

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS

Este documento es propiedad de SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Identificación del documento

Nombre del documento:	Código Ético y de Conducta
Departamentos afectados:	Entidad
Responsable documento:	Cumplimiento Normativo

Control de Cambios

Versión	Fecha	Aprobación
v.1.0	25/02/2021	Consejo de Administración
Revisión sin cambios	30/12/2022	Consejo de Administración
v.2.0	27/12/2023	Consejo de Administración
Revisión sin cambios	27/12/2024	Consejo de Administración

Contenido

INTRODUCCIÓN Y OBJETO.....	5
ALCANCE Y CONOCIMIENTO.....	6
VALORES EMPRESARIALES.....	7
Pasión.....	7
Confianza.....	7
Esfuerzo.....	7
Independencia.....	7
Transparencia.....	7
PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA.....	8
Integridad y honestidad.....	8
Servicio profesional y de calidad.....	8
Confidencialidad.....	8
Responsabilidad social.....	8
Protección del medio ambiente.....	8
Respecto de los Derechos Humanos.....	9
Respeto a la competencia y rechazo de conflictos de interés.....	9
Transparencia de la información.....	9
Rechazo del fraude y el blanqueo de capitales.....	9
Tolerancia cero en materia de corrupción.....	9
Relaciones con las administraciones públicas.....	10
Independencia.....	10
PAUTAS DE CONDUCTA DIRIGIDAS AL EQUIPO HUMANO.....	11
Actuación y trato acorde a los valores empresariales.....	11
Entorno seguro en el lugar de trabajo.....	11
Rechazo y denuncia del acoso.....	11
Principio de no discriminación e Igualdad de oportunidades.....	11
Desarrollo profesional.....	12
Confidencialidad y buen uso de la información.....	12
Uso adecuado de los bienes y recursos de la empresa.....	12
Protección de la imagen de la entidad.....	12
PAUTAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON COLABORADORES Y PROVEEDORES.....	13
Relación con los mediadores (agentes y corredores de seguros).....	13
Relación con los proveedores sanitarios.....	13

Relación con otros proveedores.....	14
CUMPLIMIENTO, DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO.....	15
Cumplimiento y Difusión	15
Implementación	15
CANALES DE COMUNICACIÓN	15
APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN.....	16

INTRODUCCIÓN Y OBJETO

SALUS tiene una larga trayectoria como compañía aseguradora de asistencia sanitaria que se remonta al año 1959. Desde sus orígenes su razón de ser ha sido el compromiso con la seguridad en el cuidado de la salud de sus asegurados y ha trabajado con la finalidad de ofrecerles una asistencia sanitaria de calidad, siempre respetando unos sólidos principios y valores que la distinguen y rigen su actuación.

El presente **Código Ético y de Conducta** recoge esos valores y principios y los sistematiza y traslada a unas pautas de actuación que deben guiar el comportamiento de todas las personas que intervienen en la actividad de la Entidad y que se relacionan con ella, con el fin de garantizar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de sus actividades.

Su contenido tiene como finalidad aportar información, recursos y herramientas para tomar las decisiones correctas, resolver los problemas que puedan surgir en el día a día y actuar de forma íntegra de cara a sus asegurados, empleados, proveedores externos y a la sociedad en general.

Es de aplicación y obligado cumplimiento para los consejeros y empleados de la Entidad y para aquellos colaboradores (*red de mediadores y profesionales sanitarios*) y proveedores que se hayan comprometido contractualmente a su cumplimiento dentro del desempeño de sus funciones.

Con este Código Ético y de Conducta, SALUS manifiesta su firme propósito de compromiso con la legalidad vigente, al igual que con la moral y la ética que exigimos para el trato entre personas o entre personas y empresas.

ALCANCE Y CONOCIMIENTO

El presente Código, así como la normativa de desarrollo que lo complementa, se aplica a los consejeros y empleados y a quienes, por mantener una relación de colaboración profesional con SALUS, se adhieran contractualmente o queden sometidos al cumplimiento de las normas que les afecten o que resulten de obligado cumplimiento.

Las directrices de este Código vienen enfocadas a las actuaciones entre el equipo humano, en las relaciones con clientes, proveedores, incluso respecto de la Sociedad, afectando también a situaciones dentro y fuera del ámbito laboral, donde también SALUS actúa conforme a su cultura y valores, y que le han permitido desarrollar relaciones duraderas, transparentes y de beneficio mutuo con todas las partes con las que se relaciona.

En consecuencia, se consideran “Personas Sujetas” a todos aquellos agentes que contribuyen a la actividad de SALUS, y que a los efectos de este Código son:

- **Equipo humano: consejeros y empleados**
- **Colaboradores: mediadores y profesionales sanitarios**
- **Proveedores**
- **Cualesquiera otros grupos de interés** que, aunque no se mencionen de forma específica en el presente Código Ético y de Conducta, tuvieran vinculación directa con los servicios prestados por SALUS en la medida en que este documento pueda resultarles de aplicación.

El personal calificado como “Sujeto” tiene la obligación de conocer, cumplir y participar en su implantación dentro de su grupo de interés, debiendo alinear sus pautas de conducta al mencionado documento.

VALORES EMPRESARIALES

La actuación de SALUS se sustenta y articula sobre unos valores que considera fundamentales dentro de su organización.

- **PASIÓN**
- **CONFIANZA**
- **ESFUERZO**
- **INDEPENDENCIA**
- **TRANSPARENCIA**

Pasión

Es la fuerza que empuja a hacer las cosas con entusiasmo, ilusión, generosidad y actitud positiva, porque sólo así tiene sentido para SALUS.

Confianza

La ética y el *compromiso con la salud del asegurado* son los pilares de SALUS. El trato a los asegurados y entre profesionales debe basarse en la cercanía, el respeto, la integridad, la lealtad y la profesionalidad.

Esfuerzo

SALUS trata de *hacer siempre las cosas lo mejor posible*, en un empeño genuino por ofrecer un servicio excelente y poner a disposición de los asegurados el *mejor saber hacer* por parte de la Entidad.

Independencia

SALUS dispone de *total libertad para tomar decisiones* respetando sus valores y su cultura y *pensando únicamente en los intereses de sus asegurados*, y siempre está dispuesta a realizar los esfuerzos y las inversiones necesarias para preservar esa independencia.

Transparencia

SALUS se preocupa por conseguir un *entorno de confianza y transparencia* en las relaciones con sus asegurados, la administración pública, clientes y proveedores, fomentando una comunicación fluida, transparente y veraz en todas sus comunicaciones.

PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

En primer lugar, se describen una serie de pautas generales de conducta que deben prevalecer en los ámbitos de actuación de la Entidad.

Integridad y honestidad

Todas las actuaciones de SALUS se rigen por los principios de ética profesional, integridad y honestidad.

Servicio profesional y de calidad

SALUS se compromete a ofrecer la máxima calidad en sus productos y servicios, actuando siempre con la máxima seriedad profesional, diligencia y vocación de servicio, mediante la puesta a disposición de todos los recursos necesarios para alcanzar los estándares definidos.

Confidencialidad

La información es propiedad de SALUS y su seguridad compete a todos los que trabajan o colaboran para la Entidad, estando obligados a protegerla y desarrollar sus actividades siguiendo las normas y procedimientos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

A estos efectos, se considerará confidencial aquella información calificada expresamente como tal, la que por su naturaleza o importancia es razonable entender como confidencial y cualquier otra cuya divulgación pueda perjudicar a la Entidad. En caso de duda, se entenderá que tiene esa calificación.

A título particular, se considera información confidencial, la relativa a clientes, personal laboral, consejeros, colaboradores, proveedores, así como la información operativa, financiera, estratégica, legal o de índole similar.

Responsabilidad social

SALUS entiende la responsabilidad social integrada en su estrategia empresarial, orientada al cuidado de la salud y a la mejora de la calidad de vida de sus asegurados. Con este enfoque la Entidad busca la creación de valor con objeto de hacer una sociedad mejor.

Protección del medio ambiente

SALUS asume su responsabilidad respecto a la protección del medio ambiente, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente entre el personal, con objeto de minimizar los impactos negativos dentro de sus posibilidades.

Respecto de los Derechos Humanos

SALUS no tolera ningún tipo de trabajo infantil o trabajo forzado, ni directa ni indirectamente, evitando contratar proveedores o colaboradores susceptibles de desarrollar dichas prácticas.

Respeto a la competencia y rechazo de conflictos de interés

SALUS compite en el mercado, pero siempre de manera transparente, integra, honesta y leal, alcanzando las metas gracias a sus valores corporativos y respetando la libre competencia.

Se evitarán comportamientos que puedan materializarse en conductas fraudulentas o engañosas dirigidas a la competencia.

Transparencia de la información

SALUS fomenta una comunicación fluida, transparente y veraz en todas sus comunicaciones.

La Entidad incide en la importancia que tiene el proceso de elaboración y valoración de los estados financieros, debiendo ser precisos y veraces como garantía para una toma de decisiones correcta y responsable.

Rechazo del fraude y el blanqueo de capitales

SALUS adopta una vigilia y denuncia permanente con objeto de cumplir con la normativa fiscal vigente, evitando la ocultación de información relevante, la elusión ilegal del pago de impuestos o la obtención de beneficios fiscales indebidos.

Además, adoptarán todas las medidas necesarias para evitar el blanqueo de capitales en su ámbito de actividad.

Tolerancia cero en materia de corrupción

SALUS tiene el firme compromiso de crear una atmósfera de tolerancia cero frente a la corrupción en todas sus formas. Por este motivo, las relaciones de la Entidad con colaboradores y proveedores deben de ser totalmente transparentes y responsables, cumpliendo en todo momento con la normativa legal e interna vigente y evitando situaciones que den lugar a conflictos de intereses que puedan acarrear la afloración de corruptelas de cualquier tipo.

	CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA		
	Versión: 2.0	Código: POL 13	Fecha: 27/12/24
Dirección: SALUS ASISTENCIA SANITARIA S.A. DE SEGUROS		Departamento Responsable: Consejo de Administración	

Relaciones con las administraciones públicas

Las relaciones de SALUS con instituciones, organismos y administraciones públicas vienen marcadas por el respeto institucional y se desarrollarán bajo los criterios de transparencia y colaboración.

Independencia

SALUS no está adscrita a ninguna formación política y no realizará ninguna conducta que lo suponga a fin de garantizar su independencia.

PAUTAS DE CONDUCTA DIRIGIDAS AL EQUIPO HUMANO

SALUS considera a sus consejeros y empleados un activo principal orientado a crear valor para la Entidad. Es por este motivo que se trabaja con el objetivo de mantener la motivación del equipo humano, reforzando aspectos como la conciliación laboral, la igualdad de oportunidades, el trabajo en equipo y una retribución justa.

A continuación, se describen las pautas de conducta que deben prevalecer en los comportamientos del equipo humano:

Actuación y trato acorde a valores empresariales

El equipo humano de SALUS deberá actuar conforme a los valores empresariales, que podemos resumir en:

- Actuar con lealtad, honradez y buena fe, estando siempre alineado con los intereses de la Entidad y con sus principios y valores, recogidos en este Código.
- *Mostrar profesionalidad mediante una actuación diligente, eficiente y enfocada a la excelencia y calidad.*
- *Mantener una actitud positiva hacia el trabajo y el entorno.*

Debe prevalecer el respeto, la amabilidad, la generosidad, la educación y la cercanía entre las personas que se relacionan en el ámbito de la Entidad.

Entorno seguro en el lugar de trabajo

SALUS trata de evitar los riesgos en todos los locales donde desarrolla su actividad, aplicando las medidas de prevención de riesgos laborales acordes a la normativa vigente. El objetivo principal es preservar la salud de todos los que integran el equipo humano de la Entidad.

Rechazo y denuncia del acoso

SALUS rechaza, absolutamente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declara, expresamente, que lo considera inaceptable e intolerable, sin atender a quien sea la víctima o el acosador o la naturaleza del acoso, ya sea laboral, sexual o discriminatorio.

Cada consejero o empleado tiene la obligación de denunciar las situaciones de acoso de las que tenga conocimiento mediante el procedimiento debidamente habilitado por la Entidad.

Principio de no discriminación e Igualdad de oportunidades

SALUS valora la diversidad y por ello no tolera ningún tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación

sexual, ideología, opiniones políticas o sindicales, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

Cada consejero o empleado tiene la obligación de denunciar las situaciones de discriminación de las que tenga conocimiento mediante el procedimiento debidamente habilitado por la Entidad.

Desarrollo profesional

SALUS promueve el desarrollo profesional y personal del equipo humano que lo conforma, asegurando la igualdad de oportunidades a través de políticas y procedimientos basados en criterios objetivos de mérito y capacidad.

Confidencialidad y buen uso de la información

SALUS pone a disposición de sus consejeros y empleados aquella información que precise para el desarrollo de sus funciones.

El carácter de la misma es estrictamente confidencial, debiendo dar un uso legítimo y responsable a la información a la que acceda.

Cada miembro del equipo deberá seguir los procedimientos marcados por la Entidad para preservar la seguridad y confidencialidad de la información propiedad de SALUS.

Uso adecuado de los bienes y recursos de la empresa

SALUS pone a disposición de sus consejeros y empleados todos los bienes y recursos materiales necesarios para que puedan desempeñar sus funciones.

Adicionalmente, la Entidad les facilitará los medios adecuados para protegerlos, debiendo aquellos, gestionarlos de manera eficiente y responsable.

Protección de la imagen de la entidad

SALUS considera su imagen corporativa como un activo principal, por ello, vigilará su correcto uso por parte de los grupos de interés que mantengan vínculos con la Entidad, con el fin de evitar conductas que puedan causar daño a su imagen y reputación.

PAUTAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON COLABORADORES Y PROVEEDORES

Un aspecto muy importante que debe regularse en este Código es la relación SALUS mantiene con sus mediadores, proveedores sanitarios (*profesionales médicos y centros hospitalarios*) y el resto de los proveedores.

La relación entre SALUS y los colaboradores / proveedores debe de regirse por los principios de buena fe, lealtad, integridad y transparencia.

La selección de los colaboradores y proveedores deberá realizarse en un marco de libre competencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de trato, evitando cualquier conflicto de interés que se pudiera presentar.

A continuación, se describen de forma separada las pautas de conducta que deben prevalecer en la relación entre la Entidad y cada uno de ellos.

Relación con los mediadores (agentes y corredores de seguros)

La relación de la Entidad con su red de agentes y corredores juega un papel muy importante ya que la labor de intermediación debe de estar siempre enfocada a ofrecer el mejor servicio al asegurado o al potencial cliente.

Es por este motivo que la Entidad observará el comportamiento ético de su red de colaboradores, adoptando las medidas necesarias en caso de que detecte comportamientos contrarios a los valores de este Código.

En concreto, las pautas en las que se deberá incidir son las siguientes:

- *El cumplimiento de los requisitos de aptitud y honorabilidad exigidos por la normativa de distribución vigente.*
- *Asegurarse de que el cliente recibe el mejor servicio, atendiendo a criterios de profesionalidad e independencia.*
- *Evitar situaciones de conflictos de interés a la hora de intermediar, con el objeto de no perjudicar los intereses de los asegurados.*
- *Difundir los procedimientos aplicables a los mediadores, con el objeto de asegurarnos que se cumplen los requisitos exigidos por la normativa vigente.*

Relación con los proveedores sanitarios

La relación de la Entidad con los profesionales sanitarios y centros hospitalarios se desarrollará en un marco de colaboración con aquellos que se adhieran al cuadro médico de SALUS para proporcionar la mejor asistencia sanitaria al asegurado.

SALUS únicamente contratará proveedores que presten servicios con las mejores prácticas posibles (éticas y sociales) para el ejercicio de su actividad profesional.

Es por este motivo que la Entidad observará el comportamiento ético de los profesionales sanitarios con los que se relacione, adoptando las medidas necesarias en caso de que detecte comportamientos contrarios a los valores de este Código.

Los servicios sanitarios siempre van orientados al mismo objetivo: *proporcionar la mejor asistencia sanitaria posible a nuestros asegurados.*

En concreto, las pautas en las que se deberá incidir son las siguientes:

- Obtener un *servicio sanitario de alta calidad*, fomentando una relación de confianza y respecto entre las partes.
- Realizar la *selección de nuevos profesionales* basándose en *criterios de objetividad* y evitando conflictos de interés.
- *Difundir* de la mejor manera posible aquellos *procedimientos que afecten a los colaboradores sanitarios*, con objeto de asegurarnos de que se cumple con los estándares de calidad definidos entre ambas partes.

Relación con otros proveedores

La relación de SALUS con el resto de los proveedores se desarrollará en un marco de colaboración orientada a la consecución de los objetivos mutuos.

En concreto, las pautas en las que se deberá incidir son las siguientes:

- *Obtener un bien o recibir un servicio de alta calidad.*
- *Difundir los procedimientos aplicables a los proveedores*, con el objeto de verificar que se materialice en comportamientos alineados con los valores de la Entidad.

CUMPLIMIENTO, DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO

Cumplimiento y Difusión

Los valores y pautas de actuación contenidas en este Código son de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación.

Por este motivo, SALUS se compromete a poner todos los medios necesarios para que se conozca y comprenda su contenido.

La principal vía de difusión con la que cuenta la Entidad es la publicación del Código en la página web de la compañía y los instrumentos de comunicación interna que tiene desarrollados en función del perfil del personal de que se trate.

Con objeto de incidir en su difusión y conocimiento, la Entidad promoverá reuniones por áreas, acciones formativas de refuerzo y sensibilización para los sujetos obligados.

Implementación

Al objeto de garantizar su cumplimiento, es fundamental el papel de la Dirección en este aspecto, teniendo como misión:

- *Difundir e implementar el Código Ético y de Conducta de SALUS de la mejor manera posible.*
- *Hacer crecer una cultura ética de cumplimiento dentro de la Entidad que represente todos los valores definidos en el presente Código.*
- *Interrelacionar con todos los agentes que participan en la actividad diaria de la Compañía, asegurando la resolución de cualquier duda o interpretación que se plantee respecto a las formas de actuación.*
- *Impulsar el desarrollo de políticas y procedimientos que ayuden a plasmar y regular todos los aspectos que contempla el Código.*
- *Asegurar la vigilancia ante situaciones que puedan generar incumplimientos, actuando en su caso para evitar que se materialicen.*

CANALES DE COMUNICACIÓN

SALUS mantiene su Código accesible a través de la web corporativa y constituye un Sistema Interno de Información (SII) con la finalidad de establecer un marco adecuado e implementar las medidas necesarias para cumplir con todas las garantías legales. El mencionado sistema está formado por un Canal Interno de Información (también llamado Canal de Denuncias) y un Procedimiento de Gestión Interna de las Informaciones.

El Canal Interno de información se habilita en la página web , para que las personas sujetas puedan comunicar todo tipo de consultas de interpretación, vulneraciones, sospechas de infracción, o incumplimientos del Código Ético y de Conducta.

El Procedimiento de Gestión Interna de las Informaciones refleja de forma clara y transparente la metodología a seguir para gestionar todas las comunicaciones que se reciban mediante el Canal interno de Información, con el objeto de cumplir con todos los requerimientos normativos, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los informantes y protegiéndolos de cualquier forma de represalia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de protección de los derechos de las partes implicadas en los hechos objeto de la denuncia.

La persona sujeta que se encuentre en situación de conflicto con los principios del presente Código Ético estará obligada a informar al respecto y comunicarlo por las vías habilitadas a tal efecto.

APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN

El Código ha sido aprobado, con fecha 27 de diciembre de 2023 por el Consejo de Administración.

El presente documento será de aplicación a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación y su vigencia se mantendrá mientras no sea modificado o derogado por otro posterior.

La revisión del documento tendrá periodicidad anual, a no ser que se produzca un cambio relevante que requiera su modificación. En este caso, el responsable de cumplimiento pondrá estas circunstancias en conocimiento del Consejo de Administración, con el fin de que valore la necesidad de su revisión y su alcance.