

Código de Conducta Ética



ROYAL RESORTS®

CONTENIDO

1. Carta introductoria de las Presidencias
2. Antecedentes
3. Código de Conducta Ética
4. Objetivo del Código de Conducta Ética del Grupo Royal Resorts®
5. Alcance
6. Cultura corporativa
 - 6.1. Filosofía Corporativa
 - 6.2. Misión
 - 6.3. Visión
 - 6.4. Valores de la corporación
 - 6.5. Nuestros principios
 - 6.6. Nuestro compromiso. Los mandamientos de la hospitalidad
7. Principios éticos
 - 7.1. Gobierno Corporativo
 - 7.2. Conflicto de intereses
 - 7.3. Seguridad de la información
 - 7.4. Relaciones de respeto, dignidad y no discriminación entre órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores.
 - 7.5. Corrupción, fraude o conductas delictivas
 - 7.6. Uso apropiado de activos y servicios de la empresa
 - 7.7. Prácticas de mercado y comercialización éticas
 - 7.8. Responsabilidad Social empresarial
 - 7.9. Cuidado del buen nombre y las marcas del Grupo Royal Resorts®

- 8. Cumplimiento del Código de Conducta Ética.
 - 8.1. ¿Cómo identificar una falta al Código de Conducta Ética?
 - 8.2. Política de no represalias
 - 8.3. Acusaciones reales, honestas y de buena fe
 - 8.4. Anonimato y confidencialidad
 - 8.5. Medios de denuncia
 - 8.6. Atención y seguimiento a las denuncias.
 - 8.7. Consecuencias por el incumplimiento a este Código de Conducta Ética
- 9. Comunicación y difusión del Código de Conducta Ética
- 10. Responsables de actualización y cumplimiento del Código de Conducta Ética
 - 10.1. Responsabilidades
- 11. Comité de ética
 - 11.1. Conformación
 - 11.2. Responsabilidades y funcionamiento del Comité de Ética

Carta introductoria de las Presidencias

Quienes formamos parte del Grupo Royal Resorts®, tenemos la fortuna de trabajar en una de las empresas turísticas pioneras en Quintana Roo y compañía líder en la industria de clubes vacacionales, con una reputación que inició en 1975 la cual ha sido mantenida y salvaguardada con el paso de los años, mediante una amplia cultura de servicio, integridad y conducta ética.

Nuestro Grupo creció basado en esta confianza y reputación a lo largo de los años. Esto influye en cómo los clientes valoran nuestros servicios e instalaciones y cómo cada día se incrementa la familia Royal Resorts al adquirir sus membresías.

Construir nuestra reputación ha sido una tarea de largos años y es nuestra responsabilidad protegerla y reforzarla, ésta puede ser destruida en segundos por una acción equivocada o un comentario desacertado.

Ser íntegro va más allá de proteger la imagen y la reputación de nuestro Grupo. Es proteger nuestro lugar de trabajo, estar orgullosos de formar parte de este equipo y de contribuir a su éxito. Todos debemos crear conciencia de que actuamos correcta y honestamente, y que tratamos con justicia y dignidad a nuestros clientes, compañeros y proveedores.

El Código de Conducta Ética del Grupo Royal Resorts es nuestra guía de conducta, al igual que el Reglamento Interior de Trabajo; asegurémonos de aplicar su contenido y de consultarlo frecuentemente.

Con el apoyo de todos, nuestro Grupo preservará su reputación de empresa líder en experiencias vacacionales.

Atentamente

Presidencia Grupo Royal Resorts





Antecedentes

1. El apego a principios éticos habla de un sentido de respeto, honestidad e integridad, valores imprescindibles para el desempeño armonioso del trabajo.
2. Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura corporativa y son una pieza fundamental en la vida de nuestras empresas.
3. Los negocios del Grupo Royal Resorts operan bajo la premisa fundamental de que están regidos por leyes y ordenamientos, cuya observancia y cumplimiento son indispensables para que puedan existir y funcionar óptimamente en su entorno social.
4. Aunque todos estos valores son parte de nuestra cultura organizacional y del quehacer diario de nuestras empresas, es necesario formalizarlos y establecer un marco de referencia común que unifique los criterios y oriente las acciones de todas las personas empleadas por el Grupo Royal Resorts.
5. En atención a las anteriores consideraciones, el Consejo de Administración del Grupo Royal Resorts ha aprobado y autorizado la expedición de este Código de Conducta Ética.

Código de Conducta Ética

El Código de Conducta Ética del Grupo Royal Resorts es uno de los medios que apoya sustancialmente un sentido de respeto, honestidad e integridad, estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura corporativa y confirma la apropiada administración de nuestros negocios.

Nuestro Código de Conducta Ética cubre todas las áreas de conducta profesional y se aplica a todos nuestros anfitriones de todos los niveles. Cada uno de nuestros anfitriones deberá firmar una declaración indicando el pleno conocimiento de estos principios y el apego a los mismos.

Este documento contiene nuestras normas y procedimientos para la conducta empresarial, tales como empleo, salud y seguridad, conflictos de intereses, propiedad intelectual y protección de información confidencial; con lineamientos de acuerdo a leyes y regulaciones de trabajo y cultura corporativa.





Objetivo del Código de Conducta Ética del Grupo Royal Resorts

El presente código tiene los siguientes objetivos:

- Establecer la directriz para crear y mantener un ambiente de lealtad, integridad, respeto y honestidad; entre los órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores que fomente su crecimiento personal y profesional.
- Está diseñado para asegurar la uniformidad en el comportamiento que impacte el prestigio de la compañía dentro y fuera de la empresa.
- Dar a conocer a los órganos de administración, presidentes y anfitriones sus obligaciones de carácter ético, hacia la empresa, inversionistas, clientes, acreedores, proveedores, competidores y autoridades, en su carácter de representantes de la empresa.
- Establecer criterios básicos para normar el comportamiento ético de todas las personas que laboran en nuestras empresas.
- Compartir nuestros valores éticos con las personas interesadas en conocer al Grupo Royal Resorts.
- Señalar las sanciones para quienes no cumplan con nuestro Código de Conducta Ética.

Alcance

1. El presente Código de Conducta Ética está dirigido para la observancia por parte de los órganos de administración, presidentes y anfitriones en general del Grupo Royal Resorts.
2. Este Código describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros inversionistas, clientes, proveedores, autoridades y con la sociedad, considerando aquellas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.
3. Este Código parte del hecho de que en la mayoría de las veces la acción correcta es clara, independientemente de que esté o no incorporada a un código.
4. Por la razón anterior, este documento no es ni pretende ser exhaustivo e incluir todas las situaciones donde pudiera presentarse un aparente conflicto de índole ético.
5. Se irán incorporando nuevos temas en la medida en que sea necesario para hacer frente a la dinámica de las situaciones de negocios y del entorno en general.
6. Las situaciones no previstas en este Código de Conducta Ética de Negocios, deben resolverse de acuerdo con un criterio sano de administración. En caso de duda, es necesario consultar con el área de Recursos Humanos, Dirección General o el Comité de Ética.



Cultura corporativa

Filosofía Corporativa

Servir y cumplir con todas las expectativas de nuestros huéspedes es nuestro compromiso.

En nosotros encontrará siempre la respuesta a sus necesidades, la amabilidad y cortesía serán nuestra carta de presentación y cada huésped satisfecho nuestra recompensa”.

Misión

Crear productos de propiedad vacacional y servicios para viajeros del mundo que ofrezcan extraordinarias experiencias vacacionales con el mayor índice de satisfacción al cliente en la industria.

Visión

Ser una organización líder en las industrias de Propiedad Vacacional y Hospitalidad ofreciéndoles a nuestros socios y huéspedes productos y servicios innovadores, personalizados y de primera categoría y proporcionándoles una experiencia vacacional excepcional con el más alto nivel de satisfacción, siempre operando con ética, transparencia y responsabilidad social.





Valores de la corporación

En el Grupo Royal Resorts, los anfitriones viven el compromiso con un sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones a través de los valores, los cuales forman parte integral de la organización, además de proporcionar el fundamento para el desarrollo de una normatividad sobre la cual se toman decisiones y se ejecutan acciones con valor.

- **Integridad**
 - Siempre tratamos de hacer lo correcto.
 - La honestidad y veracidad están presentes en nuestras acciones.
 - Nuestros valores y principios guían nuestras acciones.
 - Respetamos la ley.
- **Confianza**
 - Transparencia y acceso a la información en nuestra relación con socios, anfitriones y proveedores.
 - Trato justo y equitativo para clientes, anfitriones y proveedores.
 - Fuertes cimientos de confianza a raíz del firme compromiso con nuestros valores y principios.
 - Credibilidad establecida con una trayectoria de más de 40 años de excelencia.
- **Responsabilidad**
 - Somos responsables por todas nuestras acciones.
 - Cuidamos los activos de la empresa como si fueran los nuestros.
 - Con nuestro comportamiento debemos pensar en el éxito de la compañía a largo plazo.
- **Respeto**
 - Atendemos a nuestros clientes y anfitriones como nos gustaría ser atendidos.
 - Reconocemos el valor que cada anfitrión aporta a la compañía.
 - Respetamos la igualdad de oportunidades y buscamos diversidad cultural en todos los aspectos de nuestro negocio.

Nuestros principios

EL CLIENTE ES PRIMERO

- Anticipar las necesidades del cliente
- Respuesta inmediata a las necesidades del cliente
- Buscar siempre exceder las expectativas del cliente
- Siempre recibir a los clientes con una sonrisa
- Atender al cliente con cortesía y amabilidad

SER LOS MEJORES EN LO QUE HACEMOS

- Ser los mejores en todas las áreas de nuestro negocio
- Evaluar nuestro cumplimiento de manera interna y externa
- Aprender de nuestros errores y tomar acciones necesarias inmediatamente
- Reconocer el valor de la retroalimentación de los clientes
-

LA MÁS ALTA CALIDAD ES NUESTRO COMPROMISO

- Las mejores locaciones en la playa
- La más alta calidad en la construcción de las villas y desarrollos
- Ofrecer servicios excepcionales, siempre de la mejor calidad
- Una oferta única de programas para nuestros clientes
- Mantenimiento constante y de la más alta calidad



BUSCAR LA INNOVACIÓN EN PROGRAMAS PARA LOS CLIENTES

- Introducir continuamente nuevos productos y servicios tomando en cuenta las necesidades del cliente, tendencias de mercado y la retroalimentación
- Introducción de nuevas tecnologías para mejorar la atención al cliente
- Renovación continua de los Desarrollos

NOS PREOCUPAMOS POR LAS PERSONAS

- Un trato ameno y sin tácticas de ventas de presión para nuestros clientes potenciales
- Desarrollar relaciones cercanas con los clientes con el paso de los años
- Brindar un ambiente que fomente las amistades duraderas entre nuestros clientes

NUESTROS ANFITRIONES SON EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE

- Entrenamiento continuo y educación para nuestro personal
- Promoción de anfitriones dentro de la empresa
- Paquete de compensación para anfitriones atractivo y competitivo
- Anfitriones con carreras a largo plazo en nuestra empresa





SOMOS UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

- Compromiso directo con la comunidad local
- Apoyo a escuelas técnicas y universidades locales
- Protección al medio ambiente continuamente adoptando estándares ecológicos
- Apoyo de proyectos de conservación local, iniciativas de reciclaje, programa de protección anual a la tortuga marina del Caribe mexicano entre otros
- Apoyo a nuestros anfitriones y sus familiares necesitados a través de la Fundación Royal Resorts, A.C.

NUESTRO COMPROMISO. LOS MANDAMIENTOS DE LA HOSPITALIDAD.

1. Conozcamos a fondo las necesidades de nuestros huéspedes y respondamos a ellas con firmeza y oportunidad.
2. Atendamos personalmente al huésped brindándole un trato cálido y cordial.
3. Demos siempre al huésped lo que espera de nosotros en el momento oportuno.
4. Acompañemos a nuestros huéspedes hacia el sitio deseado, en lugar de indicarles la dirección del mismo.
5. Logremos que los primeros segundos sean los más importantes y los últimos decisivos al tratar a nuestros huéspedes.
6. Seamos nuestros propios supervisores efectuando con calidad y profesionalismo todas nuestras acciones.
7. Tomemos una actitud de dueños de nuestros clubes, cuidando el buen estado de materiales, instalaciones y el equipo a nuestro cargo.
8. Prevengamos cualquier error más que corregirlo.
9. Reconozcamos el valor personal de cada anfitrión y démosle siempre un trato justo.
10. Cuidemos nuestro aspecto físico ya que es la imagen de uno mismo y la carta de presentación de la empresa.

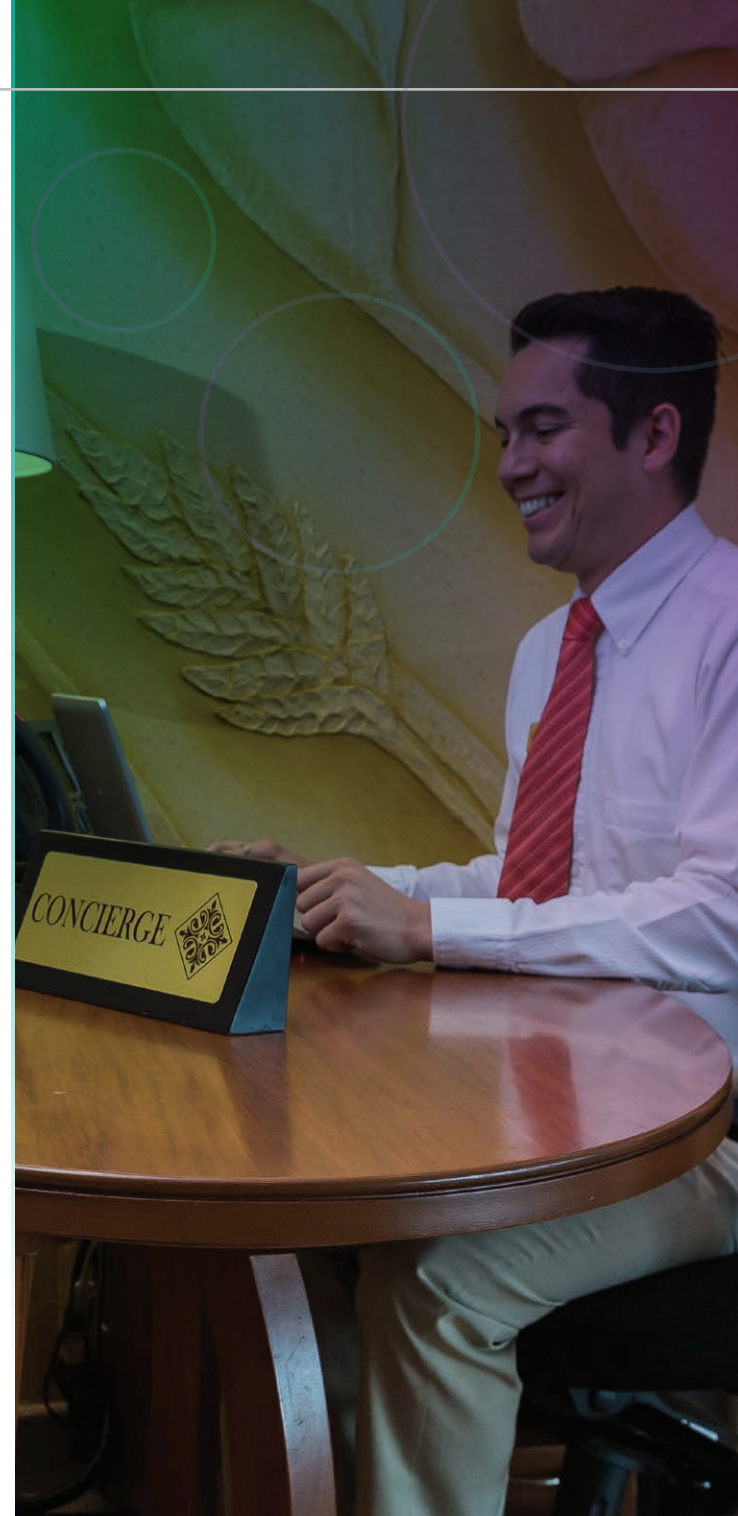
Principios éticos

GOBIERNO CORPORATIVO

Definición: Las prácticas de buen gobierno corporativo ayudan a institucionalizar la operación de la empresa, dotándola de mayor profesionalismo para la toma de decisiones y la gestión diaria. El éxito en la implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo depende de la convicción que el dueño o empresario tenga sobre sus ventajas.

Medidas que lleva la empresa para promover un buen gobierno corporativo:

- La empresa adopta prácticas de transparencia, equidad y rendición de cuentas, involucrando órganos de administración y presidentes con sus principales grupos de relación.
- Se llevan a cabo juntas semestrales con los órganos de administración y presidentes para presentar y revisar los resultados del periodo, estrategias de venta, operativas y administrativas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Nuestros inversionistas y/o accionistas son esenciales para la existencia de Royal Resorts. Con ellos se desarrolla una relación fundamentada en la confianza, la honestidad, la ética y la transparencia. En virtud de lo anterior, en todo momento nuestras acciones y trabajo diario deberán contribuir a preservar su patrimonio y a aplicar correctamente los recursos buscando la creación de valor de los mismos. Todos los que trabajamos en Royal Resorts tenemos la obligación de desempeñar nuestras labores de forma eficiente. Asimismo, debemos procesar y generar la información precisa y oportuna que les permita a los inversionistas analizar el valor de su inversión.
Con lo anterior, motivaremos la confianza de los inversionistas para seguir invirtiendo o para invertir por primera vez, a fin de que Royal Resorts tenga un mayor crecimiento y eventualmente mejores oportunidades laborales para su personal.





CONFLICTO DE INTERESES

DEFINICIÓN

Cuando los intereses personales, familiares o de terceros relacionados con los órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores, interfieren o pueden interferir con los intereses del Grupo Royal Resorts, perdiendo la objetividad en la toma de decisiones.

Aún siendo un conflicto de intereses aparente, puede afectar en la reputación tanto de la empresa como de los órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores involucrados, por lo que hay que actuar con criterio de prevención.

Medidas para evitar el conflicto de intereses:

- Los órganos de administración, presidentes y anfitriones tienen el deber de actuar a favor de los intereses del Grupo Royal Resorts.
- Evitar toda situación que pueda llevar a un conflicto real o aparente entre los intereses personales de los órganos de administración, presidentes y anfitriones, cualquiera que sea su posición y sus responsabilidades dentro del Grupo Royal Resorts.
- Los órganos de administración, presidentes y anfitriones no podrán tener intereses en negocios que compren, vendan o proporcionen servicios a las empresas del Grupo Royal Resorts, salvo que sea aprobado previamente por el Comité de Partes Relacionadas.
- Los órganos de administración, presidentes y anfitriones del Grupo Royal Resorts deben abstenerse de tener intereses o inversiones que les permitan tener una influencia significativa en negocios competidores.
- Los anfitriones, dentro del Grupo Royal Resorts, deberán abstenerse de hacer operaciones de compra-venta con compañías que sean propiedad de familiares y amigos de anfitriones del Grupo Royal Resorts, salvo que tales compañías sean competitivas en cuanto a precio, calidad y servicio; y que sea aprobado previamente por el Comité de Partes Relacionadas.

- El anfitrión no podrá atender directamente a clientes que sean familiares o con los que tenga una relación personal estrecha, sino que dicha atención deberá efectuarse por un tercero ajeno a la relación familiar.
- Se deberá evitar que en el mismo departamento del mismo resort se encuentren trabajando familiares o anfitriones que mantengan una relación sentimental, dada esta situación, debe ser reportada al jefe directo y a Recursos Humanos.
- Los anfitriones no deberán tomar ventaja del nivel jerárquico que ocupan en la organización para beneficiar a sus familiares o amistades en los diversos procesos en los que puedan verse involucrados dentro de la empresa.
- La relación que la empresa promueve con nuestros proveedores está determinada en la Política de Proveedores.
- Es responsabilidad de todo anfitrión del Grupo Royal Resorts revelar por medio de los sistemas de denuncia disponibles, cualquier conflicto de intereses existente o aparente que pudiera darse al Comité de Ética para tomar las decisiones necesarias y prevenir cualquier conflicto de intereses.

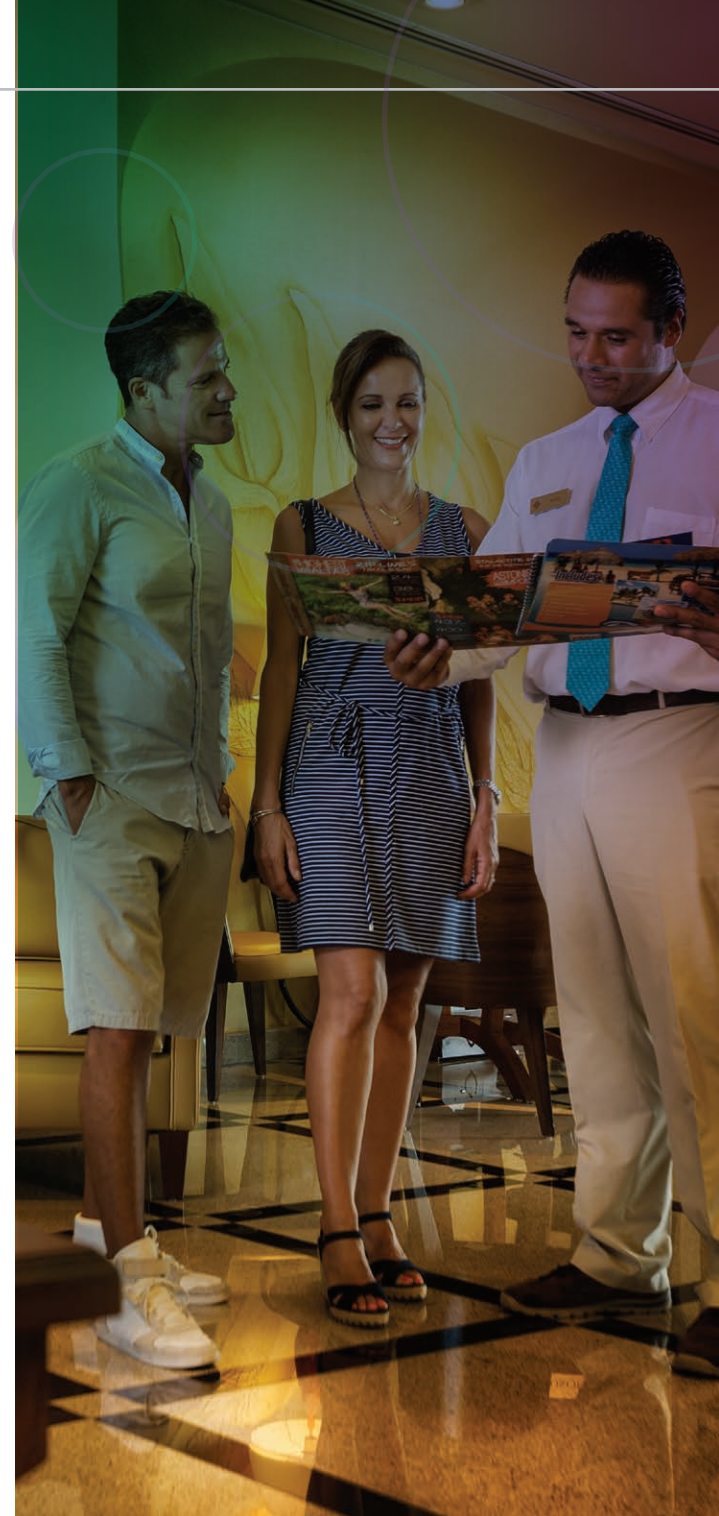
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

DEFINICIÓN

Se refiere al resguardo de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la cual se tiene acceso como anfitrión del Grupo Royal Resorts y la cual no es de uso público.

La información confidencial del Grupo Royal Resorts es:

- La información no revelada o comercialmente sensible que podría ser útil para los competidores, incluyendo la información de nuestros miembros y datos de sus membresías.
- Información de clientes y proveedores.
- Toda información estratégica del negocio.
- La información que pudiera perjudicar al Grupo Royal Resorts y a nuestros accionistas, clientes, proveedores y anfitriones en caso de ser revelada.



MEDIDAS PARA MANTENER LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- Todos somos responsables de proteger la confidencialidad de la información propiedad del Grupo Royal Resorts, dentro y fuera del horario laboral y más allá de la relación de trabajo con la empresa.
- Cumplir siempre con lo estipulado en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
- Proteger y respetar la integridad de la información evitando modificar o borrar datos, documentos, programas o información general propia de la empresa, sin previa autorización de los Gerentes Departamentales correspondientes.
- Establecer y mantener actualizados los procedimientos, políticas, controles y cualquier otra herramienta viable para salvaguardar la información de la empresa, clientes, consejeros, proveedores y anfitriones.
- Se debe contar con respaldos actualizados de la información de la empresa.

RELACIONES DE RESPETO, DIGNIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN ENTRE ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN, PRESIDENTES, ANFITRIONES, CLIENTES Y PROVEEDORES.

DEFINICIÓN

Se refiere a mantener un ambiente de respeto mutuo, sano y de trabajo en equipo entre todas las personas relacionadas directa e indirectamente con el Grupo Royal Resorts.

Hostigamiento: El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.





Acoso sexual: Una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Discriminación: Comportamiento social que manifiesta un trato desigual a una persona o colectividad, por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de edad, identidad de género, de condición física o mental, orientación sexual, entre otros.

Igualdad: Equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones. Reconocer como iguales ante la ley y ante la sociedad a todas las personas sin distinción.

Equidad: Es el reconocimiento de la diversidad del/la otro/a para propiciar condiciones de mayor justicia e igualdad de oportunidades, tomando en cuenta la especificidad de cada persona.

MEDIDAS PARA MANTENER UN AMBIENTE DE RESPETO

- El Grupo Royal Resorts reconoce las diferencias individuales y se esfuerza por crear un entorno inclusivo que promueva el respeto mutuo, la diversidad y la igualdad de oportunidades para el desarrollo continuo del lugar de trabajo.
- Velamos por mantener un ambiente de respeto, inclusión, igualitario y equitativo, basándose en el ejemplo y la comunicación, buscando siempre el desarrollo tanto personal como laboral de los miembros del equipo.
- Los responsables de las diferentes áreas deben velar por la seguridad de sus trabajadores, capacitándolos, vigilando el uso adecuado de equipos de protección y generando una conciencia de salud y seguridad.
- La relación con los clientes es estrictamente profesional, cuidando la integridad de ambas partes, así como la imagen e intereses de la empresa.
- La empresa participa solamente como patrocinador en cualquier programa o evento que promueva el respeto mutuo, la diversidad y los valores de la comunidad.
- Quien sea víctima o sin serlo, observe situaciones de hostigamiento, acoso sexual o discriminación en el centro de trabajo, debe reportar dichas situaciones mediante cualquiera de los medios de denuncia establecidos para tales efectos.



CORRUPCIÓN, FRAUDE O CONDUCTAS DELICTIVAS

DEFINICIÓN

Corrupción: Se refiere a la entrega o aceptación de dinero, regalos o incentivos para conseguir un trato favorable o beneficioso, especialmente si es injusto o ilegal.

Fraude: Lo comete quien, engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se encuentre, se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

Soborno: Consiste en dar u ofrecer algo de valor a una persona, para influir en una decisión discrecional.

Extorsión: La extorsión es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo y bien normalizado.

MEDIDAS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN, FRAUDE O CONDUCTAS DELICTIVAS.

- En Royal Resorts priorizamos los principios éticos antes de obtener una ventaja competitiva o para cumplir un objetivo empresarial por medio de algún acto de soborno, corrupción, extorsión o fraude.
- No es aceptable, que los órganos de administración, presidentes y anfitriones del Grupo Royal Resorts acepten regalos, condiciones ventajosas, pagos, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación o favores por parte de clientes o proveedores. Todo regalo proveniente de proveedores debe ser canalizado al Departamento Corporativo de Compras, de acuerdo a la Política de recepción y entrega de regalos de proveedores vigente.
- No se debe otorgar o recibir cualquier tipo de soborno ya sea monetario o en especie a cambio de realizar una actividad legal, ilegal o que vaya en contra de los lineamientos establecidos en este Código de Conducta Ética.
- Los pagos hechos en nombre de Royal Resorts y en conexión con sus negocios se deben hacer únicamente con fines comerciales legítimos y legales.
- Actuamos con honestidad e integridad al momento de emitir los informes relacionados con los resultados de la operación, actividad financiera, reportes de calidad y seguridad, así como cualquier informe que derive de nuestra operación de negocios, de nuestras actividades diarias, en apego a las leyes, normatividad interna y los reglamentos que nos aplican.
- Ser honesto y transparente en el manejo de la información y de nuestras acciones, evitando influir, manipular o engañar a cualquier auditor, consejero, anfitrión, cliente o proveedor.
- No toleramos prácticas que constituyan abusos o explotación de menores, tráfico de personas o cualquier otro tipo de prácticas ilegales.
- Royal Resorts tomará todas las medidas encaminadas a evitar que la actividad hotelera sea utilizada para fines de prostitución o promoción de la prostitución o cualquier otra forma de trata de personas que considere a la persona como un objeto o mercancía. Royal Resorts es especialmente sensible a la explotación sexual comercial y laboral de niños y adolescentes.





USO APROPIADO DE ACTIVOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA

DEFINICIÓN

Activos: Conjunto de bienes tangibles e intangibles, derechos, recursos y valores de los que es propietaria la compañía.

Ejemplo: Bienes inmuebles, construcciones, máquinas, vehículos, materiales, sistemas informáticos, equipos en general, información confidencial, marcas comerciales, entre otros.

MEDIDAS PARA EL USO CORRECTO DE ACTIVOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA.

- Debemos proteger los activos de la empresa, así como cualquier activo que es propiedad de otros pero que se encuentra bajo el resguardo de Grupo Royal Resorts.
- Los activos de Grupo Royal Resorts deben ser utilizados para los fines para los que están establecidos.
- Ningún anfitrión de Grupo Royal Resorts puede utilizar los servicios o productos que ofrece la empresa, a menos que esté autorizado o se haya pagado por el mismo.
- Cualquier prestación o beneficio que ofrece la empresa a sus anfitriones debe ser utilizado para los objetivos establecidos, de forma honesta y sin fines de lucro.
- Está prohibido ofrecer a terceros servicios gratuitos o con descuento, a menos que lo anterior esté expresamente permitido a favor de empleados y consejeros por la política aplicable.
- Nos aseguramos que los activos de la empresa se usen de forma correcta, evitando su pérdida, desperdicio, destrucción, malversación, alteración, robo, hurto, abuso o uso indebido.
- Respetamos los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información, ya que la información digital es considerada como un activo de la empresa.
- Los recursos tecnológicos con los que contamos en Royal Resorts (internet, intranet, redes inalámbricas, correo electrónico, etc) son exclusivamente para el desempeño de nuestras funciones como empleados, por lo que queda prohibido utilizarlos en forma que generen abuso, distracción en el desempeño de nuestras funciones y responsabilidades o que afecte de alguna forma la integridad o prestigio de la empresa, anfitriones o accionistas.

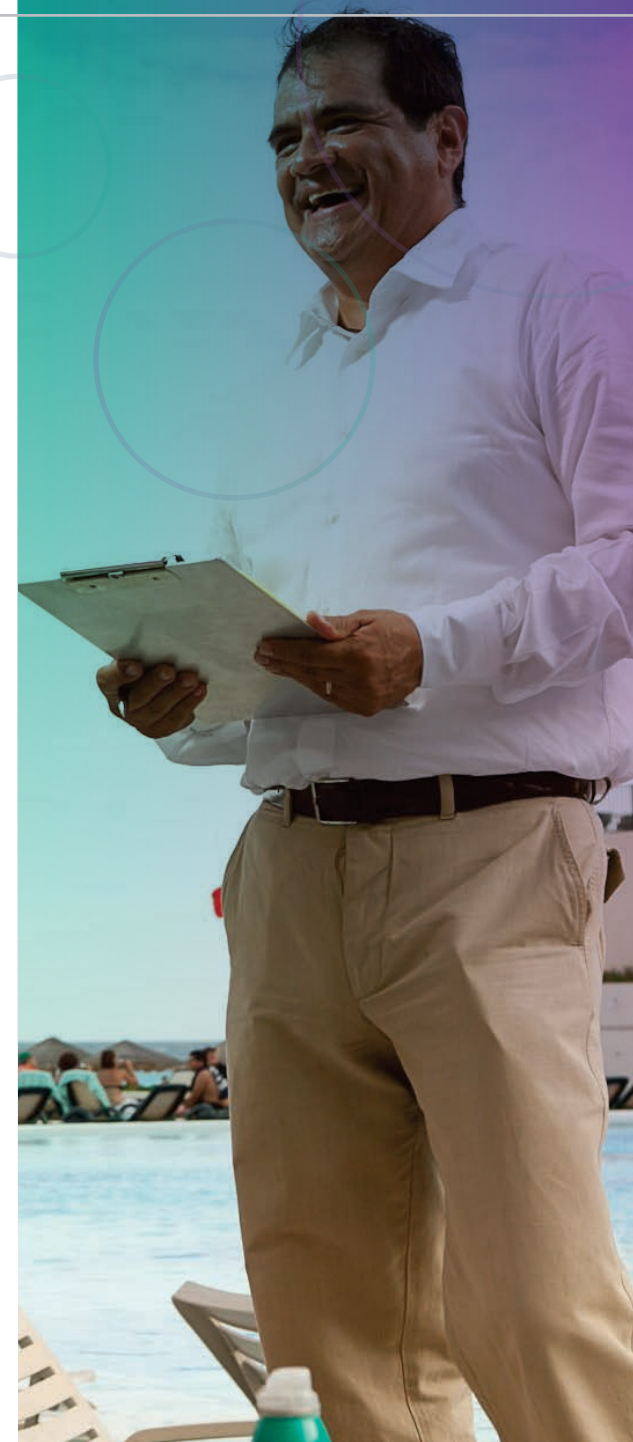
PRÁCTICAS DE MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN ÉTICAS

DEFINICIÓN

La competencia está basada en la libertad de decisión de los que participan en el mercado, en un contexto en el que las reglas de juego son claras para todos y se cumplen efectivamente. La libre competencia se basa fundamentalmente en la libertad de elección tanto para el consumidor, como para quien ofrece el servicio o producto. La libre competencia genera incentivos para que las empresas obtengan una ventaja competitiva sobre otras mediante la reducción de costos y la superioridad técnica.

MEDIDAS PARA PROMOVER LAS PRÁCTICAS DE MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN ÉTICAS:

- Llevamos a cabo prácticas de venta y promoción basadas en la transparencia y en la libertad de decisión de nuestros clientes. La comercialización, venta y/o promoción de nuestros productos debe ser clara en todo momento en la explicación de los mismos así como de los derechos y obligaciones que conlleva su adquisición.
- En las ventas celebradas con nuestros clientes nos adjudicamos la responsabilidad de vigilar que éstas se realicen con plena certeza jurídica para ambas partes.
- No se utilizan las prácticas desleales como la difamación de la competencia, ni hacer afirmaciones o comentarios falsos que menosprecien injustamente a los competidores o que interfieran inapropiadamente en las relaciones comerciales de un competidor.
- Empleamos prácticas de comercialización éticas y legales basadas en el servicio y claridad de la información al momento de prospectar a nuestros clientes, así como la atención y transparencia durante la promoción, venta y postventa de nuestros productos.
- Respetamos la ley y los derechos de nuestros clientes. Mostramos abierta y claramente los derechos y obligaciones al adquirir nuestros productos.
- Las campañas publicitarias están alineadas a los principios y valores de la empresa. Toda comunicación e interacción con clientes potenciales es coordinada, aprobada y emitida a través de una misma fuente corporativa en concordancia con los principios legales y valores que rigen la empresa.





RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DEFINICIÓN

Al ser el Grupo Royal Resorts una empresa comprometida con el manejo responsable de los recursos, el fomento de la cultura y el mejoramiento de la sociedad, órganos de administración, presidentes y anfitriones impulsan sus actividades y diseño de estrategias en esta línea.

Estamos comprometidos en co-participar con nuestros grupos de interés en acciones que vayan más allá de nuestras obligaciones, para fomentar el desarrollo sostenible, generar valor y bien común en las generaciones presentes y futuras.

NUESTRAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LAS BASAMOS EN NUESTROS 7 PILARES FUNDAMENTALES:

Laboral: Valoramos y respetamos a cada una de las personas que trabaja en Royal Resorts. Por medio de nuestra Política Laboral y Derechos Humanos declaramos proteger y respetar los derechos humanos y laborales; así también, asegurar un entorno laboral satisfactorio, la prevención de riesgos laborales y la gestión del talento al servicio del desarrollo profesional de las personas.

Salud y Seguridad: Nos esforzamos por proteger la salud, la seguridad ocupacional y la seguridad personal de aquellos que visitan nuestras propiedades y de quienes trabajan para nosotros. Esperamos que cada uno de nuestros colaboradores cumpla con los requisitos de salud y seguridad, y que nos mantengamos alerta frente a los riesgos de éstos.

Esperamos que nuestro equipo de líderes sean los principales promotores y previsores de la salud y seguridad de todos los que visitan y trabajan en la propiedad.

Ambiental: Cumplimos con la normatividad vigente, evaluamos y minimizamos el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente. Declaramos nuestro compromiso y responsabilidad en nuestra Política Ambiental, donde este compromiso comienza con los órganos de administración, presidentes, comités y se extiende a todos los anfitriones.

Ética y Gobierno Corporativo: Actuamos con integridad en todas nuestras acciones, respetamos los derechos de nuestros grupos de interés y nos relacionamos con ellos de forma responsable, justa y honesta.

Proveedores de servicios: Promovemos nuestro Código de Conducta Ética con los proveedores in situ para que actúen con responsabilidad y respeto con el personal que contratan para brindarnos un servicio. Asimismo, respetamos los criterios sociales y ambientales establecidos en la Política de Compras para la selección de nuestros proveedores en general.

Inversión social y comunidad: Nuestra responsabilidad social va más allá del compromiso con nuestros anfitriones, clientes y proveedores, ya que contribuimos con aportaciones, alianzas estratégicas, voluntariado, donaciones y acciones que impactan al desarrollo y bien común de la comunidad donde operamos.

Sistema de gestión: Nos comprometemos en la sostenibilidad de nuestras acciones de responsabilidad social mediante nuestro sistema de administración, para garantizar el cumplimiento legal laboral, de seguridad y ambiental. Aseguramos el registro, seguimiento, evaluación y mejora continua de las acciones de responsabilidad social.



CUIDADO DEL BUEN NOMBRE Y LAS MARCAS DEL GRUPO ROYAL RESORTS

DEFINICIÓN

La productividad de una empresa puede ser afectada en relación a su reputación por lo que mantener el buen nombre del Grupo Royal Resorts® es responsabilidad de los anfitriones, directivos, consejeros y proveedores.

MEDIDAS PARA MANTENER UNA BUENA IMAGEN DEL GRUPO ROYAL RESORTS.

1. Utilizar los logotipos y marcas conforme al Manual de Identidad Corporativa del Grupo Royal Resorts.
2. Como anfitriones de Royal Resorts tenemos la responsabilidad de cuidar nuestras acciones e imagen personal dentro y fuera de la compañía ya que esto impacta en el prestigio de la empresa, por lo tanto:
3. Portamos el uniforme sólo para cuestiones laborales, evitando acciones que afecten la imagen de la empresa.
4. Evitamos compartir información de la empresa o relacionada con la empresa que pueda afectar su imagen, ya sea en redes sociales u otro medio de comunicación.
5. Cuidar los comentarios verbales o escritos, incluyendo redes sociales, que puedan afectar la imagen de la empresa.
6. La divulgación de la información al público deberá ser por los canales autorizados, según la información, medios y público al que se dirige, de acuerdo al procedimiento establecido.

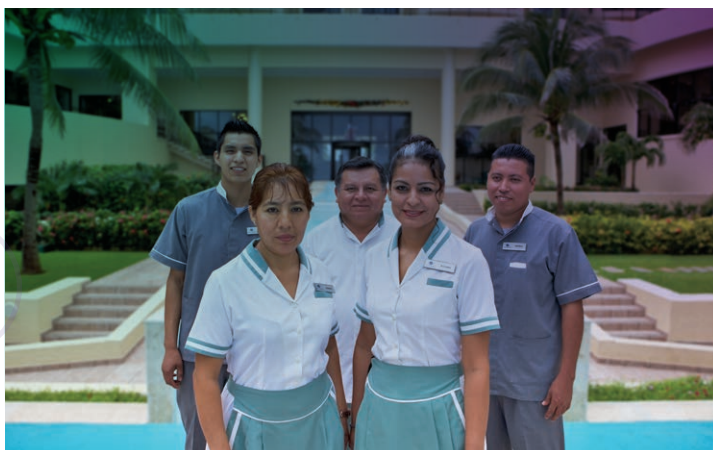


Cumplimiento del Código de Conducta Ética.

Todos tenemos la obligación de mantener los principios éticos del Grupo Royal Resorts. Si observa un comportamiento que le preocupa o que puede representar una violación a nuestro Código de Conducta Ética, informe acerca del problema de inmediato. Al hacerlo, le brindará a la empresa una oportunidad de tratar el problema y solucionarlo, antes de que se convierta en una violación a la ley o un riesgo para la salud, la seguridad o la reputación del Grupo Royal Resorts.

Los medios de denuncia a través de los cuales cualquier persona, ya sea anfitrión, consejero, cliente o proveedor, podrá reportar los incumplimientos de este Código de Conducta Ética; así como el Comité de Ética encargado de dar seguimiento a las denuncias presentadas deben mantener las siguientes características:

- Confidencialidad
- Objetividad
- Justicia
- Confianza
- Honestidad
- Integridad





¿CÓMO IDENTIFICAR UNA FALTA AL CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA?

El Código de Conducta Ética proporciona suficiente información para identificar posibles faltas de cumplimiento y poder informarlas o manifestarlas en los medios disponibles. Así también, puede asegurarse qué hacer ante una situación dada, cuestionando:

- Si la situación es legal.
- Si la situación es coherente con los valores del Grupo Royal Resorts y beneficia a la compañía.
- Si fuera propietario o responsable de la reputación de la compañía ¿Qué haría?
- Lo que voy a informar me consta, es honesto y de buena fe.

POLÍTICA DE NO REPRESALIAS

- Grupo Royal Resorts respeta la confidencialidad de los anfitriones que informen sobre posibles violaciones al Código de Conducta Ética.
- Queda prohibido despedir, degradar, suspender, amenazar, acosar, interferir con el derecho de empleo, las relaciones de trabajo, la perspectiva de carrera o en cualquier otra forma, discriminar a un miembro de los órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores por proporcionar información de buena fe para ayudar a que se proporcione datos o colaborar en una investigación donde se presuma el incumplimiento de alguna disposición establecida en la Cultura Corporativa, Políticas, Reglamentos y el Código de Conducta Ética del Grupo Royal Resorts.
- Si se cree que alguien ha tomado represalias en contra suya por su participación en el reporte de un problema o por participar en una investigación, reporte inmediatamente.

ACUSACIONES REALES, HONESTAS Y DE BUENA FE

La empresa protegerá a todo anfitrión que presente una inquietud con honestidad, pero es una violación al Código realizar, a sabiendas, una acusación falsa, mentir a los investigadores, negarse o rehusarse a cooperar con una investigación relacionada con el presente Código.

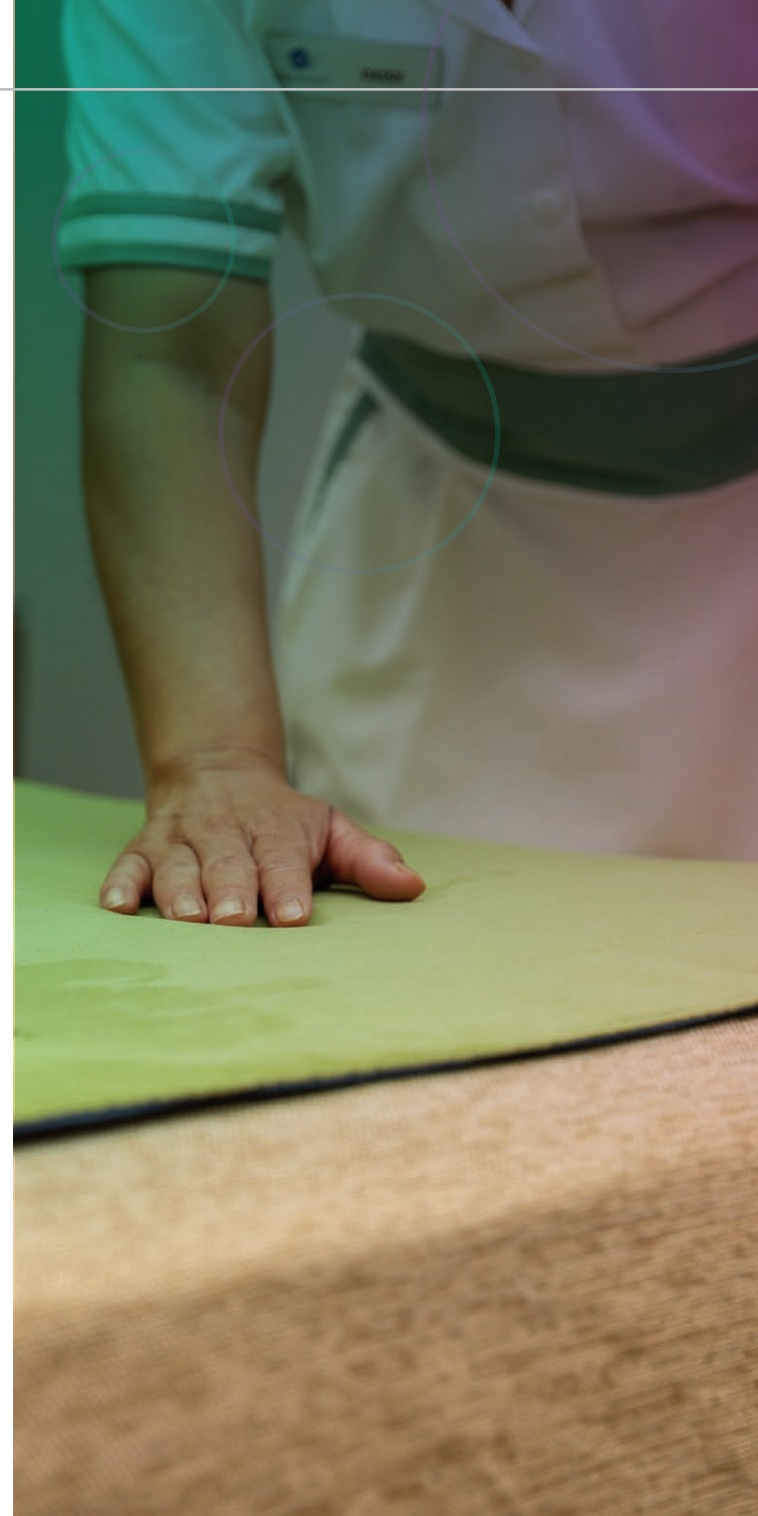
La información honesta no implica que el denunciante tenga que tener la razón cuando informe acerca de una inquietud, pero es su responsabilidad asegurarse de que la información que brinda sea precisa.

Para asegurar que el seguimiento a las denuncias sea eficiente, al realizar el reporte, comparta toda la información disponible que permita realizar una investigación más acertada. El denunciante debe ser consciente que involucrar el prestigio de un miembro de los órganos de administración, presidentes, anfitriones, clientes y proveedores inocentes o no informar con oportunidad algún tipo de violación a este Código, lo hace corresponsable.

ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD

Al presentar su inquietud, puede optar por permanecer en el anonimato, si bien lo invitamos a que se identifique para facilitar la comunicación. Si da a conocer su identidad, el Comité de Ética y los investigadores tomarán toda precaución para garantizar la confidencialidad de su identidad, realizando una investigación minuciosa, justa y basada en la política de no represalias.

Para ayudar a mantener la confidencialidad, evite discutir estos temas o cualquier investigación con otros anfitriones.



MEDIOS DE DENUNCIA

La integridad y cumplimiento del Código de Conducta Ética depende de todos los que la integramos directa o indirectamente. Cuando usted sospeche o sepa sobre alguna acción que viole el Código de Conducta Ética, reporte inmediatamente en alguno de los siguientes medios:

- **Página web y chat en vivo:** <https://etica.resguarda.com/denunciasroyalresorts>
- **Correo electrónico:** denunciasroyalresorts@resguarda.com
- **Línea de denuncia y buzón de voz:** 800 123 3312 | 800 444 0597
- **WhatsApp:** +52 55 85261700

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Los problemas de cumplimiento o violaciones del Código de Conducta Ética que sean reportados, serán atendidos y resueltos de forma inmediata, sistemática y eficaz a través de nuestros diversos medios y conforme a la investigación del Comité de Ética, en la cual se le dará derecho de ser oído y aportar pruebas a la persona denunciada.





CONSECUENCIAS POR EL INCUMPLIMIENTO A ESTE CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

- Las violaciones a este Código de Conducta Ética serán objeto de sanción cuya severidad estará en función de la gravedad y circunstancias.
- Las consecuencias serán impuestas por el Comité de Ética con base en la evaluación de cada caso.
- La empresa utiliza un sistema de disciplina progresiva, emitiendo cartas de reprimenda por faltas menores que ocurran por primera vez.
- Las consecuencias por faltas o delitos graves podrán ir desde la suspensión sin goce de sueldo, el despido y según el caso, la denuncia penal ante las autoridades competentes.
- En el caso de violaciones por consejeros, el Consejo de Administración será el responsable de evaluar el caso y de aplicar la sanción correspondiente.

Comunicación y difusión del Código de Conducta Ética

- En Royal Resorts todos sin excepción tenemos la obligación de acatar la normatividad interna, incluyendo este Código de Conducta Ética, en el desarrollo de nuestras actividades diarias; en caso de no conocerla, tenemos la responsabilidad de consultar dicha normatividad con los responsables de área aplicables.
- El Departamento de Desarrollo Humano es responsable de coordinar la campaña permanente de comunicación para garantizar que todo el personal conozca los principios de ética y las buenas prácticas para su cumplimiento, así como la denuncia, incluyéndose en el programa de capacitación anual.
- Todos los titulares de departamento son responsables de comunicar a su personal este Código de Conducta Ética y promover su aplicación desde su proceso de integración a la empresa, recabando su firma en el proceso de inducción.
- El Departamento de Compras es responsable de difundir este código con los proveedores del Grupo Royal Resorts vigentes y los de nueva integración desde el primer contacto, así como dar seguimiento al cumplimiento del mismo con este grupo de interés.
- El Código de Conducta Ética se mantendrá actualizado y publicado para consulta general en la página web de GRR.



Responsables de actualización y cumplimiento del Código de Conducta Ética.

El Código de Conducta Ética debe ser revisado por el Comité de Ética al menos de forma anual y actualizado en base a las denuncias presentadas durante el periodo, encuestas de ambiente laboral y observaciones del mismo.

RESPONSABILIDADES

- **Órganos de administración, presidentes y anfitriones:** Son responsables de denunciar, cumplir y firmar el Código de Conducta Ética establecido.
- **Presidentes,** son responsables de:
 - Nombrar a los miembros del Comité de Ética.
 - Autorizar el contenido del Código de Conducta Ética, así como los medios y procedimientos de denuncia disponibles.





- **Departamento Corporativo de Recursos Humanos:** Es responsable de la difusión del Código de Conducta Ética a toda persona que trabaja para Grupo Royal Resorts.
- **Departamento Corporativo de Compras:** Es responsable de dar a conocer el Código de Conducta Ética a todos los proveedores del Grupo Royal Resorts.
- **Departamento Corporativo de Medios:** Es responsable de publicar en la página oficial de Grupo Royal Resorts el Código de Conducta Ética y mantenerlo actualizado para consulta de los clientes.
- **Líderes de área,** son responsables de:
 - Ser modelos de la conducta adecuada, el cumplimiento positivo del Código de Conducta Ética depende en gran medida del liderazgo de los gerentes.
 - Garantizar que los anfitriones comprendan y se conduzcan según el Código de Conducta Ética, políticas y reglamentos de la empresa.
 - Aprovechar las oportunidades para analizar con los anfitriones el Código y reforzar la importancia de la ética y su cumplimiento.
 - Crear un ambiente donde los anfitriones se sientan cómodos al presentar inquietudes.
 - Valorar las conductas en relación con el Código de Conducta Ética, políticas y reglamentos de la empresa cuando se evalúe a los anfitriones.
 - Nunca fomentar o dar órdenes a los anfitriones para que logren resultados a expensas de una conducta ética o incumplimiento con el Código de Conducta Ética o la ley.
 - Actuar siempre para impedir violaciones al Código de Conducta Ética y a la ley por parte de quienes estén bajo su supervisión.
 - Mantenerse informado y consultar frecuentemente el Código de Conducta Ética y políticas relacionadas.
 - Promover el cumplimiento del Código de Conducta Ética con los proveedores in situ contratados que estén bajo su supervisión y recabar su firma en la Carta Compromiso.

Comité de Ética

CONFORMACIÓN

- Será designado por las Presidencias del Grupo Royal Resorts.
- Estará integrado por 7 miembros, el presidente, vicepresidente y 5 consejeros.
- Los miembros del Comité podrán renunciar a su cargo en cualquier momento mediante aviso con al menos 30 días de anticipación.
- Los miembros deberán ser personas de reconocida trayectoria, de alta solvencia moral, con antigüedad mayor a cinco años en la empresa y que no hayan sido objeto de actas administrativas o amonestaciones.
- No debe existir subordinación entre los miembros.
- Se deberán reunir al menos una vez al mes para atender los reportes recibidos, así como identificar mejoras en el cumplimiento del Código de Conducta Ética.
- Deberá estar formado por anfitriones de confianza, de nivel gerencial y directivos, en el entendido de que ninguno podrá ser subordinado de otro miembro del Comité. Así como de al menos cuatro departamentos diferentes y siempre deberá haber al menos un miembro de cada Dirección de Área:
 - Dirección de Finanzas y Administración
 - Dirección de Ventas y Mercadotecnia
 - Dirección de Operaciones de Clubes
 - Dirección de Negocios de Clubes
- Los miembros del Comité deberán excusarse de participar en la resolución de cualquier caso en el que se les señale como parte involucrada.



RESPONSABILIDADES Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Las decisiones tomadas por el Comité de Ética serán inapelables.
- Estipular las sanciones correspondientes a los casos presentados.
- Decidir en caso de dudas sobre la interpretación del Código de Conducta Ética.
- El Comité de Ética sesionará para tratar las denuncias recibidas.
- Las decisiones serán tomadas por la mayoría de sus miembros.

RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Deberán ser consistentes y congruentes en las sanciones estipuladas para la resolución de los casos.
- Dar respuesta objetiva y oportuna a las denuncias reportadas en los medios de denuncia establecidos.
- Velar por el cumplimiento del Código de Conducta Ética.
- Evaluar las violaciones al Código de Conducta Ética tomando en cuenta a las partes involucradas. Así como resolver el caso con el más alto sentido de Justicia basándose en las Políticas Corporativas, el presente Código de Conducta Ética, el Reglamento Interior de Trabajo y las Leyes vigentes.
- Administrar, actualizar y presentar propuestas de mejora al Consejo de Administración del Código de Conducta Ética.





RESPONSABILIDADES DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

- Convocar a las sesiones ordinarias o extraordinarias para evaluar los casos recibidos y para revisión del presente Código.
- Dirigir las sesiones poniendo a consideración y debate los temas a tratar.
- Autorizar la presencia de invitados a la sesión o el envío de información referente a un caso a un externo del Comité de Ética para el desahogo de asuntos.
- Informar a las Presidencias cualquier incidencia o si existe conflicto de intereses en algún caso a revisar, para su seguimiento puntual.

RESPONSABILIDADES DEL VICEPRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

Fungir como suplente en caso de ausencia del Presidente del Comité de Ética

Auxiliar al Presidente en el desarrollo de las sesiones.

Llevar el registro documental de las sesiones y asuntos tratados.