al logro de sus objetivos, metas y alinear sus prácticas a los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) establecidos por la legislación aplicable.

### 3. ALCANCE

Este Código es de observancia obligatoria para todos los colaboradores de **Plan Seguro**, incluyendo consejeros, directivos, agentes, intermediarios y cualquier persona que, de manera directa o indirecta, participe en las actividades de la Compañía.

Su aplicación abarca todas las actividades relacionadas con **Plan Seguro**, ya sea que se desarrollen dentro o fuera de sus instalaciones, o en el contexto de su representación formal o informal.

Asimismo, se espera que proveedores, socios comerciales y terceros relacionados adopten conductas acordes con los principios establecidos en este Código, particularmente en aquellos aspectos que inciden en la imagen, reputación o desempeño ético de la Compañía.

El cumplimiento de este Código es indispensable para garantizar una operación ética, transparente y alineada con los valores institucionales, y será monitoreado y supervisado por las instancias competentes dentro de la organización.

### 4. GLOSARIO

Acrónimos / definiciones	Concepto
<b>ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)</b>	Conjunto de factores que evalúan que tan comprometida está una empresa con cuidar el planeta, tratar bien a las personas y manejar sus negocios de forma justa y transparente.
<b>Canal de Reporte</b>	Mecanismo seguro, confidencial y accesible habilitado por <b>Plan Seguro</b> para que los colaboradores puedan reportar, de buena fe y sin temor a represalias, presuntos incumplimientos al Código de Ética y Conducta.
<b>Confidencialidad</b>	Obligación de proteger información reservada o sensible a la que se tenga acceso en función del cargo, evitando su divulgación o uso indebido.
<b>Conflicto de Interés</b>	Situación en que los intereses personales, familiares o de negocios de un colaborador pueden influir en el desempeño imparcial y objetivo de sus obligaciones con <b>Plan Seguro</b> .
<b>Datos Personales</b>	Información que identifica o puede identificar a una persona, como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, datos financieros o de salud.
<b>Desconexión Digital</b>	Derecho del colaborador a no realizar actividades relacionadas con su trabajo o comunicarse con la empresa, incluyendo el uso de

	herramientas digitales, fuera de su horario laboral establecido, garantizando el respeto a su tiempo de descanso y vida personal.
<b>Diversidad e Inclusión</b>	Principios que promueven la equidad de oportunidades, el respeto a las diferencias y la integración de personas de distintos orígenes, condiciones o identidades.
<b>Integridad</b>	Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, actuando siempre con honestidad, responsabilidad y ética.
<b>Represalias</b>	Cualquier acción negativa, discriminatoria o perjudicial tomada contra un colaborador por haber actuado de buena fe, ya sea al reportar un presunto incumplimiento, colaborar en una investigación, o al ejercer sus derechos conforme a la ética y la normativa aplicable. Las represalias están estrictamente prohibidas en <b>Plan Seguro</b> .
<b>Sostenibilidad</b>	Capacidad de una empresa para operar sin comprometer los recursos de futuras generaciones, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia.
<b>Transparencia:</b>	Principio que implica actuar de manera abierta, honesta y con rendición de cuentas en todos los procesos, decisiones y relaciones institucionales.

## 5. NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

### 5.1. Nuestra Visión y Misión

En **Plan Seguro** hemos definido una **Misión**, una **Visión** y un conjunto de **Principios** que orientan nuestra cultura, fortalecen nuestro propósito institucional y guían la planeación de estrategias y proyectos enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros asegurados, generar valor sostenible para nuestros accionistas y fomentar el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

#### Misión

La razón de existir

Brindamos tranquilidad y seguridad a personas y familias preocupadas por su estado de salud y calidad de vida, ofreciendo el respaldo financiero necesario, para la atención y cuidado de su salud que responden a las necesidades de cada etapa de sus vidas.

## Visión

Hacia dónde nos dirigimos

Ser la mejor aseguradora de salud por la elección del mercado mexicano, reconocida por sus altos estándares de calidad de servicio y solvencia, garantizando en todo momento un sistema integral de salud que responde a las necesidades de sus asegurados, mediante el desarrollo de sus colaboradores y la confianza de sus socios comerciales.

## 5.2. Nuestros Principios

Los principios de **Plan Seguro** reflejan los valores que orientan nuestro comportamiento individual y colectivo. Son la base ética sobre la cual construimos nuestra cultura organizacional, guiamos nuestras decisiones y actuamos con integridad en todos los niveles de la Compañía.



### Compromiso

Cumplimos con nuestras responsabilidades con dedicación y puntualidad, buscando siempre el bienestar de **Plan Seguro** y sus grupos de interés.



### Responsabilidad

Asumimos las consecuencias de nuestras acciones y decisiones, actuando con profesionalismo, respeto a la normativa y apego a los valores institucionales.



### Honestidad

Actuamos con transparencia, integridad y respeto, asegurando que nuestras decisiones y comportamientos generen confianza y credibilidad.



### Confianza

Fomentamos relaciones basadas en el respeto, la colaboración y la transparencia, construyendo un entorno confiable y ético.

Estos principios también sustentan nuestro compromiso con los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), asegurando que nuestra conducta y decisiones contribuyan a la sostenibilidad, la responsabilidad social y el buen gobierno en todos los ámbitos de nuestra operación.

### 5.3. Poner en Práctica Nuestros Principios

Los principios de **Plan Seguro** no solo definen lo que creemos, sino cómo actuamos. Cada colaborador es responsable de integrarlos en su conducta diaria, asegurando que sus decisiones estén siempre guiadas por la ética, el respeto y el compromiso institucional.

Aplicamos nuestros principios cuando:

- Desarrollamos nuestras funciones con profesionalismo, cuidado y sentido de propósito.
- Nos comunicamos con claridad, veracidad y respeto.
- Usamos los recursos institucionales de forma responsable y transparente.
- Actuamos con honestidad, incluso en situaciones difíciles.
- Reconocemos nuestros errores y buscamos soluciones.
- Colaboramos de manera empática y respetuosa, promoviendo un ambiente de confianza.
- Incorporamos los criterios ASG en nuestras acciones diarias, promoviendo un impacto positivo en el medio ambiente, el bienestar social y la gestión ética.

### 5.4. Compromiso con la Sostenibilidad y Criterios ASG

En **Plan Seguro** entendemos que nuestra responsabilidad como aseguradora de salud va más allá de ofrecer servicios de calidad: implica también generar un impacto positivo y duradero en nuestro entorno. Por ello, hemos adoptado un enfoque sostenible e íntegro en nuestras operaciones, integrando los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) como pilares fundamentales en la toma de decisiones y en la gestión corporativa.

Este compromiso se refleja en una actuación responsable frente al medio ambiente; en la promoción y defensa de los derechos humanos y laborales; y en el fomento de la equidad, la diversidad, la inclusión y condiciones de trabajo dignas que favorezcan el desarrollo integral de nuestros colaboradores. En cuanto a la gobernanza, impulsamos una gestión basada en la transparencia, la ética, la rendición de cuentas y el estricto



cumplimiento de la normativa vigente, fortaleciendo la confianza de nuestros grupos de interés y asegurando la integridad institucional.

Nuestro sistema de gobierno corporativo contempla políticas que reflejan estos principios y establece mecanismos efectivos para su aplicación, seguimiento y mejora continua. Estas acciones forman parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas y refuerzan nuestra visión de ser una aseguradora responsable, ética y sostenible, al servicio de nuestros asegurados y de la sociedad en su conjunto.

Todo el personal deberá actuar conforme a estos principios, contribuyendo activamente al cumplimiento de nuestras metas éticas, sociales y ambientales.

## 6. CUIDADO DE NUESTROS COLABORADORES

En nuestra organización reconocemos que nuestro mayor valor está en las personas que la integran. Por ello, promovemos un entorno laboral seguro, respetuoso, inclusivo y saludable, que fomente el desarrollo integral y el bienestar de todos nuestros colaboradores.

Nuestro compromiso se basa en garantizar condiciones de trabajo dignas, impulsar la diversidad y la inclusión, proteger los derechos laborales y promover una cultura de respeto. Estas acciones están alineadas con los criterios ASG para construir una organización sostenible.

### 6.1. Diversidad e Inclusión

En **Plan Seguro** estamos comprometidos con la equidad y la inclusión. Creemos que un entorno laboral diverso es esencial para generar valor sostenible.

Fomentamos un ambiente de respeto y equidad, donde todas las personas tengan las mismas oportunidades, independientemente de su origen, género, orientación sexual, edad, discapacidad, religión, condición económica, opiniones u otras características personales. Valoramos las diferentes experiencias y perspectivas, ya que enriquecen nuestra cultura y potencian el desarrollo institucional.

Con este propósito, implementamos acciones como:

- Campañas de comunicación para promover la diversidad, equidad e inclusión, fomentando el respeto y el aprendizaje continuo.



- Evaluaciones periódicas del clima laboral.
- Canales confiables y confidenciales para reportar situaciones que afecten el ambiente laboral, incluyendo casos de acoso, discriminación o exclusión.
- Igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento, desarrollo, promociones, compensaciones y capacitación.
- Fomentamos relaciones con proveedores y socios comerciales que respeten y promuevan la diversidad, la equidad y la inclusión, y que actúen con responsabilidad social, asegurando la coherencia ética en toda nuestra cadena de valor.

## 6.2. Derechos Laborales

El talento humano es el activo más valioso. Por ello, el respeto y la protección de los derechos laborales constituyen una prioridad en nuestra operación y forman parte integral de nuestro compromiso con los criterios ASG.

Nos aseguramos de garantizar un entorno de trabajo seguro, saludable, inclusivo y libre de discriminación, donde se respeten plenamente la libertad de asociación y los principios del trabajo digno. Este compromiso incluye condiciones justas en los procesos de contratación, jornada laboral, remuneración, descanso, capacitación, y respeto a los derechos de maternidad, paternidad y desvinculación laboral.

Entre las acciones que implementamos para asegurar estos derechos se encuentran:

- Condiciones justas y equitativas en contratación, desarrollo, promoción y desvinculación.
- Oportunidades de desarrollo profesional.
- Eliminación total de trabajo forzoso o bajo coacción.
- Respeto al derecho a la libertad de asociación.
- Tolerancia cero a cualquier forma de discriminación o acoso.
- Entorno laboral seguro, saludable y humano, que promueve el bienestar integral.
- Igualdad de oportunidades para todos, sin distinción de género, edad u otras características.
- Cumplimiento de la legislación laboral vigente y normas de trabajo y derechos humanos.

### 6.3. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En **Plan Seguro**, la seguridad y salud en el trabajo (SST) son una prioridad fundamental. Estamos comprometidos con garantizar un entorno laboral seguro, saludable y armonioso que proteja el bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores durante el desempeño de sus actividades.

En ese marco, implementamos medidas que incluyen:

- Lugares de trabajo seguros, saludables y adecuados para el desarrollo de las actividades laborales.
- Ambiente laboral positivo y armónico que favorezca la salud integral.
- Cultura de prevención, seguridad y autocuidado en todos los niveles organizacionales.
- Campañas de salud y bienestar dirigidas a colaboradores y sus familias.
- Diálogo continuo sobre el ambiente de trabajo.

### 6.4. Conciliación de la Vida Laboral y Personal

En **Plan Seguro** reconocemos que el equilibrio entre la vida laboral y personal es clave para el bienestar integral. Promovemos prácticas que permiten a las personas desempeñar sus funciones con compromiso, sin comprometer su salud, tiempo personal o vínculos familiares.

**Promovemos prácticas como:**

- Respeto al derecho a la desconexión digital fuera del horario laboral.
- Flexibilidad en la gestión del tiempo.
- Licencias por maternidad y paternidad.
- Permisos especiales.
- Posibilidad de trabajo remoto en situaciones extraordinarias.
- Actividades recreativas y físicas.

Estas medidas buscan generar un entorno organizacional sano y humano, que contribuya al bienestar emocional, físico y familiar de quienes forman parte de **Plan Seguro**.

### 6.5. Respeto a las Personas

En **Plan Seguro** creemos firmemente que el respeto es la base de toda convivencia y colaboración. Nos esforzamos por construir un entorno donde

cada persona se sienta escuchada, valorada y libre de cualquier forma de hostigamiento o discriminación.

Promovemos de forma activa valores como la cooperación, la equidad, la integración y el reconocimiento mutuo. Reconocemos que nuestras diferencias —de origen, cultura, pensamiento o experiencia— enriquecen a la organización y fortalecen nuestro compromiso con un ambiente laboral más justo y humano.

Para garantizar este ambiente de respeto y dignidad, **Plan Seguro mantiene una política de CERO TOLERANCIA hacia:**

- **Abuso de poder:** Ninguna persona debe usar su autoridad para coaccionar, manipular, intimidar o ejercer presión indebida sobre otros.
- **Acoso y hostigamiento:** Prohibidas todas las conductas de naturaleza sexual indeseada u ofensiva que atenten contra la dignidad de las personas.
- **Discriminación:** Prohibido cualquier trato diferenciado basado en características personales, origen, género, edad u otras condiciones.

Respetamos la vida privada de cada persona. La intimidad es un derecho fundamental, y cualquier intromisión en ella, directa o indirectamente, contraviene nuestros principios institucionales.

**Todas las denuncias se gestionan a través de nuestro Canal de Reporte oficial, garantizando integridad y profesionalismo en cada proceso.**

El respeto mutuo no es negociable. Es una responsabilidad compartida que fortalece nuestra identidad como organización ética, incluyente y centrada en las personas.

## 6.6. Claridad y Responsabilidad en las Funciones

En **Plan Seguro**, creemos que la **claridad en las funciones** y la **asunción de responsabilidades** son fundamentales para alcanzar la excelencia operativa y ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.

Fomentamos una cultura donde:

- **Cada colaborador comprende** cómo su trabajo contribuye al logro de nuestros objetivos institucionales.

- **Los líderes proveen dirección clara** y aseguran una distribución equitativa del trabajo.
- **La comunicación fluida** y el acceso a información relevante son prioridad.
- **El desarrollo continuo** y la capacitación fortalecen nuestras capacidades colectivas.

Esta claridad organizacional no solo optimiza nuestros procesos internos, sino que se traduce directamente en una **mejor experiencia para nuestros clientes** y relaciones más transparentes con todos nuestros grupos de interés.

## 7. CUIDAR LA FORMA DE HACER NEGOCIOS

En **Plan Seguro**, entendemos que la manera en que hacemos negocios es tan importante como los resultados que obtenemos. Nos guiamos por principios de integridad, legalidad y transparencia en todas nuestras decisiones, operaciones y relaciones comerciales.

Este compromiso ético fortalece la confianza de nuestros grupos de interés y refleja nuestra responsabilidad dentro del marco de los criterios ASG, particularmente Gobernanza ética.

### 7.1. Conflictos de Interés

En **Plan Seguro**, la objetividad y la imparcialidad son fundamentales. Un conflicto de interés surge cuando las decisiones de un colaborador podrían verse influenciadas por sus intereses personales, familiares o externos, comprometiendo el juicio profesional y los mejores intereses de la Compañía.

Un conflicto de interés **no siempre implica una falta ética**, pero debe identificarse, comunicarse y gestionarse correctamente para evitar que afecte la confianza, la reputación o los resultados de la Compañía.

#### Ejemplos comunes de conflicto de interés:

- Autorizar o influir en la contratación de proveedores con los que se mantiene una relación cercana o interés personal.
- Intervenir en la aprobación de beneficios laborales de colaboradores con relaciones personales cercanas.
- Tener actividades profesionales externas que interfieran con las responsabilidades laborales.

- Recibir regalos o beneficios de clientes o proveedores que puedan comprometer la objetividad en decisiones.

En **Plan Seguro**, todos nos comprometemos a priorizar el interés institucional, mantener la objetividad en nuestras decisiones y declarar proactivamente cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés.

## 7.2. Anticorrupción y Soborno

Estamos comprometidos con una cultura de integridad, honestidad y transparencia. Sabemos que la corrupción es un fenómeno que frena el desarrollo económico y social, y por ello asumimos un papel activo en su prevención. Adoptamos una **política de tolerancia cero** frente a cualquier acto de soborno o corrupción, tanto en el ámbito público como privado.

Nuestras operaciones se realizan de manera ética y conforme a las leyes y regulaciones aplicables. Por ello, está **estrictamente prohibido**:

- Ofrecer o recibir beneficios para obtener ventajas indebidas o influir en decisiones.
- Realizar pagos no oficiales para agilizar trámites o autorizaciones.
- Ocultar, alterar o registrar incorrectamente transacciones.
- Buscar influir en funcionarios públicos fuera del marco legal.

## 7.3. Regalos y Cortesías

En **Plan Seguro** promovemos relaciones basadas en la integridad, la transparencia y la competencia justa. Reconocemos que los regalos pueden ser una muestra de cortesía o agradecimiento, pero también pueden generar **conflictos de interés, comprometer decisiones laborales o interpretarse como sobornos**, especialmente en contextos comerciales.

Por ello, aplicamos una política clara de aceptación de regalos para prevenir riesgos de corrupción o influencia indebida.

### Reglas Generales

Está estrictamente prohibido:

- Ofrecer o recibir regalos de servidores públicos, en cualquier contexto.
- Recibir efectivo, transferencias, cheques o documentos que representen dinero.

- Aceptar regalos que tengan la intención de influir en decisiones o comprometer la imparcialidad de **Plan Seguro**.

**Se permite aceptar regalos o cortesías únicamente cuando:**

1. No tengan como fin influir o condicionar decisiones propias o de otros colaboradores.
2. Su valor sea moderado y razonable.
3. Se entreguen dentro o fuera de las instalaciones, pero respeten esta política sin excepción.

## **7.4. Comunicación Responsable**

En **Plan Seguro** promovemos una comunicación clara, respetuosa y profesional en todos los ámbitos. Reconocemos que nuestra forma de comunicar refleja directamente nuestros valores e impacta la confianza que depositan en nosotros clientes, socios y la sociedad en general.

### **Comunicación Externa**

Nuestra presencia en el mercado se caracteriza por la veracidad y la competencia leal. Nos comprometemos a:

- Basar nuestra competitividad en la calidad y mérito de nuestros servicios.
- Utilizar publicidad y marketing veraz que no induzca a error.
- Respetar la reputación e imagen de competidores, clientes y socios.
- Proteger y usar adecuadamente nuestros distintivos corporativos.

### **Comunicación Interna**

Fomentamos un entorno donde prevalezca el diálogo constructivo, el respeto mutuo y el intercambio transparente de información. Valoramos la comunicación que:

- Promueve la colaboración y el trabajo en equipo.
- Respeta la confidencialidad de la información institucional.
- Contribuye a un ambiente laboral inclusivo y positivo.
- Utiliza los canales y medios oficiales de manera profesional.

## Entornos Digitales

Extendemos estos principios a nuestra presencia digital, manteniendo en todo momento una conducta profesional y ética, especialmente cuando se hace referencia a nuestra vinculación con **Plan Seguro**.

## 8. RELACIÓN CON TERCEROS

En **Plan Seguro**, reconocemos que nuestras relaciones con clientes, proveedores, accionistas y autoridades son fundamentales para construir una operación ética, transparente y sostenible. Actuamos bajo principios de integridad, responsabilidad y respeto, promoviendo prácticas que fortalezcan la confianza y generen valor compartido.

Este compromiso se alinea con los criterios ASG y refuerza nuestra visión de hacer negocios de manera responsable.

### 8.1. Relación con Nuestros Clientes

En **Plan Seguro**, nuestros clientes son el centro de nuestras decisiones. Nos comprometemos a ofrecer productos y servicios con calidad, honestidad y transparencia.

Nuestra relación con los clientes se basa en:

- Trato respetuoso, empático y profesional sin distinción alguna.
- Información clara, veraz y suficiente sobre productos y servicios.
- Protección de la confidencialidad de los datos personales.
- Prácticas comerciales éticas y libres de engaños.
- Atención diligente a solicitudes y compromisos.

El actuar ético y responsable es clave para fortalecer relaciones duraderas que generen valor compartido y una experiencia positiva para cada cliente.

### 8.2. Relación con Proveedores

Mantenemos relaciones justas, éticas y transparentes con nuestros proveedores, a quienes reconocemos como aliados clave. Aplicamos criterios objetivos y verificables en los procesos de selección, evaluación y contratación, priorizando la calidad, el cumplimiento normativo y la integridad en todas nuestras decisiones.



**Nuestros proveedores son evaluados no solo por su calidad y costo, sino también por su adhesión a principios éticos y de sostenibilidad alineados con este Código.**

Nuestra práctica institucional asegura que:

- Las contrataciones se realizan con base en criterios técnicos, financieros, éticos y de sostenibilidad, sin lugar a favoritismos o conflictos de interés.
- Se rechazan regalos, beneficios o incentivos que puedan comprometer la objetividad o dar lugar a tratos preferenciales.
- Procesos de contratación documentados adecuadamente, auditables y transparentes.
- Fomentamos que nuestros proveedores compartan nuestros valores de ética, responsabilidad social, respeto a los derechos humanos y cuidado del medio ambiente.

La integridad en nuestras relaciones con proveedores fortalece la confianza con nuestros grupos de interés y protege la reputación de la Compañía.

### **8.3. Relación con los Accionistas**

Reconocemos la confianza depositada por nuestros accionistas y aplicamos buenas prácticas de Gobierno Corporativo integrando los criterios ASG para asegurar una gestión transparente, eficiente y responsable.

Nuestro compromiso incluye:

- Proveer información clara, pertinente y suficiente que facilite la participación informada de los accionistas y promueva decisiones alineadas con prácticas responsables.
- Mantener canales de comunicación abiertos y constantes, que fomenten el diálogo constructivo y la rendición de cuentas.
- Generar una rentabilidad sostenible y responsable que aporte valor a largo plazo, integrando la gestión ambiental y social dentro de nuestra estrategia corporativa.

Una gestión ética, sostenible y orientada al largo plazo fortalece la confianza de nuestros accionistas y contribuye al crecimiento institucional.

#### 8.4. Relación con las Autoridades y Cumplimiento a la Normatividad

Mantenemos una relación de respeto, colaboración y transparencia con las autoridades en todos los niveles, cumpliendo estrictamente con la legislación vigente y regulaciones aplicables.

Para ello, aseguramos:

- Cumplimiento íntegro y oportuno de nuestras obligaciones legales, regulatorias y fiscales.
- Acceso a información veraz y completa cuando sea requerida por las autoridades competentes.
- Colaboración proactiva durante auditorías, inspecciones o investigaciones, en un marco de respeto y transparencia.
- Promoción de una cultura de cumplimiento y ética que proteja la reputación institucional.

### 9. PROTECCIÓN Y USO APROPIADO DE LOS BIENES

En **Plan Seguro**, protegemos nuestros recursos —físicos y digitales— como parte de nuestro compromiso con la integridad y sostenibilidad. Su cuidado es fundamental para cumplir objetivos y mantener la confianza de nuestros grupos de interés.

Promovemos una cultura de resguardo, uso responsable y protección de la información, en línea con los principios del buen gobierno corporativo y los criterios ASG.

#### 9.1. Resguardo de los Bienes

En **Plan Seguro**, valoramos y protegemos todos nuestros activos institucionales. Reconocemos que el uso adecuado de recursos físicos y tecnológicos es esencial para nuestra operación sostenible.

**Nuestro compromiso incluye:**

- Uso eficiente de instalaciones, equipos y mobiliario para fines institucionales.
- Protección de herramientas tecnológicas y sistemas.
- Mantenimiento de la integridad y seguridad de sistemas y redes.
- Preservación de la imagen y reputación institucional.

**Fomentamos prácticas como:**

- Utilización responsable de oficinas, equipos y recursos físicos.
- Uso ético de sistemas, correo institucional y herramientas digitales.
- Protección contra accesos no autorizados a instalaciones y sistemas.
- Reporte oportuno de incidentes, pérdidas o daños.
- Conservación adecuada de todos los recursos institucionales.

**9.2. Manejo Responsable de la Información**

La información es uno de los activos más valiosos de **Plan Seguro**. Su protección, integridad y manejo responsable son fundamentales para garantizar el cumplimiento normativo y preservar la confianza de nuestros grupos de interés.

**Garantizamos:**

- Precisión y veracidad de registros contables y financieros.
- Protección de información confidencial y estratégica.
- Respeto a los niveles de acceso y clasificación.
- Confidencialidad incluso después de relaciones laborales.

**Rechazamos prácticas como:**

- Manipulación o falsificación de registros.
- Divulgación no autorizada de información.
- Uso de información para fines no institucionales.
- Compartir información confidencial sin autorización.

**9.3. Protección y Privacidad de Datos**

En **Plan Seguro** nos comprometemos con el manejo responsable y seguro de los datos personales. Cumplimos estrictamente con la legislación vigente en protección de datos y trabajamos continuamente para incorporar mejores prácticas que fortalezcan la confidencialidad y seguridad de la información.

**Nuestros estándares aseguran:**

- Tratamiento legítimo y autorizado de datos personales.
- Medidas de seguridad robustas para información sensible.
- Respeto a la privacidad de clientes, colaboradores y terceros.
- Respuesta inmediata ante incidentes de seguridad.

- Capacitación continua en manejo de datos.

La protección adecuada de los datos fortalece la confianza que depositan en nosotros y refleja nuestro compromiso con el manejo ético de la información.

## 10. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

La efectividad de este Código depende del compromiso colectivo con su implementación y cumplimiento. Establecemos mecanismos claros para su aplicación, seguimiento y mejora continua, asegurando que los principios éticos se traduzcan en acciones concretas en nuestro quehacer diario.

### 10.1. Canal de Reporte y No Represalias

**Plan Seguro** pone a disposición un canal de reporte confidencial para comunicar presuntos incumplimientos al Código a través del correo electrónico: **[eticayconducta@planseguro.com.mx](mailto:eticayconducta@planseguro.com.mx)**.

La Compañía garantiza:

- **Confidencialidad** en el manejo de todos los reportes.
- **Ausencia de represalias** contra cualquier colaborador que reporte de buena fe.
- **Protección integral** para quienes denuncien.
- **Investigación imparcial** y objetiva de todos los casos reportados

Esta protección se extiende a todas las personas que, actuando de buena fe, reporten conductas contrarias a este Código o participen en investigaciones.

### 10.2. Sanciones

Mantenemos un compromiso inquebrantable con la integridad y la ética en todas nuestras operaciones. El incumplimiento de este Código será considerado una falta grave a nuestros valores institucionales.

Toda violación será investigada de manera objetiva e imparcial, pudiendo dar lugar a consecuencias proporcionales de acuerdo con la gravedad de la conducta, nuestros procedimientos y la normativa aplicable.

La valoración de cada caso considerará no solo el impacto operativo, sino también los efectos en materia de **sostenibilidad, reputación institucional y confianza** de nuestros grupos de interés.

### 10.3. Compromiso con la Cultura Ética

En **Plan Seguro**, la ética es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. Mantenemos un programa continuo de capacitación y sensibilización para asegurar que todos en la organización comprendan y vivan los principios establecidos.

**Nuestro compromiso incluye:**

- **Formación inicial** sobre los estándares éticos.
- **Capacitación y concientización continua** para fortalecer la aplicación práctica de nuestros valores.
- **Comunicación constante** que refuerza nuestra cultura de integridad.
- **Recursos accesibles** para consulta y aplicación práctica.

### 10.4. Mejora Continua del Código

Este Código es un documento vivo que evoluciona con nuestra organización y el entorno. **Nos comprometemos a:**

- **Revisiones periódicas** para mantener su relevancia y efectividad.
- **Actualizaciones** ante cambios normativos, operativos o del mercado.
- **Comunicación transparente** de cualquier modificación.
- **Adaptación continua** a las mejores prácticas en ética empresarial.

