

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA



07 de enero de 2020

ÍNDICE

1	NUESTRA MISIÓN Y VALORES	3
1.1	NUESTRA MISIÓN.....	3
1.2	COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE.	3
1.3	NUESTROS VALORES	4
2	NUESTRO CÓDIGO	5
2.1	NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA.....	5
2.2	OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	6
2.3	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
3	NORMAS GENERALES DE CONDUCTA	6
3.1	BUEN USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.....	7
3.2	RESPECTO DE LOS DERECHOS EN EL ÁMBITO DE LA PUBLICIDAD	7
3.3	TRANSPARENCIA EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES.....	8
3.4	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PRIVACIDAD.....	8
3.5	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES POR EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL.....	9
3.6	OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD	9
3.7	PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	10
3.8	REDES SOCIALES	10
3.9	CONFLICTO DE INTERESES	11
3.10	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	12
3.11	COMPETENCIA LEAL Y ANTIMONOPOLIO	12
3.12	POLITICAS DE ANTICORRUPCIÓN Y ANTI-SOBORNO	13
3.13	LOS BIENES DE LAS EMPRESA Y LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	14
3.14	PREVENCIÓN DE BLAQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	15
4	RELACIONES DE INTERÉS	16
4.1	CONDUCTA CON LA EMPRESA	16
4.2	CONDUCTA CON LOS EMPLEADOS	16
4.3	CONDUCTA CON LOS CLIENTES	17
4.4	COLABORACION CON LAS AUTORIDADES	18
5	RESPONSABILIDAD ANTE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO	18
6	DIFUSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO.	19
7	APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR.	19

1 NUESTRA MISIÓN Y VALORES

1.1 NUESTRA MISIÓN

AMV nace en Francia en 1974, con la denominación de *Assurances Moto Verte*, como una empresa de seguros, cuyo objetivo es proponer a los motoristas un enfoque más técnico del seguro de motocicletas, ofreciendo un sistema de tarificaciones novedoso e incorporando nuevas garantías frente a las rígidas tarificaciones ofrecidas por las aseguradoras tradicionales. De esta manera, AMV realiza un estudio personalizado, atendiendo a los tipos de motocicletas, a sus modalidades de uso y a las demandas del cliente, ofreciéndole así un producto o productos que se correspondan fielmente con sus necesidades reales.

AMV Hispania Correduría de Seguros S.L, pertenece al grupo Filhet Allard, una de las grandes corredurías de seguros de Francia. Aquí en España se comenzó realizando la misma labor, pero actualmente y gracias a la dedicación y pasión que se ha puesto en el desarrollo de AMV España, la actividad se ha expandido y hoy en día abarca también otros sectores, como el del coche, la moto de agua y el hogar.

No obstante, nuestra labor va más allá de estos éxitos y queremos no solo mejorar las condiciones de los seguros de nuestros clientes, sino que además apostamos por el apoyo al mundo de la competición, dando soporte a las marcas, fabricantes y concesionarios en los principales salones internacionales de "la moto". Para ello, AMV ha querido que su equipo esté constituido por numerosos motoristas, todos ellos competidores y vinculados a este mundo, que se implican en la organización de numerosos eventos, asegurando así la presencia continua de AMV en los grandes acontecimientos del sector, como son el Dakar, el Campeonato del Mundo de Enduro, el Campeonato del Mundo de Trial Indoor y Outdoor, el Campeonato del Mundo de Motocross, el Campeonato del Mundo de Motociclismo y el Campeonato del Mundo de Rallies Cross Country.

AMV, es consciente del importante papel que desempeña la seguridad, la conducción segura, o la prevención de accidentes entre otros, en el mundo del motor y la competición. Razón por la que ha promovido la constitución de la Fundación AMV, una institución sin ánimo de lucro cuya actividad se centra en llevar a cabo proyectos dirigidos a garantizar la seguridad y prevención al volante.

1.2 COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE.

Una de las principales preocupaciones de AMV, teniendo en cuenta el sector en el que desarrolla su actividad, es la **responsabilidad social con el entorno, así como el respeto por el medio ambiente**. Ello quiere decir que nos encontramos fielmente comprometidos con lo que nos rodea.

Por ello, además de promover una cultura de cumplimiento y un comportamiento ético dentro de la empresa, nuestra actuación va más allá, y a través de nuestras redes sociales, la Fundación AMV, nuestros foros o nuestro Blog, tratamos de aconsejar sobre temas, como la seguridad en la conducción o los buenos hábitos para nuestra

salud y el cuidado del entorno natural, así como indicar y facilitar información que pueda ser útil para los consumidores. Compartiendo así nuestra experiencia y conocimientos, en beneficio de todos aquellos que puedan estar interesados.

Dada nuestra especial vinculación con el mundo del motor y, en especial, el de las motocicletas, debemos destacar nuestro fiel compromiso con este sector, en el actuamos constantemente, no solo a través de la oferta de seguros personalizados, sino también en la organización de eventos y competiciones.

“De motero a motero”

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha llevado a instaurar políticas internas, y a promover acciones dentro de la organización, como el reciclaje de todo tipo de residuos, incluidos los soportes electrónicos, y la digitalización de la práctica totalidad de los procesos, para promover una cultura de sostenibilidad a través de nuestros empleados y colaboradores, y minimizar así el impacto medioambiental que pueda generar nuestra actividad empresarial.

1.3 NUESTROS VALORES

AMV participa activamente en el mercado de los seguros, enfocada más concretamente al sector de las motocicletas, siempre con integridad y observando rigurosamente las leyes vigentes. Asimismo, establece un comportamiento ético y profesional en todas sus relaciones con los clientes y vela en todo momento por los intereses de sus asegurados.

Su misión es ofrecer a los clientes un asesoramiento profesional y objetivo con las mejores alternativas del mercado, proporcionando previo a la contratación, una información personalizada y enfocada al cliente en cuestión, que sea veraz y de la forma más clara y precisa posible. Nuestros principales valores son los siguientes:

1. **Independencia:** La independencia frente a cualquier compañía aseguradora, garantiza la protección al cliente. Es esencial mantener y transmitir nuestra integridad como correduría de seguros y velar siempre por los intereses de nuestros clientes a la hora de contratar cualquier servicio, somos asesores no vendedores.
2. **Compromiso:** Bajo el lema “De motero a motero” nos distinguimos del resto de corredurías al ofrecer un trato cercano, accesible y personalizado, firmes con los intereses de nuestros clientes en todos los servicios que ofertamos.
3. **Innovación:** Somos los primeros en ofrecer una amplia gama de seguros diferenciando los distintos tipos de motocicletas y el perfil del conductor. Desde hace más de 40 años ofrecemos a nuestros clientes productos innovadores, flexibles, con garantías y tarifas personalizadas.
4. **Profesionalidad y experiencia:** La formación, la especialización y la ética profesional son aspectos que caracterizan a nuestro equipo. Nuestros pilares

básicos de actuación se basan en la transparencia de la información, la honestidad y la integridad.

La experiencia nos ha enseñado que la formación continua de nuestros empleados es vital para ser un referente en nuestro negocio. La complejidad de nuestros productos requiere de grandes profesionales, preparados y competentes, que acompañen y estén presentes en el desarrollo de todo el proceso, desde la fase preparatoria, como durante la venta y hasta con posterioridad a la misma.

5. **Calidad:** Adoptar criterios y procesos de calidad que optimicen el funcionamiento interno y aseguren la máxima satisfacción de los clientes, es una prioridad para AMV. Con este fin, AMV apuesta por las nuevas tecnologías y el comercio electrónico, especialmente en relación con las contrataciones de pólizas y la publicidad a través de internet. Abogamos por una política de presencia continua en las redes sociales, que nos permita lograr una verdadera cercanía con nuestros clientes.
6. **Cumplimiento y RSC:** AMV desarrolla su actividad de acuerdo con la Ley y conforme a unos sólidos principios éticos y profesionales, adoptando todas las medidas de seguridad necesarias desde el diseño hasta la cadena de valor, para el buen funcionamiento de su negocio. Dando especial importancia a la privacidad de los datos de nuestros clientes, apostamos por un modelo de protección y tratamiento proactivo, que garantice los derechos de clientes y terceros.

La responsabilidad social corporativa (RSC) es un valor esencial en una empresa como AMV debido a la repercusión de sus actos en el mercado de seguros y, en especial, en la "comunidad motera". Desde AMV promovemos dentro de nuestro equipo y la comunidad, una actitud de responsabilidad social y una política favorable al medio ambiente, sobre la que nuestra actuación pueda incidir, concienciando y fomentando prácticas sostenibles y de apoyo a la comunidad social.

2 NUESTRO CÓDIGO

2.1 NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente procedimiento corresponde al Código Ético y de Conducta (en adelante, "el Código") de AMV HISPANIA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L, con CIF: B-83204586 y domicilio en la C/ Anabel Segura, 11. Edificio B. 2ª planta D. 28108 – Alcobendas (Madrid), (en adelante, "AMV") y está llamado a servir como guía de actuación de los trabajadores, directivos y administradores de AMV, tanto en las relaciones internas como externas, con el fin de procurar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de nuestra actividad, acorde siempre a nuestros principios y valores corporativos.

AMV desarrolla su actividad como correduría de seguros, con el claro objetivo de proponer a sus clientes la mejor oferta de seguros, ajustada a sus posibilidades.

2.2 OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código de Conducta refleja las pautas de comportamiento a seguir en el desarrollo de nuestra actividad profesional, acordes a la misión y los principios de AMV y unifica las políticas de actuación, sobre todo aquellas relativas a la comercialización de nuestros productos y la contratación a través de los medios electrónicos, ya puestas en marcha por nuestro equipo.

De esta manera, el Código pone en valor la experiencia que hemos adquirido a lo largo de los años y refleja el compromiso de AMV de continuar ejerciendo nuestra profesión de la manera más diligente, ética y profesional posible.

Nuestra actuación, además de ser moralmente aceptable, ha de ser fiel al espíritu de la Ley. Es por ello por lo que lo expuesto en el presente código ha de ser acorde a la misma y, en el caso de detectarse cualquier tipo de incongruencia, deberá verificarse y modificarse.

Su objetivo no es otro que el de la promoción e incentivo de los valores éticos y de conducta acordes con la responsabilidad social, los compromisos corporativos y la voluntad de cumplimiento normativo y evitación de delitos de AMV, alineando, de esta forma la cultura ética como paso esencial de la conformación, concienciación y desarrollo de la Cultura de Compliance (tanto en términos de promoción, supervisión y control del cumplimiento normativo como de la evitación de delitos, mediante el impulso de estándares éticos al personal de AMV en el desarrollo de sus actividades, reforzando así la diligencia en esta materia).

2.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código vincula a todos los trabajadores que integra AMV, tanto a los altos cargos como al resto del equipo, así como a toda la cadena de valor de la empresa.

Todos y cada uno de ellos están obligados a respetar los principios de conducta que en él se recogen, comprometiéndose además a cumplir con los procedimientos y políticas internas de la entidad, y a actuar y aplicar siempre la legislación vigente. Promoviendo así con sus actuaciones la cultura de cumplimiento y el comportamiento ético que AMV espera de todas las personas que integran la compañía.

Por lo tanto, serán de aplicación las conductas recogidas en este Código a todos los niveles de la entidad, así como a terceros con los que se relacione AMV (como pueden ser, proveedores o compañías aseguradoras).

3 NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

Preservar los valores de AMV requiere formar a los profesionales en los riesgos a los que se ven expuestos y establecer unas pautas específicas de actuación. Este Código Ético y de Conducta es de aplicación en todas las operaciones del día a día y complementa las normas generales, directrices, políticas y procedimiento de uso interno existentes en AMV.

Las directrices, normas, y manifestaciones contenidas en el presente Código no son de carácter estático, sino que y de manera general, se espera de los profesionales de AMV el respeto a las leyes y normativas externas e internas como una obligación ineludible. Los trabajadores y demás personas afectadas por este Código deben evitar conductas que, incluso no violando la legalidad, contravengan los valores, principios y/o comportamientos éticos establecidos.

3.1 BUEN USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Teniendo en cuenta, que el mayor volumen de contratación de pólizas, así como nuestras actividades publicitarias se realizan a través de medios electrónicos de comunicación, AMV, con el fin de salvaguardar la protección de sus clientes, se compromete a instaurar políticas internas relacionadas con el comercio electrónico que protejan en la medida de lo posible la seguridad de los datos de carácter personal de los usuarios que accedan al Portal Web.

Asimismo, y junto a las políticas propias, AMV cuenta con los sellos distintivos de CONFIANZA ONLINE, VERISIGN, ISO27001 y ECOMMERCE EUROPE TRUSTMARK. Ello, no hace sino reafirmar nuestros valores de calidad y cumplimiento, así como nuestro compromiso por promover los sistemas de autorregulación en materia de comercio electrónico.

Nuestra adhesión a Confianza Online, no solo reafirma nuestros valores, sino que supone la vinculación automática de AMV, a su Código de Conducta y sistema de resolución extrajudicial de controversias en materia de contratación y publicidad online, protección de datos y protección de menores. Razón por la que damos visibilidad en nuestra página web figura del sello distintivo correspondiente para que nuestros usuarios puedan conocer dicha información y hacer uso de ella, si lo estiman oportuno.

Todos los destinatarios de este Código, son responsables de velar por el cumplimiento tanto de las políticas internas, como del buen y gestión del comercio electrónico.

3.2 RESPETO DE LOS DERECHOS EN EL ÁMBITO DE LA PUBLICIDAD

Cualquier comunicación realizada en el ejercicio de la actividad profesional, destinada a promover los servicios de AMV, deberán realizarse desde el máximo respeto a los valores manifestados en el presente Código, y en cumplimiento a la legalidad vigente.

Concretamente, todos aquellos actos destinados a la difusión y publicidad de AMV, velarán por que su contenido no sea discriminatorio, garantizando el respeto y la integridad, desechando cualquier trato desigual por razón de la nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, creencias religiosas o políticas.

Primará el respeto al derecho al honor, manteniendo una actitud proactiva y dirigida a evitar prácticas agresivas. Además, la publicidad empleada a través de medios electrónicos de comunicación deberá respetar escrupulosamente la ley aplicable, haciendo gala de un contenido leal, honesto y veraz. No constituirá nunca un medio de abuso, de la buena fe de nuestros clientes, siendo su contenido plenamente identificable, primando los principios de comprensión, fidelidad y transparencia.

Con arreglo en lo dispuesto en la legislación sectorial, AMV destacará en toda la publicidad y documentación mercantil de mediación en seguros la expresión «correduría de seguros», así como las circunstancias de estar inscrito en el Registro Administrativo Especial de Mediadores de Seguros, tener concertado un seguro de responsabilidad civil u otra garantía y, en su caso, disponer de la capacidad financiera.

En el ejercicio de nuestras funciones, los integrantes de AMV debemos valorar muy especialmente la protección a la infancia y a la adolescencia, garantizando que la publicidad difundida a través de página web y redes sociales, no perjudicará moral o físicamente ni a menores, ni a adolescentes. Para este fin, AMV cuidará exhaustivamente el empleo de presentaciones que puedan derivar en perjuicios morales o físicos, o aquellas que puedan constituir imágenes que corran el riesgo de incurrir en este ilícito.

3.3 TRANSPARENCIA EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES

Todos los empleados, a la hora de realizar transacciones comerciales en nombre de AMV, deben mostrar una conducta y actitud transparente, informando en todo momento al cliente de las condiciones reales, en referencia al precio, términos, condiciones y forma de pago.

En relación con las contrataciones llevadas a cabo por AMV con sus clientes a través de medios electrónicos a distancia, serán precedidas de una información clara y comprensible, que refleje fielmente, precio, términos, condiciones y formas de pago de la transacción que va a ser realizada. De haber suplementos adicionales, se recogerá de manera clara y comprensible.

3.4 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PRIVACIDAD

AMV, cumple la legislación vigente en materia de protección de datos, respetando el derecho a la intimidad y protegiendo los datos personales confiados por sus clientes, proveedores y empleados, actuando siempre con la debida diligencia y tomando las medidas necesarias de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD).

Particularmente, y debido a que AMV desarrolla gran parte de sus actividades a través de su página web, llamadas telefónicas y otros medios de comunicación electrónica, se exige a todos los empleados la máxima rigurosidad en el supuesto de que recojan, traten o almacenen datos de carácter personal.

3.5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES POR EL SISTEMA DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL.

AMV pone a disposición permanente de los usuarios/clientes un Servicio de Atención al Cliente, mediante el cual podrán formular consultas, reclamaciones o quejas.

Para facilitar el acceso a este Servicio, AMV publicará los distintos canales habilitados al efecto:

- Email consultas: amv@amv.es
- Email quejas y reclamaciones: reclamaciones@amv.es
- Teléfono: 911 219 324
- Fax: 902 011 123
- Dirección postal:
C/ Anabel Segura, 11. Edificio B. 2ª planta D. 28108 Alcobendas (MADRID)

Dada la importancia que tiene para AMV la protección y cuidado de sus clientes, resulta crucial que todos los empleados que tengan acceso en el desarrollo de sus actividades a la información remitida, ya sea en formato queja o reclamación, sea tratada de acuerdo con la política de privacidad y protección de datos de la entidad, y conforme a la legislación aplicable.

3.6 OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Los empleados no divulgarán o emplearán información confidencial relativa a AMV o sus clientes a terceros o a otros empleados que no estén autorizados para disponer de dicha información.

Asimismo, deberán aplicar la normativa vigente y medidas internas para el tratamiento de toda información y documentación confidencial, que serán consideradas activos fundamentales para la empresa, no pudiendo utilizar dicha información en beneficio propio o para fines contrarios a la ley.

¿Qué datos gozarán de carácter confidencial?

- Toda la **información empresarial** (información financiera, legal, comercial, planes de estrategia, estadística y otras);
- Toda la **información proporcionada por terceros** en el desarrollo de la actividad profesional (empleados, proveedores y compañías aseguradoras, entre otros);

- Toda la **información de clientes** – incluida la información que el usuario inscribe libremente en el portal de AMV, así como aquella inscrita obligatoriamente para la realización de consultas o solicitando la prestación de servicios.

El deber de confidencialidad es de carácter subsistente tras la finalización de la relación laboral.

3.7 PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

En su compromiso con el desarrollo de una cultura de respeto al Derecho, AMV es consciente de la relevancia que tiene para la seguridad jurídica y el desarrollo social la salvaguarda de los Derechos de Propiedad Intelectual y Propiedad Industrial.

Por lo que todo el equipo de AMV debe comprometerse a respetar no únicamente los correspondientes a la empresa, sino también a terceros.

El personal de AMV, deberá:

- Evitar y corregir todas aquellas conductas que presumiblemente puedan constituir una vulneración de los mismos;
- En lo relativo a los Derechos de Propiedad Intelectual, se atenderá especialmente al empleo de melodías y contenidos de texto o vídeo con la finalidad de desarrollar obras de la propia empresa. Deberá recabarse sin excepción el consentimiento, autorización o licencia del tercero;
- Con respecto de los Derechos de Propiedad Industrial y Propiedad Intelectual de AMV, desde las diferentes líneas de negocio se velará por la salvaguarda de las ideas, productos, metodologías y estrategias, impulsando la protección, en caso de ser necesario, a través de las correspondientes patentes, marcas registradas y derechos de autor;
- No se explotarán marcas de terceros para llevar a cabo campañas comerciales, sin que concurra el consentimiento de éstos.

La relación anterior recoge las principales conductas y actitudes que deberán adoptar y/u observar los empleados de AMV, debiendo -aunque no se incluya en la relación anterior- actuar en todo momento para prevenir cualquier vulneración de este precepto.

3.8 REDES SOCIALES

Como agentes económicos en un mercado globalizado y actual, AMV opera a través de los diferentes sistemas electrónicos con una gran presencia en las redes sociales de mayor influencia en la sociedad de la información.

La interacción de AMV con los usuarios de internet se gestiona y planifica a través del Departamento de Comunicación y Marketing, desde el que se garantiza el reflejo de los valores de AMV en todas las intervenciones realizadas por la sociedad a través de esta vía. En este sentido los integrantes de la empresa garantizarán la integridad de todos los contenidos, así como de la imagen de la marca.

Cualquier trabajador de AMV que, con su conducta y actividad en redes sociales personales, aunque sea fuera del tiempo y lugar del trabajo, dañe la imagen de la empresa, podrá ser sancionado disciplinariamente con falta muy grave.

Desde las redes sociales se velará especialmente por:

- Generar una imagen de la marca adecuada y veraz;
- Publicar información de interés para los consumidores;
- Procurar una vía adicional y más cercana de atención al cliente;
- Mantener actualizada la información relativa a nuestros productos;
- Concienciar a la Comunidad Social sobre la Seguridad Vial, hábitos saludables;
- Respeto al Medio Ambiente.

La relación anterior recoge las principales conductas y actitudes que deberán adoptar y/u observar los empleados de AMV, debiendo -aunque no se incluya en la relación anterior- actuar en todo momento para prevenir cualquier vulneración de este precepto.

3.9 CONFLICTO DE INTERESES

AMV, considerará conflicto de interés todos aquellos supuestos en los que la entidad pueda obtener un beneficio que suponga un perjuicio correlativo para un cliente, así como aquellos en los que el cliente pueda obtener una ganancia o evitar una pérdida existiendo posibilidad de perjuicio a otro cliente.

Serán igualmente considerados conflictos de intereses todos aquellos casos en los que intervengan contrataciones u operaciones personales de los empleados, especialmente si constituye una actuación fuera del ámbito de las actividades que corresponden a sus funciones. Será igualmente de aplicación en aquellas realizadas con respecto a familiares y/o similares.

Todas aquellas conductas susceptibles de generar un conflicto de intereses deberán ser puestas inmediatamente en conocimiento del Órgano de Control Interno, para su resolución.

Entre las políticas para evitar conflictos de intereses que deberán ser respetadas por todos los integrantes de AMV, destacamos:

- Los empleados velarán por el correcto empleo de los recursos y activos de AMV, destinados al desarrollo de sus funciones.
- Los miembros de la dirección de AMV se abstendrán de formar parte en calidad de socios de cualquier empresa proveedora con la que se contraten servicios.
- Existencia de mecanismos de segregación de funciones, debiendo diferir la persona encargada de la tramitación de los Siniestros de aquellas que tramitan el pago de las correspondientes indemnizaciones.

- Con respecto a las contrataciones de pólizas realizadas por empleados y familiares de empleados, deberán gestionarse desde el Departamento de Gestión, permitiendo asegurar un trato objetivo y de igualdad a todos nuestros clientes. En este sentido, cualquier descuento en la prima de seguro concedido a favor de un empleado o de un familiar de éste deberá ser gestionado por el Jefe de Equipo del Departamento de Gestión, bajo la autorización de su Responsable,

La relación anterior recoge las principales conductas y actitudes que deberán adoptar y/u observar los empleados de AMV, debiendo -aunque no se incluya en la relación anterior- actuar en todo momento para prevenir cualquier vulneración de este precepto.

3.10 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

En consonancia con los principios y valores de este Código, se incluyen dentro de las conductas exigidas a nuestros empleados el total respeto y cumplimiento en lo que a las obligaciones tributarias se refiere.

AMV se compromete a cumplir con las obligaciones tributarias y los pagos a la seguridad social a los que venga obligada, de forma responsable y legal. Los empleados que tengan encomendadas entre sus funciones, el tratamiento de los datos relativos a la contabilidad y que recojan libros, registros y estados financieros se comprometen a que dichos datos correspondan con la fiel imagen de la empresa.

AMV garantiza que toda la información que se introduce y registra en los sistemas es precisa y cumple con todos los requisitos exigidos legamente. Quedando terminantemente prohibido la ocultación o distorsión de la información de los registros contables por parte de los empleados, así como la alteración o falsificación.

3.11 COMPETENCIA LEAL Y ANTIMONOPOLIO

Los empleados de AMV se comprometen a cumplir con las reglas de competencia leal y antimonopolio, establecidas por la Entidad, con el fin de que participen activamente en el mercado, respetando íntegramente las normas de libre mercado y la defensa de la competencia, en todos sus ámbitos de actuación.

AMV deberá evitar las prácticas desleales en relación con otras empresas que operen en el mercado. De esta manera, los empleados de AMV no podrán proporcionar información falsa o errónea (principalmente en relación con la información comercial publicada en la red o transmitida por otros medios electrónicos como medio promocional) a los consumidores, que pueda suponer un perjuicio para sus competidores. Asimismo, la información que sea compartida entre empresas en posibles negociaciones no podrá ser utilizada por los empleados de AMV para causar algún perjuicio o desprestigio a la otra empresa implicada en la negociación.

Los integrantes del equipo de AMV deberán evitar prácticas abusivas dirigidas a los consumidores, que puedan mermar su capacidad de decisión y, en consecuencia, pudieran causarles algún perjuicio económico. Estas prácticas, según la normativa de competencia desleal aplicable, pueden consistir en prácticas agresivas, prácticas engañosas (especial atención a la publicidad engañosa) o ventas piramidales, entre otras.

Algunos ejemplos de prácticas desleales que debe evitar el personal de AMV son los siguientes:

- El acuerdo de precios o primas con sus competidores, así como la restricción de servicios y productos, que pueda desfavorecer a otras empresas y a los consumidores.
- Llegar a acuerdos con compañías aseguradoras que puedan restringir la libre competencia y perjudicar a los consumidores.
- Aprovecharse de posibles situaciones desfavorables de terceros o clientes para obtener un beneficio económico propio.
- Realizar propuestas de forma reiterada a un consumidor con el fin de venderle un producto, de forma que pueda constituir una práctica agresiva de acoso, aun cuando el mismo lo ha rechazado o ha expresado su deseo de no ser molestado.

La relación anterior recoge las principales conductas y actitudes que deberán adoptar y/u observar los empleados de AMV, debiendo -aunque no se incluya en la relación anterior- actuar en todo momento para prevenir cualquier vulneración de este precepto.

3.12 POLITICAS DE ANTICORRUPCIÓN Y ANTI-SOBORNO

AMV, asume la obligación de erradicar cualquier forma de corrupción y tráfico de influencias. Sus profesionales se comprometen a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificada que favorezca de manera directa o indirecta a AMV, al propio profesional o a un tercero frente a otros.

En ningún caso los empleados, directivos o administradores de AMV aceptarán, ningún tipo de prestación que, por su valor, pudiera tener una interpretación distinta del mero detalle de cortesía, de conformidad con la normativa aplicable en vigor y los usos existentes en la sociedad. En caso de duda, el profesional deberá consultar con el responsable del Órgano de Control.

AMV es consciente de que las reglas de cortesía social, varían según los países. No obstante, lo principal a tener en cuenta previo a la aceptación de cualquier obsequio, favor o invitación es que estos no se salgan de lo razonable y la normalidad, de forma que sorprendan o puedan influir en nuestro juicio comercial.

Cabe resaltar la importancia de prohibir los sobornos en sus relaciones con organismos públicos, es decir, no se deberá ofrecer, prometer, entregar o aceptar cualquier tipo de dádiva o beneficio de funcionarios o autoridades.

Estas conductas pueden suponer la imposición de medidas disciplinarias por parte de la empresa, además de las consecuencias legales que dichas conductas puedan acarrear.

Algunos ejemplos de conductas inaceptables por parte del personal de AMV en este sentido son los siguientes:

- Aceptar u ofrecer regalos a proveedores o a compañías aseguradoras para lograr establecer una relación profesional o que puedan suponer una influencia en su juicio comercial.
- Aceptar dinero en efectivo, cheques o tarjetas de crédito.
- Aceptar comisiones ilícitas en su relación con las compañías aseguradoras.
- Aceptar favores personales en la consecución de una relación profesional.

La relación anterior recoge las principales conductas y actitudes que deberán adoptar y/u observar los empleados de AMV, debiendo -aunque no se incluya en la relación anterior- actuar en todo momento para prevenir cualquier vulneración de este precepto.

3.13 LOS BIENES DE LAS EMPRESA Y LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

AMV pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios, incluidas las herramientas informáticas, para la realización de su labor profesional. Es importante destacar que las aplicaciones informáticas son de especial importancia, dado que nuestra actividad, principalmente, se enmarca dentro en del comercio electrónico.

Los sistemas informáticos y el uso del sistema corporativo deberán utilizarse de forma responsable para los fines derivados de la actividad profesional, ajustándose a criterios de seguridad, prudencia y eficiencia, excluyendo cualquier uso indebido, ilícito o contrario a los principios éticos de AMV.

El uso de internet y del correo profesional corporativo se ajustará exclusivamente al desarrollo de la actividad profesional y será ajustado a las labores propias de cada puesto de trabajo. Queda prohibido todo uso personal de internet y del correo profesional corporativo; asimismo, no se podrá utilizar en los medios materiales de la empresa ninguna dirección particular de correo electrónico y tampoco se podrá albergar en ellos ningún archivo ajeno a la actividad profesional (por ejemplo, fotografías, vídeos, música, libros, etc.).

Los medios materiales, bienes y demás herramientas utilizados por el empleado para desarrollar su trabajo, son propiedad de AMV. Por lo y que, AMV tendrá derecho a revisar su contenido íntegro sin la autorización de los empleados, sin que ello suponga una violación de su privacidad.

En relación al uso de los bienes y demás herramientas (ordenadores, correo electrónico, teléfono etc.) facilitados por la empresa a los empleados para llevar a cabo su actividad laboral, deberán éstos hacer un uso adecuado de los mismos, así

como de las propias instalaciones de la empresa, siempre para el fin debido y de acuerdo con el objeto social de AMV, salvo expresa autorización; no podrán llevar actuaciones contrarias a ello, como por ejemplo, el acceso a aplicaciones o equipos informáticos de terceros sin la previa y documentada autorización del titular.

En este sentido, todos los empleados y personas relacionadas con AMV que tengan acceso a herramientas de la empresa se adherirán al Manual de Seguridad del Empleado.

El Manual de Seguridad del Empleado será accesible en todo momento por los empleados y becarios de AMV y se entregará en cada nueva incorporación, debiendo ser expresamente leído y aceptado por el empleado/becario, por contener indicaciones sobre el uso y manejo de datos y recursos pertenecientes a la empresa para conocimiento y conciencia de las normas de seguridad dispuestas. Asimismo, el conocimiento y cumplimiento de la Política de Seguridad de AMV será extensible para cualquier persona externa perteneciente a terceras entidades que realice cualquier tipo de tratamiento sobre la información propiedad de AMV.

Cualquier cambio sustancial en el documento será distribuido a todos los usuarios a través de una notificación formal, enviada por correo electrónico o por comunicación interna en medios accesibles a los mismos mediante un modelo de comunicación habilitada para tal efecto.

Los derechos de uso y explotación, así como la titularidad de la propiedad de los programas y sistemas informáticos (incluido el Portal web) corresponden a AMV. Por ello no podrán entenderse cedidos a los usuarios de la web ninguno de los derechos de explotación, más allá del correcto uso de la misma. Igualmente le corresponde la titularidad de los equipos, manuales e informes elaborados en el marco de su actividad laboral por los empleados que hayan sido desarrollados utilizando los sistemas informáticos de la empresa.

En cuanto a la reputación online corporativa de AMV, la identidad digital de la empresa deberá adecuarse a los valores y principios recogidos en este Código, debiendo adaptarse a éste las conductas relacionadas con los medios telemáticos que permiten operar online. Asimismo, AMV garantizará que las líneas de negocio online se correspondan efectivamente con la imagen de la empresa y evitará que, tanto en el portal como en los foros y en su Blog, puedan existir contenidos perjudiciales para los grupos de interés con los que se relaciona (compañías aseguradoras, proveedores, usuarios/asegurados).

Cuando se detecte cualquier actividad que pueda afectar a la identidad digital de AMV, se deberá poner en conocimiento de la persona encargada de verificar y solucionar el problema para minimizar los posibles daños y procurar, mediante la modificación del sistema de seguridad y/o la aplicación de nuevas medidas de seguridad, que no vuelva a suceder en un futuro.

3.14 PREVENCIÓN DE BLAQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

AMV es conocedora de las devastadoras consecuencias que estas prácticas delictivas pueden significar en el orden socioeconómico, en especial, sobre los mercados económicos y financieros. Por lo que está firmemente comprometida con la lucha internacional y nacional contra estas conductas.

Es por ello por lo que AMV cumple con la normativa vigente en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales (Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.).

4 RELACIONES DE INTERÉS

4.1 CONDUCTA CON LA EMPRESA

AMV pertenece al grupo francés Filhet Allard, cuyo órgano de control interno realiza controles de seguimiento con regularidad. En sus relaciones se preservan los principios éticos empresariales y el cumplimiento riguroso de la ley, predicando una cultura de cumplimiento y una responsabilidad social corporativa.

AMV se compromete a establecer todos los controles internos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa, verificarlos periódicamente y modificarlos si resulta necesario, siempre en cumplimiento con la Ley y con el fin de garantizar el objeto social de la entidad.

4.2 CONDUCTA CON LOS EMPLEADOS

El respeto por los derechos humanos y los derechos de los trabajadores, son dos principios rectores de la responsabilidad social asumida por AMV, la cual se compromete a garantizar unas buenas condiciones laborales para sus empleados, así como un espacio de salud y seguridad en el trabajo, y se opone a cualquier forma de trabajo irregular, especialmente a la explotación y al trabajo infantil.

AMV garantiza un trato igualitario en la contratación, capacitación y ascenso de sus empleados, oponiéndose a la discriminación por razón de sexo, raza, religión, orientación sexual u opinión política.

Las buenas condiciones laborales y la formación continua favorecen el desarrollo humano y el profesional, además de asegurar la dignidad de las personas. Se rechaza cualquier tipo de comportamiento violento u ofensivo contra los derechos y la dignidad de los empleados, así como el acoso laboral.

AMV se compromete a establecer un diálogo social entre altos directivos y el resto del personal, en garantía de sus derechos civiles y políticos, para favorecer la estabilidad de los empleados y el correcto funcionamiento de la empresa. La empresa es plenamente consciente de la importancia del desarrollo del trabajador en las esferas

personales, así como en el ámbito laboral, por lo que se preverán los mecanismos necesarios para la efectiva conciliación de ambos.

Como ya hemos dicho, es importante garantizar un buen lugar de trabajo para los empleados, en el cual se cumplan con las normas de higiene, salud y seguridad esenciales, garantizando así los derechos a la salud e integridad de las personas. Esta necesidad está cubierta mediante la contratación externa de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, responsable de la elaboración del correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales, el cual se pone a disposición de los integrantes de AMV para asegurar su conocimiento.

Finalmente, los empleados deben comportarse de acuerdo con las normas éticas establecidas en el presente código, según lo previsto en la Ley y llevar una actuación en consonancia con sus funciones en la empresa. En caso de cometer alguna infracción, y de acuerdo con el régimen disciplinario laboral, se podrán imponer las sanciones previstas en el Convenio de Mediación de Seguros Privados y, en su defecto, regirá lo previsto en el Estatuto de los trabajadores.

Ejemplos de conductas a evitar por los empleados y por las que, en su caso, podrán ser sancionados:

- Acoso laboral.
- Discriminación de cualquier tipo entre compañeros, así como con terceros, y actuaciones irrespetuosas.
- Llevar a cabo contrataciones sin observar un tratamiento igualitario en el proceso y no discriminatorio o sin respetar el protocolo de contratación de proveedores.
- Utilización indebida de bienes o de derechos de propiedad de la empresa que puedan generar un perjuicio a la misma.
- Actuaciones que puedan perjudicar la imagen y reputación de la empresa.
- Situaciones que generen conflictos de intereses.
- Comportamientos ilegales o poco éticos, contrarios a los principios aquí presentes.

4.3 CONDUCTA CON LOS CLIENTES

La cercanía y la lealtad al cliente son valores fundamentales en el ejercicio de nuestra actividad. Para los empleados de AMV, se convierte en una cuestión elemental asesorar a nuestros clientes primando siempre sus circunstancias y necesidades. Sabemos que cada cliente es diferente, realizando nuestras funciones ofreciendo un trato personalizado y permitiendo a nuestros clientes que se beneficien de los más de 40 años de experiencia cuidando de ellos.

Nuestra prioridad es atender con rapidez y eficacia todas aquellas solicitudes, cuestiones o dudas que puedan surgirles a nuestros clientes, otorgando el enfoque adecuado para satisfacer sus prioridades. Para esta finalidad AMV está comprometida con la búsqueda constante de calidad y excelencia, logrando una experiencia de máxima satisfacción para el cliente. Nuestra posición de correduría nos permite garantizar un trato personalizado, con total independencia y seguridad a nuestro

cliente, adaptándolo a las necesidades tanto personales como de las características del cliente.

Desde el respeto de nuestros principios y valores, todos nuestros empleados destinarán sus esfuerzos, no a la venta exclusiva, sino a la asesoría de particulares y empresas, partiendo desde el conocimiento de su situación previa.

4.4 COLABORACION CON LAS AUTORIDADES

AMV reconoce el esfuerzo de las administraciones públicas y organismos reguladores en sus funciones como garantes del correcto funcionamiento del mercado.

Razón por la cual, AMV ha incidido en el presente Código en su compromiso y su lucha contra aquellas prácticas o conductas consistentes en actividades de fraude, corrupción, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, o cualquier otra conducta contraria a derecho. Es por ello por lo que todo el equipo de AMV tiene el firme compromiso de otorgar la máxima colaboración con las autoridades.

Muy especialmente nuestros empleados cumplirán con la mayor transparencia y colaboración en:

- La gestión de los requerimientos formulados por los reguladores y supervisores.
- Las obligaciones de información periódica a los reguladores y supervisores.

No siendo excluyentes, del cumplimiento de cualquier otro tipo de requerimiento.

5 RESPONSABILIDAD ANTE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

AMV promoverá un alto nivel de compromiso entre los empleados en el cumplimiento de este Código Ético y de Conducta. AMV pondrá a disposición de los empleados los medios necesarios para difundir y hacer respetar los principios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta. Además, se espera proactividad a la hora de proponer mejoras y plantear cualquier duda sobre su interpretación. Cualquier duda que pueda surgir al empleado sobre la interpretación o aplicación de este Código deberá remitirse al Responsable del Órgano de Control Interno. De esta forma, el presente Código cumplirá su objetivo de convertirse en un manifiesto de la voluntad de todos.

Los posibles incumplimientos del Código Ético serán resueltos de acuerdo con el régimen sancionador previsto en la normativa aplicable. Los empleados de AMV y terceros comunicarán, confidencialmente y de buena fe, las actuaciones contrarias al Código Ético y de Conducta que pudieran observar.

Para ello utilizarán el Canal de Denuncias establecido por AMV, que permite a sus empleados y terceros, de manera confidencial, consultar dudas y notificar conductas irregulares en materias, de índole penal o de cualquier otra, relativas al Código Ético y de Conducta.

Las características, garantías y el procedimiento de investigación de las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncias de AMV, se encuentran recogidas en el Procedimiento de Canal de Denuncias.

AMV establece formalmente que no tolerará represalias cometidas sobre aquellas personas que hagan uso de los procedimientos establecidos para la comunicación de conductas irregulares en materias, de índole penal o de cualquier otra, relativas al Código Ético. La dirección u órganos correspondientes cumplirán los requerimientos previstos en la legislación de protección de datos de carácter personal respecto de las comunicaciones que les remitan los profesionales con arreglo a lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta.

Canal de denuncias interno de AMV: canaldedenuncias@amv.es

6 DIFUSIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO.

El Código Ético y de Conducta se comunicará y difundirá entre los empleados de AMV mediante los medios oportunos. La difusión externa del Código Ético y de Conducta es responsabilidad del área de Comunicación, publicándose en la página web.

No obstante, todas Direcciones, en el ámbito de sus competencias, contribuirán a aumentar la citada difusión. El Código Ético y de Conducta se pondrá en relación con el Programa Interno de Prevención de Riesgos Penales y con los compromisos de responsabilidad social corporativa. Para llevar a cabo la gestión de la comunicación inicial se elaborará el correspondiente plan de comunicación interna y externa.

7 APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR.

El presente Código Ético entrará en vigor al día siguiente a su aprobación por la Dirección General de la Entidad.

Aprobado por el Administrador Único:

Director General

Administrador Único