

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

GRUPO FIATC

Fecha de presentación:	21/10/2024	Comité de seguimiento de Cumplimiento Normativo		
Fecha aprobación:	22/10/2024	Comisión de Cumplimiento Normativo		
Fecha ratificación:	30/10/2024	Consejo de Administración	Versión	3

Control de cambios

Versión	Fecha	Modificación	Responsable/Autorizador
V1	26/03/2014	Aprobación del Código Ético	Consejo de Administración
V2	15/12/2021	<p>Revisión integral del documento, modificación de la denominación por Código Ético y de Conducta, inclusión del compromiso de la organización con el respeto de los derechos humanos, ampliación del ámbito de aplicación, redefinición de los grupos de interés y de los compromisos para con ellos.</p> <p>El Código Ético Proveedor aprobado por el Consejo de Administración en fecha 22 de junio de 2016 queda incorporado en el presente documento.</p>	Consejo de Administración
V3	30/10/2024	<p>Revisión integral del documento, a consecuencia de la cual se han eliminado algunos párrafos, añadido nuevos y matizado algunos de los existentes. Asimismo, se ha incorporado al inicio del mismo un mensaje del Presidente del Consejo y un nuevo Artículo 2 que hace referencia a la Misión, Visión y Valores del Grupo.</p>	Consejo de Administración

ÍNDICE

Mensaje del Presidente.....	5
Artículo 1.- Introducción.....	6
Artículo 2.- Misión, Visión y Valores	6
Artículo 3.- Principios y compromisos generales.....	7
La persona y los derechos humanos.....	7
Colectividad y sostenibilidad	8
Imparcialidad y No discriminación	8
Confidencialidad, protección de la información y derechos digitales	8
Transparencia e Información.....	8
Cumplimiento Normativo Leal	9
Artículo 4.- Ética en las relaciones con mutualistas	9
Gobierno Corporativo.....	9
Lealtad y conflictos de interés	9
Transparencia.....	10
Artículo 5.- Ética en las relaciones con los clientes	10
Trato ético y transparente	10
Calidad del servicio y satisfacción al cliente	10
Competencia leal.....	10
Regalos.....	10
Artículo 6.- Ética en las relaciones con, entre y de los empleados	11
Trato y no discriminación	11
Igualdad e integración.....	11
Desarrollo profesional	11
Seguridad y Salud	11
Conciliación	12
Integridad, conflictos de interés y deber de secreto.....	12
Libertad sindical.....	12
Artículo 7.- Ética en las relaciones con colaboradores y proveedores	12
Elección adecuada	12
Regalos.....	13
Tolerancia cero frente a delitos de terceros	13

Trabajo infantil	13
Verificación de la honorabilidad	13
Artículo 8.- Ética en relación con la sociedad civil	14
Compromiso social y con los derechos humanos	14
Sostenibilidad	14
Relaciones con los Medios de Comunicación	14
Artículo 9.- Ética en relación con la administración pública.....	14
Respeto institucional.....	14
Colaboración y transparencia.....	14
Corrupción y soborno.....	15
Artículo 10.- Cumplimiento del código	15
Difusión y deber de cumplimiento.....	15
Supervisión y asesoramiento	15
Infracciones	15
Sistema Interno de Información.....	16
Artículo 11.- Aprobación y revisión	16

Mensaje del Presidente

Estimados colaborador,

El Código Ético y de Conducta es un documento fundamental de la organización que refleja los valores, principios y estándares que deben guiar la conducta profesional y personal de todos los que formamos parte de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros y de sus participadas.

Nuestra actividad empresarial debe desarrollarse no solamente en estricto cumplimiento de la regulación aplicable a nuestros sectores de actividad, sino también atendiendo a nuestro papel como agente económico y social. En este sentido, este Código establece unas pautas de conducta adecuadas y promueve una cultura donde el respeto, la equidad y la ética sean la base de nuestro quehacer diario y de nuestras relaciones.

A través de este documento, el Consejo de Administración quiere poner de manifiesto su compromiso con el cumplimiento ético y normativo y con la integridad, la transparencia y la responsabilidad tanto hacia nuestros mutualistas y clientes, como hacia nuestros colaboradores y la sociedad en general.

Todos los miembros de la organización deben conocer el Código Ético y de Conducta y tomarlo como guía en su desempeño diario. El compromiso con los valores y principios que establece es esencial para garantizar que nuestra actividad empresarial se desarrolle en un marco de absoluto respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente.

D. Joan Castells Trius
Presidente Ejecutivo

Artículo 1.- Introducción

El presente Código recoge los valores, principios, responsabilidades y reglas éticas y socialmente responsables en los que se inspira la cultura organizativa de FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante, FIATC) y de todas y cada una de las sociedades en las que ésta ostente una participación de control (en adelante y denominadas conjuntamente Grupo FIATC).

Grupo FIATC aspira a que todas sus actuaciones respeten y contribuyan a la protección y salvaguarda de los distintos derechos, bienes e intereses, colectivos o individuales, que se puedan ver comprendidos en el desarrollo de sus actividades empresariales.

Este Código es reflejo de voluntad del Consejo de Administración de FIATC de que Grupo FIATC y los miembros de su organización promuevan y colaboren en todo momento con el progreso ético y sostenible de la sociedad en la que interactúa, tomando en consideración las necesidades expectativas de sus diferentes grupos de interés, esto es: mutualistas, clientes, empleados, colaboradores, sociedad y administración pública.

El presente Código se desarrollará e implementará mediante políticas y acciones específicas que garanticen el cumplimiento de los principios y compromisos asumidos en el mismo.

Artículo 2.- Misión, Visión y Valores

Es la **misión** de Grupo FIATC es ofrecer, en todas aquellas actividades que desarrolla, un servicio de máxima calidad y que genere la mayor satisfacción a nuestros clientes, en especial a nuestros asegurados, a los pacientes de nuestros centros médicos y usuarios de nuestras residencias y sus familiares, en un entorno de seguridad y confianza, de forma sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental y contribuyendo de forma positiva en las comunidades de la geografía donde operamos.

La **visión** es conseguir que el GRUPO FIATC sea un referente en sus diferentes áreas de actividad por su compromiso con la calidad y el servicio a sus clientes y usuarios, contribuyendo con ello a crear un mundo mejor y más sostenible.

Los **valores** que rigen en todo momento, la forma en la que Grupo FIATC desarrolla su misión y persigue su visión son:

- Cliente en el centro;
- Compromiso y humildad;

- Innovación;
- Autoexigencia y orientación a resultados; y
- Trabajo en equipo.

Artículo 3.- Principios y compromisos generales

La persona y los derechos humanos

Grupo FIATC asume el compromiso ético y conductual de respetar y promover los derechos humanos y libertades públicas en toda su actividad tomando como base los principios rectores de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas;
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales del trabajo;
- Pacto Mundial de la ONU; y
- Convención europea de Derechos Humanos.

Además, tiene como documentos de referencia:

- Carta de los Derechos Fundamentales de la UE;
- Convención Europea de los Derechos Humanos; y
- Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.

Grupo FIATC toma las medidas organizativas, de gestión de riesgos, de prevención, salvaguarda, seguimiento y de rectificación, si procede, para garantizar y respetar los derechos humanos de las personas y espera y exige lo mismo de aquellos con los que establece relaciones comerciales de cualquier índole.

En el desarrollo de su actividad Grupo FIATC vela por el respeto de los derechos humanos en sus diferentes vertientes, defendiendo el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de las personas, igualdad ante la ley, ausencia de trato degradante, a la no discriminación, a un entorno laboral sano y seguro, a la salud física y mental, a una remuneración justa y favorable, sin sesgos por discriminación de ningún tipo, a la privacidad, a organizar y participar en negociaciones colectivas, a la libertad de asociación y a la reunión pacífica, no admitiendo prácticas contrarias a estos derechos ni dentro del Grupo FIATC ni en aquellos terceros con los que colabora.

Para el Grupo FIATC este compromiso constituye la base de su actuación, para lo cual toma las medidas de difusión necesarias para que las personas que componen sus partes interesadas y su cadena de valor lo conozcan y lo respeten en su máxima medida, contribuyendo con ello a

conseguir una sociedad más justa y equitativa.

Corresponde a los órganos de dirección, gestión y control, tomar las medidas necesarias para su cumplimiento y seguimiento.

Colectividad y sostenibilidad

La conducta de los miembros de la organización debe basarse en el respeto máximo y la cooperación en relación con los distintos grupos de interés sobre los que se actúa, directa o indirectamente.

Es por ello que el compromiso de Grupo FIATC para con los grupos de interés y, en general, con cualquiera con quien se relacionen los miembros de la organización es el de operar de manera responsable y sostenible y velar por el cumplimiento de los principios que propugna este Código Ético y de Conducta.

Imparcialidad y No discriminación

En sus decisiones y actuaciones en cualquier ámbito en general, desde la gestión de los recursos humanos hasta la contratación de sus seguros, así como en la gestión de cualquier otra actividad empresarial que desarrollen las empresas de Grupo FIATC, los miembros de la organización garantizarán que no se produce ninguna conducta que pueda interpretarse como discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, estado de salud, discapacidad, origen racial o étnico, nacionalidad, religión, convicciones o creencias, tendencias políticas o sindicales u origen social, y/o cualesquiera otras formas de discriminación.

Confidencialidad, protección de la información y derechos digitales

El compromiso de Grupo FIATC en el tratamiento de datos personales y en la salvaguarda de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información implica velar por la protección de datos de carácter personal, y el cumplimiento de los derechos digitales, así como garantizar la seguridad de la información mediante el establecimiento de medidas adecuadas.

Transparencia e Información

En sus relaciones con cualquier interesado, y en particular en las mantenidas con los consumidores, los miembros de la organización facilitarán toda aquella información a la que su interlocutor necesite acceder a fin de garantizarle el respeto máximo de sus intereses, siendo el único límite la protección de los datos personales y la confidencialidad.

A tal fin la política informativa o de asesoramiento de Grupo FIATC será en todo momento totalmente transparente, completa y precisa.

Asimismo, Grupo FIATC se compromete a ser transparente en todas sus divulgaciones en materia de información financiera y no financiera en línea con lo establecido en las obligaciones de buen gobierno corporativo.

Cumplimiento Normativo Leal

Los miembros de Grupo FIATC, en el marco de su actividad observarán y respetarán en todo momento las leyes, reglamentos, códigos de conducta, usos y costumbres y en general cualquier fuente normativa de la comunidad en la que opere.

En ningún caso el beneficio de la empresa puede significar la merma deshonestas de derechos, bienes o intereses de terceros.

La normativa del sector asegurador exige la designación de una Función de Verificación de Cumplimiento, cuyo responsable es el máximo garante del principio de cumplimiento normativo leal consagrado en este Código.

Artículo 4.- Ética en las relaciones con mutualistas

Gobierno Corporativo

Grupo FIATC dispone de un sistema de gobierno corporativo, implementado de conformidad con la normativa aplicable y que incorpora recomendaciones y buenas prácticas reconocidas en esta materia vigentes en cada momento, basado en el principio de transparencia e información respecto de los mutualistas y/o clientes.

El sistema de gobierno corporativo constituye una pieza clave en la correcta gestión empresarial.

Lealtad y conflictos de interés

En sus relaciones con los mutualistas, los miembros de la organización preservarán una actitud de lealtad hacia los mismos y evitarán eventuales conflictos de intereses.

Se buscará el beneficio mutuo, lo que implica ofrecer en todo momento su colaboración al mutualista.

Transparencia

Constituye un compromiso ético sustancial ofrecer información a los mutualistas de forma completa y que ésta se comunique de forma transparente y entendible, utilizando para ello un lenguaje claro, haciendo especial mención a las obligaciones de información previa en materia de distribución de seguros para garantizar la comprensión por parte de estos de los productos que se contratan.

Artículo 5.- Ética en las relaciones con los clientes

Trato ético y transparente

Los miembros de la organización mantendrán un trato con los mutualistas y clientes basado en un comportamiento ético y lícito proporcionando información clara y veraz, a fin de evitar que se facilite información que le pueda inducir al error, siendo esencial velar por el interés del cliente.

Calidad del servicio y satisfacción al cliente

Grupo FIATC mantendrá como objetivo fundamental la búsqueda permanente de la excelencia de los servicios ofrecidos por las diferentes empresas que componen la organización.

Todas las personas que la conforman velarán por prestar una atención al cliente rápida y eficaz enfocada en resolver las cuestiones planteadas. A tal efecto, se dotará a la organización de los medios humanos, técnicos y de comunicación necesarios.

Competencia leal

Grupo FIATC no llevará a cabo actuaciones que puedan suponer ventajas competitivas provenientes de prácticas comerciales ilegales o ausentes de ética.

Se mantendrá una diligencia profesional y ética mediante prácticas de mercado honestas y leales velando siempre por el interés del cliente.

Regalos

Grupo FIATC rechaza cualquier conducta de corrupción tanto en el sector público como en el sector privado. Así, se prohíben expresamente los pagos o atenciones indebidas a cualquier persona o entidad, pública o privada, con la intención de obtener o mantener negocios u otros beneficios o ventajas.

Artículo 6.- Ética en las relaciones con, entre y de los empleados

Trato y no discriminación

Los principios de Grupo FIATC comprometen a todos los miembros de la organización a tratarse con dignidad, respeto y de forma ética. No se realizará ni se permitirá ningún tipo de actuación que se pueda considerar discriminación por raza, religión, edad, sexo, nacionalidad, etc.

Grupo FIATC rechaza y no tolera bajo ningún concepto el trabajo infantil. En este sentido velará por el cumplimiento estricto de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con los menores de edad exigiendo, asimismo, la imprescindible observancia de este requisito a cualquier tercero con el que colabore.

Igualdad e integración

Grupo FIATC dispone de Planes de Igualdad, implementados para garantizar en su organización el estricto cumplimiento de la normativa social aplicable en esta materia.

Igualmente, se vigilará por la completa integración de personas con discapacidad que trabajen en la organización.

Desarrollo profesional

Grupo FIATC fomentará el desarrollo, la formación, gestión del talento y la promoción profesional, garantizando un empleo digno. El Área de Recursos Humanos será la encargada de su ejecución, velando por que la retribución y promoción de los empleados se deba a sus méritos y capacidad.

Seguridad y Salud

Grupo FIATC se compromete a ofrecer un entorno laboral saludable y seguro, proporcionando los recursos y conocimientos necesarios a tal efecto. No se tolera la comisión de ningún tipo de acción que pueda ser considerada como cualquier tipo de violencia, acoso o abuso en el trabajo y se rechaza el trabajo forzoso u obligatorio.

Se adoptarán todas aquellas políticas y medidas necesarias de mejora continua para garantizar la seguridad e higiene y fomento de la salud en el trabajo en cada uno de los sectores en los que desarrolla su actividad, disponiendo a tal efecto de un departamento propio en relación con la prevención de riesgos laborales.

Conciliación

La organización procurará la conciliación laboral, personal y familiar de los empleados, en el marco de su convicción por cooperar en el desarrollo ético de la sociedad de la que forma parte.

Integridad, conflictos de interés y deber de secreto

Cada miembro de la organización debe actuar con integridad, honestidad y respeto a las leyes en todas sus actividades. Es esencial cumplir con las normativas internas y externas, proteger los intereses del Grupo FIATC, y actuar éticamente. Sus contribuciones deben apoyar los objetivos del Grupo y asegurar un uso adecuado de los recursos. Cualquier conflicto de interés debe ser comunicado. Surge un conflicto de interés cuando los intereses personales puedan afectar el desempeño y los intereses del Grupo. En general, estos conflictos deben evitarse o gestionarse oportunamente.

Los miembros de la organización están obligados a mantener una estricta confidencialidad sobre todos los hechos y/o informaciones relativas a actividades del Grupo FIATC, de sus clientes, de sus empleados y de terceros, de los que tengan conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Los empleados deben evitar difundir información incorrecta, incompleta, exagerada o sesgada, así como realizar operaciones ficticias o cualquier otra práctica fraudulenta. Se espera que todos los miembros de la organización mantengan un compromiso constante con los valores de transparencia y responsabilidad profesional.

Libertad sindical

Grupo FIATC respetará el derecho de todos los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y de negociación colectiva para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Artículo 7.- Ética en las relaciones con colaboradores y proveedores

Elección adecuada

La organización establecerá relaciones de negocio únicamente con colaboradores y proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los valores contenidos en este Código y actúen de forma ética. El proceso de selección de estos colaboradores y/o proveedores, se ajustará a las políticas internas desarrolladas por Grupo FIATC, las cuales contemplan

factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).

Grupo FIATC promoverá y tramitará acciones de resolución de sus contratos con colaboradores y/o proveedores por causa de incumplimiento de lo dispuesto en el presente Código Ético y de Conducta.

Las relaciones con los colaboradores y/o proveedores deben desarrollarse de acuerdo con procesos de transparencia y estricto cumplimiento de las condiciones acordadas, en un clima de confianza mutua y un alto sentido de exigencia técnica y ética.

Regalos

Ningún miembro de la organización aceptará regalos, obsequios o cualquier otro tipo de privilegio o beneficio personal, sea de carácter económico o no económico, que condicione o que puedan presentar una posible pérdida de imparcialidad, prácticas ilícitas o pongan en peligro la reputación del Grupo FIATC, salvo aquellos obsequios o invitaciones consideradas de cortesía y de pequeño valor económico.

Tolerancia cero frente a delitos de terceros

El Grupo FIATC rechaza firmemente cualquier actividad delictiva que pudieran realizar terceros colaboradores y/o proveedores con los que algún miembro de la organización pudiera interactuar profesionalmente, ya sea en el contexto o en relación con proyectos en los que participe alguna sociedad del Grupo. Por ello, Grupo FIATC garantizará y tomará todas las medidas necesarias para cumplir con todas las normativas vigentes y especialmente aquellas que prohíben cualquier acto de corrupción y soborno en todos los territorios donde opera.

Trabajo infantil

Grupo FIATC no establecerá relaciones comerciales con colaboradores que presenten casos de trabajo infantil.

Verificación de la honorabilidad

Grupo FIATC aplicará un sistema de diligencia debida en la contratación de los proveedores y colaboradores para verificar que ostentan la honorabilidad profesional requerida y adopten este Código Ético y de Conducta como propio o bien estén sujetos a Códigos Éticos y de Conducta que recojan los mismos principios y valores.

Artículo 8.- Ética en relación con la sociedad civil

Compromiso social y con los derechos humanos

Grupo FIATC en base al principio de respetar y promover los derechos humanos, podrá llevar a cabo actividades de mecenazgo, donaciones, patrocinios, aportaciones y colaboraciones de diferente ámbito para aquellos proyectos sin ánimo de lucro que contribuyan a mejorar la sociedad en la que opera.

Sostenibilidad

Grupo FIATC entiende que todo su desarrollo empresarial debe llevarse a cabo de forma socialmente responsable, aplicando criterios de sostenibilidad en la gestión basados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido se efectuarán, motu proprio y/o juntamente con la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) y las otras organizaciones empresariales en las que participen las empresas del grupo, las acciones necesarias, en la medida de las posibilidades, para, en el ejercicio de sus actividades, favorecer la protección del medio ambiente y el desarrollo del bienestar social.

Relaciones con los Medios de Comunicación

En la relación con los medios de comunicación se mantendrá el máximo respeto a los principios de verdad y transparencia, siempre combinados y regidos por el principio de legalidad y el deber de secreto.

Artículo 9.- Ética en relación con la administración pública

Respeto institucional

Los miembros de la organización en sus relaciones con las administraciones y organismos públicos mantendrán el más alto respeto institucional, actuando de forma lícita, transparente y con neutralidad política. En este sentido, no se realizarán campañas de tipo político ni aportaciones a partidos políticos.

Colaboración y transparencia

Grupo FIATC colaborará de forma diligente ante cualquier acción de

inspección o control llevada a cabo por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones como garantes del correcto funcionamiento del mercado.

Corrupción y soborno

Las relaciones comerciales que se establezcan con organismos públicos se basarán en los principios que emanan del presente Código, haciéndose especial énfasis en aplicar medidas contra el soborno y la corrupción. A tal efecto, Grupo FIATC tiene desarrollada una Política específica para luchar contra cualesquiera de las prácticas relacionadas. El enfoque del Grupo FIATC ante cualquier indicio o manifestación de corrupción o delitos conexos es de tolerancia cero.

Artículo 10.- Cumplimiento del código

Difusión y deber de cumplimiento

Los compromisos del presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todos los miembros de la organización. Por ello, se difundirá internamente y se publicará el mismo en los sitios web oficiales de la organización.

Supervisión y asesoramiento

La Comisión de Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de FIATC velará por el cumplimiento de este Código, dotando a la organización de una serie de herramientas que permitan la comunicación de conductas contrarias, en base a los principios de confidencialidad, indemnidad, comunicación al denunciado y presunción de inocencia.

Infracciones

Todas las personas de la organización están obligadas a abstenerse de realizar cualquier acto que contravenga el presente Código Ético y de Conducta y su incumplimiento, con independencia de las consecuencias en otros ámbitos, puede conllevar la adopción de medidas laborales disciplinarias.

En este sentido, las conductas contrarias que supongan un incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Código serán investigadas, independientemente del rango jerárquico de quien las cometa.

Sistema Interno de Información

El Grupo FIATC dispone de distintos mecanismos para detectar posibles comportamientos ilícitos, el principal es la existencia de un canal de denuncias, referido como Sistema Interno de Información, mediante el cual cualquier empleado del Grupo FIATC o terceros pueden interponer denuncias relacionadas con comportamientos ilícitos o contrarios a este Código, incluidos eventuales casos de corrupción y soborno.

Artículo 11.- Aprobación y revisión

El presente Código es aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, estará vigente mientras no se modifique, suspenda o derogue por parte del mismo. El Consejo de Administración lo revisará de forma periódica y siempre y cuando se produzcan cambios relevantes, ya sea normativos, organizativos, en el modelo de negocio o en el contexto donde opere Grupo FIATC.