

CODIGO ETICO Y DE CONDUCTA DE UMAS MUTUA DE SEGUROS

Madrid 30 de marzo de 2015 V.1.1

18 de diciembre de 2019 V1.2

1.- OBJETO

El presente Código de Ética y Conducta recoge el compromiso ético de actuar, basándose en los principios de conducta que en el mismo se recogen, en el desarrollo de nuestras relaciones con los grupos de interés con los que interactuamos: asegurados-mutualistas, empleados, profesionales, proveedores, perjudicados etc.

2.- AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código Ético es de aplicación para toda la Mutua, y sus principios y disposiciones vinculan a los Administradores, los Empleados, los Mediadores, así como para los terceros que operan con Umas en virtud de los compromisos asumidos.

3.- PRINCIPIOS GENERALES

El presente Código recoge los principales valores y principios que deben regir no solo las relaciones de Umas en el ámbito interno, sino también en las relaciones con terceras personas físicas y jurídicas que interactúan en el ámbito social, que es donde se desarrolla la actividad de Umas. Constituyéndose además, en una guía de actuación para asegurar un comportamiento adecuado de los empleados en el desempeño de sus funciones.

Este Código Ético declara expresamente que se inspira y adhiere a la doctrina social de la Iglesia Católica.

La Misión de Umas, es convertirse en la Aseguradora líder y referente en el ámbito de la Iglesia Católica, Órdenes y Congregaciones y entidades del Tercer Sector, colaborando con los mismos en el desarrollo de su labor social, cubriendo sus necesidades aseguradoras. Aplicando parte de sus beneficios a la consolidación de su actividad, desarrollo y mejora continua de los servicios y productos que ofrecer a sus Mutualistas.

Los valores que deben regir la actividad diaria de Umas son:

- Adhesión a la Ley
- Compromiso con el Mutualista
- Sostenibilidad de la Mutua.
- Interés por las personas
- Responsabilidad Social
- Integridad

ADHESION A LA LEY

Toda la actividad de Umas estará sometida al cumplimiento de la normativa vigente, sin que en ningún caso pueda apartarse de la misma. Todos los empleados de la Mutua deben cumplir las leyes vigentes, atendiendo a su espíritu y finalidad.

Los empleados deberán conocer las leyes que afecten a la realización de su trabajo, en caso de desconocimiento deberán solicitar la información, o formación necesaria, al superior jerárquico o persona responsable para poder acceder a dicho conocimiento.

COMPROMISO CON EL MUTUALISTA.

Toda nuestra actividad pasa por dar el mejor servicio posible a nuestros Mutualistas, que son la razón de nuestra existencia como Mutua. Todas las personas que forman Umas deben proceder de forma íntegra con los mutualistas, prestando un servicio de la máxima calidad desarrollando una relación basada en la confianza y respeto mutuo. En ningún caso se le facilitará una información ambigua o equivocada que induzca a error. La actuación de los empleados debe dirigirse a cumplir con las obligaciones contraídas por la Mutua.

SOSTENIBILIDAD DE LA MUTUA

La actividad de la Mutua debe encaminarse a su consolidación como aseguradora referente y líder en el ámbito religioso, evitando políticas a corto y medio plazo que, suponiendo un enriquecimiento temporal, puedan comprometer su función de futuro.

El Consejo de Administración, junto con el Presidente, Consejero Delegado y Director General velarán porque la política y plan de negocio futuro garantice la continuidad de Umas.

INTERES POR LAS PERSONAS

Umas velará por desarrollo personal y profesional de las personas que conforman su plantilla, fomentando los valores de la igualdad, respeto, trabajo en equipo y promoción personal.

Partiendo de que el capital humano de la Mutua es su mayor valor y recurso, se incentivarán los planes de formación del personal, su participación activa en la gestión diaria de la Mutua, y los responsables correspondientes velarán porque el entorno de trabajo sea agradable y productivo, promoviendo en la medida de las posibilidades la conciliación de la vida laboral con la familiar.

Se fomentarán las políticas de promoción de la salud y deporte a fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Como contra partida los empleados deben demostrar el compromiso adquirido con la Mutua trabajando de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y los recursos que la Mutua pone a su disposición, aportando todo su conocimiento y experiencia a los procesos en los que participa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La constitución de Umas, responde a la necesidad por parte de las Instituciones Católicas de cubrir un vacío en el sector asegurador que comprendiese la especialidad de la Iglesia y diese cobertura a sus necesidades, contribuyendo al fin social de la Iglesia, prescindiendo por otro lado del ánimo de lucro de una entidad mercantil.

Desde esta idea Umas ha ido desarrollando esta labor asumiendo la especialidad de su fin, colaborando en la medida de sus posibilidades al desarrollo de la labor social de la Iglesia y entidades del Tercer Sector, asistiéndoles en los siniestros acaecidos, prestándoles el mejor servicio posible y asumiendo los riesgos económicos de su labor protegiendo la integridad de su patrimonio.

INTEGRIDAD

Como no podía ser de otra forma y partiendo de los valores cristianos, la actividad de Umas está sometida compatibilizando los intereses de los mutualistas y los de la Mutua, de forma que nunca podrá prevalecer el interés de esta última sobre los derechos de los primeros.

Transparencia en la gestión y desarrollo de la actividad, son esenciales para generar confianza desde el punto de vista interno y externo.

4. PAUTAS DE CONDUCTA.-

Administradores y Directivos

Las personas que ejerzan las funciones directivas de la Mutua, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional.

- Poseer conocimientos y experiencia necesarios para la gestión sana y prudential de la Mutua.

Cualquier nombramiento o cambio de las personas que ejerzan las funciones de dirección o desempeñen funciones que integren el sistema de gobierno, deberá ser comunicado en un plazo máximo de quince días hábiles desde su nombramiento, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para que evalúe si cumple los requisitos de honorabilidad y aptitud.

En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:

A) En relación con sus **funciones de Dirección:**

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la Mutua y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.
- Promover la participación efectiva de los mutualistas en las Asambleas Generales, de modo especial mediante la facilitación del ejercicio de sus derechos de información y voto.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuados a las características de la Mutua.
- Mantener los libros y registros de la Mutua con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la Mutua toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Subordinar los intereses propios a los de la Mutua cuando actúen en nombre y representación de ésta y no utilizar los activos sociales en su propio beneficio salvo con la debida transparencia, previa la autorización del órgano social pertinente y mediante la contraprestación que sea adecuada en el mercado.
- Comunicar inmediatamente al órgano de administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la Mutua y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la Mutua.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la Mutua, incluso después de haber cesado en ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la Mutua sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la Mutua, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.

- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la Mutua.

B) En relación con los **proveedores y clientes** de la Mutua:

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la Mutua.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la Mutua de modo que sus mutualistas, asegurados y terceros obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la Mutua y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de mutualistas, asegurados y terceros buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- Ningún empleado de Umas podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier naturaleza por actuaciones que realiza en nombre de Umas. No tendrán esta consideración los regalos de cortesía de valor reducido o los de carácter publicitario.

C) En relación con los **competidores** de la Mutua:

- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.
- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

D) En relación con los **empleados** de la Mutua:

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.

- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la Mutua y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la Mutua con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la Mutua para su inserción.
- Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la Mutua.

E) En relación con la *sociedad civil*.

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.
- Mantener el principio de neutralidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrolle sus actividades, como muestra además de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas vinculadas a la Mutua.
- Relacionarse con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.

Empleados y puestos intermedios

En el ejercicio de sus funciones deben:

A) En relación con sus *funciones de su puesto de trabajo*:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable del trabajo asignado.
- Cumplir el Código Ético de la Mutua respetando los mecanismos adecuados que garantizan su aplicación.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la Mutua toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Subordinar los intereses propios a los de la Mutua.
- Comunicar inmediatamente al órgano superior jerárquico cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la Mutua y el particular.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la Mutua, incluso después de haber cesado en ellas.

- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la Mutua sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la Mutua.
- Mantener un trato adecuado con todo su entorno. Acudiendo al centro de trabajo con un vestuario adecuado y conforme a las normas de higiene básicas.

B) En relación con los **clientes de la Mutua:**

- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la Mutua de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la Mutua y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- Actuar de forma íntegra con los clientes de la Mutua, teniendo como objetivo la obtención de los más altos niveles de calidad, y el desarrollo de unas relaciones basadas en la confianza y respeto mutuo. Y aseguraran el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes.

C) En relación con los **competidores de la Mutua:**

- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

D) En relación con el resto de **empleados de la Mutua:**

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir, ni desarrollar, ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la Mutua y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.

- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la Mutua con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la Mutua para su inserción.
- Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la Mutua.

5.-SEGUIMIENTO DEL CODIGO COMISION ETICA

El Consejo de Administracion, en el ejercicio de su función por asegurar el cumplimiento de los principios y valores recogidos en este documento, podrá nombrar de forma potestativa una Comisión Ética que estará formada por tres miembros elegidos libremente por el Consejo. De entre los tres se elegirá a un Presidente

Las funciones de la Comisión Ética serán:

- Promocionar el cumplimiento, y conocimiento del Código Ético, proponiendo las medidas necesarias que considere oportuno para ello.
- Dirimir las controversias que puedan aparecer de la interpretación o ejecución del Código Ético.
- Atender las reclamaciones, sugerencias o denuncias que puedan plantearse por los empleados, mutualistas o proveedores, por el incumplimiento del presente Código, garantizando la confidencialidad de los mismos y salvaguardando sus derechos.
- Semestralmente presentará un informe al Consejo de Administracion sobre el cumplimiento del Código dentro del ámbito de la Mutua, debiendo informar de forma inmediata ante cualquier infracción grave del mismo.

6.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

1.- Todo empleado que tenga dudas sobre la aplicación del presente Código, o tenga conocimiento de hechos que pudieran ser una vulneración de los principios rectores del presente Código, deberá comunicarlo a la Comisión Ética, que actuará dentro de sus funciones consultivas o resolviendo las denuncias que se formulen por el incumplimiento del presente Código, o bien comunicarlo a través del Canal de Denuncias.

A tal efecto se ha habilitado un canal de denuncias en la página web donde se podrá comunicar cualquier vulneración del presente Código, así como cualquier otro incumplimiento de las leyes o principios de la Mutua.

[https://acceso.umass.es/\(S\(w4032f3vc11yun3mwa0kdmde\)\)/Informativa/Reglamento_CD.aspx](https://acceso.umass.es/(S(w4032f3vc11yun3mwa0kdmde))/Informativa/Reglamento_CD.aspx)

2.- Las consultas o denuncias formuladas a la Comisión Ética contendrá la siguiente información:

a) Identificación de la persona que realiza la denuncia o consulta, en ningún caso se aceptaran las denuncias o consultas anónimas.

b) En caso de denuncia relato de hechos y circunstancias que dan lugar a la misma, en la medida de lo posible se acompañará de la documentación, pruebas o indicios de que disponga y en los que se fundamente la denuncia. Igualmente deberá identificarse, en la medida de lo posible, a la persona o personas responsables de la supuesta irregularidad.

c) En caso de consulta se planteará de clara y concisa la duda que pudiera suscitarse de la aplicación o interpretación del presente Código.

3.- La Comisión Ética resolverá las denuncias y consultas que se le formulen atendiendo a los principios contenidos en este Código, con total independencia, y en aras al esclarecimiento de los hechos denunciados y evitación de conductas contrarias a este Código.

Se garantizará en todo momento el respeto de las personas afectadas, así como la confidencialidad de las personas que realizan la denuncia o la consulta. Las personas afectadas en una investigación tienen derecho a intervenir en la misma, a ser oídas, y a aportar en su defensa cuanta documentación y pruebas consideren oportunas.

En ningún caso se podrán tomar represalias contra las personas que hayan formulado una denuncia o intervenido en algún procedimiento de investigación, salvo que quede acreditada la actividad fraudulenta.

Las decisiones de la Comisión de Ética se formalizarán en un documento escrito, que se elevará al Consejo de Administración, quien decidirá las medidas a adoptar.

4.- Las denuncias comunicadas a través del Canal de Denuncias se tramitaran conforme a su normativa:

[https://acceso.umass.es/\(S\(w4032f3vc11yun3mwa0kdmde\)\)/Informativa/Reglamento_CD_2.aspx](https://acceso.umass.es/(S(w4032f3vc11yun3mwa0kdmde))/Informativa/Reglamento_CD_2.aspx)

7.- ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente Código entrara en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administracion.

A todos los empleados se les hará entrega de una copia, al igual que al nuevo personal contratado, quienes deberán aceptar expresamente el cumplimiento de cuantas normas y principios vienen recogidas en él.

Cualquier modificación del Código Ético será comunicada a los empleados.

En la página web de la Mutua se pondrá un ejemplar accesible al que tendrán acceso todas las personas interesadas.