

# CÓDIGO ÉTICO



GRUPPO REALE MUTUA



# CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO REALE MUTUA

El Código Ético del Grupo Reale Mutua ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Società Reale Mutua di Assicurazioni del 18 julio 2013 y ratificado por los Consejos de Administración de:

- Banca Reale S.p.A. en la reunión del 12 septiembre 2013;
- Reale Immobili S.p.A. en la reunión del 19 septiembre 2013;
- Blue Assistance S.p.A. en la reunión del 19 septiembre 2013;
- Italiana Assicurazioni S.p.A. en la reunión del 24 septiembre 2013;
- Reale Seguros Generales S.A. en la reunión del 25 septiembre 2013;
- Reale Vida S.A. en la reunión del 25 septiembre 2013;
- Igar S.A. en la reunión del 25 septiembre 2013.



# ÍNDICE



<b>INTRODUCCIÓN</b>	10
Responsabilidad social	11
Misión y visión	12
Ámbito de aplicación del Código Ético	12
Cumplimiento del Código Ético	13
<b>Primera Parte</b>	
<b>NUESTROS VALORES</b>	15
Qué es la mutualidad	16
Nuestros valores	17
<b>Segunda Parte</b>	
<b>LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	19
1. Las pautas de actuación de los Administradores	21
2. Las pautas de actuación en las relaciones con los Socios/Asegurados-Clientes	23
3. Las pautas de actuación en las relaciones con los Empleados	24
4. Las pautas de actuación en las relaciones con los Mediadores	27
5. Las pautas de actuación en las relaciones con los Proveedores y los Profesionales concertados	28
6. Las pautas de actuación en las relaciones con la Sociedad	30
<b>Tercera Parte</b>	
<b>NUESTROS VALORES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	34
<b>Cuarta Parte</b>	
<b>DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y CONTROL DEL CÓDIGO ÉTICO</b>	37
Difusión	38
Aplicación y control	38
Denuncias	39



# INTRODUCCIÓN

El Código Ético del Grupo Reale Mutua tiene por objeto guiar la actuación de quienes operan en el ámbito del Grupo para alcanzar los objetivos con métodos y conductas correctas, leales y coherentes con la cultura de empresa que deriva del carácter mutualista de la entidad matriz. Nuestra actuación no solo se basa en el cumplimiento específico de la legislación vigente, sino que se concreta también en el respeto de los valores fundamentales del Grupo que inspiran comportamientos éticamente correctos y transparentes con todos los grupos de interés que interactúan con el Grupo.

El Código Ético de Reale Mutua se creó en octubre de 2001 formalizando un conjunto de pautas que sirvió de inspiración a las restantes empresas del Grupo. Desde entonces, el compromiso cada vez mayor en materia de responsabilidad social y sostenibilidad ha contribuido a poner de relieve los conceptos fundamentales de los principios éticos de actuación de nuestras empresas. Con este fin se ha redactado este documento que no se limita a actualizar la primera edición del Código Ético, sino que la completa ampliando su alcance a todo el Grupo Reale Mutua. En este documento se establece la aplicación de los principios fundamentales a las relaciones con cada uno de los grupos de interés: en todas las actividades se deben observar estrictamente las pautas de actuación que contiene este Código.

Por tanto, el Código Ético del Grupo constituye un punto de referencia para la actuación de todas las empresas que componen el Grupo Reale Mutua, prestando especial atención a la sostenibilidad en todas sus facetas: social, medioambiental y económica.

En efecto, nuestro trabajo cotidiano se basa en la convicción de que una actuación sostenible solo puede nacer del diálogo constructivo con todos los grupos de interés, aplicando la máxima corrección a la consecución del objeto social. Solo de este modo puede garantizar el Grupo la obtención de resultados destacados y, en última instancia, lograr un crecimiento común: el suyo propio y el del entorno en el que opera.

El Presidente  
Iti Mihalich

## Responsabilidad social

La Responsabilidad Social es un tema que en los últimos años ha despertado un interés creciente en las empresas más avanzadas. El Grupo Reale Mutua no solo ha seguido esta evolución sino que se ha adelantado a la misma destacando siempre en el mercado por las actividades tendentes a garantizar el desarrollo y el bienestar de todos sus grupos de interés.

El concepto de “sostenibilidad” está ligado a este enfoque. En la actuación de la empresa este concepto incluye un aspecto económico fundamental que se entrelaza estrechamente con la creación de relaciones con los grupos de interés basadas en la integridad, la equidad, la cohesión y la transparencia. Por tanto, las conductas concretas inspiradas en este concepto siempre estarán vinculadas a los aspectos comerciales.

Básicamente, la Responsabilidad Social determina una actuación correcta y leal al competir en el mercado y en las relaciones con el entorno social y económico. Las empresas más comprometidas en este sentido, como son las del Grupo Reale Mutua, son capaces de actuar partiendo de los grupos de interés tradicionales – en primer lugar los Empleados y los Socios/Asegurados-Clientes – para llegar en la actualidad hasta los interlocutores más distantes. Siguiendo una lógica de círculos concéntricos, amplían su radio de acción a los Administradores, Mediadores, Proveedores y Profesionales concertados y, desde una óptica aún más amplia, a toda la Sociedad.

En este contexto, el Código Ético es una herramienta esencial ya que establece un enfoque operativo cimentado en los valores y en las pautas de actuación que se inspiran en ellos, partiendo de una concepción de los grupos de interés como creadores de un gran valor añadido cuando se les estimula para que expresen sus necesidades, que se deben conciliar con las del mercado de referencia.

En consecuencia, la interacción positiva entre las empresas del Grupo Reale Mutua y la Sociedad no solo será beneficiosa en términos de imagen, sino también de continuidad y crecimiento futuro, haciendo de la Responsabilidad Social un factor de competitividad fundamental y estratégico.

---

## Misión y visión

La centralidad del Socio/Asegurado-Cliente representa la misión del Grupo Reale Mutua y constituye la base de las políticas, de las conductas y de la actuación de todas las empresas con el fin de garantizar la calidad y la certidumbre de los servicios y de mantener a largo plazo su continuidad e independencia.

Por consiguiente, la cultura empresarial del Grupo, que tiene en cuenta las particularidades de cada empresa, se basa en el cumplimiento y en el respeto de valores y principios comunes, tanto en las relaciones con y entre los Empleados, como en las relaciones con el Socio/Asegurado-Cliente, con los mediadores y con los grupos de interés externos del Grupo.

---

## Ámbito de aplicación del Código Ético

El presente Código Ético se aplica a todo el Grupo Reale Mutua. Los principios y las disposiciones que contiene son vinculantes para los Administradores, los Empleados, los Mediadores, así como para los terceros que operan con las empresas del Grupo Reale Mutua en virtud de los compromisos asumidos.

## Cumplimiento del Código Ético

Los Administradores de las empresas del Grupo Reale Mutua son los garantes del Código Ético. En cuanto expresión de la voluntad de la Asamblea, desempeñan un papel estratégico y de organización fundamental.

Persiguen los intereses del Grupo y su actuación se inspira en los valores de integridad y de responsabilidad.

A través de este Código Ético el Grupo Reale Mutua se compromete a difundir el cumplimiento de todos los valores y principios esenciales de la sociedad civil, incluido el principio de legalidad. Esto va más allá de la simple actuación en el mercado observando las normas vigentes, garantizando la transparencia, corrección y prudencia en sus actividades y en la protección de los derechos sociales y colectivos: en un nivel superior refleja también la plena adhesión a los principios generales que establecen las propias normas, utilizándolos como fuente de inspiración en su actuación.

En concreto, el Grupo se compromete a respetar las normas primarias y secundarias, así como las disposiciones de los Organismos de Vigilancia, poniendo a disposición de estos últimos de manera completa, correcta, adecuada y con prontitud toda la información que requieran. Quienes trabajan dentro del Grupo y para el Grupo están obligados a cumplir las directrices empresariales, colaborando activamente y compartiendo los principios y las pautas que componen el Sistema de Controles. En general, el Grupo Reale Mutua se compromete a que los procesos de toma de decisiones se basen en criterios objetivos e imparciales, de acuerdo con la mejor deontología profesional; a tal fin promueve una política de escucha de las personas en todos los niveles. El Grupo evita que se formen conflictos de intereses reales o potenciales presentándose en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas en materia de competencia.

Por último, las empresas del Grupo consideran el recurso a la vía judicial solo como extrema ratio, considerando las soluciones de satisfacción recíproca con los clientes conformes a las reglas de la mutualidad y de la economía de gestión.



Primera parte

# NUESTROS VALORES

La **Carta de los Valores** adoptada por el Grupo Reale Mutua se basa en el principio fundamental de la mutualidad que constituye la forma societaria específica de la entidad matriz y que guía también la actuación de las demás empresas, destacando su esencia y carácter distintivo en el mercado.

## Qué es la mutualidad

La Sociedad Reale Mutua di Assicurazioni, de acuerdo con su naturaleza de carácter mutualista, autónoma e independiente, presta atención desde su fundación a la dimensión ética de su actuación y adopta una gestión transparente de sus actividades, asumiendo los compromisos que se derivan de su objeto social, así como realizando y promoviendo iniciativas a favor del medio ambiente, de la protección social de las personas y de la comunidad en la que está presente, guiando en esta dirección al Grupo del que es la entidad matriz.

Los principios fundamentales de la mutualidad aseguradora – ausencia de accionistas, autonomía de gestión, fin institucional centrado en la prestación de servicios a los socios, patrimonio indiviso y destinado a cubrir las obligaciones sociales y los gastos de gestión – se reflejan en su actividad cotidiana a través de la protección de los intereses y de las expectativas de los Socios/Asegurados. En primer lugar, estos compromisos se traducen concretamente en la calidad de los productos y de los servicios que se ofrecen, así como en beneficios que consisten fundamentalmente en mejoras de las prestaciones previstas inicialmente en las pólizas de los seguros, en forma de reducción de la prima a pagar o de aumento del capital asegurado en la anualidad siguiente, corriendo a cargo de la compañía los gastos correspondientes.

Por tanto, el concepto de mutualidad se basa en principios que responden a la necesidad, cada vez mayor, de instaurar una relación más personal entre empresas y ciudadanos, con una visión global de responsabilidad social y un vínculo entre mutua aseguradora y Socios/Asegurados que garantiza la cercanía. En efecto, la mutualidad, al no tener que destinar parte de sus beneficios a retribuir las inversiones de los accionistas, aplica una estrategia de crecimiento que destina parte de los beneficios y de los recursos a la consolidación, al desarrollo y a la mejora de los servicios que ofrece a sus Socios/Asegurados, así como de la propia empresa.

## Nuestros valores

<b>INTEGRIDAD</b>	El Grupo Reale Mutua persigue sus objetivos con corrección, seriedad, transparencia y fiabilidad, cumpliendo plena y sustancialmente las reglas y la deontología profesional. La imagen del Grupo se caracteriza por su compromiso con una actuación frente a todos sus grupos de interés inspirada en principios éticos.
<b>CENTRALIDAD DE LA PERSONA</b>	El Grupo Reale Mutua atribuye a la persona en cuanto tal un papel central en todas las estrategias y en las decisiones de organización, comerciales y de inversión. Además, promueve su contribución y desarrollo, buscando la mejor solución para satisfacer las expectativas y las necesidades. Por consiguiente, todas las personas de los diferentes grupos de interés se toman en consideración, potencian y protegen en el ámbito de las actividades que desarrolla el Grupo.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	El Grupo Reale Mutua actúa en el mercado y en relación con sus grupos de interés persiguiendo profesionalmente la continuidad de los resultados, asumiendo de forma responsable las consecuencias de sus acciones y decisiones, gestionando su impacto en la sociedad y en el medio ambiente, llevando a cabo las acciones necesarias para evitar conductas incorrectas, impidiendo que se repitan en su caso los impactos negativos. Además, este enfoque considera que la información transparente y fiable sobre las actividades es una manifestación ineludible de la responsabilidad social empresarial.
<b>COHESIÓN</b>	La consecución de los objetivos previstos requiere un alto nivel de colaboración y participación dentro de las empresas. Adoptar una visión de conjunto orientada a la creación de valor significa aprovechar al máximo las competencias de cada uno, reforzando las capacidades para interactuar y ser un Grupo en las diferentes situaciones operativas y haciendo prevalecer las metas comunes sobre los intereses particulares.
<b>INNOVACIÓN</b>	El Grupo Reale Mutua adopta modelos de comportamiento innovadores para adelantarse a los cambios y a las nuevas necesidades del mercado. En la búsqueda de soluciones específicas y flexibles, considera que la competencia de las personas, la calidad de los procesos y del factor tecnológico son herramientas prioritarias para garantizar una mejora continua y desarrollar nuevas estrategias.



Segunda parte

**LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN  
EN LAS RELACIONES  
CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Los cinco valores fundamentales que se acaban de indicar constituyen la base de las pautas de actuación y de conducta que el Grupo Reale Mutua aplica en sus relaciones con los grupos de interés, entendiendo por tales todos los individuos o grupos de individuos que influyen o se ven influidos por el Grupo, sus actividades, sus productos o servicios y sus resultados económicos.

Las empresas del Grupo velan para que se respete y preste atención a todos los grupos de interés, persiguiendo el desarrollo sostenible como factor para seleccionar y guiar sus propias acciones, desde una perspectiva constante de responsabilidad social.

El Grupo quiere reforzar adicionalmente su compromiso con la sostenibilidad tanto reduciendo los impactos negativos como potenciando los positivos que estén directamente relacionados con sus actividades.

En concreto, este principio caracteriza los productos de seguros y financieros y orienta las inversiones, la formación y el desarrollo de los Empleados y Mediadores, las relaciones con los Clientes (reales o potenciales), los Proveedores y la Sociedad.



Con el fin de concretar su sistema de valores, el Grupo trabaja a diario para que haya coherencia y continuidad entre las declaraciones de intenciones y las conductas, entre los principios declarados y las acciones adoptadas en las relaciones con nuestros grupos de interés.

## 1. Las pautas de actuación de los Administradores

### **Objetividad, imparcialidad y transparencia en las decisiones**

Los miembros de los Órganos de Administración del Grupo se comprometen a perseguir el interés general respetando los procedimientos específicos para la trazabilidad de las decisiones y los mecanismos de información adoptados.

Los Consejos de Administración recibirán de las estructuras del Grupo información contable y de gestión que garantice procesos adecuados para la toma de decisiones y que permita adoptar resoluciones objetivas, imparciales y transparentes.

### **Autonomía y independencia**

Debido a su carácter mutualista, el Grupo se caracteriza por una fuerte autonomía. Este principio inspira la actuación independiente de los Administradores que persiguen los fines del objeto social en el interés general, absteniéndose de realizar actos encaminados a obtener ventajas personales.

Los Administradores tienen que evitar encontrarse en situaciones de conflicto de intereses con las empresas del Grupo, aunque solo sea aparente o potencial. Cuando existan intereses personales directos o indirectos en los asuntos sobre los que deben decidir, los Administradores deberán declararlos antes de adoptar el acuerdo y observarán los procedimientos establecidos al respecto.

### **Obligaciones de confidencialidad**

En el cumplimiento de sus funciones los Administradores velarán por la confidencialidad de la información, absteniéndose de utilizar la información reservada que hayan obtenido en el desempeño de sus funciones para fines que no respondan a las mismas o para obtener algún beneficio.

### **Formación**

Los Consejos de Administración garantizarán la actualización profesional constante, incluso de sus miembros, elaborando planes de formación que tengan como finalidad tanto asegurar la adecuación de las competencias técnicas

necesarias y útiles para desempeñar las tareas que se hayan asignado en función de su naturaleza, complejidad e importancia, como consolidar los conocimientos a largo plazo.

### **Valoración de los resultados**

Asimismo, los Consejos de Administración participarán en un proceso anual de evaluación de todos los aspectos relacionados con la dimensión, composición y funcionamiento del Órgano de Administración en su conjunto y de sus Comités. Darán indicaciones sobre los profesionales cuya presencia en los propios Consejos consideran conveniente y en su caso aplicarán acciones correctivas para mejorar los puntos críticos que se hayan detectado en relación con la operatividad y el perfil de riesgo empresarial.

### **Sistema de Controles Internos y de gestión de los riesgos**

El Grupo Reale Mutua considera de gran importancia la creación de un Sistema de Controles Internos adecuado como herramienta de gestión tanto de cada empresa del Grupo como de las relaciones con los colaboradores externos.

Los Consejos de Administración de las empresas del Grupo en cuanto encargados de la orientación estratégica y de organización son los responsables últimos de la integridad, funcionalidad y eficacia del Sistema de Controles y de gestión de los riesgos.

## 2. Las pautas de actuación en las relaciones con los Socios/Asegurados-Clientes

La forma societaria de Reale Mutua caracteriza sus valores y los de las empresas del Grupo. Cercanía, lealtad y dedicación son el reflejo concreto del concepto de mutualidad en que se fundamentan las acciones del Grupo hacia el exterior. De hecho, el propio concepto de mutualidad responde a la necesidad de establecer un vínculo fuerte entre empresa y entorno y, en concreto, con las familias y las personas. Por este motivo, las empresas del Grupo Reale Mutua persiguen y plasman a diario, cada una de ellas en función de su propia misión y con arreglo a los valores esenciales del Grupo, la centralidad del Socio/Asegurado-Cliente. Esta última se concreta en algunas pautas de actuación.

### **Fiabilidad y competencia**

El Grupo Reale Mutua se pone al servicio del Socio/Asegurado-Cliente prestando servicios y productos de calidad y garantizando la certidumbre de las prestaciones prometidas, ofreciendo respuestas y asesorías especializadas integradas, así como elaborando estrategias personalizadas que representen las soluciones más ventajosas.

### **Rapidez y puntualidad**

Las empresas del Grupo Reale Mutua trabajan para responder con prontitud a las solicitudes del Socio/Asegurado-Cliente y ofrecer prestaciones concretas y eficientes para resolver cada una de las necesidades a través de una serie de servicios específicos.

### **Cercanía al territorio**

El Grupo Reale Mutua está presente en todo el territorio. A través de sus Mediadores es un punto de referencia para sus Socios/Asegurados-Clientes y representa también un apoyo a nivel local, promoviendo iniciativas culturales, de solidaridad y de desarrollo.

### **Carácter distintivo**

Para el Grupo Reale Mutua adelantarse a las tendencias del mercado significa actuar eficazmente sin descuidar nunca una cultura sólida de legalidad y control. Este enfoque nace de una colaboración activa interfuncional y se refleja positivamente en las relaciones con los Socios/Asegurados-Clientes que por su propia naturaleza se basan en la confianza y en la fidelización.

### 3. Las pautas de actuación en las relaciones con los Empleados

#### **Criterios de selección y promoción**

El objetivo principal de las empresas del Grupo es contratar y mantener un equipo humano cualificado.

La selección, la contratación y el desarrollo de la carrera profesional responderán únicamente a una valoración objetiva de las competencias necesarias para las funciones que se deben desempeñar, sin discriminación de ningún tipo por razón de sexo, religión, nacionalidad, raza, edad, opiniones políticas, pertenencia a asociaciones, condición social y personal, buscando la colocación más apropiada incluso para las personas discapacitadas.

La estructura organizativa será flexible y propiciará la iniciativa personal, garantizando a todos los Empleados oportunidades reales de desarrollo profesional.

#### **Transparencia en la relación laboral**

Las empresas del Grupo se comprometen a que los Empleados reciban, al inicio de la relación laboral, información completa y transparente sobre las competencias y habilidades necesarias para su contratación (según las modalidades previstas en la ley y en los convenios colectivos), características del puesto, pautas de actuación, posición jerárquica y condiciones retributivas. Las empresas de Grupo aplicarán los Convenios Colectivos y los Convenios empresariales complementarios a todos sus Empleados, reconociendo la retribución y los beneficios previstos en los mismos.

#### **Participación en la consecución de los objetivos empresariales**

Las empresas del Grupo se comprometen a promover la participación de los Empleados en la consecución de sus objetivos facilitando la asunción de responsabilidades, incluso a través de la delegación de competencias, y favoreciendo las observaciones tendentes a mejorar la funcionalidad y calidad del trabajo. Los Responsables informarán periódicamente a los empleados sobre la evolución y las estrategias del Grupo.

#### **Actualización profesional y formación**

Las empresas del Grupo potenciarán e incrementarán las capacidades y la profesionalidad de su equipo humano a través de inversiones adecuadas en programas de formación y de actualización profesional.

**Entorno laboral y protección de la salud**

La protección de la integridad física de los Empleados es de gran importancia. Las empresas del Grupo garantizarán un entorno de trabajo sano, seguro y eficiente conforme a las normas vigentes. Todos los Empleados deberán contribuir a su realización y mantenimiento.

**Igualdad de oportunidades**

Las empresas del Grupo promoverán y apoyarán la cultura de la Igualdad de Oportunidades incentivando a su equipo humano con arreglo a los valores empresariales y a los cambios derivados de la evolución de la organización. Además, aplicarán políticas de recursos humanos libres de discriminaciones o prejuicios. Las empresas del Grupo reconocerán a los Empleados los beneficios previstos en los Contratos empresariales complementarios destinados a facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, mejorar la renta de los Empleados, garantizar formas de previsión y asistencia social complementarias del sistema público, promover actividades de prevención y protección de la salud de los Empleados y de sus familiares.

**Relaciones interpersonales**

Dentro del Grupo Reale Mutua todos los Empleados deben actuar con corrección, lealtad y profesionalidad con todas las personas con las que entran en contacto durante el desempeño de sus actividades profesionales. Las conductas en los lugares de trabajo se deben caracterizar por el máximo respeto de la dignidad y de la personalidad de todas las personas. No se tolerarán molestias o comportamientos ofensivos o que vulneren la dignidad personal o profesional.

**Relaciones con la competencia y abuso de información privilegiada**

Las empresas del Grupo adoptarán las medidas necesarias para que los Empleados mantengan una conducta de máxima precaución y corrección en las relaciones con la competencia respetando las normas vigentes.

La información reservada se debe tratar con la máxima discreción; el acceso a la misma estará limitado únicamente a quienes estén autorizados y tengan necesidad de conocerla por motivos de trabajo, absteniéndose de realizar declaraciones en lugares públicos o en presencia de terceros.

**Conflicto de intereses**

Las empresas del Grupo tienen una relación con sus Empleados basada en la confianza recíproca que se funda-

menta en los principios de lealtad y franqueza. Por tanto, todos los empleados deberán evitar las situaciones o actividades que puedan implicar un conflicto entre sus intereses personales, sociales o financieros y los intereses de las empresas; no podrán trabajar y/o asumir encargos a favor de terceros, incluso que no sean de la competencia, sin consentimiento previo.

### **Protección de los datos personales**

El Grupo reconoce como valor esencial el respeto de la confidencialidad de los datos tal y como se halla regulado en la legislación sobre confidencialidad. Por tanto, la recogida y el tratamiento de la información personal sobre los Empleados tienen lugar con fines de gestión de las relaciones de trabajo y por motivos estrechamente relacionados con el desempeño de las actividades. En consecuencia, se adoptarán todas las medidas necesarias para proteger la información obtenida, absteniéndose de difundirla a terceros no autorizados.

### **Cultura del control**

El Sistema de Control Interno se aplica a las actividades de todos los componentes del Grupo Reale Mutua, cada uno en su ámbito, y es parte integrante de la actuación diaria. El personal, a todos los niveles, deberá velar en especial sobre todos los aspectos relacionados con los controles; las actividades de control se deberán formalizar y revisar periódicamente para garantizar siempre su aplicación y validez a largo plazo.

### **Sistema normativo empresarial**

Las empresas del Grupo están dotadas de un sistema normativo que se compone de una serie de documentos que definen el funcionamiento de su organización y que regulan las actuaciones, constituyendo el conjunto de información fundamental para la gestión de las actividades. Los Empleados deben conocer y cumplir el contenido de dichos documentos.

### **Circulación de la información**

Dentro del Grupo se promueve la circulación correcta y concreta de la información necesaria para el desempeño de las actividades de todos los Empleados a través de estructuras adecuadas de comunicación interna y de las herramientas creadas a tal efecto.

#### 4. Las pautas de actuación en las relaciones con los Mediadores

Las empresas del Grupo Reale Mutua operan en el mercado a través de mediadores de calidad que persiguen niveles de excelencia del servicio elevados. En el desempeño de su actividad dan prioridad a escuchar, comprender las necesidades y hacer participar a los Socios/Asegurados-Clientes, dándoles información completa y verdadera sobre los productos y los servicios que ofrecen para garantizar que se adecuen a sus necesidades.

Los principios de transparencia, corrección, eficiencia, profesionalidad y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos firmados, así como de las demás normas vigentes, guían la actuación de los mediadores para satisfacer las expectativas de los Socios/Asegurados-Clientes.

Las empresas del Grupo Reale Mutua no admiten la utilización de sus recursos para el blanqueo de dinero o para la ejecución de actividades con fines delictivos, terroristas o subversivos. La puesta a punto de procedimientos adecuados, con arreglo a las obligaciones legales establecidas en materia de blanqueo de dinero, permite al Grupo Reale Mutua llevar a cabo una prevención y represión eficaces de los delitos relacionados con este tipo de actividades.

A tal fin, los Mediadores de las compañías de seguros y entidades bancarias del Grupo en el ejercicio de sus actividades controlan el riesgo de blanqueo de dinero y de financiación del terrorismo siguiendo las disposiciones legales y las directrices empresariales, además de las pautas de actuación previstas en los contratos/acuerdos de colaboración; adoptan comportamientos que se basan en los principios de transparencia, corrección y colaboración activa con la empresa contratante.

Las empresas del Grupo consideran que los Mediadores desempeñan un papel importante en la protección de la imagen y de la reputación del propio Grupo; por otro lado, contribuyen a potenciar estos aspectos, también difundiendo, compartiendo y observando los principios éticos de este documento, además de plasmarlos en conductas y acciones conformes con los mismos. El Grupo Reale Mutua les hace participar en sus actividades de desarrollo sostenible y de salvaguarda del medio ambiente para garantizar la compatibilidad entre la iniciativa económica y las exigencias medioambientales, cuyo equilibrio contribuye a la sostenibilidad a largo plazo.

Los mediadores, en el marco de las actividades que desempeñan por cuenta de las empresas del Grupo, actúan cumpliendo las directrices sobre confidencialidad, con arreglo a lo establecido en la legislación sobre confidencialidad y en los procedimientos internos. En concreto, adoptan altos niveles de seguridad para garantizar el tratamiento de los datos exclusivamente para los fines ligados al desempeño de sus actividades.

## 5. Las pautas de actuación en las relaciones con los Proveedores y los Profesionales concertados

La relación con los Proveedores y los Profesionales concertados se basa en el respeto de la ética profesional y de las reglas deontológicas recíprocas que se expresan principalmente con la adhesión al Código Ético y a los principios de corrección, transparencia y servicio en los que se cimientan las relaciones del Grupo con sus Socios/Asegurados-Clientes.

### **Proveedores**

En los criterios de selección y valoración de los Proveedores, el Grupo Reale Mutua adopta reglas precisas en las que se basa la identificación de las características del bien o servicio que se va a comprar, la utilización de procedimientos de acceso al mercado que eviten malentendidos y situaciones de privilegio, la definición de criterios de selección objetivos, el cumplimiento de los acuerdos alcanzados y la independencia absoluta en las relaciones entre las partes.

Por lo que se refiere a la selección de los Proveedores, se eligen únicamente los que demuestran, tras un proceso de cualificación, que poseen los requisitos técnicos, económicos y de organización necesarios; además, tienen que declarar previamente su compromiso con el cumplimiento de los principios éticos y las pautas de actuación del Código, referido a ellos mismos, a los subproveedores autorizados y a sus empleados y colaboradores.

### **Comportamientos socialmente relevantes**

De acuerdo con los valores que se recogen en este Código, el Grupo se compromete a seleccionar como Proveedores a quienes gestionen de manera responsable el impacto medioambiental y social, protejan los derechos de sus empleados y promuevan estas conductas también en la red de subproveedores.

### **Separación de funciones**

La separación de funciones en las diferentes fases operativas y de toma de decisiones en el proceso de compra es la herramienta de gestión principal para asegurar la corrección, la transparencia y el control en la relación con los Proveedores, impidiendo que se produzcan condiciones de ventaja individual en las mismas.

La responsabilidad de quien define las características de los productos o servicios que hay que adquirir está separada de la responsabilidad de quien inicia, negocia y concluye a través del contrato correspondiente las negociaciones comerciales con los Proveedores.

**Profesionales concertados**

En la selección de sus Profesionales concertados, el Grupo Reale Mutua elige y valora a profesionales que desempeñan su actividad respetando las normas deontológicas, con especial atención a los deberes de lealtad, corrección, fidelidad, diligencia, secreto, confidencialidad y cumplimiento de las normas imperativas. La selección se realiza también sobre la base de criterios de adhesión y conformidad a las reglas contractuales y a los procedimientos internos.

En concreto, en el ámbito de la gestión de los siniestros, las empresas del Grupo colaboran con profesionales que trabajan aplicando criterios de adecuación a los parámetros económicos evitando modalidades operativas y valoraciones que incrementen los conflictos en lugar de resolverlos desde la óptica del mejor servicio.

## 6. Las pautas de actuación en las relaciones con la Sociedad

El Grupo Reale Mutua respeta a la comunidad en cuanto conjunto de grupos de interés externos y desarrolla su actividad aplicando concretamente los principios de la Responsabilidad Social con arreglo a una deontología profesional rigurosa. El Grupo compete en el mercado con la convicción de que el beneficio económico tiene que respetar los derechos humanos y los intereses de los consumidores; por tanto, lucha contra los fraudes y la corrupción y difunde las pautas de la Responsabilidad Social.

El apoyo a las actividades culturales, medioambientales y sociales también es un objetivo del Grupo.

De acuerdo con la consecución de su objeto social, cada empresa del Grupo identifica las necesidades y las exigencias de la comunidad y apoya los proyectos más interesantes a través de acciones específicas, como donaciones y patrocinios. Se da primacía a las iniciativas que ofrecen garantías de calidad y valor ético, considerando fundamental la coherencia con los objetivos estratégicos y con los principios de responsabilidad medioambiental y social.

De acuerdo con ello, el Grupo considera fundamental la relación con las comunidades y la cercanía a las necesidades de los entornos en los que opera, sobre todo en los casos de mayor urgencia. A tal fin, crea un diálogo con sus interlocutores, valorando las propuestas orientadas a la sostenibilidad del entorno, a un desarrollo correcto del sistema asegurador/financiero y, más en general, a un crecimiento equilibrado que favorezca una mayor distribución del bienestar.

### **Relaciones institucionales**

En las relaciones con los representantes de entidades y Administraciones Públicas, así como de organizaciones políticas y sindicales, el Grupo Reale Mutua mantiene una conducta basada en la máxima corrección, profesionalidad e imparcialidad, evitando comportamientos que puedan hacer pensar en una intención de influir en las decisiones de la contraparte o, aún peor, que se quiere obtener un trato de favor. Las empresas del Grupo adoptarán modelos de organización específicos para prevenir los delitos contra la Administración Pública, salvaguardando de este modo los intereses de las propias empresas y de sus grupos de interés.

El Grupo no hará contribuciones de ningún tipo a partidos políticos o candidatos a las elecciones, absteniéndose de ejercer cualquier forma indebida de presión a los representantes públicos.

**Medio ambiente**

La mejora constante de las prestaciones y de la atención al Socio/Asegurado-Cliente, objetivo principal del Grupo Reale Mutua, se configura a través del respeto continuo de los principios básicos del desarrollo equilibrado y sostenible. Este compromiso se remite a la normativa ISO:26000, en cuyas pautas se basa la cotidianidad de las acciones del Grupo, en términos de respeto medioambiental, responsabilidad social y reducción de los impactos en el ecosistema de referencia.

**Protección de las marcas, de la imagen y de la reputación**

Las empresas del Grupo Reale Mutua consideran sus marcas institucionales, su imagen y su reputación como patrimonio común y, en cuanto tal, se debe proteger difundiendo, compartiendo y cumpliendo los principios éticos que se recogen en este Código.

Por tanto, se censurarán los hechos y/o conductas que puedan vulnerar, dañar, disminuir, desacreditar o poner en peligro la reputación de las empresas a través de un uso incorrecto o no autorizado de la marca.

**Comunicación exterior**

Las relaciones con la prensa y los demás medios de comunicación están reservadas exclusivamente a las personas encargadas en las empresas del Grupo. Las comunicaciones exteriores por parte de las personas autorizadas deberán caracterizarse por la máxima transparencia y veracidad, así como responder a las políticas del Grupo.



Tercera parte

**NUESTROS VALORES  
CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

	<b>ADMINISTRADORES</b>	<b>SOCIOS/ASEGURADOS-CLIENTES</b>	<b>EMPLEADOS</b>
<b>INTEGRIDAD</b>	Preparación de informes adecuados y transparentes sobre los principales asuntos empresariales. Prevención de los conflictos de intereses.	Enfoque correcto y concreto al proponer prestaciones que respondan a las necesidades reales y al compromiso contractual asumido.	Relaciones dentro del Grupo basadas en la corrección, la transparencia y el principio de legalidad.
<b>CENTRALIDAD DE LA PERSONA</b>	Formación e información adecuadas para potenciar al máximo la contribución profesional en el desempeño de las actividades societarias, desde una óptica de desarrollo continuo.	Asesoría y atención constante a las necesidades de los Socios/Asegurados y de los Clientes, definiendo servicios y prestaciones específicos, rápidos y de calidad.	Desarrollo de las competencias de cada uno con inversiones adecuadas en formación para integrar y reconocer la profesionalidad y los resultados.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Garantía de conductas basadas en la corrección, coherencia y atención para asegurar, en el marco de las competencias recibidas, la aplicación concreta de las directrices impartidas por los Órganos de Administración.	Pleno cumplimiento de los compromisos asumidos con los Socios/Asegurados y Clientes, garantizando las mejores prestaciones con un uso atento y sostenible de los recursos.	Responsabilización de todos para obtener los resultados y su continuidad a largo plazo.
<b>COHESIÓN</b>	Sinergia constante con la Alta Dirección, compartiendo las finalidades y estrategias, incluso compartiendo e intercambiando recíprocamente información útil para conseguir los objetivos.	Colaboración y comunicación destinada a garantizar a los Socios/Asegurados-Clientes las mejores experiencias a nivel de profesionalidad, proyectos, servicios y soluciones.	Lógica de equipo y colaboración activa a todos los niveles para alcanzar los objetivos aprovechando las mejores competencias de cada uno.
<b>INNOVACIÓN</b>	Análisis de las oportunidades derivadas del mercado y de la legislación sectorial, fomentando las decisiones que garantizan la actualización continua y la oferta de prestaciones adecuadas en un contexto en continua evolución.	Búsqueda destinada a mejorar la calidad del servicio, identificando soluciones basadas también en las tecnologías más modernas, que permitan optimizar los procesos relacionales y que mejoren la experiencia de los Socios/Asegurados y de los Clientes con el Grupo.	Innovación como factor esencial para ofrecer respuestas siempre adecuadas al mercado y al nivel de servicio requerido. Responsabilidad personal de los resultados sin distinción de funciones e importancia de todos en la innovación.

<b>MEDIADORES</b>	<b>PROVEEDORES - PROFESIONALES CONCERTADOS</b>	<b>SOCIEDAD</b>
Creación de relaciones basadas en el reforzamiento constante de la imagen y de la reputación del Grupo hacia el exterior.	Selección de colaboradores que garanticen estándares éticos altos, además de eficiencia, fiabilidad y calidad de las prestaciones requeridas.	Presencia sostenible en el mercado respetando el entorno social y cultural.
Atribución de un papel fundamental a los mediadores en cuanto proveedores de servicios de calidad, gracias a su función de interlocutores del Grupo a nivel local.	Relación basada en el diálogo constante y constructivo para fomentar la participación y el desarrollo de una conducta proactiva.	Aplicación de conductas solidarias, estrechando vínculos con las comunidades de referencia y potenciando las iniciativas sociales y colectivas más importantes.
Diálogo constante que incentive el desarrollo de un sentimiento profundo de pertenencia, permitiendo que se desarrollen las competencias y se compartan las necesidades profesionales.	Selección basada en criterios claros, objetivos y fehacientes, siguiendo procedimientos para acceder al mercado específicos en función del tipo, de los contenidos y del valor económico de cada solicitud de compra.	Conducta responsable que, sin perjuicio de los objetivos de sostenibilidad económica, maximice los impactos positivos en la comunidad, también a través de la difusión de conductas positivas.
Comunicación de los objetivos como punto fuerte que hace que el Grupo se perciba como una entidad única, activa en el mercado con una gestión empresarial eficiente y sostenible.	Colaboración estrecha dentro y fuera del Grupo, propiciando el intercambio entre los diferentes profesionales y competencias para crear un fuerte valor añadido.	Apoyo a los proyectos que potencian el crecimiento cultural y social de la comunidad, con la convicción de que el desarrollo recíproco genera un progreso armonioso y sostenible.
Adopción de herramientas y conductas innovadoras que cuando se comparten con los mediadores permiten obtener ventajas competitivas asegurando la sostenibilidad a largo plazo.	Búsqueda de una visión actualizada del mercado y fomento de la innovación para crear y ofrecer productos y servicios de alto nivel.	Enfoque innovador y creativo para adelantarse a los cambios y a las nuevas necesidades del mercado y, más en general, de la comunidad.



Cuarta parte

# DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y CONTROL DEL CÓDIGO ÉTICO

## Difusión

La Dirección de Responsabilidad Social Empresarial es la encargada dentro del Grupo Reale Mutua de la adopción del Código Ético; tiene una función de apoyo y asesoría para las estructuras de las empresas con el fin de asegurar que las políticas, los productos y los servicios sean coherentes con el Código Ético. Además, colabora con la Dirección de Recursos Humanos en el desarrollo y difusión de los valores del Código Ético mediante programas de formación y comunicación específicos.

Con el fin de asegurar la correcta comprensión del documento, periódicamente se preparan y realizan planes de comunicación para favorecer el conocimiento y la difusión de los principios y de las pautas éticas del Código, utilizando todas las herramientas de comunicación a disposición.

Las iniciativas de formación se llevan a cabo en colaboración con Academy, la escuela de formación del Grupo Reale Mutua, para promover la comunicación y la plasmación de los principios éticos en conductas concretas en la actuación diaria.

## Aplicación y control

Todas las estructuras de las empresas del Grupo Reale Mutua tienen que controlar y garantizar que sus actuaciones se adecuan a los valores y principios de este Código Ético; cada departamento es responsable de realizar los controles dentro de su ámbito de competencia, de registrar los incumplimientos que se produzcan en su seno y de comunicarlos con las modalidades que se indican en el siguiente apartado.

El Grupo Reale Mutua, a través de sus estructuras, propondrá a la Dirección Responsabilidad Social Empresarial la actualización constante en función de la evolución económica, financiera y comercial, con posibles cambios en su organización o estructura de gestión, además de en función de los tipos de incumplimiento que se hayan detectado durante la actividad de vigilancia.

Este Código Ético y en su caso sus actualizaciones serán aprobados por el Consejo de Administración de cada una de las empresas del Grupo Reale Mutua.

Periódicamente, la Dirección Responsabilidad Social Empresarial, el departamento de Cumplimiento normativo y

el Departamento de Auditoría Interna se reunirán para tratar sobre las comunicaciones recibidas, las anomalías detectadas y los incumplimientos que se consideren graves, así como sobre las acciones posteriores de adecuación o de control que se lleven a cabo.

En relación tanto con la gestión ordinaria como de situaciones imprevistas, la Dirección Responsabilidad Social Empresarial garantizará un flujo adecuado de comunicación con los Organismos de Vigilancia de las empresas del Grupo, a los que informará durante su reunión colegial anual sobre el respeto de los principios y de los valores del Código Ético y en su caso sobre las denuncias de incumplimiento.

El Presidente de cada Organismo informará a su Consejo de Administración durante la presentación de las actividades de su Organismo sobre el cumplimiento de los principios éticos dentro de cada empresa y también en su caso sobre los incumplimientos del Código Ético.

## Denuncias

El Grupo Reale Mutua establece canales de comunicación adecuados creando una dirección para comunicar todo tipo de vulneraciones, o sospechas de infracción, o incumplimiento del Código Ético, siempre que no se haga de forma anónima. El Grupo Reale Mutua garantiza la confidencialidad de los autores de las denuncias y los protege de cualquier forma de represalia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección de los derechos de las empresas o de terceros, incluidos quienes trabajan, con independencia de su cargo, en las empresas del Grupo.

Quien se encuentre en situación de conflicto con los principios del Código Ético está obligado a informar al respecto o a comunicarlo.

Para constatar los posibles incumplimientos, todos están obligados a colaborar en el desarrollo de las actividades necesarias permitiendo que los encargados del control puedan acceder libremente a toda la documentación que se considere útil a tal fin, garantizando la máxima confidencialidad en el desempeño de su actividad.

En caso de incumplimiento comprobado del Código Ético, los departamentos y órganos competentes de las empresas del Grupo Reale Mutua podrán adoptar las medidas que estimen oportunas en función de la gravedad de la conducta en cuestión.





La marca histórica de la Sociedad Reale Mutua di Assicurazioni, formada por importantes escudos heráldicos, es testimonio de la importancia y del papel que la entidad matriz del Grupo Reale Mutua ha tenido siempre a lo largo de su historia. Esta marca presenta varias referencias a la dinastía de los Saboya, la cual, en el momento de la fundación de Reale Mutua (1828), estaba firmemente comprometida con la construcción de las bases de una Italia unida; un resultado que se consiguió treinta años después, cuando la entidad matriz ya había seguido, con la difusión de sus Agencias, la evolución geográfica y sociopolítica de la nación.

Una historia de valor y de valores que ha contado entre sus Socios/Asegurados con personajes ilustres como Gabriele D'Annunzio, Arturo Toscanini y Guglielmo Marconi. Desde el siglo XIX, Reale Mutua se ha adelantado a las necesidades de una Italia en fuerte evolución, manteniendo siempre una firme connotación ética en su actuación diaria.

Y precisamente de este escudo se quiere partir para presentar la nueva edición del Código Ético. Un documento que parte de la historia antigua de una Compañía de seguros única en el mercado: porque el valor de la tradición es una herencia importante para Reale Mutua y el Grupo del que es la entidad matriz, comprometidos con una actuación seria, rigurosa y profesional. Hoy, como ayer, como siempre.

\*\*\*

El Grupo Reale Mutua opera en Italia y en España a través de la entidad matriz - Reale Mutua di Assicurazioni - y de sus dependientes.

Satisface las necesidades de los Socios/Asegurados y de los Clientes relacionadas con la seguridad y la protección de los riesgos, con la cobertura sanitaria y asistencial, con la previsión social y el ahorro, siempre con transparencia y sentido ético. Además de su actividad aseguradora principal, el Grupo también opera en el sector bancario, en el campo inmobiliario y de los servicios.





## GRUPPO REALE MUTUA

---

**REALE  
MUTUA**  
ASSICURAZIONI

**ITALIANA**  
assicurazioni

**Reale**  
SEGUROS

  
BANCA REALE

BLUE  ASSISTANCE

 **REALE**  
IMMOBILI