



# CÓDIGO ÉTICO





# Índice

1.	Objeto	5
2.	Ámbito de aplicación	6
3.	Nuestros valores	7
4.	Gobierno y accionistas	8
5.	Sistema de Prevención de Riesgos Penales	9
6.	Pautas de conducta	10
6.1.	Gestión	11
6.2.	Mercado y competencia	13
6.3.	Personas trabajadoras	14
6.4.	Entorno	19
7.	Responsabilidades de Directivos y Mandos	21
8.	Procedimientos de comunicación	23
9.	Incumplimiento	25
10.	Difusión y comunicación	26



## 1

## Objeto

El Código Ético de AgenCaixa, S.A. (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 todas las personas trabajadoras en el desarrollo de su actividad profesional y sus relaciones con otras personas empleadas, profesionales externos, clientela, accionistas, proveedores y competidores.

Asimismo, el Código Ético se enmarca dentro de las obligaciones de prevención impuestas a la Compañía en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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 en el desempeño de su actividad profesional.





## 2

### Ámbito de aplicación

Este Código Ético es de aplicación a todas las personas trabajadoras de la Compañía.

En el caso de servicios externalizados, la Compañía velará porque las terceras empresas que asuman la prestación de los servicios dispongan, a su vez, de su correspondiente Código Ético.

## 3

## Nuestros valores

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

- **Calidad:** aseguramos la satisfacción de la clientela actuando con eficiencia y excelencia en nuestro desempeño profesional.
- **Dinamismo:** buscamos el liderazgo de manera proactiva, con iniciativa, desde la innovación y promoviendo la mejora continua.
- **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.

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 todas las personas trabajadoras. Por ello, conforman los pilares en que se apoya el modelo de actuación que define a los/las profesionales de AgenCaixa.

4

## Gobierno y accionistas

AgenCaixa asume en su gestión el principio de buen gobierno corporativo. Este compromiso, cuyo cumplimiento incumbe a toda la organización, tiene por objetivo garantizar una gestión eficaz, orientada a la creación de valor para los accionistas, que recibirán información transparente y completa sobre la evolución de la Compañía.

El Consejo de Administración, y las distintas Comisiones de las que se auxilie en su labor de gobierno, deberá regirse por los principios y pautas contenidos en este Código Ético, en lo que les sea de aplicación.



# 5

## Sistema de Prevención de Riesgos Penales

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 una **Política de Prevención de Riesgos Penales** 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.

Tanto este Código Ético como los objetivos y principios que inspiran la Política de Prevención de Riesgos Penales son objeto de la comunicación y difusión necesaria para que los distintos sujetos afectados sean conocedores de su contenido.





## 6

### **Pautas de conducta**

Las pautas que se detallan a continuación pretenden orientarlos comportamientos de las personas trabajadoras 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 todas y cada una de las personas trabajadoras que integran la Compañía las conozcan y cumplan.

## 6.1

# Pautas de conducta

## Gestión

### I. Normativa y legalidad

Todas las personas trabajadoras de la Compañía actuarán con honestidad, honorabilidad e integridad, desarrollando sus actividades de acuerdo con la legislación vigente, con particular atención al marco normativo del sector asegurador, y de las normas o procedimientos internos establecidos por la Compañía.

Cada persona trabajadora se responsabilizará de cumplir las normas de actuación y guías de buenas prácticas a las que la Compañía se adscribe.

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

### II. Solvencia y sostenibilidad

Con el fin de garantizar la sostenibilidad de la Compañía, todas las personas trabajadoras involucradas 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.

Las personas trabajadoras y distintos/as 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

Las personas trabajadoras de AgenCaixa deberán cooperar con cualquier investigación de organismos administrativos o judiciales.

Asimismo, todas las personas trabajadoras colaborarán en las auditorías internas o externas que se lleven a cabo, facilitando la información real y precisa que se solicite.

### IV. Prevención de la corrupción, fraude y soborno

Las personas trabajadoras se abstendrán de obtener beneficio o ventaja impropia presente o futura para la Compañía, para sí mismas o para terceras personas.

Se considerará una conducta irregular o impropia el tratar de influir en la toma de decisiones de otras personas mediante pagos, en metálico o en especie, u otro provecho que no tenga una causa contractual o legal.

Será obligación de las personas trabajadoras de AgenCaixa comunicar, a través del correo [codigoetico@agencaixa.es](mailto:codigoetico@agencaixa.es), cualquier conducta que pudiese presumirse irregular o impropia según lo que antecede, como pago sospechoso o conocimiento de pagos indebidos que se hayan ofrecido o recibido.

La Compañía gestionará confidencialmente la información recibida a través de este canal.

## 6.2

# Pautas de conducta

## Mercado y competencia

### I. Competencia leal y honesta

Las personas trabajadoras de AgenCaixa basarán sus acciones siguiendo los principios de respeto y libre competencia respecto al mercado y sus competidores/as.

Las personas trabajadoras velarán por no intercambiar con personas al servicio de los/las competidores/as de la Compañía información actual o futura sobre cualquier aspecto de sus actividades que no sea de conocimiento público, especialmente en materia de productos, precios, beneficios para la clientela y otros términos de venta.

### II. Orientación a la clientela

Todas las personas trabajadoras procurarán un excelente servicio a la clientela 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 de la clientela, 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.

Las personas trabajadoras de AgenCaixa estarán orientadas 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

Las personas trabajadoras 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 personas. En este sentido, las personas trabajadoras deberán tratar como confidenciales aquellos aspectos del funcionamiento de la Compañía o sus actividades cuya comunicación a terceras personas quede fuera de su cometido profesional.

## 6.3

## Pautas de conducta

### Personas trabajadoras

#### I. Trato honesto y respeto

Las personas trabajadoras 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/as y personas colaboradoras

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.

Las personas trabajadoras de la Compañía no tolerarán comportamientos o comentarios difamatorios u ofensivos.

## II. Desarrollo profesional

Las personas trabajadoras de AgenCaixa se preocuparán por mantenerse actualizadas en los conocimientos propios de su actividad profesional para el cumplimiento óptimo de la misma.

Los/as 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 la no discriminación e igualdad

Las personas trabajadoras 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 origen racial o étnica, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, condición de representante legal o sindical de las personas trabajadoras, ni ningún otro motivo.

Cada persona trabajadora tiene la obligación de denunciar a la Dirección de Recursos Humanos, a través del correo [codigoetico@agenciaixa.es](mailto:codigoetico@agenciaixa.es), cualquier posible

situación de discriminación de la que tenga conocimiento.

## IV. Conciliación

Las personas que trabajan en AgenCaixa tendrán el compromiso de respetar la vida personal y familiar de sus compañeros/as, así como de facilitar, en la medida de lo posible, el equilibrio entre ésta y sus responsabilidades laborales.

Todas las personas trabajadoras de AgenCaixa colaborarán en cuantas iniciativas y actividades se lleven a cabo en materia de conciliación.

## V. Acoso

Las personas trabajadoras de SegurCaixa AdeslasAgenCaixa 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 las personas trabajadoras.

Cada persona trabajadora tiene la obligación de denunciar a la Dirección de Recursos Humanos, a través del correo [codigoetico@agenciaixa.es](mailto:codigoetico@agenciaixa.es), cualquier posible situación de acoso de la que tenga conocimiento.

### VI. Trabajo en equipo

Las personas 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

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

En caso de situación de conflicto de interés, las personas trabajadoras de AgenCaixa tomarán decisiones primando la mejor defensa de los intereses de la Compañía.

En concreto:

- Si alguna persona trabajadora de AgenCaixa tiene vínculos familiares o intereses económicos o de otro tipo con cualquier proveedor, deberá comunicarlo a la Compañía, a través de la dirección de correo [codigoetico@agencaixa.es](mailto:codigoetico@agencaixa.es) para que ésta determine si existe conflicto de intereses o no.





- En cualquier caso, en la relación con proveedores las personas trabajadoras de AgenCaixa se mantendrán imparciales en el proceso de toma de cualesquiera decisiones.
- Los/as profesionales que intervengan en procesos de selección evaluarán las candidaturas bajo el criterio de objetividad respetando el proceso de selección e incorporación de profesionales nuevos empleados.
- 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.

### **VIII. Aceptación u ofrecimiento de regalos**

En ningún caso las personas trabajadoras de AgenCaixa podrán, directa o indirectamente, ofrecer ni aceptar regalos por parte de la clientela, proveedor/a u otra tercera persona, salvo que tengan un valor económico irrelevante o simbólico o sean de carácter promocional.

Todas las personas trabajadoras deberán cumplir las normas internas publicadas por la Compañía respecto a este apartado.

### **IX. Uso adecuado de bienes y recursos**

Las personas trabajadoras 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:

### **X. Seguridad y salud en el trabajo**

Todas las personas trabajadoras 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, todas las personas trabajadoras:

- 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 responsable jerárquicamente directo o directa, y a las personas trabajadoras designadas 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 las personas empleadas.
  5. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras.

## XI. Normas y procedimientos

Las personas trabajadoras 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.

Las personas trabajadoras 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 Manual de Seguridad de AgenCaixa y también al cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos personales.

## XII. Actividades externas

Las personas trabajadoras de AgenCaixa no podrán concurrir directa o indirectamente con la actividad de la Compañía, ni realizar actividades en beneficio propio o de una tercera persona que constituyan un conflicto de intereses entre los objetivos de la Compañía y los suyos o de la tercera persona.

# 6.4

## Pautas de conducta

### Entorno

#### I. Reputación corporativa e impacto sobre la imagen de compañía

Todas las personas trabajadoras 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.

Las personas trabajadoras 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. Medioambiente**

AgenCaixa integra el compromiso medioambiental en su gestión. Por ello, todas las personas trabajadoras 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

## Responsabilidades de Directivos y Mandos

Aquellas personas trabajadoras 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 cauces 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:

- Liderar con el ejemplo. Su comportamiento debe ser un modelo de actuación basado en los principios de integridad, transparencia y responsabilidad.



- Velar, dentro de lo posible, por el cumplimiento de los principios en materia de conciliación de la vida personal con la actividad profesional.
- 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/as y a las condiciones de trabajo.
- Evaluar a los/as profesionales de forma rigurosa y objetiva, atendiendo a su desempeño profesional. Ofrecer un feedback constructivo que permita que las personas trabajadoras puedan desarrollar sus fortalezas y avanzar en sus áreas de mejora.
- 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.
- Distribuir las tareas de forma justa y equitativa, estableciendo las responsabilidades de cada persona con base en su perfil y capacidades.
- Generar un entorno de trabajo favorable no abusando de su autoridad.

# 8

## Procedimientos de comunicación

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

- **Sistema Interno de Información.**

Las personas trabajadoras de AgenCaixa y las terceras personas integrantes de nuestros grupos de interés, comunicarán toda acción u omisión que de cualquier forma pueda ser constitutiva de infracciones en el ámbito del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales, administrativas graves o muy graves e infracciones de los respectivos Códigos éticos y de la normativa interna todo ello en los términos y con el ámbito previsto en nuestra Política del Sistema Interno de Información.

Se ha habilitado a estos efectos un Canal Interno de Información de acceso por la página web corporativa de la Compañía, donde se enuncian los principios



generales que informan este Sistema, cuya gestión podrá ser confiada a un tercero externo a fin de reforzar la objetividad y confidencialidad del mismo.

Ninguna persona trabajadora o tercera persona sufrirá represalias por comunicar hechos o conductas que considere vulneran los estándares éticos AgenCaixa, 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. Adicionalmente contarán con las medidas de protección al informante que garantiza la Política del Sistema Interno de Información.

En caso de confirmarse que una persona empleada de AgenCaixa hubiera formulado una comunicación 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 comunicación falsa proviniese de una tercera

persona ajena a la organización se valorará la adopción de aquellas actuaciones legales que puedan proceder.

### ■ Procedimiento para efectuar consultas.

Las personas trabajadoras de AgenCaixa pueden plantear otro tipo de comunicaciones distintas de las comunicaciones anteriores 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 duda o aclaración sobre los comportamientos éticos descrito en este Código.

Sin perjuicio de que las personas trabajadoras puedan plantear estas consultas a su responsable inmediato/a, se ha dispuesto un Buzón de correo electrónico (consultacodigoetico@agenciaixa.es), por el que se resolverán, de forma confidencial y por el área de Personas, las dudas y consultas referentes al Código Ético que remitan las personas trabajadoras.



# 9

## Incumplimiento

Este Código Ético es de aplicación a la totalidad de la plantilla de AgenCaixa.

Todas las personas trabajadoras tienen la obligación de conocer el contenido del Código Ético y aplicarlo en su trabajo diario.

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.

Las personas trabajadoras deberán trasladar a su persona de superior jerarquía inmediata cualquier consulta referente al Código Ético. Por otra parte, notificarán a la Dirección de Recursos Humanos, a través del correo electrónico [codigoetico@agencaixa.es](mailto:codigoetico@agencaixa.es), los posibles incumplimientos del Código de los que tengan conocimiento.

La Compañía gestionará confidencialmente toda la información recibida en esta dirección de correo electrónico.

10

## Difusión y comunicación

El Código Ético será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, difusión y formación para garantizar que todas las personas trabajadoras de la Compañía lo conozcan, comprendan y apliquen.

Todas las personas trabajadoras serán informadas de su existencia y obligatoriedad de cumplimiento en cuanto normativa interna de la empresa como parte de su relación laboral.

Las personas trabajadoras de la Compañía deberán utilizar el correo dirigido a la Dirección de Recursos Humanos, [codigoetico@agenciaixa.es](mailto:codigoetico@agenciaixa.es), para cualquier consulta, duda o aclaración relativa al Código Ético.









