

CÓDIGO

ÉTICO



Índice

| | | |
|------|--------------------------------|----|
| 1. | Objeto | 3 |
| 2. | Ámbito de aplicación | 4 |
| 3. | Nuestros valores | 5 |
| 4. | Gobierno y accionistas | 6 |
| 5. | Pautas de conducta | 6 |
| 5.1. | Gestión | 7 |
| 5.2. | Mercado y Competencia | 8 |
| 5.3. | Empleados | 10 |
| 6. | Entorno | 15 |
| 7. | Procedimientos de Comunicación | 16 |
| 8. | Incumplimiento | 18 |
| 9. | Difusión y comunicación | 19 |

1

Objeto

El Código Ético de AgenCaixa, S.A.U. (en adelante “AgenCaixa” o “la Compañía”), tiene como objetivo definir y comunicar los valores, principios y pautas de conducta que deben regir el comportamiento de todos sus empleados y observar todos aquellos profesionales y agentes económicos que colaboren con la Compañía en el desarrollo de su actividad aseguradora.

Aunque la información recogida en este Código no abarca todas las posibles situaciones que puedan acontecer, permite crear un marco de referencia y ofrecer una orientación de las pautas a seguir en el desarrollo de la actividad de la Compañía y de sus respectivas relaciones con los distintos agentes que integran sus grupos de interés.



2

Ámbito de aplicación

Este Código Ético es de aplicación a todos los empleados de la Compañía.

Asimismo los valores y pautas de actuación que inspiran este Código Ético, constituyen el estándar mínimo de comportamiento que deberán respetar en sus relaciones con AgenCaixa los terceros que integran sus distintos grupos de interés.



3

Nuestros valores

Calidad, Confianza, Cercanía y Dinamismo son los valores centrales que constituyen la identidad de la Compañía, definidos de la siguiente manera:

- **Calidad:** aseguramos la satisfacción del cliente actuando con eficiencia y excelencia en nuestro desempeño profesional.
- **Confianza:** cumplimos con los compromisos adquiridos actuando con transparencia, honestidad y respeto.
- **Cercanía:** somos accesibles y próximos a las personas compartiendo y colaborando desde la escucha activa y la empatía.
- **Dinamismo:** buscamos el liderazgo de manera proactiva, con iniciativa, desde la innovación y promoviendo la mejora continua.

Éstos son los valores que han de configurar día a día la relación de la Compañía con los diferentes grupos de interés y, como eje de las actividades de la Compañía, deben ser asumidos por todos los empleados. Por ello, conforman los pilares en que se apoya el modelo de actuación que define a los profesionales de AgenCaixa.

4

Gobierno y accionistas

AgenCaixa asume en su gestión el principio de buen gobierno corporativo. Este mandato, que proviene de su órgano de administración, afecta a la Dirección de la Compañía y tiene por objetivo garantizar una gestión eficaz, orientada a la creación de valor para los accionistas, que recibirán información transparente y completa de la evolución de la Compañía.

5

Pautas de conducta

Las pautas que se detallan a continuación pretenden orientar los comportamientos de los empleados hacia los valores y principios de AgenCaixa. El Equipo Directivo será responsable de impulsar las pautas de conducta que en este Código se detallan para que todos y cada uno de los empleados que integran la Compañía las conozcan y cumplan.

5.1

Pautas de conducta

Gestión

I. Normativa y legalidad

Todos los empleados de la Compañía actuarán con honestidad, honorabilidad e integridad, desarrollando sus actividades de acuerdo con la legislación vigente, con particular atención al marco normativo de su sector de actividad y de las normas o procedimientos internos establecidos por la Compañía.

Cada empleado se responsabilizará de cumplir las normas de actuación y protocolos de actuación que sean de aplicación a la Compañía.

Asimismo, se respetarán las obligaciones y compromisos asumidos en las relaciones contractuales de la Compañía con terceros.

II. Solvencia y sostenibilidad

Con el fin de garantizar la sostenibilidad de la Compañía, todos los empleados involucrados en la gestión de los riesgos



propios de nuestra actividad la llevarán a cabo bajo los criterios de responsabilidad y prudencia que marque la Compañía y bajo el marco de control interno definido por la Dirección.

Los empleados y distintos profesionales implicados cumplirán los criterios, políticas e instrucciones que la Compañía adopte en favor de asegurar la solvencia de AgenCaixa.

III. Cooperación con investigaciones y auditorías

Los empleados de AgenCaixa deberán cooperar con cualquier investigación de organismos administrativos o judiciales.

Asimismo, todos los empleados colaborarán en las investigaciones y auditorías internas o externas que se lleven a cabo, facilitando la información real y precisa que se solicite.

IV. Prevención de delitos

Los empleados se abstendrán de obtener beneficio o ventaja impropia presente para la Compañía, para sí mismos o para terceros.

Conforme a lo anterior y atendiendo a una preocupación por el máximo respeto a la legalidad, y en especial a la prevención de

cualquier actuación que pudiera contravenir la normativa penal, la Compañía se ha dotado de un Modelo de Prevención de Delitos que complementa y desarrolla en este ámbito los principios contenidos en este Código Ético, constituyendo ambos documentos parte integrante de su Sistema de Prevención de Riesgos Penales.

Cualquier actuación contraria a lo previsto en ambos documentos susceptibles de constituir un supuesto de corrupción, fraude, soborno u otro ilícito Penal deberán ser objeto de comunicación a la Compañía por los medios que se prevén en este Código Ético.

5.2

Pautas de conducta

Mercado y Competencia

I. Competencia leal y honesta

Los empleados de AgenCaixa basarán sus acciones siguiendo los principios de respeto y libre competencia respecto al mercado y sus competidores.

Los empleados velarán por no intercambiar con personas al servicio de los competidores de la Compañía información actual o futura sobre cualquier aspecto de sus actividades que no sea de conocimiento público, especialmente en materia de productos o servicios, precios, beneficios para el cliente y otros términos de venta.

II. Orientación al cliente

Todos los empleados procurarán un excelente servicio al cliente aportando valor en el asesoramiento personal y profesional.

Con este objetivo las personas que componen la plantilla de AgenCaixa se comprometen a conocer y respetar los derechos del cliente, poniendo sus mejores esfuerzos para buscar soluciones eficaces que se adapten a sus necesidades, atender a posibles reclamaciones y velar por una resolución ágil de las mismas.

III. Calidad de servicio

Todas las personas de AgenCaixa trabajarán bajo una perspectiva de mejora continua y máxima calidad en el desarrollo de su actividad profesional que ayude a la Compañía en el camino hacia la excelencia.

Los empleados de AgenCaixa estarán orientados a:

- Trabajar cumpliendo con los estándares y parámetros de calidad definidos por la Compañía.
- Apostar por la innovación, eficiencia y mejora continua.
- Ofrecer la mejor respuesta posible a los requerimientos de clientes internos y externos.

IV. Transparencia en la información

Los empleados de AgenCaixa transmitirán la información referente a la Compañía:

- De manera completa, fidedigna, comprensible y precisa.
- Facilitando la información de manera oportuna utilizando los canales adecuados para su difusión.
- Protegiendo los datos confidenciales de la propia Compañía o de terceros. En este sentido, los empleados deberán tratar como confidenciales aquellos aspectos del funcionamiento de la Compañía o sus actividades cuya comunicación a terceros quede fuera de su cometido profesional.

5.3

Pautas de conducta

Empleados

I. Trato honesto y respeto

Los empleados de la Compañía respetarán las guías de comportamiento propias de la buena educación, propiciando relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable y saludable con superiores, compañeros y colaboradores.

Las personas que trabajan en AgenCaixa respetarán el derecho de los otros a discrepar o expresar desacuerdo así como tener actitudes, conductas y opiniones personales que difieran de las propias.

Los empleados de la Compañía no tolerarán comportamientos o comentarios difamatorios u ofensivos.

II. Desarrollo profesional

Los empleados de AgenCaixa se preocuparán por mantenerse actualizados en los conocimientos propios de su actividad profesional

para el cumplimiento óptimo de la misma.

Los profesionales de la Compañía colaborarán con aquellas iniciativas relacionadas con su desarrollo profesional, manteniendo siempre una actitud constructiva en todos aquellos proyectos en los que se vean inmersos.

III. Principio de no discriminación e igualdad

Los empleados respetarán la dignidad personal, la privacidad y los derechos individuales, velando por un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.

Por tanto, no se tolerará la discriminación por razón de raza, ideología, religión, nacionalidad, lengua, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad, condición de representante legal o sindical de los trabajadores, ni ningún otro motivo.

Cada empleado tiene la obligación de denunciar, cualquier posible situación de discriminación de la que tenga conocimiento, siguiendo el procedimiento de comunicación previsto en este Código Ético.

IV. Conciliación

Las personas que trabajan en AgenCaixa tendrán el compromiso

de respetar la vida personal y familiar de sus compañeros, así como de facilitar, en la medida de lo posible, el equilibrio entre ésta y sus responsabilidades laborales.

Todos los empleados de AgenCaixa colaborarán en cuantas iniciativas y actividades se lleven a cabo en materia de conciliación.

V. Acoso

Los empleados de AgenCaixa rechazarán cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico o moral, así como el abuso de autoridad en el trabajo u otras conductas que generen un entorno intimidatorio o lesivo de los derechos personales de los empleados.

Cada empleado tiene la obligación de denunciar, cualquier posible situación de acoso de la que tenga conocimiento, a través del procedimiento de comunicación previsto en este Código Ético.

VI. Trabajo en equipo

Los empleados de AgenCaixa se caracterizarán por su actitud de colaboración, así como por su espíritu de equipo bajo el que compartirán información y recursos con el resto de profesionales de la Compañía, favoreciendo la consecución de objetivos comunes.

VII. Conflicto de intereses

Los empleados de AgenCaixa evitarán situaciones que den lugar a conflicto entre los intereses de la Compañía y sus intereses personales o de terceras personas vinculadas a él, como familiares y amigos.

En caso de situación de conflicto de interés, los empleados de AgenCaixa tomarán decisiones primando la mejor defensa de los intereses de la Compañía. En concreto:

- Si algún empleado de AgenCaixa tiene vínculos familiares o intereses económicos o de otro tipo con cualquier proveedor, deberá comunicarlo a la Compañía, a través del procedimiento de comunicación previsto en este Código Ético, para que se determine si existe o no conflicto de interés.
- En cualquier caso, en la relación con proveedores los empleados de AgenCaixa se mantendrán imparciales en el proceso de toma de cualesquiera decisiones.
- Los profesionales que intervengan en procesos de selección evaluarán las candidaturas bajo el criterio de objetividad respetando el proceso de selección e incorporación de nuevos empleados.

VIII. Aceptación u ofrecimiento de regalos

En ningún caso los empleados de AgenCaixa podrán, directa o indirectamente, ofrecer ni aceptar regalos por parte de un cliente, proveedor u otra tercera persona, salvo que tengan un valor económico irrelevante o simbólico o sean de carácter promocional.

Todos los empleados deberán cumplir las normas internas publicadas por la Compañía respecto a este apartado.

IX. Uso adecuado de bienes y recursos

Los empleados harán un uso adecuado y responsable de todos los recursos que se le faciliten para el desempeño de su actividad profesional, de acuerdo a las siguientes directrices:

- Utilizando los recursos materiales, herramientas de trabajo e instalaciones de forma eficiente y responsable, siguiendo en todo momento las normas para su correcto funcionamiento, así como preservándolos y protegiéndolos de posibles usos inadecuados que podrían generar perjuicios económicos para la Compañía.
- Gestionando de manera responsable y eficiente los

recursos económicos que la Compañía pone a su disposición.

- Comportándose de manera diligente en su jornada de trabajo, actuando con eficiencia en el desarrollo de sus tareas y las de sus colaboradores.

X. Seguridad y salud en el trabajo

Todos los empleados velarán por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud, fomentando la “cultura preventiva” de AgenCaixa como pilar esencial para garantizar un entorno profesional, seguro y saludable.

Con carácter general, todos los empleados:

- Velarán, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones de la Compañía.
- Con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones de la Compañía, deberán en particular:

1. Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos, previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
2. Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por la Compañía, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
3. No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
4. Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
5. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
6. Cooperar con la Compañía para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

XI. Normas y procedimientos

Los empleados tienen la obligación de conocer y cumplir las normas y procedimientos internos establecidos por la Compañía, en especial aquellos que sean específicos del Área en la que estén asignados.

Los empleados pondrán una atención especial al cumplimiento de la normativa en materia de uso y seguridad de los sistemas de información que se regula en el Cuerpo Normativo de Seguridad de AgenCaixa y también al cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos personales.

XII. Actividades externas

Los empleados de AgenCaixa no podrán concurrir directa o indirectamente con la actividad de la Compañía, ni realizar actividades en beneficio propio o de un tercero

que constituyan un conflicto de intereses entre los objetivos de la Compañía y los suyos o del tercero.

XIII. Responsabilidades de Directivos y Mandos

Aquellos empleados que lideren equipos tienen el firme compromiso de velar porque las personas a su cargo tengan acceso, conozcan, entiendan y cumplan el presente Código Ético. Deben, por tanto, mostrar accesibilidad para escuchar, atender y canalizar adecuadamente cualquier duda, denuncia de incumplimiento o vulneración del Código Ético y ponerla en conocimiento y gestionarla por los canales habilitados para ello, asegurando la ausencia de represalias y el trato confidencial de la información. Adicionalmente, como parte del ejercicio de su responsabilidad deberán cumplir las siguientes pautas de conducta:

- a.** Liderar con el ejemplo. Su comportamiento debe ser un modelo de actuación basado en los principios de integridad, transparencia y responsabilidad.
- b.** Velar, dentro de lo posible, por el cumplimiento de los principios en materia de conciliación de la vida personal con la actividad profesional.
- c.** Garantizar la igualdad de oportunidades, en particular

la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción de sus colaboradores y a las condiciones de trabajo.

- d.** Evaluar a los profesionales de forma rigurosa y objetiva, atendiendo a su desempeño profesional. Ofrecer un feedback constructivo que permita que los empleados puedan desarrollar sus fortalezas y avanzar en sus áreas de mejora.
- e.** Promover la formación y contribuir al aprendizaje de las personas bajo su responsabilidad, facilitando la actualización de sus conocimientos y competencias, con el fin de propiciar su desarrollo profesional.
- f.** Distribuir las tareas de forma justa y equitativa, estableciendo las responsabilidades de cada persona en base a su perfil y capacidades.
- g.** Generar un entorno de trabajo favorable no abusando de su autoridad.

6

Entorno

I. Reputación Corporativa e Impacto sobre la imagen de Compañía

Todos los empleados de la Compañía, asumirán una conducta ética y responsable que permita preservar la imagen y reputación de la Compañía.

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos, instituciones o asociaciones públicas, se hará de tal manera que quede claro su carácter personal.

Los empleados deberán comunicar, para su aprobación, cualquier colaboración en una organización pública o privada, ya sea remunerada o sin ánimo de lucro, en la que su participación se asocie a la imagen de la Compañía.

II. Medio ambiente

AgenCaixa integra el compromiso medioambiental en su gestión. Por ello, todos los empleados de AgenCaixa harán uso responsable del material, atendiendo especialmente al ahorro de papel, el consumo energético, material informático, la gestión de residuos y el consumo de agua.





7

Procedimientos de Comunicación

La Compañía ha establecido los siguientes procedimientos de comunicación en relación con las previsiones de este Código Ético:

- **Procedimiento para comunicar Denuncias.**

Los empleados de AgenCaixa, así como cualquier tercero integrante de nuestros grupos de interés, comunicarán toda conducta o hecho que pudiese ser considerado como una vulneración de lo previsto en este Código Ético, una infracción de los procedimientos internos de la Compañía o de la legalidad vigente.

Se ha habilitado a estos efectos un **Canal de Denuncias** para todas las sociedades del Grupo SegurCaixa Adeslas de acceso por su página web corporativa (<https://www.segurcaixaadeslas.es/transparencia-y-etica>), cuya gestión podrá ser confiada a un tercero independiente a fin de reforzar la objetividad y confidencialidad del Canal.

Ningún empleado o tercero sufrirá represalias por comunicar hechos o conductas que considere vulneran los estándares éticos de AgenCaixa, o que infringen su normativa interna o la legalidad vigente, siempre que su comunicación y actuación estén amparadas por un comportamiento ético y bajo la convicción de que se actuaba de forma correcta y en el marco de la buena fe.

En caso de confirmarse que un empleado de AgenCaixa hubiera formulado una denuncia falsa, esta conducta podrá ser objeto de procedimiento disciplinario conforme a lo previsto en el Convenio Colectivo que le resulte de aplicación, sin perjuicio de cualesquiera otras responsabilidades, incluso penales, en que pudiera haber incurrido. En los supuestos de que esta denuncia falsa proviniese de un tercero ajeno a la organización se valorará la adopción de aquellas actuaciones legales que puedan proceder.

- **Procedimiento para efectuar Consultas.** Los empleados de AgenCaixa pueden plantear otro tipo de comunicaciones distintas de las denuncias y que tengan relación con este

Código Ético, tales como situaciones sobre posibles conflictos de intereses, aceptación de regalos, uso de los recursos de la compañía, concurrencia de actividades y, en general, cualquier otro tipo de duda o aclaración sobre los comportamientos éticos descrito en este Código. Sin perjuicio de que los empleados puedan plantear estas consultas a su superior inmediato, se ha dispuesto un Buzón de correo electrónico, (consultacodigoetico@agencaixa.es) por el que se resolverán, de forma confidencial y por el área de Recursos Humanos, las dudas y consultas referentes al Código Ético que remitan los empleados.

8

Incumplimiento

El Código Ético es de obligado cumplimiento a todos aquellos sujetos definidos en su ámbito de actuación y su incumplimiento conllevará, según el sujeto que lo vulnere, las siguientes consecuencias:

A) Empleados

Todo empleado tiene la obligación de conocer el contenido del Código Ético y aplicarlo en su trabajo diario así como de comunicar, por medio del procedimiento establecido a tal efecto, cualquier hecho o actuación que se considere una trasgresión del mismo.

El incumplimiento de las obligaciones recogidas en el presente Código Ético, podrá dar lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo con el régimen sancionador establecido en el Convenio Colectivo Sectorial y en la legislación laboral.

B) Terceros integrantes de nuestros grupos de interés

En aquellos supuestos en que la Compañía conozca de un hecho o actuación que constituya una infracción de lo previsto en su Código Ético cometida por cualquier tercero integrante de sus grupos de interés, valorará aquellas acciones legales que procedan según el supuesto de que se trate, entre ellas, la terminación conforme a derecho de la relación con ese tercero.

9

Difusión y comunicación

El Código Ético será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, difusión y formación para garantizar que nuestros grupos de interés y todos los empleados de la Compañía lo conozcan, comprendan y apliquen.

Todos los empleados serán informados de su existencia y obligatoriedad de cumplimiento en cuanto normativa interna de la empresa como parte de su relación laboral.





SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, con domicilio social en el Paseo de la Castellana, 259 C (Torre de Cristal), 28046 Madrid, con NIF A28011864, e inscrita en el R. M. de Madrid, tomo 36733, folio 213, hoja M-658265.