

Código Ético de AV Group

I. Introducción

El presente Código expone los valores, principios, responsabilidades y reglas éticas y socialmente responsables en los que se inspira la cultura de AV Group y sus empresas vinculadas y, por tanto, sus administradores y empleados, en el desarrollo de sus actividades y funciones.

Las personas que conforman nuestra Entidad están comprometidas al seguimiento del presente código, que les sirve de guía ética en el cumplimiento y gestión de sus labores en la empresa.

Con ello AV Group y quienes formamos parte de AV Group aspiramos a que todas nuestras actuaciones respeten y colaboren en la protección y salvaguarda de los distintos derechos, bienes e intereses, colectivos o individuales, que se puedan ver abarcados en el desarrollo de nuestras actividades empresariales. Podemos enunciar como partes o grupos de interés implicados en el marco de los negocios corporativos de nuestra Entidad, lo siguientes: Socios, Proveedores, Colaboradores, Socios de negocio; Clientes; Competidores; Administradores y Empleados; la Sociedad Civil; el Medioambiente; y en general particulares o grupos enmarcados dentro del ámbito de nuestra actuación corporativa.

Igualmente, una actuación ética y socialmente responsable beneficia la imagen y reputación de la Entidad, y consolida la confianza de las personas y grupos implicados en el desarrollo de nuestras actividades.

Este Código es reflejo de la importante misión que AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se han marcado, consistente en colaborar, desde su seno y en su día a día empresarial, en el progreso ético y sostenible de la Sociedad en la que interactúa. En este sentido el presente Código emana de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad.

II. Principios Generales

▪ La Persona y los Derechos Humanos

Toda actuación empresarial acaba siendo realizada materialmente por y entre personas, y los principales destinatarios finales de sus efectos resultan ser personas físicas titulares de derechos e intereses. El humanismo, el respeto máximo por las personas y los derechos humanos, constituye el principio de partida de AV Group y sus miembros en el desarrollo de sus actividades. De dicho principio emana el compromiso ético de respetar en todo momento y en cualquier ámbito los siguientes valores humanos: Integridad física y moral; Igualdad; Solidaridad; Tolerancia; Información y Formación; Transparencia; Honestidad; Cordialidad y Atención; Confidencialidad.

▪ Colectividad y Sostenibilidad

Además de la importancia de las personas, la responsabilidad social corporativa AV Group contempla también el respeto máximo y cooperación en relación con los distintos grupos de interés sobre los que actúe, directa o indirectamente, nuestra Entidad y quienes la formamos. Es por ello que AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se comprometen en el ejercicio de su actividad a cooperar en la protección: del medioambiente; de las comunidades respecto con las que interactúe; de la sociedad en general; de la cultura; etc.

▪ Imparcialidad y No Discriminación

En sus decisiones, actuaciones y desarrollo en general (desde la gestión de sus recursos humanos hasta la contratación de sus seguros), la Entidad, sus Administradores, Directivos y Empleados garantizarán que no se cometa ningún tipo de acción que pueda interpretarse como



discriminación por razón de sexo, sexualidad, edad, estado de salud, origen, nacionalidad, religión o creencias, tendencias políticas o sindicales.

En todo momento AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados garantizarán la igualdad de oportunidades y su imparcialidad.

- **Confidencialidad y Protección de la Información**

La privacidad y secreto de la información objeto de tratamiento es crucial para AV Group. La reserva de AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados sobre la información es máxima y constituye uno de los pilares de la empresa. En este sentido y en relación con los datos de carácter personal, AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados cumplirán escrupulosamente con las normativas aplicable en materia de protección y seguridad de datos.

- **Transparencia e Información**

En su relación con cualquier interesado, y en particular en las mantenidas con el cliente consumidor, AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados facilitarán toda aquella información a la que su interlocutor necesite acceder a fin de garantizarle el respeto máximo de sus intereses. A tal fin la política informativa o de asesoramiento de AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados será en todo momento totalmente transparente, completa y precisa.

Asimismo, nos comprometemos a ser transparentes en todas nuestras actuaciones públicas, y en particular a proporcionar a los medios de comunicación una información veraz y diligente sobre nuestras actuaciones.

- **Cumplimiento Normativo Leal**

En el marco de la actividad AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados observarán y respetará en todo momento las leyes, reglamentos, códigos de conducta, usos y costumbres y en general cualquier fuente normativa de la comunidad en la que opere. En consecuencia, en su actividad se comportará de forma leal con todas las personas o grupos de personas con lo que mantenga relación directa o indirecta, ya se trate de cliente como de competidores, de colaboradores o de instituciones o autoridades.

En ningún caso el beneficio de la empresa puede significar la merma deshonesta sobre derechos, bienes o intereses de terceros, lo que equivale a que AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se abstendrán de realizar actuaciones que implicasen tal conflicto de interés.

III. Ética en las Relaciones con y entre los Empleados

- **Trato**

Los principios de AV Group comprometen a todas las personas de la Entidad a tratarse con dignidad, respeto y justicia.

- **No Discriminación**

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados no realizarán ni permitirá cualquier tipo de discriminación por raza, religión, edad, sexo, nacionalidad, etc.

- **Integridad del trabajador**

No se permitirá la comisión de ningún tipo de acción que se interprete como violencia, acoso o abuso en el trabajo.



- **Aprendizaje**

AV Group cuenta con políticas en materia de fomento del desarrollo, formación y promoción profesional.

- **Profesionalidad**

La gestión laboral de AV Group garantizará que la retribución y promoción de los empleados se deba a sus méritos y capacidad.

- **Seguridad y Salud**

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados adoptarán todas aquellas políticas y medidas necesarias para garantizar la seguridad e higiene en el trabajo.

- **Conciliación**

La Entidad procurará la conciliación de la vida laboral - personal - familiar de sus empleados, en el marco de su convicción por cooperar en el desarrollo ético de la sociedad de la que forma parte.

- **Integración**

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados manifiestan su sensibilidad social por la integración de personas con discapacidad o minusvalías.

- **Colaboraciones con Proveedores de la Entidad**

La colaboración de los empleados en las actividades de los proveedores de AV Group, puede interpretarse como un posible conflicto de intereses, así como una amenaza a los deberes de lealtad, secreto y confidencialidad del empleado respecto de la Entidad, o puede generar ventajas inapropiadas al proveedor.

Por ello, y a fin de evitar entrar en conflicto con la ética laboral, con carácter previo a cualquier posibilidad u oportunidad de colaboración de un empleado con proveedores de la Entidad, el empleado en cuestión deberá comunicarlo a su director de área o departamento.

IV. Ética en las Relaciones con los Clientes

- **Trato Ético, Lícito y No Discriminatorio**

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados tienen como objeto básico en el trato con sus clientes el relacionarse con ellos de forma ética y lícita. Ello implicará evitar clientes con prácticas que no respeten la dignidad humana, que no cumplan la ley y pongan en peligro la reputación de la empresa. Asimismo, las políticas éticas de AV Group garantizarán la no discriminación de sus clientes.

- **Interés del Cliente**

Los empleados de AV Group tienen el compromiso de ofrecer información clara y veraz, a fin de evitar proporcionar ninguna información al cliente que le pueda inducir al error, resultando en todo momento esencial velar por el interés del cliente.



- **Calidad del Servicio**

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se caracterizarán por la búsqueda permanente de la excelencia de los bienes y servicios de la empresa.

- **Satisfacción al Cliente**

La Entidad y las personas que la conforman velarán por prestar una atención al cliente rápida y eficaz. A tal efecto cuentan con los medios humanos y técnicos necesarios.

- **Competencia Leal**

En el marco de su desarrollo en el mercado, en relación con los competidores AV Group se compromete a no abusar de una posición dominante o privilegiada de mercado. Así, el compromiso de nuestra Entidad es el de competir lealmente y no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

- **Escuchar y dar Respuestas**

Nos comprometemos a escuchar a nuestros clientes y darles respuestas a sus necesidades, consultas, reclamaciones o sugerencias, con la máxima prontitud y diligencia. A tal fin AV Group está dotada de recursos departamentales, humanos, técnicos y comunicativos adecuados, ágiles y de fácil acceso.

- **Atención Personalizada**

AV Group se compromete a conocer y analizar las necesidades del cliente, lo que implica un trato muy personal, de modo que nuestra actividad aseguradora redunde en beneficio de las personas.

- **Lealtad**

En sus relaciones con los clientes, AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados observarán en todo momento lealtad hacia los mismos y evitará eventuales conflictos de intereses.

- **Colaboración**

En las relaciones con los clientes se buscará el beneficio mutuo, lo que implica que AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados ofrecerán en todo momento al mutualista su colaboración.

- **Gobierno Corporativo**

AV Group dispone de un sistema de gobierno corporativo, implementado con arreglo a lo previsto en la normativa aplicable. Dicho sistema constituye una pieza clave en la correcta gestión empresarial, en beneficio de los clientes.

- **Continuidad**

AV Group es una empresa de futuro, que no realizará acciones empresariales que puedan comprometer su continuidad. Lo que implica asimismo informar a los clientes con exactitud acerca de la situación y perspectivas de la empresa.



- **Transparencia**

Constituye un compromiso ético sustancial que toda información que se ofrezca a los clientes sea completa y se lleve a cabo de forma transparente. En este sentido AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se compromete a utilizar siempre un lenguaje claro.

- **Excelencia en nuestra Actividad Consultora**

AV Group se compromete a perseguir la excelencia en su desarrollo consultor, por lo que la Entidad tratará en todo momento de estar en continua evolución, apostando por tanto por una formación de calidad.

V. Ética en las Relaciones con los Administradores y Directivos

- **Elección**

Únicamente se podrá nombrar a administradores y directivos que resulten ser personas preparadas y capaces, con arreglo a los principios de mérito y capacidad, y garanticen un ejercicio profesional, ético y responsable del cargo. Asimismo, se seguirá idéntico principio en la elección de sus colaboradores y subordinados.

- **Subordinación y Conflicto de Intereses**

Se subordinarán los intereses propios a los de la empresa. Así estos cargos se abstendrán de realizar cualquier actividad que pueda ocasionar un conflicto de intereses frente a AV Group o sus clientes.

- **Sucesión**

En aras al compromiso ético de AV Group de garantizar la continuidad de la Entidad, como principio sustancial que favorece a sus clientes, los administradores y directivos deben elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa.

- **Gestión de Riesgos**

Los administradores y directivos de la Entidad deben en todo momento cumplir y hacer cumplir los sistemas y políticas internas de la Entidad, o externos, en cuestión de control y gestión de los riesgos de la empresa.

- **Cumplimiento Normativo**

Los administradores y directivos deben ser los primeros actores de la Entidad en cumplir y hacer cumplir las normas y principios aplicables a AV Group, y siempre con exactitud y honestidad.

VI. Ética en las relaciones con los Proveedores y Colaboradores

- **Elección Adecuada**

La Entidad contratará únicamente con proveedores o colaboradores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa. Así como los seleccionará con arreglo a la idoneidad de sus productos y servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.



- **Verificación de la Honorabilidad**

AV Group verificará que los proveedores o colaboradores durante el desarrollo del vínculo o relación que se mantenga con aquellos sigan ostentando y cumpliendo con la honorabilidad comercial en base a la que se les contrató.

- **Colaboración**

AV Group se compromete a trabajar conjuntamente con sus colaboradores y proveedores a fin de que el desarrollo de sus relaciones comunes sea coherente, honesta y responsable, así como respetuosa respecto a las personas y al cliente.

- **Regalos**

La Entidad y sus miembros no aceptarán regalos o cualquier otro tipo de privilegio que condicionen, sean de carácter económico o no económico, y que puedan presentar posibles conflictos de interés, pérdida de imparcialidad, supongan casos de prácticas ilícitas o pongan en peligro la reputación de AV Group.

VII. Ética en Relación con la Sociedad Civil

AV Group, sus Administradores, Directivos y Empleados se comprometen a velar por el cumplimiento de los siguientes compromisos sociales, en el desarrollo de sus actividades:

- Respeto de los Derechos Humanos.
- Respeto por el medioambiente.
- Respeto a las instituciones democráticas.
- Relacionarse con autoridades e instituciones públicas de manera lícita.
- No aceptar ni ofrecer regalos, sobornos o privilegios.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y a entidades de beneficencia.
- Patrocinio a actividades culturales, deportivas, etc.
- Transparencia en la información.

VIII. Cumplimiento del Código

- **Deber de Cumplimiento del Código Ético**

Los compromisos del presente código ético son de obligado cumplimiento. Por ello ha sido difundido y exigido su cumplimiento para administradores, directivos y empleados de AV Group, así como se pone en conocimiento del resto de grupos de interés afectados por el mismo.

IX. Infracciones

- **Régimen Sancionador**

Las conductas contrarias al presente código cometidas por administradores, directivos y el personal serán objeto por parte de la Entidad de las acciones disciplinarias internas que establezca la normativa legal y corporativa aplicable. En relación con proveedores y colaboradores, constituirá causa de incumplimiento contractual y/o de resolución de la relación jurídica, el incumplimiento por parte de aquellos del presente código.



▪ Protección al Empleado

El empleado que alerte sobre infracciones del presente código será protegido respecto de cualquier exposición a represalias.

Compendio del presente Código Ético

Cómo epílogo, el presente cuadro resume los compromisos éticos de nuestra entidad AV Group en relación con los distintos grupos de interés antes los que se desarrolla, y que conforman este código ético:

Grupos

Empleados

- Trato digno, respeto y justicia para los empleados.
- No discriminación.
- Plan de Igualdad.
- No permitir ninguna violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Fomento del desarrollo, formación y promoción profesional.
- Retribución y promoción de los empleados por méritos y capacidad.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación laboral-personal-familiar.
- Integración de personas con discapacidad o minusvalías.

Clientes

- Trato ético y no discriminatorio.
- Perseguir la excelencia.
- Transparencia.
- Ofrecer información clara y veraz.
- Atención al cliente rápida y eficaz.
- Recursos humanos, técnicos y comunicativos suficientes y apropiados para atender al cliente.
- Competir lealmente.
- Escuchar y dar respuestas.
- Atención personalizada.
- Empresa de futuro, evitando acciones que comprometan la continuidad.

Administradores y Directivos

- Nombramiento y elección de administradores y directivos capaces y preparados.
- Ejercicio profesional, ético y responsable del cargo.
- Subordinar los intereses propios a los de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las normas.
- Control y gestión de los riesgos.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad.

Proveedores

- Contratar únicamente proveedores o colaboradores capaces y preparados.



- Actuar únicamente con proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Resolución de contratos con proveedores por incumplir con el Código Ético o no cumplir las normas que les afectan (no pagar a sus empleados, no respetar el medioambiente, no cumplir con las normas o leyes obligatorias, etc.).
- Control y verificación de la honorabilidad del proveedor durante la relación.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos y servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.

Sociedad Civil

- Respeto de los Derechos Humanos.
- Respeto por el medioambiente.
- Respeto instituciones democráticas.
- Relacionarse con autoridades e instituciones públicas de manera lícita.
- No aceptar ni ofrecer regalos, sobornos o privilegios.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y entidades de beneficencia.
- Patrocinio a actividades culturales, deportivas, médicas, sociales etc., directamente o mediante la Fundación.
- Ser parte activa emprendiendo las acciones de responsabilidad social corporativas más adecuadas a la sociedad de cada momento.
- Convicción plena en el cumplimiento de los deberes tributarios propios.