



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Grupo santalucía

ÍNDICE

1 Carta del Presidente	3	8 Comportamiento en operaciones y actividades	28
2 ¿Por qué un código ético y de conducta?	5	9 Compromiso de cumplimiento y aceptación	34
3 Definición	7	10 Seguimiento y control del Código Ético y de Conducta	36
4 Ámbito de aplicación	8	11 Procedimiento de aplicación	38
5 Nuestro fundamento	10	12 Ayuda, información y colaboración	42
6 Valores	11	13 Aprobación, vigencia y derogación	43
7 Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad	14		

CARTA DEL PRESIDENTE

Santalucía es una empresa de convicciones. Hemos avanzado respetando siempre el espíritu que nos ha ayudado a recorrer una larga y no siempre fácil historia. Por eso, creemos que para conseguir un éxito duradero hay que apoyarse en pilares sólidos y consistentes: como el respeto máximo a las leyes, a las personas y a los bienes y valores que han convertido a los países de Occidente en sociedades ejemplarmente civilizadas y avanzadas.

Hay que decir que esta convicción es parte de nuestro ADN. Somos personas que cuidan de personas. Y por eso, un cliente siempre ha sido más que un simple consumidor, y un colaborador más que un mero empleado.

Ninguna empresa puede subsistir y ser reconocida hoy en el mercado sin el debido respeto a las regulaciones, a los derechos o sin el cumplimiento de los exigentes comportamientos éticos, tanto de cada uno de sus miembros como de la propia empresa como organización.

Naturalmente, para que estos propósitos se conviertan en realidad, todas las empresas que quieran conseguir una buena reputación y demostrar responsabilidad social corporativa deben incorporar esos principios a un Código Ético y de Conducta que marque pautas y obligue a todos sus miembros.

En el Código Ético y de Conducta, que se aprobó en 2014, se fijaba como reto convertirlo en una herramienta viva y en constante evolución. De acuerdo con ese principio, y a la vista de la transformación que ha llevado a cabo el **Grupo Santalucía**, hemos creído necesario actualizarlo para que se adapte a las nuevas realidades.

Me cabe el honor de presentar el nuevo Código Ético y de Conducta elaborado para nuestro Grupo. En él se recogen los valores corporativos y las líneas de actuación que han sido voluntariamente asumidas por todas las instancias, grupos de interés y personas que formamos **Santalucía**: integridad, protección, solvencia, servicio, responsabilidad y vitalidad. Un documento con el que se pretende homogeneizar y fortalecer la identidad de la Compañía estableciendo un marco de referencia general que guíe todos nuestros comportamientos.

Con este Código Ético y de Conducta nos comprometemos a construir el futuro del **Grupo Santalucía**, basado en unos valores y conductas que deben caracterizar a todos los profesionales que forman parte de una empresa que siempre ha tenido como fin último crear protección, seguridad y bienestar.

Carlos Álvarez
Presidente

Madrid, mayo 2021

¿POR QUÉ UN CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA?

Desde sus inicios en 1922, **Santalucía** se ha orientado por valores fundamentales que le han permitido brindar respuestas de calidad a las necesidades de las familias españolas en un entorno cada vez más exigente y competitivo. Queremos que nuestra empresa continúe distinguiéndose por la excelencia en la gestión y la calidad en el servicio. Y con ese propósito en octubre de 2014 se elaboró y publicó un Código Ético y de Conducta, cuyo objetivo era unificar y al mismo tiempo fortalecer la identidad de la compañía, como un marco de referencia basado en la razón de ser de nuestra organización y en los principios que inspiran nuestro comportamiento.

En el Código Ético y de Conducta aprobado en 2014 se fijaba como reto que el mencionado código fuera una herramienta viva y en evolución.



De acuerdo con este principio y a la vista de la transformación que ha llevado a cabo el **Grupo Santalucía**, se ha creído necesaria la actualización del anterior Código Ético y de Conducta para adaptarlo a su realidad actual. En el contexto actual, contar con un Código Ético y de Conducta es un requerimiento imprescindible y, a la vez, irrenunciable, para la existencia de una sólida conducta ética de cada una de las personas que forman parte de la organización y del negocio que lo justifica. Estamos convencidos de que una cultura basada en valores fortalece nuestras virtudes y competencias, a la vez que contribuye a incrementar, de manera sostenida, el valor del **Grupo Santalucía** para todos los grupos de interés.

Si bien el presente Código Ético y de Conducta cubre una amplia gama de situaciones, no pretende abarcar cada caso concreto en el que sea necesario tomar una decisión ética, sino que plantea un **conjunto de principios rectores y valores-marco que sirven como guía y pauta** para adecuar nuestro comportamiento ante la variedad de situaciones que pueden presentarse individual o colectivamente.



DEFINICIÓN

Un Código Ético y de Conducta (en adelante, Código) es un conjunto de principios y valores que sustentan y guían nuestra actividad para garantizar que actuamos tanto a nivel profesional como personal en el ámbito laboral, en consonancia con la legalidad y en el marco de altos estándares de integridad y honradez. **El presente Código es, por definición y naturaleza jurídica, una Norma de Autorregulación y, consecuentemente, libremente autoimpuesta por parte de esta organización.** Este Código es inmune a cualquier instrucción a nivel interno en sentido contrario, decayendo únicamente ante norma legal específica o código ético más estricto con el que pudiera colisionar.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código es aplicable a todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración de **Santalucía**, sus filiales y empresas participadas en las que el **Grupo** tenga el control de la gestión y administración de las mismas, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o funcional y de la sociedad del Grupo para la que presten servicios. Nuestro compromiso ético y de conducta con nuestros **Grupos de interés**, implica y se extiende necesariamente al control y vigilancia de todas aquellas personas físicas y jurídicas que, de forma directa o indirecta, dependen y colaboran con el **Grupo Santalucía**, en atención y proporción a las circunstancias concretas de cada caso.

Empleados, directivos y miembros de los órganos de administración de:



Santalucía



Filiales



Empresas participadas

A nivel interno, será de aplicación y observancia por todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración.

Se consideran **miembros de los órganos de administración** aquellas personas, nombradas por la Junta General de Accionistas de cada sociedad, que integran el órgano de administración de la misma, así como aquellas otras personas que, por designación del propio órgano de administración, ostentan algún cargo o desempeñan alguna función en su seno.

Se consideran **directivos**, a los efectos estrictamente del presente Código, a aquellas personas que tengan a su cargo otras personas y que ostenten facultades de organización y control. Los cargos directivos, además de aceptar expresamente y cumplir el presente Código, deben promover y velar por su cumplimiento efectivo tanto a nivel interno como externo de la organización.

Se entiende por **empleados** a aquellas personas que prestan servicios para el Grupo con contrato laboral, con independencia de su modalidad. Deberán cumplir las pautas de comportamiento profesional y personal establecidas en el presente Código, así como colaborar a que el mismo sea cumplido por toda la organización.

A nivel externo, adicionalmente, la aplicación y observancia de este Código se podrá hacer extensiva a aquellas personas físicas o jurídicas que contraten o presten directa o indirectamente servicios para el **Grupo Santalucía**, cualquiera que fuera su naturaleza. Las pautas aquí definidas deben regir el comportamiento hacia los grupos de interés del Grupo con los que se mantengan relaciones comerciales o profesionales. Por ello, todas las personas que forman parte del **Grupo Santalucía** tienen la obligación de conocer y observar este Código, no solo para garantizar que se cumple estrictamente la ley, sino también para asegurar la aplicación de los más elevados estándares de calidad y responsabilidad corporativa.

NUESTRO FUNDAMENTO

Desde la fundación de **Santalucía** y del resto de compañías del Grupo, somos una organización de entidades aseguradoras, financieras y de servicios que da respuesta a las necesidades y preocupaciones de las familias con el propósito de contribuir a su progresivo bienestar.

El **Grupo Santalucía** acompaña a sus clientes y a la sociedad en su modernización y transformación, respondiendo siempre a los cambios de un negocio cada vez más exigente e innovador. Y lo hacemos cuidando al máximo la solvencia y reputación. Sabemos lo que somos y lo que queremos ser:



Creadores de protección y bienestar

Este es nuestro fundamento. Estamos orgullosos de desempeñar esa función y vamos a seguir desempeñándola en el futuro.



Nuestra misión

Ofrecer mayor y mejor protección a nuestros clientes y a la sociedad a la que servimos, proporcionando en una economía globalizada productos y servicios de calidad que aumenten la seguridad y el bienestar, convirtiéndonos en referente de fiabilidad, innovación y eficiencia.

VALORES

El **Grupo Santalucía** cree en la importancia decisiva que los valores tienen en el desarrollo de la actividad del Grupo de forma responsable. Precisamente por eso hemos establecido el cuadro de valores que deben guiar nuestros comportamientos. Esos valores, ética y socialmente respetables, testimonian que el **Grupo Santalucía** es un grupo empresarial moderno y digno de disfrutar del reconocimiento de las sociedades en las que opera.

Integridad

- La integridad debe regir todas nuestras actuaciones.
- Rechazamos tajantemente cualquier tipo de comportamiento impropio.
- Nos obligamos a actuar de forma intachable conforme a las leyes vigentes y a las exigencias éticas.
- Nos imponemos el máximo rigor en el cuidado y gestión de las aportaciones que los clientes nos confían.
- Nos comprometemos a dar un trato digno y respetuoso a todas las personas con las que nos relacionamos, sean colaboradores, ciudadanos o clientes.

Protección

- La protección de las familias es la razón de ser de nuestro Grupo.
- Esto nos obliga a crear constantemente productos y servicios que puedan ofrecer a nuestros clientes protección frente a los imprevistos y soluciones de índole financiera acordes a sus necesidades.

Solvencia

- Ser un Grupo financieramente seguro y capaz de cumplir con los compromisos contraídos siempre ha sido para nosotros una cuestión de máxima importancia.
- Cumplimos y cumpliremos todas las obligaciones de solvencia impuestas por las legislaciones vigentes.

Servicio

- Prestamos a nuestros clientes el mejor servicio posible, procurando responder a sus necesidades y anticipándonos a sus expectativas.
- Aspiramos siempre a la máxima calidad.
- En esta línea, la excelencia constituye un propósito irrenunciable de nuestro Grupo. Una excelencia que debe ser tanto personal como colectiva, ya que todos nuestros servicios pretenden distinguirse por su perfeccionamiento constante.

Responsabilidad

- La responsabilidad -personal y colectiva- debe formar parte de nuestra identidad como Grupo.
- Actuamos y actuaremos siempre con fiabilidad, credibilidad y con la mayor prudencia posible.

Vitalidad

- Creemos que la energía, el esfuerzo, la inquietud inconformista, el espíritu de innovación y la disposición a progresar deben presidir nuestras actuaciones en todo momento y circunstancia.
- Igual que somos una compañía orgullosa de sus tradiciones, estamos orgullosos de que la renovación, la modernización y la creatividad se conviertan en un rasgo propio de nuestro Grupo.



En definitiva, el **Grupo Santalucía** asume como pauta de dirección de la actividad, regirse por las mejores prácticas de gobierno corporativo en las que primarán la ética empresarial y todos los valores y principios consagrados en este Código, como un ejercicio de honestidad, coherencia y transparencia tanto hacia la organización humana que formamos, como hacia nuestros clientes y el mercado global en el que operamos.

COMPROMISO CON Y ENTRE EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES, EL MERCADO Y LA SOCIEDAD

7.1 Con los empleados



Igualdad de oportunidades y no discriminación

En el **Grupo Santalucía** el respeto hacia las personas forma parte de los fundamentos básicos de nuestro comportamiento. Por ello, el **Grupo Santalucía** no emplea, directa o indirectamente a menores de edad ni a personas que realicen trabajos forzados y garantiza la libertad de asociación, de opinión y de expresión de sus empleados, así como todos aquellos derechos derivados del Estatuto de los Trabajadores.

Con nuestros empleados se promueve el respeto basado en la igualdad de oportunidades y en la lucha contra la discriminación de cualquier tipo, ya sea por género, raza, nacionalidad, religión, ideología, orientación sexual, edad, estado civil o cualquier otro aspecto personal.

Se prohíbe el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

Esto forma parte del derecho a trabajar en un ambiente imparcial, libre de discriminación y acoso. No existe justificación para tolerar actuaciones contrarias a este objetivo.

En el **Grupo Santalucía** nos comprometemos a trabajar para promover un entorno laboral transparente, que facilite oportunidades y mejoras profesionales, que motiven a los empleados hacia una actitud de responsabilidad social personal, entendida como una actitud constructiva, colaboradora y positiva con todos los compañeros, cualquiera que sea su posición o condición.



¿Cómo identificar comportamientos o actitudes discriminatorias?

Los actos o comentarios discriminatorios, en general, son ofensivos de forma evidente respecto a la naturaleza de alguna persona o colectivo. Por ejemplo, comentarios respecto a la capacidad o fiabilidad de una persona por ser mujer, por tener alguna discapacidad o por ser originario de otro país. Si eres testigo de este tipo de comportamientos o te sientes incómodo/a frente a situaciones similares, puedes hablar al respecto con el compañero que se *“ha equivocado en su actitud”*, y explicarle lo erróneo de su comportamiento si tienes confianza con él, o reportar dicha situación a través del **Sistema de Gestión de Denuncias** o por cualquier otro medio facilitado por **Santalucía**, con mayor razón si continúa o empeora.



Entorno profesional seguro

El **Grupo Santalucía** proporcionará un entorno de trabajo seguro y saludable para los empleados, con la garantía de adoptar las medidas necesarias para ello. La prevención de riesgos laborales forma parte de nuestros compromisos, con la integración de prácticas de salud y seguridad, según el tipo de entorno, para brindar el marco necesario. De esta manera todos los miembros del Grupo pueden incorporar estas reglas en su día a día y ser también responsables de las mismas.

Los empleados son también responsables del cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo dictadas por la empresa, velando por su propia seguridad y por la de sus compañeros.

El **Grupo Santalucía** se compromete a dotar de recursos y aportar el conocimiento necesario a los trabajadores que desempeñen funciones de seguridad en la empresa. En este sentido, y como una medida concreta en defensa de la seguridad y la salud, se prohíbe el consumo de cualquier droga (legal o no) incluido el alcohol y el tabaco dentro de las instalaciones de las compañías que forman parte del **Grupo Santalucía** así como acudir al trabajo bajo sus efectos.



Desarrollo profesional y del talento

El **Grupo Santalucía** ofrecerá a los empleados un entorno laboral atractivo en el que desarrollarse personal y profesionalmente. Velar por su motivación es parte de nuestros compromisos y objetivos.

Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados deberán estar basadas en criterios objetivos y claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Los empleados y directivos del **Grupo Santalucía** serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán en los procesos de evaluación y de mejora de su desempeño en colaboración abierta y fluida con sus responsables directos.

Con este fin, en el **Grupo Santalucía** promovemos las capacidades y competencias de los empleados, y así brindar un marco adecuado para el desarrollo y evolución de las personas que forman parte del Grupo.

Con el objetivo de promover un correcto desarrollo profesional de los empleados, se considera fundamental que estos conozcan el plan estratégico y que cuenten con información sobre el desarrollo de la actividad del Grupo.



Conciliación de la vida personal y profesional

El **Grupo Santalucía** considera fundamental para asegurar un desarrollo integral de los empleados, que exista un equilibrio entre la vida profesional y personal, y que se fomenten medidas de conciliación de la vida personal y profesional de los empleados.

En este sentido, todos los empleados y directivos deben respetar la vida personal de los demás y se facilitará que puedan disfrutar de las medidas de conciliación implantadas por cada compañía.



Exigencias especiales a los responsables y directivos para con sus equipos

Los directivos del **Grupo Santalucía** promoverán el conocimiento de este Código entre las personas que lideran y velarán por su cumplimiento.

Los directivos y empleados, con independencia de su nivel jerárquico, deberán informar al Comité Ético y de Prevención Penal de cualquier incumplimiento o vulneración de las conductas y principios de este Código, y deberán colaborar activamente en el desarrollo de investigaciones, auditorías y controles internos que pudieran realizarse -ya fueran ordinarios o extraordinarios- a fin de identificar y corregir deficiencias o insuficiencias del **Grupo Santalucía** en el cumplimiento de su MISIÓN.

El **Grupo Santalucía** entiende la dirección y liderazgo de personas como una función imprescindible que conlleva una responsabilidad esencial en el desarrollo humano y profesional de la actividad, motivo por el que toda persona que, por decisión de los órganos de administración, sea promovido para un puesto del Comité Ejecutivo, Comité de Dirección o de Alta Dirección, deberá previamente a su nombramiento, aportar un certificado de antecedentes penales que se valorará conjuntamente por el Área de Recursos Humanos y el Comité Ético y de Prevención Penal, con independencia.

7.2 Con los clientes

El **Grupo Santalucía**, desde su vocación de servicio, considera a los clientes como centro y esencia de su actividad. Buscando y promoviendo relaciones recíprocas, duraderas y satisfactorias para ambas partes dentro del marco legal y de los principios éticos y conductas consagradas en este Código.



Excelencia y Profesionalidad con los clientes

El **Grupo Santalucía** trabaja en la mejora continua para ofrecer productos adecuados a cada uno de nuestros clientes, con el objetivo de brindar las mejores soluciones y la máxima calidad que nuestra profesionalidad requiere.

Buscamos estar cerca de los clientes, con una atención y asesoramiento adecuado que nos permitan anticiparnos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, como la mejor forma de servir a sus intereses y requerimientos.

La profesionalidad es un imperativo de nuestra relación con los clientes. Eso exige mejorar constantemente nuestros conocimientos, capacidades, actitudes y habilidades profesionales para ofrecer el mejor servicio.



¿Cómo aplicar la excelencia en el día a día?

Los intereses de los clientes deben ser la máxima prioridad para brindarles una respuesta rápida, clara y eficaz. Todos los empleados del **Grupo Santalucía** deben aspirar a la excelencia en la atención al cliente. Integrar e incorporar esta actitud implica esforzarse en la escucha y comprensión de sus requerimientos, sea un cliente interno o externo, para poder anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas eficientemente.



Fiabilidad y Confianza

El **Grupo Santalucía** sitúa al cliente en el centro de interés de su gestión. En toda gestión, prestación de servicio u oferta debe cumplirse la máxima transparencia y claridad en la información proporcionada facilitando su comprensión por parte de los clientes. La imparcialidad y objetividad son aspectos clave a respetar en todo tipo de comunicación comercial e institucional.

En esta línea, el **Grupo Santalucía** se compromete a corregir las deficiencias de información y de gestión que se detecten.

Se prohíbe y se perseguirá toda actuación que pueda interpretarse o constituir la comisión o tentativa de delitos de estafa, relativos al mercado y a los consumidores, de daños o de falsificación de tarjetas de crédito y débito, con independencia de que el hecho generador haya o no beneficiado o perjudicado al Grupo.



Honestidad y Cercanía

El **Grupo Santalucía** se compromete a incentivar la comunicación con los clientes como medio para mejorar el servicio, con un lenguaje claro, sin tecnicismos innecesarios y haciendo gala del principio de hacernos entender, por lo que facilitará los medios más adecuados para que exista una comunicación bidireccional entre el **Grupo Santalucía** y sus clientes.

En definitiva, el **Grupo Santalucía** asume frente a sus clientes una actitud comunicativa honesta, coherente, seria y que inspire confianza entre lo que se dice y comunica, y la realidad de nuestros hechos, compromisos y productos.

7.3 Con los proveedores

El **Grupo Santalucía** cuenta con numerosos proveedores que forman parte de la cadena de valor del negocio y que son indispensables para el logro de los objetivos de crecimiento y desarrollo. Estas relaciones se basan en una amplia interacción que debe regirse por los valores y principios éticos del **Grupo Santalucía**, con especial atención a la honestidad, el respeto mutuo, la confianza y la lealtad.

Muchos de nuestros proveedores brindan un servicio directo al cliente, por lo que deben aplicar nuestros principios de excelencia de forma directa, para brindar la máxima calidad y eficacia en la prestación ofrecida, observando en la prestación del servicio los principios y valores éticos consagrados en este Código. En este sentido, de conformidad con la Política de Compras, como requisito previo a la contratación se requerirá que todos los proveedores hayan sido homologados y que hayan asumido el compromiso de cumplir con el presente Código Ético y de Conducta.



Integridad y responsabilidad

La relación con los proveedores y los profesionales se establece a partir de una selección objetiva y de conformidad con la Política de Compras establecida a nivel de Grupo. Para ello se utilizarán criterios de selección y contratación basados en aspectos técnicos, sociales y económicos que garanticen un adecuado comportamiento de los terceros con los que nos relacionamos, desterrando y prohibiendo toda arbitrariedad o trato de favor en la selección y contratación.



¿Cómo concretar criterios de integridad y responsabilidad en la contratación?

Los empleados negociarán con los proveedores situando los intereses de la empresa por encima de los suyos propios y priorizarán las necesidades de quienes sean los destinatarios de los servicios contratados (clientes internos o externos) y en estricta observancia de la ley, con imparcialidad, objetividad y criterios transparentes.

El **Grupo Santalucía** prohíbe y rechaza expresamente, a la vez que sancionará, toda conducta desarrollada por sus empleados y directivos que, aún beneficiándola económicamente, pudiera ser interpretada o constitutiva de un delito de cohecho, corrupción entre particulares o tráfico de influencias de ámbito nacional o internacional, o aquellas otras que pudieran suponer un delito de trata de seres humanos o contra los derechos de los ciudadanos extranjeros y que infrinjan o menoscaben la dignidad e integridad de los trabajadores.

Ningún empleado o directivo del **Grupo Santalucía** podrá recibir u ofrecer cantidades de dinero en concepto de comisiones, gratificaciones, liberalidades ni favores de cualquier otra naturaleza por las actuaciones que esté realizando. Se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en el apartado de Anticorrupción y Soborno del presente Código, y en la Política de Regalos y Hospitalidad que lo desarrolla.



Respeto de contratos y acuerdos

Uno de los principios clave en la relación con los proveedores es el respeto de los compromisos establecidos en nuestros contratos y acuerdos. Asimismo, no podrán establecerse relaciones comerciales con proveedores o profesionales que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente Código.



Comité Ético y de Prevención Penal

En el caso de proveedores que prestan un servicio directo al cliente, el respeto y aplicación de nuestros principios de excelencia y calidad son parte de las condiciones clave para mantener el acuerdo mutuo. El incumplimiento de estos principios de manera reiterada o grave puede provocar desde una llamada de atención, a la reclamación de indemnización por daños y perjuicios o la resolución del contrato.



Confidencialidad de la información y la lealtad como principio

Toda la información facilitada por los proveedores relativa a precios, *know how*, experiencias o habilidades en un proceso de selección serán tratados confidencialmente y no se revelarán a terceros, salvo por imperativo legal o consentimiento de los interesados.

Los empleados, directivos, los miembros de los órganos de administración y los accionistas, se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información y datos que hubieran conocido en el desarrollo de su actividad relacionada con proveedores, así como a velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal en la medida que sea de aplicación.

7.4 Con el mercado



Competencia leal

Competimos siempre de forma leal, respetando y fomentando la libre concurrencia en el mercado en beneficio de los clientes. Respetamos a nuestros competidores y no participaremos en ninguna conducta que contribuya a su difamación o descrédito.



Imparcialidad y objetividad

Actuamos en nuestras relaciones con terceros de forma respetuosa y objetiva basando nuestras decisiones en criterios de calidad y competitividad, y evitando todo conflicto de interés de conformidad con la Política de Conflictos de Interés, cuando esta sea aplicable.

Posibles situaciones de riesgo ¿Cómo enfrentarlas?

- **Entorno personal**

Si te encuentras en una situación personal en la que alguien que trabaja en otra empresa del sector te confía datos de la competencia de manera informal, no hagas uso de este tipo de información de manera alguna, aunque pueda beneficiar al **Grupo Santalucía**. Dile a la persona que te comunica esos datos que no debería compartir contigo este tipo de información confidencial de su empresa.

● Entorno profesional

Si bien el contacto con competidores es inevitable -y pueden ser perfectamente legítimos en entornos sectoriales o de intercambio de buenas prácticas- es importante mantener siempre la relación de negocio según sea la situación. Si es un cliente, un proveedor o simplemente un compañero del sector, deberemos mantener el diálogo limitado al asunto en curso y asegurarnos de que así sea, en cualquier caso.

empresa, para que así se comporten en el desarrollo de las actividades profesionales, relaciones, negociaciones y transacciones que se realicen en nombre del **Grupo Santalucía**.



Tolerancia “CERO” con comportamientos delictivos y no éticos

7.5 Con la sociedad



Legalidad

El **Grupo Santalucía** se compromete a cumplir estrictamente con la legalidad vigente evitando cualquier conducta que pueda violar la ley y producir consecuencias adversas para sus negocios, sus clientes o terceros. Este respeto a la ley conlleva que se promoverá la honestidad e integridad entre todos los empleados de la

Ningún directivo ni empleado del **Grupo Santalucía** colaborará con compañeros, proveedores, clientes o terceros en actuaciones que, por acción u omisión, vulneren el compromiso adquirido de respeto absoluto a la legalidad o de los que pueda interpretarse que, sin ser delictivos, atentan contra los principios y valores de la compañía, hasta el punto de que puedan perjudicar la reputación de la empresa o dañar la percepción que los clientes y la sociedad puedan tener de la compañía.



Compromiso con el progreso y el bienestar de la Sociedad

Hacemos lo posible por contribuir activamente en proyectos de contenido social que fomenten el bienestar y el progreso de la sociedad en la que llevamos a cabo nuestro negocio. En este sentido, el **Grupo Santalucía** se compromete a que las donaciones sean coherentes con los objetivos marcados en materia de responsabilidad social corporativa, a que se hagan de forma transparente y con un seguimiento del destino de las mismas.



Los derechos humanos y el respeto al medioambiente

En este sentido, declaramos nuestro absoluto respeto y observancia a los Derechos Humanos y Libertades Públicas que conforman la declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la OIT relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Igualmente, el **Grupo Santalucía** promoverá el mayor de los respetos al medioambiente, tratando de minimizar su impacto en el desarrollo de su actividad, para lo que actuará de acuerdo con criterios de sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales, de acuerdo con las normativas que a nivel mundial son aceptadas por las empresas adheridas tanto al Pacto Mundial de Naciones Unidas, como a la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo.



Sostenibilidad

Trabajamos por el desarrollo sostenible y tenemos siempre presente el respeto al medioambiente. Por eso promovemos aquellos comportamientos o actuaciones que contribuyen a la mejora del medioambiente.



COMPORTAMIENTO EN OPERACIONES Y ACTIVIDADES



Protección de los activos de la empresa

En el **Grupo Santalucía** estamos convencidos de que maximizar los beneficios a corto plazo puede suponer un conflicto de interés con nuestros asegurados y clientes, cuya confianza no podemos defraudar por intereses comerciales cortoplacistas, a la vez que puede perjudicar nuestra rentabilidad a largo plazo.

Por ello contamos con los procedimientos necesarios para maximizar la solidez empresarial, asegurar la seguridad en las operaciones y la solvencia financiera. El **Grupo Santalucía** pone a disposición de sus empleados el material necesario para el desarrollo de su actividad profesional. La apropiación indebida y la utilización inapropiada constituyen un fraude. Todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración del Grupo

deben utilizar los medios y herramientas que se ponen a su disposición exclusivamente para la realización de la actividad que les ha sido encomendada y no los destinarán a usos particulares o de otro tipo, no autorizados.

Se utilizarán los recursos de forma responsable, protegiéndolos de daños, pérdidas o robos, y no serán utilizados en beneficio propio.



Imagen de la empresa

Uno de los activos más importantes del **Grupo Santalucía** es la marca corporativa y la reputación que tiene el Grupo en el mercado y entre los clientes. Por ello, no se permitirá ni a los empleados ni a terceros el uso no autorizado o para fines distintos a los permitidos por el **Grupo Santalucía**, de la marca e imagen de ninguna de las entidades del Grupo.



Principio de prudencia

El Consejo de Administración de **Santalucía** como entidad matriz del Grupo, considera esencial el principio de prudencia a la hora de invertir las primas de los asegurados, minimizando así riesgos innecesarios y observando, en todo caso, el máximo rigor y profesionalidad en su gestión.

A su vez, cada empleado hará lo posible por integrar nuestra cultura de riesgo, acostumbrándose a identificar, valorar y mitigar los riesgos inherentes a nuestra actividad.



Conflictos de interés

Cualquier miembro del **Grupo Santalucía** que se perciba inmerso en una situación de conflicto de intereses se abstendrá de tomar decisión alguna y lo pondrá de forma inmediata en conocimiento del Órgano de Seguimiento de Conflictos de Interés. Los miembros del **Grupo Santalucía** deberán evitar con carácter general las situaciones de conflicto de interés, absteiniéndose de participar en la toma de decisiones sobre asuntos a los que tal conflicto afecte o de ejercer influencia sobre las personas encargadas de tomar dichas decisiones.

Cuando ello no sea posible, o en el supuesto en que existan dudas sobre la posible existencia de un conflicto de interés, tal circunstancia deberá ponerse en conocimiento de las personas responsables, conforme a lo dispuesto en la Política de Conflictos de interés de la organización.



¿Cómo identificar si nos enfrentamos a un potencial conflicto de interés?

Se consideran así todas aquellas situaciones en las que entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de alguna entidad del **Grupo Santalucía** y el interés personal de alguno de los empleados o directivos, o bien cuando concurren en una misma persona o en un mismo ámbito de decisión, al menos, dos intereses contrapuestos que puedan comprometer la toma de decisión.

Puede ser de ayuda utilizar preguntas, como, por ejemplo:

- ¿Te encuentras en una situación que obstaculiza efectuar tu trabajo de manera adecuada y libre de condicionamientos?
- ¿Estás en una posición en la que podrías compartir información confidencial con terceros?

¿Te encuentras limitado para actuar conforme los principios establecidos en nuestro Código Ético y de Conducta u otras políticas internas?

¿Si alguien conociera tu situación, te avergonzarías o te causaría algún daño a ti o a la empresa?

Si la respuesta a preguntas de este tipo fuera Sí debes buscar asesoramiento inmediatamente.

Recuerda que un potencial conflicto de interés puede tener un impacto negativo para ti y para el **Grupo Santalucía**.



Anticorrupción y soborno

En el **Grupo Santalucía** rechazamos cualquier práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones, en cualquier forma, con el objetivo de obtener algún beneficio para la empresa o cualquiera de sus miembros. Dar o recibir sobornos es ilegal, no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas y para la compañía en nombre de la cual se realicen. Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben rechazar situaciones de corrupción. Los miembros del Grupo no solicitarán, aceptarán u ofrecerán ningún tipo de pago -en efectivo o especie- u obsequio que comprometa, o parezca comprometer, un proceso de decisión actual o futura.



Regalos y cortesías

De acuerdo con nuestra Política de Regalos y Hospitalidad, está prohibido condicionar una negociación a cambio de algún regalo, atención o cortesía. Solo se aceptarán regalos cuando sean legítimos, materiales promocionales o atenciones derivadas de estándares y prácticas aceptables de negocio. Puede darse el caso de que deba rechazarse un obsequio, aunque cumpla con estas características mencionadas, porque pueda comprometer la integridad u objetividad de la persona que lo recibe, o crear una expectativa de obligación para con terceros.

El **Grupo Santalucía** considera que el valor máximo de un obsequio o regalo que un empleado o directivo puede recibir o en su caso, y en función a su responsabilidad, no puede superar la suma de **100 euros (CIEN EUROS)**.

Si por los motivos que fuere, se tuviera que realizar un obsequio o una atención superior a ese importe, fuera de promociones comerciales con clientes debidamente reguladas con bases o reglas de concursos o sorteos, deberá comunicarse al Comité Ético y de Prevención Penal, indicando el motivo que lo justifica a fin de que quede registrado.

Todos los empleados, directivos y administradores deberán comunicar al **Comité Ético y de Prevención Penal** todos los regalos y obsequios que reciban, salvo aquellos que consistan en invitaciones a comer cuyo importe no supere los 100 euros por comensal, y los productos de marketing o publicitarios.

El **Grupo Santalucía** ha elaborado una Política de Regalos y Hospitalidad que desarrolla lo aquí establecido y será aplicable a todas las entidades del Grupo.



Prevención del fraude y blanqueo de capitales

Todos los empleados están obligados a realizar los máximos esfuerzos para garantizar que las sociedades del **Grupo Santalucía** no son utilizadas de forma inadecuada como instrumento para actividades fraudulentas. Asimismo, las operaciones que se detecten como utilizadas para blanquear capitales u otros fines ilícitos deben ser rechazadas, aunque no se pueda probar su irregularidad.

Además, y en aquellas sociedades en las que sea aplicable, siempre se deben respetar las directrices internas, especialmente las de blanqueo de capitales concretadas en el **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Manual de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales**.



Transparencia de la información

En el **Grupo Santalucía** nos comprometemos con la transparencia informativa, como un principio básico que debe regir nuestra actuación para transmitir información fiable a los mercados y a los grupos de interés, tanto financiera como comercial o de cualquier otra índole.



Confidencialidad y protección de datos

Todos los empleados del **Grupo Santalucía** deben proteger la información confidencial a la que accedan como consecuencia del desempeño de su actividad profesional. Normalmente, la información confidencial se refiere a aspectos operacionales, datos financieros y empresariales, así como datos personales, informes o cifras de contabilidad todavía no publicadas.

No deberá hacerse uso fraudulento de la información confidencial o beneficiarse personalmente de la misma. Revelar, difundir y usar información reservada y confidencial para usos particulares constituye una falta de integridad, así como un incumplimiento de las leyes correspondientes.

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO Y ACEPTACIÓN

Este Código es de **obligado cumplimiento** para todas las personas del **Grupo Santalucía** y aquellos terceros, personas físicas o jurídicas, que se considere preciso y conveniente que lo acepten expresamente, por la naturaleza de su prestación o colaboración con las entidades que forman parte del Grupo. Con la aprobación de este Código Ético y de Conducta, el **Grupo Santalucía** adquiere el firme compromiso de difundir su contenido entre quienes forman parte del mismo, principales destinatarios de estas pautas, para que sea conocido y respetado, así como a articular las medidas necesarias, los canales y órganos competentes para resolver todas las incidencias, dudas o cuestiones que pudieran surgir respecto al mismo.

En este sentido, el Código será comunicado a los miembros del Grupo por diferentes canales, debiendo todos ellos aceptarlo expresamente y asumir formalmente su compromiso de cumplimiento en el momento de contratación o de novación de sus contratos -se adjuntará copia del Código con el contrato o se facilitará su ubicación dentro del portal de cada compañía-, así como en aquellas otras circunstancias donde el Grupo entienda que es imprescindible su aceptación.

Todos los Directivos y Responsables de Área tienen la obligación de trasladar el Código a sus equipos, liderar su observancia y aplicación a través del ejemplo, apoyar en los dilemas éticos que puedan surgir en cada momento e informar por los canales establecidos sobre situaciones de conflicto o actuaciones contrarias a lo dispuesto en el presente Código, promoviendo con ello una **“Cultura de Cumplimiento”** en sus equipos.

Los procesos previstos para comunicar y gestionar posibles casos de dilemas éticos o contradictorios con las pautas de conducta aquí definidas se explican con detalle en el apartado de Procedimiento de aplicación.



¿Puede alguien pedir que se haga una excepción al Código?

Nadie, independientemente de su posición en la empresa, está autorizado para solicitar a un destinatario del Código que contravenga lo que en él se establece o que lo aplique parcial o sesgadamente.

Ningún motivo podrá justificar una conducta que atente contra las pautas definidas, excepto la existencia de una norma legal que establezca lo contrario o que colisione con un código más estricto que el presente.



SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

La aplicación del presente Código es un compromiso que incumbe a todos los que formamos parte del **Grupo Santalucía**, comenzando por los miembros de los órganos de administración y la más Alta Dirección como ejemplo a seguir para el resto de los empleados.

Sin embargo, el seguimiento de su aplicación, aceptación y control será, por acuerdo del Consejo de Administración, competencia principal y esencial del **Comité Ético y de Prevención Penal**, cuya composición, facultades autónomas y poderes, se regulan en el **Reglamento del Comité Ético y de Prevención Penal**, aprobado por el Consejo de Administración, de quien depende exclusivamente.

El Consejo de Administración de **Santalucía** garantizará que los miembros del Comité Ético no reciban ninguna instrucción en lo que respecta al

desempeño de sus funciones en este ámbito. En este sentido, los miembros del Comité Ético no podrán ser destituidos del cargo que ostentan en el Comité Ético ni sancionados por el ejercicio de sus funciones en dicho Comité, salvo por decisión del Consejo de Administración.

El Comité Ético y de Prevención Penal estará integrado por:

- El Director General de Supervisión y Gestión de Riesgos.
- El Director Corporativo de Recursos Humanos.
- Un miembro de Asesoría Jurídica Corporativa y de Negocio.
- Dos miembros que podrán pertenecer a cualquier otro departamento, área o dirección distinta de las anteriores.

El Comité Ético y de Prevención Penal tendrá como funciones esenciales y sin perjuicio de otras que pueda asumir, las siguientes:

- **Promover y fomentar** la divulgación, difusión y observancia de este Código, de la cultura de cumplimiento de **Grupo Santalucía** y de la Política Corporativa de Prevención Penal.
- **Aplicar e interpretar**, de ser preciso, en base a los principios y valores de este Código, las actuaciones no previstas en el mismo.
- **Solventar y orientar** todas las dudas que pudieran existir, así como escuchar y tramitar sugerencias.
- **Facilitar, tramitar y gestionar** un canal de comunicación directo y confidencial a todos los empleados para la posible realización de consultas, sugerencias o denuncias, siempre bajo el amparo de la buena fe y sin temor a represalias respecto a posibles comportamientos que, de alguna manera, pudieran contravenir o vulnerar el presente Código.

- **Establecer un protocolo** para el seguimiento y aplicación del Código, realizando informes semestrales acerca de su difusión y cumplimiento, que recojan dudas solventadas, comunicaciones y listado de denuncias tramitadas y resueltas, que remitirá al Consejo de Administración como órgano supervisor del mismo.
- **Elaborar reglamentos o procedimientos** que consideren necesarios para la aplicación de este Código a fin de preservar y controlar el cumplimiento y observancia del mismo.



PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración, velarán por el cumplimiento de este **Código Ético y de Conducta**, en este sentido tendrán el deber y obligación de colaborar con el Comité Ético y de Prevención Penal en todo aquello que les sea solicitado en el marco del ejercicio de las competencias atribuidas.

El **Grupo Santalucía** dispone de un **Sistema de Gestión de Denuncias que ofrece protección de seguridad de alto nivel** que permite, de manera confidencial, consultar dudas, comunicar sugerencias y notificar conductas irregulares o que contravengan el presente Código o cualquiera de las Políticas del **Grupo Santalucía**, ya fueran de índole penal o de cualquier otra naturaleza.

El **Grupo Santalucía** se compromete a mantener la identidad del denunciante en la más estricta confidencialidad, así como a velar y respetar los derechos del denunciado. Se busca promover la comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los miembros del Grupo sin temor a consecuencias negativas, proceso vital para la adecuada implementación de nuestro Código.

Con el objetivo de preservar la confidencialidad de los expedientes tramitados por el Comité Ético y de Prevención Penal, y de los derechos, tanto el denunciante como el denunciado, el propio Comité Ético y terceros que puedan verse involucrados durante la tramitación de una denuncia, deberán guardar el máximo secreto tanto sobre la existencia de un expediente como sobre las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación.

El incumplimiento de la obligación de confidencialidad por parte de cualquier persona involucrada en un expediente tramitado por el Comité Ético motivará la incoación de un expediente por parte del Comité Ético contra dicha persona, por quebranto del principio y obligación de confidencialidad que podrá ser sancionado disciplinariamente.

Así mismo, en aquellos casos en los que se verifique que la información o testimonio facilitado por alguna persona al Comité Ético es manifiestamente falso, se podrá iniciar la tramitación de un expediente por parte del Comité Ético contra dicha persona por incumplimiento de la obligación de colaborar con el Comité Ético en la tramitación de expedientes.

¿Cómo mantener la confidencialidad durante la tramitación de una denuncia?

Aquí encontrarás algunos ejemplos prácticos que te ayudarán a mantener la confidencialidad:

- **Si eres el denunciante**, no comentes con tus compañeros que has trasladado una denuncia al Comité Ético y de Prevención Penal, ni los datos del denunciado.
- **Si eres el denunciado**, no comentes con tus compañeros el hecho de que has sido denunciado.
- **Si eres un tercero**, el denunciante o el denunciado, no reenvíes convocatorias de reuniones recibidas por parte del Comité Ético y de Prevención Penal. Si necesitas la autorización de tu superior o responsable para asistir a una reunión, ponlo en conocimiento del Comité Ético y de Prevención Penal y este órgano se encargará de gestionarlo.
- **Si eres un tercero, el denunciante o el denunciado**, no reveles a tus compañeros el contenido de las reuniones y conversaciones que mantengas con el Comité Ético y de Prevención Penal.

Todos los que trabajamos en el Grupo debemos velar por el cumplimiento de nuestras pautas éticas y de conducta, para cooperar con el comportamiento adecuado con todos los grupos de interés. La información presentada con relación a los casos reportados recibirá una respuesta expedita, profesional y confidencial.

El Comité Ético y de Prevención Penal será el encargado de la tramitación de las denuncias, que reportará de forma anual, salvo casos de esencial relevancia, a la Comisión de Auditoría y al Consejo de Administración de **Santalucía**.

El denunciante será puntualmente informado del estado de su denuncia hasta su archivo. Por su parte, la **Comisión de Igualdad** tramitará las denuncias ligadas al acoso laboral de acuerdo con sus políticas de seguridad laboral.

El Comité Ético y de Prevención Penal tendrá autonomía y facultades para, cuando lo considere necesario, iniciar una investigación cuyo procedimiento se encuentra regulado y previsto con detalle en el Reglamento del Comité Ético y de Prevención Penal.



Por lo que se refiere a la tramitación de comunicaciones concernientes a **comportamientos relacionados con prevención del acoso e igualdad**, serán gestionadas de manera urgente a fin de garantizar la rapidez de la respuesta y el establecimiento de medidas cautelares cuando ello se considere pertinente, respetando siempre el principio de presunción de inocencia, no estigmatización de la persona y de proporcionalidad.

Se será especialmente riguroso a la hora de proponer sanciones, tanto con los autores de este tipo de conductas como con aquellas personas que realicen denuncias de acoso manifiestamente falsas y con mala fe.

No obstante, estas cuestiones serán tratadas, en todo caso, de acuerdo con el protocolo específico para esta materia del que dispone el **Grupo Santalucía**.

Cuando tras la investigación oportuna, según los trámites regulados, se determine por el Comité Ético y de Prevención Penal que un empleado ha realizado actividades que, por acción u omisión, infrinjan o contravengan lo establecido en el Código, se aplicarán las medidas disciplinarias que procedan según la gravedad de la infracción y de acuerdo con los principios y valores que se consagran en este Código en relación con la normativa aplicable.

En el caso de que fuera un colaborador, el Comité Ético y Prevención Penal podrá proponer al área involucrada la medida a adoptar. Si el área no se atuviera a la medida propuesta, se elevará al Consejo de Administración, que será finalmente quien decida la cuestión.

AYUDA, INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN

El presente Código es una norma autoimpuesta que no tiene por finalidad regular todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad sino, más bien, orientar y guiar comportamientos y actitudes en base a principios y valores que nos definen y que nos hacen ser mejores, más fuertes.

Por eso, en caso de duda con respecto a cualquier hecho o comportamiento que guarde relación con este Código, se recomienda a todos los miembros del **Grupo Santalucía** que acudan a su superior jerárquico para recibir asesoramiento y, en todo caso, al Comité Ético y de Prevención Penal.

El presente Código, al ser de aplicación a una actividad supervisada y sujeta a controles legales de índole interna y externa de ámbito nacional e internacional, y a los efectos de atenernos a las exigencias de máximo control y transparencia en su modificación y aprobación, el Comité Ético y de Prevención Penal del **Grupo Santalucía**, deberá informar a la Dirección General de Supervisión y Gestión de Riesgos del Grupo y será aprobado por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

APROBACIÓN, VIGENCIA Y DEROGACIÓN

El presente Código se encuentra en vigor desde el 31 de mayo de 2021 y desde su aprobación y comunicación a todos los Grupos de Interés sustituirá a la anterior versión del Código.

El Código solo podrá ser modificado, adaptado o derogado por **acuerdo expreso del Consejo de Administración**, tras el informe, positivo o negativo, de las mismas áreas y órganos intervinientes en el proceso de aprobación.



Grupo santalucía