

# Código Ético Grupo Divina Seguros

## Consejo de Administración

**Fecha Publicación**  
Diciembre 2022

**Ámbito de Aplicación**  
Todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de Administración o administradores del Grupo Divina Seguros

## Índice general

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Finalidad . . . . .	3
1.2. Visión . . . . .	3
1.3. Ámbito de Aplicación . . . . .	4
1.4. Nuestros Valores . . . . .	4
1.5. Principios de Comportamiento . . . . .	4
1.6. Cumplimiento de las Leyes, Normas y Normativas . . . . .	5
<b>2. Principios y Normas del Código Ético</b>	<b>7</b>
2.1. Prácticas de Empleo . . . . .	7
2.2. Discriminación y Acoso . . . . .	7
2.3. Seguridad e Higiene en el Lugar de Trabajo . . . . .	8
2.4. Conflictos de Intereses y Operaciones de Terceros Relacionados . . . . .	8
2.5. Oportunidades en el Grupo . . . . .	8
2.6. Actividades Externas . . . . .	8
2.7. Obsequios y Regalos . . . . .	9
2.8. Ofrecimiento y Pagos a Terceros y/o Funcionarios Públicos . . . . .	9
2.9. Donaciones y Aportaciones a Organizaciones Políticas . . . . .	9
2.10. Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo . . . . .	9
2.11. Protección y Uso Correcto de los Activos del Grupo . . . . .	10
2.12. Competencia y Transparencia Comercial . . . . .	10
2.13. Responsabilidad Medioambiental y de Sostenibilidad . . . . .	10
2.14. Protección de Datos Personales . . . . .	11
2.15. Información Confidencial y su Uso . . . . .	11
2.16. Uso Correcto de los Recursos Informáticos y de Comunicación . . . . .	11
2.17. Registro de Operaciones . . . . .	12
2.18. Divulgación Pública . . . . .	12
2.19. Relaciones con los Clientes . . . . .	12
2.20. Normas de Conducta en Relación con otros Colaboradores . . . . .	12
2.21. Normas de Conducta en Relación con la Competencia . . . . .	12
2.22. Normas de Conducta en Relación con la Administración Pública . . . . .	13
2.23. Relaciones con los Medios de Comunicación . . . . .	13
2.24. Patrocinios . . . . .	13
<b>3. Cumplimiento, Seguimiento y Control</b>	<b>14</b>
3.1. Cumplimiento del Código Ético . . . . .	14
3.2. Control y Denuncia de Comportamientos Ilegales o Éticamente Cuestionables . . . . .	14
3.3. Medidas Disciplinarias . . . . .	14
3.4. Modificación del Código Ético . . . . .	15
3.5. Publicidad del Código Ético . . . . .	15
3.6. Aceptación del Código Ético . . . . .	15

3.7. Vigencia ..... 15

# 1. Introducción

## 1.1. Finalidad

El presente Código Ético se configura como una herramienta de divulgación de los valores corporativos y principios éticos que rigen el funcionamiento del Grupo Divina Seguros, en adelante “Grupo”, compuesto por las sociedades Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, (en adelante, Mutua Divina Pastora), Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., (en adelante DPSG), Aseguradores Agrupados, S.A. de Seguros (en adelante Asegrup), Divina Pastora Agencia Central de Asesores, S.A.U. (en adelante Agencia Divina Pastora), Nova Quintàlia, S.L.U., e Inversiones Divina Pastora, S.P.A. (en adelante Divina Pastora Chile), y que sirve como elemento de referencia y apoyo para la toma de decisiones, así como para dar a conocer los comportamientos y principios generales de actuación que se espera de los destinatarios (empleados, directivos y miembros de los órganos de administración). Además, incluye las medidas a tomar para prevenir y tratar posibles situaciones irregulares.

El posicionamiento del Grupo Divina Seguros respecto de las normas de comportamiento y ética está relacionado con la finalidad, principios y valores fundamentales de Divina Pastora Seguros, Mutua de Seguros, entidad matriz del Grupo: la protección de los intereses y expectativas de sus mutualistas y asegurados, basándose para ello en pilares claves como la solidaridad y ausencia de ánimo de lucro.

Grupo Divina Seguros podrá aprobar normas de desarrollo y aplicación concreta del presente Código, las cuales serán puestas en conocimiento expreso de todos sus empleados.

Grupo Divina Seguros ha desarrollado las políticas, manuales, reglamentos y procedimientos, necesarios para el cumplimiento de las disposiciones descritas en este Código, lo cual resalta la apuesta que ha hecho el Grupo Divina Seguros por el buen gobierno corporativo, la transparencia y la responsabilidad social.

## 1.2. Visión

Es visión de Grupo Divina Seguros continuar siendo líder en la protección de los intereses de sus asociados, desarrollando nuevos productos que se distingan por la excelente calidad de servicios para sus mutualistas y clientes, así como por dar y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus empleados.

El presente Código Ético contiene una recopilación sistemática de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento de las entidades que conforman el Grupo Divina Seguros y destinatarios de este Código Ético en el marco de su actividad profesional, con el fin de que su actuación no sólo se ajuste a la legalidad vigente, sino que responda y cubra una amplia variedad de prácticas, comportamientos y procedimientos profesionales.

Sabemos y somos conscientes que el Código Ético no puede abarcar todas y cada una de las cuestiones que pueden plantearse, pero sí establece las normas y los principios básicos que deben regir para todos los destinatarios: empleados, directivos, administradores y personas vinculadas por alguna razón con el Grupo Divina Seguros, que deben comportarse siempre con rectitud y ejemplo, evitando en todo momento, incluso, la apariencia de una conducta indebida.

Este Código Ético, juntamente con otras políticas, procedimientos y directrices que las desarrollan, son de obligado conocimiento y cumplimiento para todos ellos, y conforman la voluntad del Grupo Divina Seguros por el buen gobierno corporativo y la responsabilidad social.

### 1.3. **Ámbito de Aplicación**

El presente Código Ético se aplica a las entidades que conforman el Grupo Divina Seguros, y es de obligado cumplimiento para sus destinatarios: empleados, directivos y miembros de los órganos de Administración.

Los valores y principios corporativos implican el compromiso del Grupo Divina Seguros guiando su actuación y toma de decisiones, y deben concretarse en comportamientos y conductas éticas respecto a todos nuestros grupos de interés: los socios mutualistas, los empleados, los clientes, la competencia, las Administraciones Públicas, otros posibles colaboradores y la Sociedad en general.

En cualquier caso, ante la existencia de cualquier conflicto entre una norma legal y cualquiera de los principios establecidos en el presente Código Ético, los empleados, directivos y miembros de los órganos de administración deberán siempre cumplir lo estipulado por la regulación de aplicación en cada caso.

### 1.4. **Nuestros Valores**

Nuestros sólidos valores corporativos nos marcan una clara línea de actuación y de responsabilidad social, lo que exige que los destinatarios asuman, respeten y se identifiquen con estos valores fundamentales para conseguir un desarrollo y visión empresarial marcada por la ética.

Honestidad, transparencia, innovación, servicio, formación y respeto al medio ambiente son los valores que nos definen y enmarcan nuestra forma de actuar en las relaciones con empleados, clientes, mutualistas, otros posibles colaboradores y la Sociedad en general.

### 1.5. **Principios de Comportamiento**

La gestión y actuación del Grupo Divina Seguros debe adecuarse a los siguientes principios:

#### Independencia

Como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz, la actuación del Grupo Divina Seguros y de sus distintas entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.

#### Responsabilidad Social

La actuación del Grupo Divina Seguros y de quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad en general, como reconocimiento de la función y

responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de este. En especial sectores de la población con riesgo de exclusión y dificultades en la integración en la Sociedad.

#### Actuación Ética

La actuación socialmente responsable del Grupo Divina Seguros debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general, así como actuar con Independencia e Integridad.

#### Potenciación del desarrollo del equipo humano

Las personas que integran el Grupo Divina Seguros son su principal activo y son las responsables del buen funcionamiento del Grupo Divina Seguros. Por ello, incluso por encima de razones éticas, se considera indispensable que las relaciones entre las personas que lo integran se basen en el respeto recíproco y en valores humanos como la tolerancia, la honestidad, honradez y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y seguridad internas. Al mismo tiempo, la defensa de sus empleados en el desarrollo de sus funciones, como parte del patrimonio más valioso de la Sociedad, frente a agresiones externas ilegítimas, se configura como elemento esencial para lograr la consecución de los anteriores principios.

#### Fidelidad al Interés Social

Los directivos, empleados y miembros del Consejo de Administración, actuarán dando prioridad a los intereses del Grupo Divina Seguros frente a intereses particulares o de terceros, en línea con el resto de los principios. Asimismo, el desarrollo de las actividades del Grupo Divina Seguros conlleva como objetivo el incremento sano y sostenido de su dimensión patrimonial en beneficio de sus mutualistas y clientes, como el fin, al mismo tiempo, de facilitar las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en las actividades del Grupo Divina Seguros.

## 1.6. Cumplimiento de las Leyes, Normas y Normativas

Cada destinatario está obligado a respetar y cumplir todas las leyes aplicables y las directrices de la Sociedad en su trabajo para el Grupo Divina Seguros.

Las infracciones de la legislación vigente pueden tener consecuencias serias e importantes para el Grupo Divina Seguros; sanciones administrativas, penas pecuniarias, indemnizaciones de daños y perjuicios, daños en de imagen, etc.

Los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración que no cumplan con la normativa legal y las directrices establecidas por el Grupo también pueden tener consecuencias serias para ellos como multas, indemnizaciones de daños y perjuicios, sanciones laborales, entre otras.

Es **IMPORTANTE** recordar que, de conformidad con lo establecido en el Código Penal, las empresas podrán ser acusadas y condenadas por la vía penal y serán responsables penalmente tanto de sus propios delitos como de los cometidos por sus empleados, directivos o consejeros bajo determinadas circunstancias.

En este sentido, muchos son los delitos tipificados en la Ley a los que pudiera estar expuesto el Grupo Divina Seguros. De los que mencionamos expresamente en este Código Ético los más relevantes, dada la actividad profesional realizada, son:

- Delito contra la intimidad y allanamiento informático
- Estafa

- Delito de cohecho y tráfico de influencias
- Delito relativo al mercado y los consumidores
- Blanqueo de capitales
- Corrupción en los negocios
- Contra la integridad moral
- Acoso sexual
- Contra los derechos de los trabajadores
- Obstaculización de la actividad inspectora o supervisora

Las sanciones previstas en el Código Penal pueden alcanzar a la disolución de las entidades que conforman el Grupo Divina Seguros, la suspensión temporal de sus actividades, la clausura temporal de su establecimiento, la prohibición para contratar con las Administraciones Públicas, imposición de multas o incluso su intervención judicial.

Si bien no podemos esperar que todos empleados conozcan exhaustivamente todas las leyes, es importante que tengan la capacidad suficiente para determinar cuándo deben solicitar asesoramiento a sus supervisores, responsables u otros miembros del personal, dado que determinadas prácticas son constitutivas de delito, y tanto el Grupo como el propio empleado, pueden incurrir en responsabilidad penal.

*Es importante para todos cumplir con la normativa vigente. El Grupo Divina Seguros cuenta con un manual de prevención de delitos.*

Cuando algún destinatario detecte una actuación o comportamiento dudoso o irregular, debe ponerlo en conocimiento, de inmediato, a través del correo electrónico [canaletico@divinaseguros.com](mailto:canaletico@divinaseguros.com).

## 2. Principios y Normas del Código Ético

### 2.1. Prácticas de Empleo

#### Respeto a las personas

El respeto a los demás debe caracterizar la conducta de los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración del Grupo Divina Seguros. Todos estamos obligados a tratar de forma respetuosa a compañeros, superiores y subordinados, y debe contribuirse entre todos a crear un clima laboral en el que prevalezca la cordialidad, el respeto y la educación, y en el que en modo alguno se permita actitudes maleducadas, faltas de respeto, abuso de autoridad, prepotencia o intimidación.

#### Promociones y remuneración

La remuneración que reciben los empleados, así como miembros del Consejo de Administración del Grupo Divina Seguros, está definida en función de la tarea desempeñada, y respetando escrupulosamente los convenios del sector en el que están encuadradas cada una de las empresas del Grupo Divina Seguros, tanto en relación al salario como al resto de haberes. Los salarios se fijan con criterios objetivos en función del nivel de responsabilidad, eficacia y dedicación.

A efectos de promoción, se valora a los empleados en función de su puesto de trabajo, capacidades, eficacia y dedicación.

#### Conciliación de la vida laboral y personal

El Grupo Divina Seguros declara su compromiso de impulsar iniciativas que contribuyan a la igualdad y conciliación, considerando que ello favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal de todos los trabajadores.

Asimismo, para garantizar la limitación de la jornada laboral y el necesario descanso para todos sus empleados, el Grupo Divina Seguros promueve el derecho a la desconexión digital llegada la finalización del horario de jornada laboral.

#### Formación e Información

El Grupo Divina Seguros promoverá la formación de los empleados y el conocimiento de las políticas empresariales establecidas, mediante una difusión adecuada que puede incluir programas concretos de formación.

### 2.2. Discriminación y Acoso

La diversidad de los empleados del Grupo Divina Seguros es un valioso activo. La igualdad de oportunidades constituye un serio compromiso del Grupo Divina Seguros en todos los aspectos de la relación



laboral y no se tolerará ninguna conducta ilegal de discriminación o acoso.

Todos los destinatarios tienen la obligación y la responsabilidad de tratar a sus compañeros de forma respetuosa como principio básico de actuación y de conducta que ha de presidir la actuación del Grupo Divina Seguros.

### **2.3. Seguridad e Higiene en el Lugar de Trabajo**

Los destinatarios son responsables de velar por su propia seguridad y por la de los demás, y deben cumplir con las medidas de prevención adoptadas, con el objeto de reducir y prevenir los riesgos laborales.

### **2.4. Conflictos de Intereses y Operaciones de Terceros Relacionados**

Se entiende que existe o surge un conflicto de interés” en aquella situación en la que colisionan los intereses del Grupo Divina Seguros y los intereses personales, directos o indirectos, de cualquier destinatario (empleado, directivo o consejero). Es decir, cuando los intereses particulares de una persona interfieran o puedan llegar a interferir de cualquier modo con los intereses de las sociedades del Grupo Divina Seguros.

La gestión operativa de las actividades o eventos que generen o puedan generar un conflicto de interés, se realizará conforme lo establecido en la normativa interna del Grupo Divina Seguros, en concreto, en la política de independencia y gestión de conflictos de interés.

### **2.5. Oportunidades en el Grupo**

Los empleados, directivos y consejeros no podrán aprovechar para sí las oportunidades que se descubran a consecuencia del uso de la información del Grupo Divina Seguros o del cargo que ocupen en éste sin el consentimiento del Consejo de Administración.

Ningún empleado podrá utilizar la información del Grupo Divina Seguros o su cargo en beneficio personal indebido, ni competir directa o indirectamente con el Grupo Divina Seguros.

Los empleados, directivos y consejeros deberán promover siempre los intereses legítimos del Grupo Divina Seguros.

### **2.6. Actividades Externas**

Ningún empleado puede formar parte de la dirección o el órgano de administración de otra compañía, involucrarse en una actividad comercial o empleo externo, realizar una inversión personal o dar asesoramiento o colaboración (remunerada o no) o desarrollar alguna otra actividad de índole laboral, que quite tiempo para sus obligaciones frente al Grupo Divina Seguros o viole sus obligaciones de lealtad y servicio frente al mismo, sin la autorización expresa del órgano de administración que corresponda. Ningún empleado podrá obtener ventajas personales por estar vinculado al Grupo Divina Seguros ni adoptar conductas que perjudiquen de alguna forma a los intereses o a la reputación del Grupo Divina Seguros.

## 2.7. Obsequios y Regalos

Los empleados, directivos y consejeros deben abstenerse de aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, comisiones, viajes, o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores u otras personas físicas o jurídicas que realicen o intenten realizar negocios con el Grupo Divina Seguros.

Por regla general ningún empleado, directivo o consejero del Grupo Divina Seguros podrá solicitar o aceptar cualquier tipo de regalo, obsequio, comisión o retribución de terceros con los que se tenga o pueda tener alguna clase de relación profesional, ya sean personas físicas o jurídicas.

Grupo Divina Seguros establece, en su política de regalos, las pautas de actuación, de obligado cumplimiento, en caso de que un tercero entregue u ofrezca cualquier tipo de regalo u obsequios.

## 2.8. Ofrecimiento y Pagos a Terceros y/o Funcionarios Públicos

Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados y directivos de empresas u organismos públicos, se efectúe directamente a ellos o a través de personas o sociedades a ellos vinculados, y ya tenga como destinatario al propio empleado público o a otra persona. Esta prohibición se refiere a cualquier tipo de autoridad, funcionario o empleado público de España o de cualquier otro país, así como a directivos de empresas vinculadas con el Grupo Divina Seguros por su actividad. El soborno se define como el acto de dar, ofrecer o recibir un beneficio inadecuado, con la intención de influir en el comportamiento de otra persona y obtener un trato favorable por parte del destinatario.

El soborno puede consistir en un pago en efectivo o en especie, incluyendo bienes, servicios, el uso de la propiedad de otra empresa, o perdonar algún tipo de obligación a un cliente o proveedor con el fin de obtener o recompensar un trato favorable en relación con una venta o compra o al mantenimiento de una ventaja comercial.

## 2.9. Donaciones y Aportaciones a Organizaciones Políticas

Ninguna de las entidades del Grupo Divina Seguros realizará aportaciones y/o donaciones a personas, eventos y/o iniciativas de orden político.

Asimismo, las entidades del Grupo Divina Seguros, sus directivos y consejeros renuncian a ejercer cualquier tipo de presión directa o indirecta, sobre representantes políticos.

## 2.10. Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo

En el entorno socioeconómico donde el Grupo Divina Seguros desarrolla su actividad aplican leyes que prohíben el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El Grupo Divina Seguros ha asumido el compromiso de cumplir íntegramente con la normativa legal existente en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y frente a la financiación del terrorismo

y a seguir las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), tanto en España como internacionalmente, y no tolerará ningún tipo de actividad de esta clase por parte de sus empleados, directivos, o consejeros.

## 2.11. Protección y Uso Correcto de los Activos del Grupo

Grupo Divina Seguros pone a disposición de los empleados los recursos necesarios (instalaciones, medios, herramientas y dispositivos electrónicos) para el desempeño de su actividad profesional.

Se prohíbe expresamente la gestión de asuntos profesionales a través de los dispositivos móviles personales o viceversa.

Todos los empleados deberán tratar por todos los medios a su alcance proteger los activos del Grupo y garantizar su uso correcto, eficiente y apropiado para el desarrollo de su actividad profesional responsabilizándose de la protección de tales activos que les fueran confiados en relación con su trabajo.

Los empleados deberán guardar absoluta reserva sobre la información confidencial confiada por el Grupo o por sus clientes, siendo ésta una obligación de carácter indefinido.

La utilización o distribución no autorizada de la información supondrá una infracción grave de las normas del Grupo y podría considerarse ilegal e implicar sanciones civiles, laborales e incluso penales, así como dar derecho a la empresa a exigir una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a ésta como consecuencia del incumplimiento, sin perjuicio del régimen sancionador que corresponda al incumplimiento cometido.

## 2.12. Competencia y Transparencia Comercial

Los empleados, directivos y consejeros del Grupo Divina Seguros actuarán con nuestros competidores con transparencia y honestidad, principios que han de observarse siempre; no se utilizarán en relación con ellos prácticas éticamente censurables o ilegales.

Todos los empleados, directivos y consejeros deberán respetar los derechos de los clientes, mutualistas, competidores, otros colaboradores, candidatos, empleados, directivos y consejeros del Grupo Divina Seguros y tratarlos con corrección. Ningún empleado, directivo o consejero deberá obtener ventajas competitivas de forma desleal mediante prácticas de manipulación, ocultación, abuso de información privilegiada, declaración falsa de hechos sustanciales, o cualquier otra práctica intencionada carente de transparencia comercial.

## 2.13. Responsabilidad Medioambiental y de Sostenibilidad

Grupo Divina Seguros ha asumido el compromiso de desarrollar su actividad con respeto al medioambiente, y el cumplimiento de todas las leyes normativas medioambientales vigentes y normas o protocolos internacionales a los que se haya adherido o se adhiera en un futuro el Grupo.

El Grupo Divina Seguros desarrollará su actividad protegiendo el medioambiente, conservando los recursos y garantizando el desarrollo sostenible, apoyando acciones de sostenibilidad medioambiental y aplicando políticas en cuanto al uso de los medios y herramientas de trabajo en el Grupo Divina Seguros.

Grupo Divina Seguros en cumplimiento de las leyes vigentes y la observación de comportamientos éticos en todos los ámbitos y niveles del Grupo, asume como una orientación necesaria, el respeto a los diez principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esto hace que el propio quehacer del día a día de la actividad del Grupo Divina Seguros descarte acciones, planteamientos, desarrollo de productos y procedimientos no éticos en sus actividades como requisito indispensable para preservar la confianza y buena reputación de la compañía en todos sus ámbitos, contribuyendo al éxito económico del Grupo Divina Seguros.

## 2.14. Protección de Datos Personales

Grupo Divina Seguros se compromete en el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de los datos, siendo su principal objetivo velar por la protección y conservación de los bienes del Grupo Divina Seguros y, en especial, por la gestión y confidencialidad de la información.

El acceso y cualquier forma de utilización o tratamiento de los datos de carácter personal, a los que tengan acceso los destinatarios en cumplimiento de sus funciones, podrán ser utilizados exclusivamente conforme a las instrucciones de la empresa y únicamente para el desarrollo de la actividad profesional contractual o legalmente prevista.

En materia de seguridad de la información y protección de datos personales, los destinatarios son responsables de la custodia y uso apropiado de los datos de carácter personal e información de la que dispongan o tengan acceso como consecuencia de su relación profesional.

## 2.15. Información Confidencial y su Uso

Los destinatarios son responsables de proteger la información confidencial, la información empresarial propia y los secretos empresariales y comerciales, debiendo asegurar que no se pueda utilizar para lucro personal o de terceros. Se considera información confidencial toda aquella información que no es de conocimiento público o que aún no lo es. La misma incluye secretos empresariales o comerciales, bases de datos, listado de clientes y proveedores, comercialización de productos y servicios, información financiera o de otra índole no publicada.

## 2.16. Uso Correcto de los Recursos Informáticos y de Comunicación

Todos los recursos informáticos son propiedad de Grupo Divina Seguros.

Los recursos informáticos no utilizados correctamente pueden representar riesgos significativos para el Grupo Divina Seguros.

Toda correspondencia o correo electrónico enviado, o sitio de internet visitado, utilizando los recursos del Grupo, vincula al Grupo Divina Seguros. La mala utilización de estos recursos puede, como consecuencia, perjudicar la reputación del Grupo e incluso tener como resultado un incumplimiento de la legislación vigente.

## 2.17. Registro de Operaciones

Todas las operaciones con trascendencia económico-financiera del Grupo Divina Seguros figurarán con claridad y exactitud en registros contables que representen la imagen fiel de la misma y estarán a disposición de los auditores internos y externos adecuándose, tanto a los requisitos legales vigentes, como al sistema de controles internos del Grupo.

## 2.18. Divulgación Pública

Toda la información con trascendencia al exterior en comunicados públicos, incluyendo los documentos remitidos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), será siempre completa, veraz, precisa, puntual y comprensible.

## 2.19. Relaciones con los Clientes

El Grupo Divina Seguros se compromete en ofrecer a sus clientes en los distintos ramos de seguros y servicios en los que opera, los productos que mejor respondan a las necesidades de estos.

Toda información dirigida a los clientes o potenciales clientes, incluida la de carácter publicitario, deberá ser imparcial, clara y no engañosa, respondiendo a los principios de veracidad, igualdad y transparencia. El Departamento de Atención al Asegurado resolverá las quejas y reclamaciones que los tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios o derechohabientes de cualesquiera de ellos puedan presentar en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. En relación con dichas reclamaciones, procurará resolverlos de la manera más ágil posible y no consumir el plazo legal de respuesta establecido en la normativa vigente.

## 2.20. Normas de Conducta en Relación con otros Colaboradores

Las relaciones con otros colaboradores estarán presididas por los principios de libre mercado, transparencia, veracidad, honorabilidad, integridad y respeto.

Los proveedores serán seleccionados en función de criterios objetivos e imparciales evitando cualquier conflicto de intereses, teniendo en consideración la calidad, seguridad, aspectos económicos, sociales y de respeto al medio ambiente.

Grupo Divina Seguros cumplirá de modo diligente y puntual los compromisos y acuerdos adquiridos con sus colaboradores.

## 2.21. Normas de Conducta en Relación con la Competencia

Grupo Divina Seguros considera que la sana competencia es una forma de mejorar los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, comprometiéndose a cumplir la normativa legal reguladora de la competencia.

Los destinatarios deberán respetar la normativa de competencia y se abstendrán de realizar ninguna actividad o comentario que pueda considerarse desleal o engañoso sobre las empresas o productos de la competencia.

## **2.22. Normas de Conducta en Relación con la Administración Pública**

Es norma de conducta del Grupo en sus relaciones con la Administración Pública, sea estatal, autonómica o municipal, así como con sus organismos dependientes, actuar en términos de colaboración y transparencia, cumpliendo con la normativa vigente.

## **2.23. Relaciones con los Medios de Comunicación**

Es política del Grupo Divina Seguros no realizar comentarios o declaraciones sobre rumores o especulaciones.

- No se debe iniciar un contacto con los medios sin la debida autorización del Grupo.
- Si llega a formularse una solicitud por parte de los medios a un empleado del Grupo, que concierna a un asunto que el Grupo pueda considerar de importancia se debe actuar conforme a lo indicado en la Política de Comunicación. Es importante mantener presente la importancia de proteger la información tanto de la compañía como de los clientes y mutualistas.
- El Grupo respeta el derecho a la opinión individual de cada uno de sus empleados, es por ello por lo que no se opone en ningún momento a que los mismos sean libres de ejercer este derecho, siempre y cuando éste sea a título individual y nunca en nombre del Grupo, sin la debida autorización.

## **2.24. Patrocinios**

Grupo Divina Seguros podrá utilizar su nombre e imagen para el patrocinio de aquellas entidades, personas y/o proyectos que también estén alineados con los principios y valores que forman parte de la cultura del Grupo Divina Seguros.

## 3. Cumplimiento, Seguimiento y Control

### 3.1. Cumplimiento del Código Ético

Es una obligación de los empleados del Grupo Divina Seguros conocer y aplicar las normas de conducta establecidas en el presente Código.

El Grupo Divina Seguros tiene muy en cuenta todos los asuntos contemplados en el presente Código y dispone de las políticas específicas para los asuntos más relevantes y que desarrollan el presente Código Ético.

### 3.2. Control y Denuncia de Comportamientos Ilegales o Éticamente Cuestionables

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de aplicación.

Es responsabilidad de TODOS comunicar al Grupo Divina Seguros cualquier actuación que pudiera ser sospechosa, ilícita, contravenga la normativa vigente y/o el Código Ético cometida en el seno del Grupo y coadyuvar al mejor cumplimiento de la legalidad vigente.

Es responsabilidad de todos (empleados, directivos, clientes, consejeros, etc.) que, si intuyen, sospechan o conocen la realización de cualquier tipo de irregularidad, delito, infracción o incumplimiento o sospecha de incumplimiento en relación con lo dispuesto en el presente Código Ético lo pongan en conocimiento del Grupo Divina Seguros a través del correo electrónico [canaletico@divinaseguros.com](mailto:canaletico@divinaseguros.com).

### 3.3. Medidas Disciplinarias

Los empleados que infrinjan el Código Ético están sujetos a posibles sanciones disciplinarias, que pueden incluir la rescisión del contrato laboral, de conformidad con la política y procedimientos que ha desarrollado y establecido Grupo Divina Seguros. El propósito de esta normativa de carácter informativo para los empleados es la existencia de unos procedimientos de control de los que podrían derivarse la aplicación de sanciones disciplinarias por infracciones del Código Ético que están sujetas a la ley y a acuerdos preexistentes.

### 3.4. Modificación del Código Ético

Cualquier modificación del presente Código Ético requerirá la aprobación del Consejo de Administración de cada una de las entidades que conforman Grupo Divina Seguros.

### 3.5. Publicidad del Código Ético

El presente Código Ético permanecerá publicado en la Intranet de la empresa y será objeto de una adecuada acción de comunicación, formación y sensibilización para su mejor comprensión y puesta en práctica por toda la organización.

Asimismo, el Código Ético permanecerá publicado en la WEB de la empresa para conocimiento de toda la Sociedad.

### 3.6. Aceptación del Código Ético

Este Código Ético es de obligado cumplimiento para todos los empleados, directivos y consejeros del Grupo Divina Seguros definidos en la [Sección 1.3](#) *Ámbito de Aplicación*.

Grupo Divina Seguros comunicará y difundirá entre todos sus empleados el Código Ético. Todos los empleados que se incorporen o pasen a formar parte del Grupo Divina Seguros deberán aceptar expresamente los valores, principios y normas de actuación establecidas en el presente Código.

### 3.7. Vigencia

El presente Código Ético entrará en vigor una vez aprobado por el Consejo de Administración de cada una de las entidades que conforman Grupo Divina Seguros. Las modificaciones realizadas al Código Ético estarán plenamente vigentes en tanto no se produzca una revocación expresa del mismo.