

0 Índice

1 Carta del Presidente	3	7 Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad	21
2 ¿Por qué un código ético y de conducta?	5	8 Comportamiento en operaciones y actividades	45
3 Definición	9	9 Compromiso de cumplimiento y aceptación	55
4 Ámbito de aplicación	11	10 Seguimiento y control del Código Ético y de Conducta	59
Interno		11 Procedimiento de aplicación	63
Externo		12 Ayuda, información y colaboración	69
5 Nuestro Fundamento	15	13 Aprobación, vigencia y derogación	71
Misión			
6 Valores	17		

Carta del Presidente

**“Dicen que soy un héroe, yo débil,
fímido, casi insignificante.
Si siendo como soy hice lo que
hice, imagínense lo que pueden
hacer todos ustedes juntos”.**

Mahatma Gandhi
Pensador de talla universal

*En sus 90 años de historia, **santalucía** siempre ha basado su comportamiento en valores fundamentales de respeto a las personas, a su dignidad y a sus necesidades de protección. Esta vocación natural se hace cada vez más necesaria en el contexto actual, el cual requiere una sólida conducta ética de cada una de las personas que forman parte de una organización.*

Con el objetivo de hacer tangibles nuestros principios, hemos elaborado este Código Ético y de Conducta que me honra presentar. En él se recogen los valores corporativos y líneas de actuación que han sido voluntariamente asumidas por todas las personas que formamos

8 9 10 11 12 13

santalucía: *Integridad, protección, solvencia, servicio, responsabilidad y vitalidad. Pretende 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.*

santalucía *cree en la importancia decisiva de los valores que deben guiar sus pasos. Estamos convencidos de que una cultura basada en estos valores fortalece nuestras virtudes y competencias, a la vez que contribuye a incrementar de manera sostenible la reputación de la Compañía para todos los grupos de interés.*

*Con el apoyo y compromiso de nuestros directivos y responsables de equipos, así como del resto de nuestra organización, queremos seguir construyendo el futuro de **santalucía**, cada vez más unidos por los valores que distinguen a los que formamos esta gran empresa, y guiados por nuestro fundamento: "Creadores de Protección y Bienestar".*

Carlos Álvarez
Presidente

Madrid, octubre de 2014

¿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 elaboramos el presente Código Ético y de Conducta, para 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 contexto actual, es un requerimiento imprescindible y, a la vez, irrenun-

8 9 10 11 12 13

ciable, una sólida conducta ética de cada una de las personas que forman parte de la organización y del negocio que lo justifica.

El compromiso de quienes trabajan en **santalucía** es convertir este Código en una herramienta viva y en evolución positiva, mediante su aplicación en las acciones del día a día y la renovación de conductas y actitudes cuando fuera necesario.

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 de la Compañía 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

2 ¿Por qué un código ético y de conducta?

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.

8 9 10 11 12 13



0 1 2 3 Definición 4 5 6 7

“Nuestros principios y valores son nuestras mejores razones. Sin ellos, se es como un barco sin rumbo ni puerto conocido”.

Recuerdo de los Hermanos de La Salle
Santiago de Compostela (1986-1989)

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.

8 9 10 11 12 13

El presente Código es, por definición y naturaleza jurídica, una Norma de Autorregulación y, consecuentemente, libremente autoimpuesta por parte de esta organización humana.

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.

Grupos de interés de santalucía



0

1

2

3

4

Ámbito de aplicación

5

6

7

El presente Código es de aplicación y de observancia en todo el **entorno** de influencia y responsabilidad de la actividad desarrollada por **santalucía**.

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 esta Compañía, en atención y proporción a las circunstancias concretas de cada caso.



8 9 10 11 12 13



A. Interno

A nivel interno, será de aplicación y observancia por todos los empleados, directivos y accionistas propietarios.

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.

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 la Compañía con contrato laboral, con independencia de su modalidad.

0 1 2 3 4 5 6 7

4 **Ámbito de aplicación**

Deberán cumplir las pautas de comportamiento profesional y personal establecidas en el vigente Código así como colaborar a que el mismo sea observado por toda la organización.



B. Externo

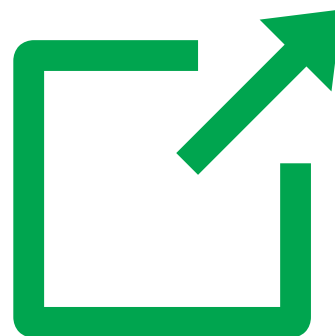
A nivel externo, adicionalmente, la aplicación y observancia de este Código se podrá hacer extensiva a aquellas personas físicas o jurídicas que contraten o presten directa o indirectamente servicios para **santalucía**, cualquiera que fuera su naturaleza.

Las pautas aquí definidas deben regir el comportamiento hacia los grupos de interés de la Compañía con los que se

8 9 10 11 12 13

mantengan relaciones comerciales o profesionales.

Por ello, todas las personas que forman parte de **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 nuestra fundación en 1922, somos una compañía de seguros que ha dado respuesta a las necesidades y preocupaciones de las familias españolas con el propósito de contribuir a su progresivo bienestar.

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



8 9 10 11 12 13

Ese 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.

0 1 2 3 4 5 6 7

Valores

santalucía cree en la importancia decisiva de los Valores.

Precisamente por eso hemos establecido el cuadro de Valores que deben guiar nuestros comportamientos.

Esos Valores testimonian que **santalucía** es una empresa moderna, éticamente respetable, socialmente responsable y digna 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.

8 9 10 11 12 13

- Nos comprometemos a dar un trato digno y respetuoso a todas las personas con las que interrelacionamos, sean colaboradores, ciudadanos o clientes.

Protección:

- La protección de las familias es la razón de ser de nuestra Compañía.
- Esto nos obliga a crear constantemente productos y servicios que puedan ofrecer a nuestros asegurados mayor protección frente a los imprevistos.

Solvencia:

- Ser una empresa financieramente segura 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.

0 1 2 3 4 5 6 7

Valores 6

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.
- La excelencia constituye un propósito irrenunciable de nuestra Compañía. 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 Compañía.
- 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

8 9 10 11 12 13

actuaciones en todo momento y circunstancia.

- A todo eso lo denominamos vitalidad.
- 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 nuestra Compañía.

En definitiva, **santalucía** asume como pauta de dirección de la actividad, regirse por las mejores prácticas de gobierno corporativo en el 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.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

Con los empleados

Igualdad de oportunidades y no discriminación

En **santalucía** el respeto hacia las personas forma parte de los fundamentos básicos de nuestro comportamiento. 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.

8 9 10 11 12 13

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

En **santalucía** nos comprometemos a trabajar para promover un entorno laboral claro, que facilite oportunidades y mejoras profesionales, que motive 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, en la pequeña sociedad civil que representa la empresa en la que trabajamos.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

¿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 al Comité Ético, con mayor razón si continúa o empeora.



8 9 10 11 12 13

Entorno profesional seguro

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 empleados 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 dictadas por la empresa, velando por su propia seguridad y por la de sus compañeros.

santalucía se compromete a dotar de recursos y aportar el conocimiento

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

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) y de alcohol dentro de las instalaciones de la Compañía, así como acudir al trabajo bajo sus efectos.

**“El liderazgo es una tarea,
no un puesto. Las personas
no te pertenecen.
Tú les perteneces a ellas”.**

Max de Pree
Alto Directivo americano

8 9 10 11 12 13

Desarrollo profesional y del talento

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 claros

y en la medida de lo posible, objetivables, de capacidad, competencia y méritos profesionales.

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

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

Con este fin, en **santalucía** renovamos nuestra forma de promover las capacidades y competencias de los empleados, y así brindar el marco para el desarrollo y evolución de las personas que forman parte de la empresa.



8 9 10 11 12 13

Exigencias especiales a los responsables y directivos para con sus equipos humanos

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

En todo caso, informarán al Comité Ético de cualquier incumplimiento o vulneración de las conductas y principios de este Código, a la vez que colaborarán activamente en el desarrollo de auditorías y controles internos que pudieran realizarse -ya fueran ordinarios o extraordinarios- a fin de identificar y corregir deficiencias o insuficiencias de la Compañía en el cumplimiento de su MISIÓN.

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 del Consejo de Administración, sea promovido para un puesto de Alta Dirección, deberá aportar un certificado de antecedentes penales previamente a su nombramiento, que se valorará conjuntamente por el Área de Recursos Humanos y el Comité Ético, con independencia de que la decisión última del nombramiento corresponda al Consejo de Administración.



Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

Con los clientes

santalucía, desde su vocación de servicio, siente y 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 en el servicio-Profesionalidad

santalucía trabaja en la mejora continua para ofrecer productos más 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 adecuados que nos permitan anticiparnos

8 9 10 11 12 13

a satisfacer las necesidades de los asegurados, 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 de **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.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

Fiabilidad y Confianza

santalucía sitúa al cliente en el centro de interés de su gestión. En toda prestación de servicio u oferta debe cumplirse la máxima transparencia y claridad en la información proporcionada. La imparcialidad y objetividad son aspectos clave a respetar en todo tipo de comunicación comercial e institucional.

En esta línea, **santalucía** se compromete a corregir las deficiencias de información y de servicios 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, débito y cheques de viaje, con independencia de que el hecho generador

8 9 10 11 12 13

haya o no beneficiado o perjudicado a la Compañía.

Honestidad y cercanía

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 **santalucía** y sus clientes.

En definitiva, **santalucía** asume frente a su asegurado una actitud comunicativa honesta, coherente, seria y que inspire confianza entre lo que se dice, informa y comunica, y la realidad de nuestros hechos y compromisos.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

“Los caminos de la lealtad son siempre rectos”.

Charles Dickens
Escritor inglés

Con los proveedores

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 de la empresa, con especial atención a la honestidad, el respeto mutuo, la confianza y la lealtad.

8 9 10 11 12 13

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.

Integridad y responsabilidad

La relación con los proveedores y los profesionales se establece a partir de

una selección objetiva y en conformidad con la guía orientativa que promoverá el Comité Ético. 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.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

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

Los empleados negociarán con proveedores y profesionales 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.

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 de **santalucía** podrá recibir u ofrecer cantidades de dinero en concepto de comisiones, gratificaciones, liberalidades ni favores de cualquier otra naturaleza por 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 así como las indicaciones que se comunicarán por el Comité Ético.

8 9 10 11 12 13

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.

En ese sentido, **santalucía** valorará positivamente a aquellos colaboradores que manifiesten su compromiso con los principios promovidos en este Código de Conducta mediante su aceptación y cumplimiento e incluso, en determinadas materias o campos sensibles de la actividad que serán determinados por el Comité Ético, será condición sine qua non su expresa aceptación por el

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

prestador como un acuerdo contractual más, para poder colaborar o prestar servicios para **santalucía**.

En el caso de proveedores que prestan un servicio directo al cliente, su 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 rescisión 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

8 9 10 11 12 13

confidencialmente y no se revelarán a terceros, salvo por imperativo legal o consentimiento de los interesados.

Los empleados se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información y datos que hubieran conocido en el desarrollo de su actividad así como a velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal en la medida que sea de aplicación.



Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

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.

8 9 10 11 12 13



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 a **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.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

Con la Sociedad

Legalidad

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 implica que se promoverá la honestidad e integridad

entre todos los empleados de la empresa, para que así se comporten en el desarrollo de las actividades profesionales, relaciones, negociaciones y transacciones que se realicen en nombre de **santalucía**.

8 9 10 11 12 13

Tolerancia “CERO” con comportamientos delictivos y no éticos

Ningún directivo ni empleado de **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 que puedan perjudicar la reputación de la empresa o dañar la percepción que los clientes y la sociedad puedan tener de la Compañía.

Compromisos con y entre empleados, clientes, proveedores, el mercado y la sociedad

7

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 humano de la sociedad en la que llevamos a cabo nuestro negocio.

Los derechos humanos y el respeto al medioambiente

En este sentido, declaramos nuestro absoluto respeto y observancia de 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, [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 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, como la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

8 9 10 11 12 13

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.



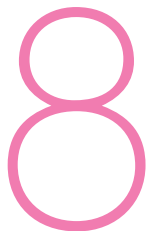
0 1 2 3 4 5 6 7

“La inteligencia y el sentido común se abren paso con pocos artificios”.

Johann Wolfgang von Goethe
Poeta, novelista, dramaturgo
y científico alemán

Protección de los activos de la empresa

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



Comportamiento en operaciones y actividades

Por ello contamos con los procedimientos necesarios para maximizar la solidez empresarial, asegurar la seguridad en las operaciones y la solvencia financiera.

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.

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

Principio de prudencia

Los responsables de **santalucía** consideran 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.

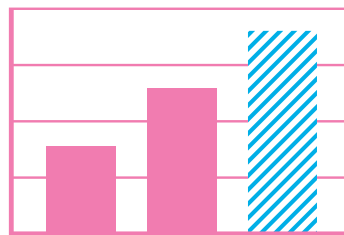
A su vez, cada empleado de la empresa hará lo posible por integrar nuestra **cultura de riesgo**, acostumbrándose a identificar, valorar y mitigar los riesgos inherentes a nuestro negocio.

Conflictos de interés

Cualquier miembro de **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 de su superior jerárquico, de forma que el conflicto sea resuelto en el mejor interés de las partes.

8 Comportamiento en operaciones y actividades

Por su parte, el Consejo de Administración de **santalucía** se comprometerá a realizar un análisis periódico de su estado e implantar medidas de mejora continua, si fuera necesario, incluyendo mecanismos de autorregulación y gestión de conflictos de interés.



0 1 2 3 4 5 6 7



¿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 **santalucía** y el interés personal de alguno de los empleados, directivos o accionistas.

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 **santalucía**.

8 Comportamiento en operaciones y actividades

Anticorrupción y soborno

En **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.

Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben rechazar situaciones de corrupción. Los directivos y empleados de la Compañía 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.

0 1 2 3 4 5 6 7

Regalos y cortesías

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.

santalucía considera que el valor máximo de un obsequio o regalo que un empleado puede recibir o, en su caso y en función a su responsabilidad, realizar no puede superar la suma de **150 euros (CIENTO CINCUENTA EUROS)**.

8 Comportamiento en operaciones y actividades

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**, indicando el motivo que lo justifica a fin de que quede registrado.

Prevención del fraude y blanqueo de capitales

Todos los empleados están obligados a realizar los máximos esfuerzos para garantizar que **santalucía** no es utilizada 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, 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 **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.

8 Comportamiento en operaciones y actividades

Confidencialidad y protección de datos

Todos los empleados de **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 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.

0 1 2 3 4 5 6 7

Este Código es de **obligado cumplimiento** para todas las personas de **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 la Compañía, y, por último, para todas aquellas otras personas físicas o jurídicas que voluntariamente lo acepten o se adhieran

expresamente al mismo como Código de observancia de su propia actividad.

Con la aprobación de este Código, santalucía adquiere el firme compromiso de difundir su contenido entre quienes forman parte de la Compañía, principales destinatarios de estas pautas, para que sea conocido y respetado, así como a articular las medidas necesarias, los canales y

Compromiso de cumplimiento y aceptación

organismos competentes para resolver todas las incidencias, dudas o cuestiones que pudieran surgir respecto al mismo.

En este sentido, el Código será comunicado a los empleados de la Compañía por diferentes canales. Desde la aprobación y entrada en vigor del presente Código todos los nuevos empleados deberán aceptar 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-, así como en aquellas otras circunstancias donde la Compañía entienda que es imprescindible su aceptación.

Respecto a los trabajadores actuales en plantilla se les informará y formará

0 1 2 3 4 5 6 7

en su contenido y se solicitará su aceptación expresa.

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 actua-

ciones 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**.

8

9 Compromiso de cumplimiento y aceptación

¿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.



0 1 2 3 4 5 6 7

La aplicación del presente Código es un compromiso que incumbe a todos los que formamos **santalucía**, comenzando desde la más Alta Dirección como ejemplo a seguir para el resto de empleados.

Sin embargo, el seguimiento de su aplicación, aceptación y control será,

por acuerdo del Consejo de Administración con fecha 1 de octubre de 2014, competencia principal y esencial del **Comité Ético**, cuya composición, facultades autónomas y amplios poderes, se regulan en el **Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos**, aprobado por el Consejo de Administración.

8 9 10 Seguimiento y Control del Código Ético y de Conducta 1 2 3

El **Comité Ético**, integrado por una persona de Asesoría Jurídica Corporativa y de Negocio, una de Control Interno y una de Recursos Humanos, tendrá como funciones esenciales, y sin perjuicio de otras que pueda asumir:

- **Promover y fomentar** la divulgación, difusión y observancia de este Código.

- **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.

0 1 2 3 4 5 6 7

- **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 comporta-

mientos que, de alguna manera, pudieran contravenir o vulnerar el Código.

- **Establecer un protocolo para el seguimiento** y aplicación de este Código, realizando informes semestrales acerca de su difusión y cumplimiento, que recojan dudas solventa-

8 9 10 Seguimiento y Control del Código Ético y de Conducta 11 12 13

das, comunicaciones y listado de denuncias tramitadas y resueltas que remitirá al Consejo de Administración como órgano supervisor del mismo.

- **Elaborar reglamentos** que considere necesarios para la aplicación de este Código a fin de preservar y

controlar el cumplimiento y observancia del mismo que deberá elevar, para su aprobación, tras el informe pertinente del resto de áreas que pudieran verse involucradas, al Consejo de Administración.

0 1 2 3 4 5 6 7

Todos los empleados, directivos, consejeros y terceros que contractual o voluntariamente hayan aceptado su aplicación, velarán por el cumplimiento de este **Código Ético y de Conducta**.

santalucía pone a su disposición **un canal de comunicación ético** que les permitirá, de manera confidencial,

consultar dudas, comunicar sugerencias y notificar conductas irregulares o que contravengan el presente Código, ya fueran de índole penal o de cualquier otra naturaleza.

El procedimiento de notificación se realizará a través del **buzonético@santalucia.es**, describiendo con el máximo detalle

8

Procedimiento de aplicación

posible los hechos ocurridos, las personas involucradas, fechas y cualquier prueba que se pueda aportar, tanto documental como testimonial.

santalucía se compromete a mantener la identidad del denunciante en la más estricta confidencialidad así como a velar y respetar los derechos del denun-

ciado. Se busca promover la comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los empleados sin temor a consecuencias negativas, proceso vital para la adecuada implementación de nuestro Código.

Todos los que trabajamos en la empresa debemos velar por el cumplimiento de

0 1 2 3 4 5 6 7

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** será el encargado de la tramitación de las denuncias, que reportará de forma semestral, salvo casos de especial relevancia, 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**

8

Procedimiento de aplicación

1

1

1

2

1

3

Igualdad tramitará las denuncias ligadas al acoso laboral de acuerdo con sus políticas de seguridad laboral.

El **Comité Ético** tendrá autonomía y facultades para, cuando lo considere necesario, iniciar una investigación cuyo procedimiento se encuentra regulado y previsto con detalle en el Manual de

Prevención y Respuesta ante Delitos.

Por lo que se refiere a la tramitación de comunicaciones concernientes a **comportamientos de acoso** 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,

0 1 2 3 4 5 6 7

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 la Compañía.

Cuando tras la investigación oportuna, según los trámites regulados, se determine por el **Comité Ético** que un empleado ha realizado actividades que, por acción u omisión, infrinjan o contravengan lo establecido en el

8

Procedimiento de aplicación

1

1

1

2

1

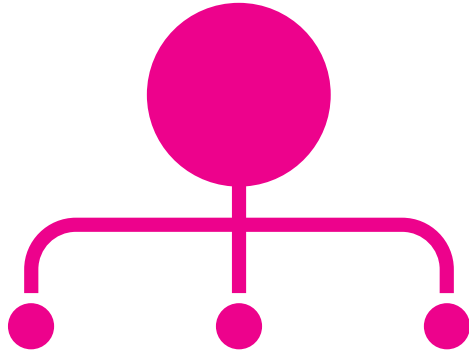
3

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 que fuere un colaborador, el **Comité Ético** 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.

0 1 2 3 4 5 6 7



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, más **santalucía**.

Por eso, en caso de duda con respecto a cualquier hecho o comportamiento que guarde relación con este Código, se recomienda a todos los empleados que acudan a su **superior jerárquico** para recibir asesoramiento y, si el empleado no quedara satisfecho con el asesoramiento de su superior o considerara que existen motivos fundados para no realizar esa consulta previa o incluso omitirla, podrá acudir libremente al Comité Ético.

0 1 2 3 4 5 6 7

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 confección y aprobación, deberá ser informado por **Auditoría y Control Interno, Recursos Humanos,**

Asesoría Jurídica Corporativa y de Negocio, Departamento de RSC y Servicio de Atención al Cliente (SAC) así como por el **Comité de Dirección,** tras lo cual, deberá ser aprobado por el **Consejo de Administración,** como órgano supremo que supervisará y velará por su cumplimiento.

Aprobación, vigencia y derogación

Una vez culminado dicho proceso con su aprobación, el **presente Código entrará en vigor el 1 de octubre de 2014.**

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.

santalucía
■ ■ ■ ■ ■ SEGUROS ■ ■ ■ ■