

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA  
FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO



## Índice

1. Introducción.....	3
1.1. Objeto.....	3
1.2. Ámbito de aplicación.....	3
2. Misión, Visión y Valores corporativos.....	4
3. Código Ético y de Conducta .....	5
3.1. Respeto en el ambiente laboral .....	5
3.2. Seguridad en el lugar de trabajo y respeto por el medioambiente .....	6
3.3. Bienes y recursos de la Compañía.....	6
3.4. Conflictos de interés.....	6
3.5. Privacidad y confidencialidad .....	7
3.6. Relación con los clientes .....	7
3.7. Regalos y compensaciones.....	8
3.8. Libre competencia .....	8
3.9. Selección de proveedores .....	8
3.10. Información financiera .....	8
3.11. Jornada laboral, vacaciones, permisos.....	9
3.12. Comunicación con el exterior.....	9
3.13. Blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y sancionesinternacionales .....	9
4. Cumplimiento del Código Ético y de Conducta .....	10
4.1. Compromiso de cumplimiento y aceptación.....	10
4.2. Aplicación, seguimiento y control .....	10
5. Aprobación y vigencia.....	11
6. Control de cambios.....	11
Anexo de Compromiso de cumplimiento y aceptación.....	12

## 1. Introducción

Un Código Ético y de Conducta (en adelante, Código) es un conjunto de normas de comportamiento que se respaldan en una serie de principios y valores corporativos y supone, por tanto, una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Se trata, por definición y naturaleza jurídica, de una Norma de Autorregulación y, por tanto, de libre auto imposición, reflejando, junto a otros documentos internos como los Estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Misión, Visión y Valores, etc., la apuesta clara y decidida de la Compañía por la transparencia y el buen gobierno corporativo.

El Consejo de Administración de **Almudena Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.**, (en adelante Almudena o la Entidad), formula el presente Código Ético y de Conducta, estableciendo los principios, directrices y valores que deben presidir y regir la organización de la misma.

Asimismo, el Consejo de Administración y la Alta Dirección asumen el compromiso del Código Ético y de Conducta y velarán por el estricto cumplimiento de todos y cada uno de los valores y directrices a los que se refiere.

### 1.1. Objeto

El Código Ético y de Conducta de Almudena pretende establecer las guías y pautas generales de comportamiento y de conducta que deben regir en Almudena, de acuerdo a los principios y valores éticos de la Compañía, salvaguardando así, su sostenibilidad, integridad, imagen y reputación.

El presente Código cubre gran variedad de situaciones, sin embargo, no pretende abarcar casos concretos en los que sea necesario tomar decisiones éticas, sino que define un conjunto de principios rectores y valores marco, que sirven de guía, para la adecuación del comportamiento frente a las distintas y posibles situaciones individuales o colectivas, sin que la aplicación del mismo pueda dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables, en cuyo caso el contenido del Código deberá ajustarse a lo previsto en las mismas.

### 1.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación y observancia del presente Código constituye el entorno de influencia y responsabilidad de la actividad desarrollada por Almudena, es decir, se dirige a todas aquellas personas físicas o jurídicas que, de forma directa o indirecta, dependan y colaboren con la Compañía, teniendo en cuenta la proporcionalidad de las circunstancias particulares, diferenciando, por tanto, entre entorno interno y externo.

- El presente Código será de aplicación y vinculará por completo al entorno interno incluye el Consejo de Administración, los miembros de las Comisiones Delegadas, la Alta Dirección, los Responsables de las Funciones Fundamentales, y los empleados de Almudena, con independencia del nivel jerárquico o de la ubicación funcional que ocupen.
- En cuanto al entorno externo, adicionalmente, se incluyen todos los grupos de interés de Almudena, por lo que la aplicación y observancia del presente Código se podrá extender a las personas físicas o jurídicas que contraten o presenten directa o indirectamente cualquier tipo de servicio para la Compañía.

## 2. Misión, Visión y Valores corporativos

Almudena, desde sus inicios en 1953, ha tenido una clara vocación de servicio y es por esta razón por la que incluye los siguientes principios en su estrategia, su cultura y en el desarrollo diario de su actividad.

La misión de Almudena consiste en ***“Proporcionar la garantía de protección de calidad que esperan nuestros clientes, manteniendo nuestro compromiso histórico de seriedad y transparencia.”***

Los pilares en los que ha basado históricamente el desarrollo de la actividad de la Compañía y que le han permitido ser hoy una voz escuchada y respetada en el sector:

- *Claridad en la redacción de los contratos de seguro.*
- *Honestidad en las relaciones con nuestros mediadores.*
- *Integridad y transparencia en las relaciones con los accionistas.*
- *Garantía total en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.*
- *Control riguroso de los riesgos derivados de las operaciones e inversiones.*

En cuanto a la visión, Almudena pretende ser **un referente nacional en el sector asegurador basado en un crecimiento de calidad, en los diversos ramos y coberturas, manteniendo la solvencia de la Compañía y la confianza de nuestros asegurados.**

La perspectiva de la visión, así definida, está basada en la idea de la constante expansión y crecimiento, aspectos ambos que han sido siempre considerados como la razón de ser de Almudena. Para ello, se pretende que:

- Nuestra oferta de seguros, llegue sin limitaciones a todo el territorio nacional.
- Conseguir el crecimiento en la oferta de nuevos ramos y modalidades de seguro, que puedan resultar interesantes para la Compañía y sus clientes.

- Ofrecer soluciones aseguradoras de máxima calidad.
- Mantenimiento de la solvencia de la Compañía en niveles acordes con el mercado en el que competimos y siempre con un amplio margen por encima del mínimo exigido.
- Conservar los valores corporativos que desde siempre han constituido la esencia de la cultura de empresa de Almudena.

Entre los principios básicos que, desde su inicio, conforman los valores que definen la actuación de Almudena, pueden señalarse como prioritarios, los siguientes:

- **Compromiso y responsabilidad, en toda su amplitud, de nuestras operaciones.**
- **Máxima preocupación por la protección al asegurado y calidad en los servicios prestados.**
- **Respeto y transparencia con mediadores, empleados y proveedores.**
- **La creación de valor para nuestros accionistas y velar por proximidad y transparencia en las relaciones societarias.**

### 3. Código Ético y de Conducta

El comportamiento empresarial y profesional de Almudena deberá ajustarse a los principios y valores que rigen la cultura de la organización y que establecen el modelo de conducta a seguir por todas las personas que forman parte de misma, sentando las bases que permiten definir las pautas y normas de actuación y, respetando en todo momento lo dispuesto en el Sistema de Gobierno.

#### 3.1. Respeto en el ambiente laboral

Almudena promueve la existencia de un entorno laboral claro, donde el respeto basado en la igualdad de oportunidades y en la lucha contra cualquier tipo de discriminación ya sea por edad, sexo, raza, o por nacionalidad, religión, ideología, orientación sexual, estado civil, etc.

Todo el personal deberá seguir una conducta acorde con el respeto a los Derechos Humanos, manteniendo el entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, abuso de autoridad, acoso físico o psicológico, o cualquier otro comportamiento inadecuado.

A este respecto, los trabajadores deberán comportarse y dirigirse a los demás con educación, justicia y respeto.

### 3.2. Seguridad en el lugar de trabajo y respeto por el medioambiente

Almudena garantiza la disposición de un lugar de trabajo seguro y una adecuada política de prevención de riesgos laborales en todas sus instalaciones.

Los empleados deberán evitar cualquier conducta que pueda poner en peligro la seguridad de cualquier trabajador o de las propias instalaciones.

Asimismo, los empleados colaborarán con el compromiso de Almudena con el medioambiente, minimizando los efectos negativos que se pudieran ocasionar en el desarrollo de su actividad.

### 3.3. Bienes y recursos de la Compañía

Almudena es titular de la propiedad y de los derechos de uso y explotación de programas y sistemas informáticos, equipos, proyectos, estudios, informes, presentaciones y demás obras y derechos creados, desarrollados o utilizados por su personal, en el marco de su actividad laboral.

Asimismo, se considerarán bienes de Almudena la propiedad intelectual derivada del desempeño de la actividad profesional de los empleados y deberá cuidarse durante la vigencia del contrato, así como una vez finalizado el mismo.

Los bienes de toda la Compañía serán tratados con diligencia y únicamente se emplearán para los fines preestablecidos, siempre laborales. No podrá hacerse uso de los mismos con finalidades de aprovechamiento personal o extraprofesional, salvo que los empleados hayan sido autorizados para utilizarlos en este sentido.

Ningún profesional de Almudena realizará la alteración fraudulenta o falsificación de cualquier registro o cualquier documento propiedad de la Compañía.

Almudena pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad profesional. La apropiación indebida y la utilización inapropiada constituyen un fraude, por lo que no se hará uso de programas informáticos sin licencia o que puedan afectar o dañar los sistemas o perjudicar la imagen o intereses de la Compañía, de los clientes o de terceros.

### 3.4. Conflictos de interés

Se entiende como conflicto de interés, aquellas circunstancias en las que una persona se vea involucrada en situaciones, generadas por actividades o relaciones personales, que puedan poner en peligro los intereses propios de la Compañía.

Cualquier miembro de Almudena, independientemente de su cargo en la empresa, actuará siempre siguiendo los intereses de la Compañía y no los propios.

La obligación de ausencia de conflictos de interés, afecta en mayor medida a las personas sobre las que recae la dirección efectiva de la entidad, debiendo dar éstas mayor ejemplo al respecto.

Sin embargo, es posible aceptar la intervención de empleados en actividades profesionales y empresariales distintas a las desarrolladas en Almudena, siempre y cuando no entren en conflicto con las responsabilidades que tienen como empleados, ni con los intereses de la Compañía.

Se informará de las situaciones susceptibles de ser consideradas como conflicto de interés para su oportuna valoración por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

### 3.5. Privacidad y confidencialidad

Almudena respetará la intimidad y la privacidad de todas las personas que pertenecen a la organización, poniendo especial cuidado en la protección de los datos personales a los que tengan acceso por el desarrollo de la actividad. De igual forma, los empleados cumplirán estrictamente la normativa sobre protección de datos y los deberes de confidencialidad establecidos.

Todos estos datos relativos a la privacidad de los trabajadores, así como de terceros vinculados con Almudena, serán procesados y gestionados de acuerdo a la normativa de protección de datos vigente y se compartirán, cuando sea estrictamente necesario, con finalidades específicas y bajo condiciones determinadas.

### 3.6. Relación con los clientes

Basándose en los valores de transparencia en la información y calidad en el servicio, los empleados ofrecerán en todo momento un trato respetuoso con el cliente y un servicio de calidad.

Para ello, y en especial las personas que tengan trato directo con los clientes, deberán conocer sus derechos, respetándolos en todo momento, informando de una forma clara y directa, sin parcialidad alguna, sobre los distintos productos y servicios de Almudena. Incluyendo en este apartado, a la totalidad de personas que llevan a cabo la distribución de seguros.

De igual forma, se atenderán las solicitudes de información, quejas y reclamaciones por parte de los clientes mediante los procedimientos establecidos y a través de los canales adecuados.

### 3.7. Regalos y compensaciones

Todos los empleados deben abstenerse de ofertar o aceptar cualquier tipo de regalo valioso o compensación ventajosa a o por terceros que mantengan o intenten mantener relaciones de negocio con Almudena.

Debido a la actividad empresarial de Almudena, algunos de sus trabajadores interaccionan con funcionarios y autoridades públicas, en especial, con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En estas situaciones, se procederá en el mismo sentido, siguiendo las indicaciones descritas anteriormente.

### 3.8. Libre competencia

Almudena basa el desarrollo de su actividad en la práctica de competencia leal, fomentando la libre competencia y cumpliendo con la normativa vigente.

Los trabajadores cumplirán las normas de competencia leal, absteniéndose de suscitar o realizar cualquier actuación contraria a la misma.

### 3.9. Selección de proveedores

En cuanto a la selección de proveedores y en especial respecto a la contratación de servicios, se atenderán a lo dispuesto en la Política de Externalización, respetando las directrices impuestas en la misma.

Los empleados que participen en procesos de selección de proveedores actuarán con imparcialidad, objetividad y siempre en beneficio de los intereses de Almudena.

### 3.10. Información financiera

Los procedimientos establecidos por Almudena referente a los estados financieros para el cumplimiento de los principios y normas de valoración vigentes, aseguran la obtención de una información clara y veraz.

Los empleados que traten con información financiera deberán hacerlo de forma detallada y sin distorsiones en su uso, y en un formato que sea plenamente recuperable durante toda la extensión del período en cuestión.

Los reportes financieros a la autoridad de supervisión se realizarán bajo la estricta revisión de las personas responsables asignadas a tal efecto.

Asimismo, se llevará a cabo la comunicación de la información financiera a los clientes y otros grupos de interés a través de la publicación en la página web de las Cuentas Anuales y del Informe de la Situación Financiera y de Solvencia.

### 3.11. Jornada laboral, vacaciones, permisos

Los empleados realizarán su jornada laboral y actuarán con responsabilidad en relación a sus derechos de disfrute de vacaciones y permisos.

De igual forma, y de cara a una planificación de las vacaciones y festividades, se buscará y fomentará el acuerdo entre los compañeros.

Respecto a las ausencias por enfermedad, los trabajadores ofrecerán información sincera y veraz al respecto, así como la relativa al ausentarse por necesidades familiares y otras de índole personal.

### 3.12. Comunicación con el exterior

Las comunicaciones con el exterior tienen especial relevancia debido a que contribuyen a configurar una imagen de Almudena en distintos aspectos, especialmente el reputacional.

Todas las comunicaciones se realizarán de forma clara y en condiciones adecuadas, evitando las que puedan generar cualquier perjuicio a la Compañía.

### 3.13. Blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y sanciones internacionales

Almudena velará por evitar cualquier tipo de conducta que se pueda tipificar como blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, y cualquier otra susceptible de sanción.

La sospecha por parte de cualquier empleado de la existencia de una conducta ilícita deberá ser comunicada de forma inmediata a la Función de Cumplimiento, a través de los canales establecidos para tomar las medidas necesarias.

## 4. Cumplimiento del Código Ético y de Conducta

### 4.1. Compromiso de cumplimiento y aceptación

El presente Código es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman Almudena y aquellos terceros, personas físicas o jurídicas, cuya aceptación expresa se considere conveniente por la naturaleza de su prestación o colaboración con la Compañía.

Con la aprobación del Código, Almudena se compromete a difundir su contenido para que sea conocido y respetado, articulando las medidas necesarias, los canales y los organismos adecuados para la resolución de cualquier tipo de incidencia relacionada.

Todo el personal de Almudena es responsable de conocer el presente Código y el resto de normativa interna aprobada por el Consejo de Administración que sea relevante para el desarrollo de su trabajo y deberán comprometerse en su cumplimiento.

### 4.2. Aplicación, seguimiento y control

Los empleados, directivos y consejeros, así como los terceros que hayan aceptado la aplicación del Código Ético y de Conducta, velarán por el cumplimiento del mismo.

La Función de Cumplimiento promoverá y controlará la implantación del presente Código mediante:

- La difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código, promoviendo una cultura de cumplimiento en la organización.
- La interpretación adecuada del Código y la orientación en caso de dudas o conflictos.
- La puesta a disposición y gestión de un canal de comunicación bidireccional y confidencial, para la realización de consultas o sugerencias, comunicaciones de conductas irregulares o de posibles incumplimientos del Código Ético y de Conducta.
- Las revisiones, modificaciones y actualizaciones del Código, para su posterior aprobación por el Consejo de Administración.

Los indicios de incumplimientos o irregularidades del presente Código deberán ser comunicados al superior jerárquico directo o si fuera conveniente a la Función de Cumplimiento, a través del canal establecido:

**[canaldenuncias@almudenaseguros.es](mailto:canaldenuncias@almudenaseguros.es)**

Almudena y la Función de Cumplimiento garantizan tanto la confidencialidad de la información y del informador, como la no repercusión mediante la adopción de represalias contra los

informadores que hayan actuado de buena fe, ejerciendo sus derechos en el seno de la empresa.

Cuando la Función de Cumplimiento determine la realización de actividades que vulneren el presente Código, se procederá a la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas, según la gravedad del incumplimiento y de acuerdo al marco normativo vigente y a los principios y valores que se afianzan en el presente Código.

En definitiva, todos los empleados de la Compañía están obligados a conocer y cumplir la normativa que afecta a su trabajo en concreto, obligaciones y responsabilidades asignadas para evitar cualquier situación de incumplimiento. Del mismo modo, si en el desarrollo de su actividad se presentan dudas respecto a las implicaciones legales que puedan surgir en determinadas actuaciones, deberán consultar, a través de los canales adecuados, al superior jerárquico directo, al Departamento de Asesoría Jurídica o a la Función de Cumplimiento de Almudena.

## 5. Aprobación y vigencia

El presente Código Ético y de Conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Almudena con fecha 5 de marzo de 2018, siendo éste el responsable último de su cumplimiento, y entrará en vigor el 1 de abril de 2018, permaneciendo plenamente vigente hasta próxima modificación.

El Código podrá ser actualizado o modificado únicamente por acuerdo expreso del Consejo de Administración, de acuerdo a las recomendaciones de las Funciones de Auditoría Interna y Cumplimiento.

## 6. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Realizado por
V0	2018	Primer documento	Consejo de Administración
V0	2022	Revisión sin modificaciones	Función de Cumplimiento
V1	2023	Modificación denominación canal denuncias	Función de Cumplimiento
V2	2024	Actualización de normas y órganos de gobierno	Función de Cumplimiento

## Anexo de Compromiso de cumplimiento y aceptación

Yo, ..... con **DNI** ..... declaro haber recibido, leído y aceptado el Código Ético y de Conducta, aprobado el 5 de marzo de 2018, por el Consejo de Administración de **Almudena Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.** y me comprometo a velar por su cumplimiento.

Fdo.:

En ..... , a .... de ..... de .....