



CÓDIGO ÉTICO



Índice

Introducción	p. 5
Responsabilidad social	p.6
Misión y visión	p.6
Ámbito de aplicación del Código Ético	p.7
Cumplimiento del Código Ético	p.7
Primera Parte	
Nuestros valores	p. 9
1.1 ¿QUÉ ES LA MUTUALIDAD?	p. 10
1.2 NUESTROS VALORES	p. 11
Segunda Parte	
Las pautas de actuación en la relación con los grupos de interés	p. 13
2.1 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES	p. 16
2.2 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS SOCIOS/ASEGURADOS-CLIENTES	p. 17
2.3 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS	p. 17
2.4 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS	p. 20
2.5 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS MEDIADORES	p. 20
2.6 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y LOS PROFESIONALES CONCERTADOS	p. 21
2.7 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD	p. 22
2.8 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y DE VIGILANCIA	p. 23
Terzera Parte	
Nuestros valores con los grupos de interés	p. 25
Cuarta parte	
Difusión, aplicación y control del código ético	p. 29
4.1 DIFUSIÓN	p. 30
4.2 APLICACIÓN Y CONTROL	p. 30
4.3 DENUNCIAS	p. 31



Introducción

*El **Código Ético** de Reale Group tiene por objeto guiar a quienes operan en el ámbito del grupo para alcanzar los objetivos con métodos y conductas correctos, leales y acordes con la cultura empresarial que deriva de la naturaleza mutualista de la entidad matriz.*

Nuestra actuación se basa no solo en el cumplimiento de la legislación vigente, sino que se concreta también en el respeto de los valores fundamentales del grupo con los que se pretende generar conductas que sean éticamente correctas y transparentes con todos los grupos de interés que interactúan con el grupo.

*Para este fin, el **Código Ético** es una parte integral del modelo de organización y control que cada empresa del Grupo ha decidido adoptar de acuerdo con las normativas que regulan la responsabilidad de las personas jurídicas derivadas de un delito, en cada país en el que opera el Grupo Reale.*

*El **Código Ético**, que existe desde 2001, sirve de inspiración a todas las empresas del grupo y se ha ampliado a la sostenibilidad, en su acepción más amplia e inclusiva, de forma coherente con la naturaleza mutualista de la entidad matriz, y a la conservación del medio ambiente.*

La estrategia de sostenibilidad del Grupo Reale se ha diseñado a través de la participación de todos los grupos interesados y con la ayuda de directrices internacionales.

En 2017, se creó la Reale Foundation, la fundación corporativa del grupo, para estructurar de una forma más sistemática la estrategia de sostenibilidad y las acciones de compromiso comunitario. La fundación ha identificado tres ámbitos prioritarios: bienestar, prevención y gestión de la cronicidad,

inclusión y desarrollo socioeconómico de los jóvenes y municipios y comunidades sostenibles, con especial atención a la resistencia a los riesgos relacionados con las catástrofes naturales.

Con respecto a las actividades relacionadas con la protección del medio ambiente, Reale Group ha adoptado una Política Ambiental que también se aplica a través de la certificación ambiental según la norma UNI EN ISO 14001:2015 de todas las empresas del grupo.

*El **Código Ético** del grupo constituye, por tanto, un punto de referencia para todas las empresas de Reale Group, con especial atención a la sostenibilidad en cualquiera de sus facetas: social, medioambiental y económica.*

Las pautas y acciones emprendidas hasta la fecha por el Grupo se basan en nuestra forma de hacer negocios, vinculada en todas las acciones concretas y actividades diarias a nuestros principios y valores fundamentales de Mutua. De hecho, estamos convencidos de que una acción sostenible surge de un diálogo constructivo con todas las partes interesadas y también está orientada a retribuir a las comunidades donde Reale Group gestiona una parte del valor generado.

Solo de este modo puede garantizar el grupo la consecución de resultados destacados y, en última instancia, lograr un crecimiento común: el suyo propio y el del entorno en el que lleva a cabo su actividad.

*El Presidente
Ing. Luigi Lana*



Responsabilidad Social

Reale Group opera en los mercados en los que está presente satisfaciendo las necesidades de los socios/asegurados y de los clientes relacionadas con la seguridad y la protección contra los riesgos, la cobertura sanitaria y asistencial, la previsión social y el ahorro, siempre con transparencia y sentido ético. Junto con su actividad aseguradora principal, el grupo también opera en el sector bancario, en el campo inmobiliario y en los servicios.

Las actividades se desarrollan colaborando plenamente con los organismos públicos y de vigilancia, respetando a todos los grupos de interés: administradores, empleados, socios/asegurados-clientes, proveedores/profesionales concertados, accionistas, mediadores y sociedad en su conjunto. La Responsabilidad Social es un tema que, en los últimos años, ha suscitado un interés creciente en las empresas más avanzadas. Reale Group no solo ha seguido esta evolución, sino que se ha adelantado a la misma destacando desde siempre en el mercado por las actividades tendentes a garantizar el desarrollo y el bienestar de todos los grupos de interés.

La estrategia de sostenibilidad se basa en el principio mutualista de la entidad matriz; es global e inclusiva y está integrada en el negocio. Identidad y gobierno, centralidad de las personas, resultados económicos, innovación y excelencia son, junto con una comunicación clara y eficaz y una puesta en valor constante del entorno en el que se opera, los aspectos estratégicos clave sobre los que se actúa para satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés.



Misión y visión

Las personas constituyen la base de las políticas, las conductas y las decisiones de todas las empresas del grupo. La misión de Reale Group consiste en: «crear las condiciones para que quien vive en el mundo de Reale Group, se sienta privilegiado al contar con el apoyo de interlocutores competentes y dedicados que trabajan con integridad y transparencia, cuidando a diario de su bienestar y respondiendo a sus necesidades».

La centralidad del Socio/Asegurado-Cliente representa la misión de Reale Group 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 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, en las relaciones con todos los grupos de interés, tanto internos como externos.



Ámbito de aplicación del código ético

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

Cumplimiento del código ético

Los Administradores de las empresas de Reale Group son los garantes del Código Ético. Como expresión de la voluntad de las diferentes asambleas, desempeñan un papel estratégico y de organización fundamental.

Persiguen los intereses del Grupo y su actuación se inspira en los valores de integridad y responsabilidad. A través de este Código Ético, Reale Group 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, Reale Group 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 a todos los niveles. El Grupo evita que se produzcan 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 de la vía judicial como una medida extrema, 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

Los valores de Reale Group se inspiran en el principio fundamental de la mutualidad que constituye la forma societaria específica de la casa matriz y que guía también la actuación de las demás empresas, destacando su esencia y carácter distintivo en el mercado.

1.1 ¿QUÉ ES LA MUTUALIDAD?
1.2 NUESTROS VALORES

¿Qué es la Mutualidad?

1.1

La sociedad Reale Mutua di Assicurazioni, de acuerdo con su naturaleza de sociedad 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 constituye la casa 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 mediante la protección de los intereses y de las expectativas de los Socios/Asegurados. En primer lugar, estos principios se traducen concretamente en la calidad de los productos y de los servicios que se ofrecen, así como en los beneficios que consisten principalmente en mejoras en las prestaciones previstas inicialmente en las pólizas de los seguros, en forma de reducción de la prima a pagar o del aumento del capital asegurado en la anualidad siguiente, corriendo a cargo de la sociedad 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 la mutua aseguradora y los Socios/Asegurados que garantiza la cercanía. De hecho, la sociedad, al no tener que utilizar parte de sus beneficios para 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

1.2



Integridad

Reale Group 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 los grupos de interés inspirada en principios éticos.



Centralidad de la persona

Reale Group atribuye a la persona como 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 tanto, todas las personas de los diferentes grupos de interés se toman en consideración, se potencian y se protegen en el ámbito de las actividades que desarrolla el Grupo.



Responsabilidad

Reale Group 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 el impacto sobre 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.



Cohesión

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.



Innovación

Reale Group 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 la mejora continua y el desarrollo de nuevas estrategias.



SEGUNDA PARTE

Las pautas de actuación en la relación con los grupos de interés

- 2.1 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES
- 2.2 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS SOCIOS/ASEGURADOS-CLIENTES
- 2.3 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS
- 2.4 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS
- 2.5 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS MEDIADORES
- 2.6 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y LOS PROFESIONALES CONCERTADOS
- 2.7 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD
- 2.8 LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS Y DE VIGILANCIA

Los cinco valores fundamentales que se acaban de indicar constituyen la base de las pautas de actuación y de conducta que Reale Group aplica en su relación con los grupos de interés, entendiendo por tales todos los individuos y 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 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 aseguradores y financieros y orienta las inversiones, la formación y el desarrollo de los Empleados y Mediadores, las relaciones con los Clientes (reales ó potenciales), los Proveedores y la Sociedad.



Con el fin de concretar su sistema de valores, el Grupo trabaja cada día para que haya coherencia y continuidad entre las declaraciones de intenciones y las conductas, entre los principios declarados y las acciones adoptadas en la relación con sus grupos de interés.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES

2.1

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 permitan adoptar decisiones objetivas, imparciales y transparentes.

Autonomía e independencia

Debido a su naturaleza 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 que estén encaminados a obtener beneficios 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 haya intereses personales directos o indirectos en los asuntos sobre los que deben decidir, los Administradores se deberán declararlos antes de adoptar el acuerdo y vigilarán 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 ejercicio 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

Reale Group considera de gran importancia la creación de un adecuado Sistema de Control Internos, 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.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS SOCIOS/ASEGURADOS – CLIENTES

2.2

La forma societaria de Reale Mutua caracteriza sus valores y los de las empresas del Grupo. Cercanía, lealtad y dedicación 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 de Reale Group persiguen 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

Reale Group 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 de Reale Group 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

Reale Group 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 Reale Group 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.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

2.3

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, ideologías políticas, pertenencia a asociaciones, condición social y personal, buscando le puesto más apropiado incluso para las personas discapacitadas. a 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 del 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 al sistema público, promover actividades de prevención y protección de la salud de los Empleados y de sus familiares.

Relaciones interpersonales

Dentro de Reale Group, 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 el lugar 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, la tendrán únicamente 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

El Grupo tiene una relación con sus empleados basada en la confianza recíproca que se fundamenta 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 haya 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 miembros de Reale Group, 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 herramientas creadas a tal efecto.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS 2.4

La forma societaria de Reale Mutua inspira la actuación de las empresas del grupo; la propia casa matriz desempeña en la mayor parte de los casos la función de accionista principal de referencia de todas las empresas dependientes.

Reale Group promueve la transparencia y la información periódica en las relaciones con los accionistas, de conformidad con las leyes y las normas vigentes.

Se promueven y protegen los intereses de todos los accionistas rechazando cualquier interés particular o de parte, con una visión común de gestión prudente encaminada a garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Además, el grupo favorece una participación responsable e informada de los accionistas en las decisiones societarias, el funcionamiento regular de las asambleas respetando el derecho de todos los asistentes a obtener aclaraciones, expresar su opinión y formular propuestas.

De las relaciones con los accionistas se encargan estructuras del grupo que se ocupan de gestionar las relaciones con terceros.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS MEDIADORES 2.5

Las empresas de Reale Group 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 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 a Reale Group 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. Reale Group 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, 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.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y LOS PROFESIONALES CONCERTADOS 2.6

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, Reale Group 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 cierra a través del contrato correspondiente las negociaciones comerciales con los proveedores.

Profesionales concertados

En la selección de sus profesionales concertados, Reale Group 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.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACION CON LA SOCIEDAD

2.7

Reale Group 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 compite 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 el fraude 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. Para ello, 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.

La implantación de proyectos se orientará a medio y largo plazo a la generación de valor que se destinará a invertir dando lugar a un proceso virtuoso de economía circular.

Este enfoque refleja la importancia que tiene para el

grupo la relación con las comunidades y la cercanía a las necesidades de los entornos en los que opera, sobre todo en los momentos de mayor urgencia.

Medio ambiente

La mejora constante de las prestaciones y de la atención al Socio/Asegurado-Cliente, objetivo principal de Reale Group, 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 de Reale Group consideran sus marcas, su imagen y su reputación institucionales como patrimonio común y, como 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.

Comunicaciones hacia el exterior

Las relaciones con la prensa y con los demás medios de comunicación se reservan 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.

LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN EN LA RELACION CON LOS ORGANISMOS PUBLICOS Y DE VIGILANCIA

2.8

Relaciones institucionales

En la relación con representantes de entidades y administraciones públicas, de organismos de vigilancia y de organizaciones políticas y sindicales, Reale Group mantiene una conducta que se basa en los principios de corrección, profesionalidad e imparcialidad, y actúa cumpliendo todas las normas primarias y secundarias promulgadas por las autoridades de los países en los que opera, así como evitando conductas que puedan hacer pensar en una intención de influir en las decisiones de la contraparte o, peor aún, que se quiere obtener un trato de favor.

Las empresas del grupo adoptarán modelos específicos de prevención de los riesgos derivados de la comisión de delitos, salvaguardando de este modo los intereses de las propias empresas y de los grupos de interés.

El grupo no realizará contribuciones de ningún tipo a partidos políticos ni a candidatos a las elecciones, absteniéndose de ejercer cualquier forma indebida de presión a los representantes públicos.



TERCERA PARTE

Nuestros valores con los grupos de interés

	ADMINISTRADORES	SOCIOS / ASEGURADOS - CLIENTES	EMPLEADOS
 Integridad	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.
 Centralidad de la persona	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 específicas, rápidos y de calidad.	Desarrollo de las competencias de cada uno, con inversiones adecuadas en formación para integrar y reconocer las competencias profesionales y los resultados.
 Responsabilidades	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 sus Socios/Asegurados y los 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.
 Cohesión	Sinergia constante con la Alta Dirección, compartiendo las finalidades y las 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.
 Innovación	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 encaminada 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.

ACCIONISTAS	MEDIADORES	PROVEEDORES / PROFESIONALES CONCERTADOS	SOCIEDAD	ORGANISMOS DE VIGILANCIA
Transparencia e información periódica en las relaciones con los accionistas, de conformidad con las leyes y las normas vigentes.	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 en el mercado respetando el entorno social y cultural.	Enfoque transparente encaminado a cumplir correctamente las normas y a prevenir las situaciones de conflicto.
Respeto de todas las opiniones expresadas por los accionistas en las reuniones de las asambleas.	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 encaminado a la construcción de relaciones basadas en la confianza y en la colaboración.
Promoción y protección de los intereses de todos los accionistas, rechazando los intereses particulares.	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 específicos para acceder al mercado en función del tipo, los contenidos y el valor económico de cada solicitud de compra.	Conducta responsable que, sin perjuicio de los objetivos de sostenibilidad económica, maximice los impactos positivos sobre la comunidad, también a través de la difusión de conductas positivas.	Conducta responsable cumpliendo las directrices impartidas por las autoridades competentes.
Participación consciente de los accionistas en las decisiones.	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 valor añadido fuerte.	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 armónico y sostenible.	Sinergia con las autoridades en el intercambio de información, útil no solo para conseguir los fines establecidos en la legislación sino también para desarrollar un diálogo constructivo.
Comunicación de las líneas estratégicas innovadoras de las empresas.	Adopción de herramientas y conductas innovadoras que, cuando 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.	Intercambio de información con el fin de buscar soluciones útiles también para el mercado.



CUARTA PARTE

Difusión, aplicación y control del Código Ético

4.1 DIFUSIÓN
4.2 APLICACIÓN Y CONTROL
4.3 DENUNCIAS

DIFUSIÓN

4.1

La Dirección de Responsabilidad Social Empresarial es la encargada dentro de Reale Group 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 de Reale Group, para promover la comunicación y la plasmación de los principios éticos en conductas concretas en la actuación diaria.

APLICACIÓN Y CONTROL

4.2

Todas las estructuras de las empresas de Reale Group 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.

Reale Group, 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 de Reale Group.

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 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.

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

DENUNCIAS

4.3

Reale Group 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. Reale Group 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.

El Código Ético de Reale Group ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Società Reale Mutua di Assicurazioni del 18 de diciembre de 2018 y ratificado por los Consejos de Administración de:

Banca Reale S.p.A.: 24 de enero de 2019
Italiana Assicurazioni S.p.A.: 25 de enero de 2018
Reale Chile Seguros Generales S.A.: 28 de enero de 2019
Real ITES s.r.l. : 18 de febrero de 2019
Reale ITES ESP s.l. : 18 de febrero de 2019
Reale Immobili S.p.A.: 18 de febrero de 2019
Blue Assistance S.p.A.: 18 de febrero de 2019
Reale Seguros Generales S.A.: 20 de febrero de 2019
Reale Vida y Pensiones S.A.: 20 de febrero de 2019
Italnext S.r.l.: 13 de marzo de 2019
Igar S.A.: 14 de marzo de 2019