

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 Asesor Previsional 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. Principios, Valores, Reglas de Integridad y Compromisos**
- 3. Conflictos de Interés**
- 4. Obligaciones de las Administradoras**
- 5. Malas Prácticas**
- 6. Sanciones**
- 7. Glosario**

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 y agentes promotores

independientes bajo modalidad de honorarios o fuera de la estructura corporativa laboral.

2. 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, 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.

3. Conflictos de Interés

Ocurre como consecuencia de intereses personales, familiares, económicos, de negocio o cualquier otro interés de los Asesores Previsionales, 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, 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.

4. Obligaciones de las Administradoras

Las Administradoras entregarán un ejemplar del presente Código de Ética a sus asesores previsionales, 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 <https://autoria-s.invercap.com.mx/2026/10/Código-de-Ética-Asesor-Previsional-Oct2026-AMAFORE.pdf>, a continuación, se establecen el canal con los que cuenta esta administradora: Línea telefónica 55 4747 8000 lunes a viernes de 8:00 a 21:00 hrs. y sábado de 8:00 a 19:00 hrs.

Los canales deberán estar abiertos al público que requiera denunciar el incumplimiento del presente código.

Adicionalmente el Observador de integridad y malas prácticas implementará un canal adicional de denuncias.

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 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.

5. Malas prácticas

Las siguientes conductas se encuentran prohibidas conforme al artículo 42 de las MODIFICACIONES y adiciones a las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores:

I. Recibir dinero o cualquier otro instrumento monetario para su depósito en las Cuentas Individuales de los Trabajadores, ya sea como Ahorro Voluntario o por cualquier otro concepto;

II. Ofrecer, otorgar, prometer o ceder dinero, objetos o cualquier otra prestación o beneficio a los Trabajadores, empresas, sindicatos o personas que puedan influenciarlos para obtener su consentimiento a través del dolo, la mala fe o conductas similares, ya sea de manera directa o indirecta, estén relacionados o no a su Cuenta Individual o a los servicios que ofrece la Administradora, con el propósito de comprometer o condicionar los trámites de Registro o Traspaso de la Cuenta Individual;

III. Ofrecer u otorgar productos o servicios de otras entidades, instituciones financieras, prestadoras de servicios o comercializadoras de productos de cualquier índole o naturaleza, a cambio del consentimiento de los Trabajadores para realizar el Registro o Traspaso de su cuenta individual;

IV. Incurrir en prácticas indebidas durante los procesos de Certificación y Recertificación, ante la Institución Evaluadora o la Institución Educativa correspondiente;

V. Inducir a los Trabajadores realizar trámites relacionados con su Cuenta Individual a través de terceras personas, a cambio de cualquier tipo de beneficio;

VI. Proporcionar información incorrecta, incompleta o falsa respecto de los servicios, productos o condiciones ofrecidos por alguna Administradora que pueden generar desconfianza o sesgos en las decisiones de los Trabajadores;

VII. Comunicar o difundir información falsa, engañosa, errónea o de desprestigio respecto de otras Administradoras con la finalidad de propiciar el registro o traspaso a una Administradora en particular o bien, que dicha información afecte el entendimiento, operación o integridad del Sistema de Ahorro para el Retiro o de sus participantes;

VIII. Realizar de manera directa o indirecta, actividades relacionadas con el Traspaso de Trabajadores, cuya Cuenta Individual pertenezca a la cartera de la Administradora para la cual los Agentes Promotores o Asesores Previsionales, prestaban sus servicios el año inmediato anterior, esta restricción tendrá una duración de 12 meses, contados a partir de que el Agente Promotor o Asesor Previsional, dejó de laborar para la Administradora correspondiente;

IX. Compartir o divulgar información de contacto o de la Cuenta Individual de los Trabajadores o de la Administradora con familiares, conocidos o terceros, en particular cuando estos laboren para otra Administradora;

X. Modificar, alterar o falsificar documentos, ya sean físicos o electrónicos, así como datos biométricos que respalden solicitudes de servicio relacionadas con la Cuenta Individual de los Trabajadores o de algún trámite seguido ante los Institutos de Seguridad Social. Las Administradoras son responsables de tomar las acciones y medidas conducentes ante las instancias judiciales, administrativas y/o ministeriales correspondientes a efecto de que se lleven a cabo las investigaciones y deslindes de responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que haya lugar;

XI. Recibir solicitudes o intervenir en la gestión de trámites que correspondan a una Administradora distinta a aquella para la cual prestan sus servicios;

XII. Transmitir, ceder, prestar o enajenar su número de registro como Agente Promotor o Asesor Previsional, así como suplantar o representar indebidamente a otro Agente Promotor o Asesor Previsional o permitir ser representado por un tercero. Las Administradoras son responsables de tomar las acciones y medidas conducentes ante las instancias judiciales, administrativas y/o ministeriales correspondientes a efecto de que se lleven a cabo las investigaciones y deslindes de responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que haya lugar;

XIII. Dar trámite a solicitudes de servicio relacionadas con la Cuenta Individual que no hayan sido presentadas personalmente por el titular, sus beneficiarios o representante legal, ante el Agente Promotor o Asesor Previsional; Las Administradoras son responsables de tomar las acciones y medidas conducentes ante las instancias judiciales, administrativas y/o ministeriales correspondientes a

efecto de que se lleven a cabo las investigaciones y deslindes de responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que haya lugar;

XIV. Recibir, por la prestación de sus servicios, dinero o cualquier tipo de contraprestación proveniente de los titulares de la Cuenta Individual, beneficiarios o representante legal, o de terceros distintos a la Administradora;

XV. Permitir que otro Agente Promotor o Asesor Previsional firme solicitudes de servicio correspondientes a trámites en los que haya intervenido;

XVI. Gestionar solicitudes de servicio relacionadas con la Cuenta Individual de los Trabajadores que hayan sido promovidas o tramitadas en su ausencia;

XVII. Participar en actividades ilegales, indebidas o irregulares, o que promuevan actos de corrupción corporativa o dentro del ámbito del Sistema de Ahorro para el Retiro;

XVIII. Realizar actos o participar en conductas que desacrediten o desprestigien a alguna Administradora o al Sistema de Ahorro para el Retiro en general;

XIX. Utilizar la información obtenida en el ejercicio de sus funciones en contravención de la normativa aplicable o en perjuicio de los Trabajadores, las Administradoras, de la Comisión, los Institutos de Seguridad Social o del Sistema de Ahorro para el Retiro;

XX. Recabar, conservar, copiar, compartir, enajenar, vender o distribuir información obtenida en el ejercicio de sus funciones, ya sea de los Trabajadores, de la Administradora o de la Base de Datos Nacional SAR;

XXI. Almacenar, conservar, divulgar o utilizar información o documentación de los Trabajadores o de sus Cuentas Individuales para fines distintos a los previstos en las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión, incluyendo la creación de bases de datos con fines de lucro, comerciales o de cualquier tipo;

XXII. Realizar cualquier práctica que contravenga la voluntad expresa de los Trabajadores respecto de su Cuenta Individual, tal como actualizar los datos de contacto de los Trabajadores, utilizando datos personales del Agente Promotor o Asesor Previsional o diferentes al de la persona que está realizando el trámite;

XXIII. Obtener las claves de acceso o mecanismos de autenticación de los Trabajadores, a fin de realizar los trámites asociados a su Cuenta Individual;

XXIV. Traspasar con cualquier fin, datos personales, claves de acceso o de seguridad de los Trabajadores, a terceros;

XXV. Mantener simultáneamente relaciones laborales, contractuales o de prestación de servicios con más de una Administradora, y

XXVI. Omitir, ocultar o falsear vínculos laborales o comerciales con otras entidades del Sistema de Ahorro para el Retiro.

La realización de estas conductas por parte de los Asesores Previsionales, serán consideradas faltas graves y de acreditarse, dará lugar a la suspensión o cancelación de su registro por parte de la CONSAR y el motivo de la suspensión o cancelación del registro deberá incorporarse en el SIAP.

Adicionalmente, se consideran conductas contrarias al presente Código de Ética:

XXVII. Copiar, vender o distribuir software y cualquier otra forma de propiedad intelectual en violación a los contratos de licencia respectivos.

XXVIII. Presentar conductas de hostigamiento y acoso sexual.

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, laborales, civiles o penales que pudieran derivarse conforme a la normativa aplicable.

6. 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) Suspensión del registro. Medida temporal mediante la cual el Agente Promotor conserva su inscripción, pero queda impedido para ejercer actividades como Agente Promotor durante el periodo de suspensión.
- d) Cancelación del registro. Extinción o baja definitiva de la inscripción en el Registro de Agentes Promotores, por lo que la persona deja de tener la calidad de Agente Promotor registrado y, para volver a operar, tendría que sujetarse nuevamente a los requisitos que establezca la normativa aplicable.

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.

7. Glosario

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 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. 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 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.

Observador de Integridad y Malas Prácticas. Persona moral encargada de monitorear la función de los Agentes Promotores o Asesores Previsionales, con la finalidad de identificar prácticas comerciales indebidas, recibir denuncias y registrar hallazgos para elaborar con ello dictámenes e informes, emitir opiniones y recomendaciones, así como dar vista a la Comisión con los casos documentados que pudieran afectar los intereses de los Trabajadores y el sano desempeño del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Recertificación. La que obtenga el agente promotor o asesor previsional para renovar su certificación y continuar ejerciendo sus funciones.

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 (en adelante la Circular Única de Servicios)

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