

 solunion

Código Ético y de Conducta para Mediadores

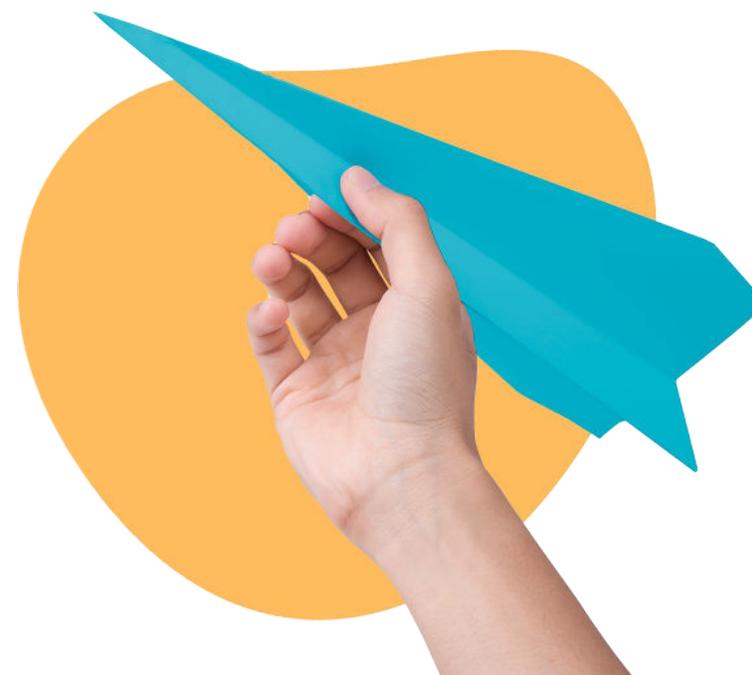




Tu intermediación ética es clave para cumplir nuestros Compromisos

Salvaguardar la honradez e integridad en todas las acciones que llevamos a cabo desde Solunion es fundamental para nosotros. Con este objetivo, nace nuestro **Código Ético y de Conducta para Mediadores**, donde recogemos los **Compromisos que guían nuestro comportamiento y las responsabilidades** que hemos asumido en Solunion para garantizar su cumplimiento.

Al elaborar esta versión de nuestro Código Ético y de Conducta para Mediadores, **compartimos los estándares y Compromisos éticos** que puedes esperar de Solunion en el desempeño de nuestras actividades. Asimismo, **te hacemos partícipe para que actúes conforme a nuestros Compromisos** y, juntos, podamos impulsar el Compliance a través de cada una de nuestras acciones.



Índice

1

**Propósito de nuestro
Código Ético y de Conducta**
Comité de Dirección
de Solunion

2

**Principio ético
que nos
impulsa**

3

**Nuestros
valores**

4

**Personalidad
ética de Solunion**

5

**Los 12 Compromisos Compliance
que debemos asumir**

5.1 Diversidad y Conciliación

5.2 Confidencialidad de
la Información

5.3 Datos Personales
Protegidos

5.4 Transparencia en
la Comunicación

5.5 Competencia Leal

5.6 Proveedores
Competitivos

5.7 Cortesía Ética

5.8 Intereses sin Conflicto

5.9 Ni Fraude ni Soborno

5.10 Prevención de
Blanqueo de Capitales

5.11 Respeto a la Normativa
Internacional

5.12 Desarrollo Responsable
y Sostenible

6

**Todos
cumplimos**

7

**Canal Impulso
Compliance**

8

Glosario





Propósito de nuestro Código Ético y de Conducta

1



En Solunion **queremos ir más lejos** y acompañar a nuestros clientes para que alcancen todo lo que se propongan.

Con esta ambición, estamos convencidos de que **nuestros Solunioners son el pulso que nos permite impulsar nuestro éxito.**

Este éxito se traduce en actuaciones que también van **más allá de los buenos resultados** y que están sustentadas en **una conducta ética que garantice la integridad, honradez y honestidad en la prestación de nuestros servicios.**

Aspiramos a ser **referentes en el sector**, no solo por lo que hacemos, sino también por **cómo lo hacemos.**

El propósito de este Código Ético es **asentar las bases de nuestra conducta en todas nuestras relaciones**, tanto dentro como fuera de nuestra empresa: **doce Compromisos con personalidad Solunion, un principio, tres valores y la garantía de cumplimiento** de todos nuestros profesionales.

Así, a lo largo de estas páginas, **guiaremos los comportamientos** que nos acercarán a los más **altos estándares de calidad y ética empresarial**, y que demuestran nuestra responsabilidad para con nuestros accionistas.

Comité de Dirección de Solunion



Principio ético que nos impulsa

2

Los valores y personalidad de Solunion, aquellos que hasta ahora han definido nuestra cultura como empresa (confianza, compromiso, integridad y espíritu innovador), también avanzan un paso más allá para ir más lejos, y **evolucionan con nosotros hacia tres nuevos valores y un gran principio ético: magnanimidad.**

Magnanimidad,

el gran principio ético de Solunion, es la actitud que nos impulsa a emprender iniciativas con un verdadero espíritu de servicio: favorecer el bien de las personas y de toda la sociedad a través de una conducta ética. Es la rectitud que nos mueve a querer ser mejores cada día.

Una virtud que es parte de nuestra manera de ser y que nos permite desarrollar nuestro negocio sabiendo que colaboramos para hacer lo correcto, llevando nuestros valores por bandera: siendo audaces por naturaleza, demostrando nuestra fortaleza en equipo y el compromiso real que nos caracteriza.





Nuestros valores

3

La confianza, el compromiso, la integridad y el espíritu innovador ya son parte de nosotros mismos y de nuestra cultura. Ahora, ha llegado el momento de **fusionar nuestra esencia adoptando tres nuevos valores.**



Audaces por naturaleza

En Solucion miramos siempre hacia delante

Queremos llegar a lugares donde nadie ha estado antes. Aventurarnos con nuevos proyectos para hacer crecer a nuestros socios y clientes.

Combinamos la cercanía y la accesibilidad de nuestro equipo con nuestro entendimiento y adaptabilidad total a cada cliente para explorar nuevas soluciones, inteligentes e innovadoras, que nos permitan transformar los estándares del sector.

Asumimos desafíos sin miedo a equivocarnos.

Fortaleza en equipo

Somos el empuje

En Solucion somos defensores de la colaboración, del compañerismo y del respeto mutuo. Estamos convencidos de que somos parte del mismo equipo. Por eso, incentivamos el interés común.

Tenemos las puertas abiertas para escuchar, atender y solucionar las inquietudes de nuestros clientes, de nuestros Mediadores y de nuestros equipos.

Porque entendemos que se puede crecer solo, pero, sin duda, crecer juntos nos llevará más lejos.

Compromiso real

Nuestro compromiso es mucho más que una promesa

Entendemos que comprometerse es una actitud, una forma de ser que habla de quién eres. Por eso, nos involucramos con todos nuestros grupos de interés en cada proyecto, y nos esforzamos por superar sus expectativas y las nuestras.

La lealtad y relación de confianza mutua que a lo largo de nuestra trayectoria hemos ido consolidando nos caracteriza y nos impulsa a ofrecer las más inteligentes soluciones desde la confianza y el liderazgo.



Personalidad ética de Solunion

4

Junto con nuestro principio y nuestros valores, nuestra personalidad es lo que nos diferencia. Es la manera en la que atendemos a nuestros clientes, afrontamos el futuro del negocio y colaboramos con nuestros compañeros y proveedores. Es la responsabilidad con la que actuamos, en gratitud con la sociedad y con el entorno. Es, en definitiva, el reflejo de cómo somos las personas que formamos parte de Solunion.

Los cinco atributos de nuestra personalidad

Inquietos

Buscamos constantemente ofrecer nuevas e inteligentes soluciones para mejorar nuestro entorno y crecer con integridad.

Innovadores

Queremos cambiar los esquemas para alcanzar los mejores resultados, guiados por una conducta ética.

Cercanos

Inspiramos confianza.

Ambiciosos

Convencidos de que todas las situaciones pueden mejorarse actuando desde el respeto y la honradez.

Valientes

Porque nuestro conocimiento y saber hacer nos respaldan. Y porque ayudamos a nuestros clientes a que, a su vez, sean valientes.





Los 12 Compromisos Compliance que debemos asumir

5

Solunion ha establecido, a través de 12 **Compromisos de debido cumplimiento**, el conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que tienen como objetivo identificar y clasificar los **riesgos operativos y legales** en los que todos podemos vernos implicados, a nivel personal o empresarial, por conductas poco éticas y contrarias a la normativa.

Dichos Compromisos establecen igualmente los **mecanismos internos de prevención**, gestión, control y reacción oportunos frente a los riesgos indicados.

En las siguientes páginas se recogen nuestros Compromisos estructurados en **tres partes diferenciadas**:

“En Solunion...” donde mostramos cuál es nuestro Compromiso y definimos la norma.

“Como Solunioners...” donde resumimos nuestras responsabilidades como colaboradores con ese Compromiso y cómo, desde nuestra realidad, podemos garantizar su cumplimiento.

“Entendemos...” con la razón de ser, el motivo por el que Solunion ha asumido cada Compromiso.



¿Quieres saber cómo puedes ayudar como Mediador a que Solunion sea cada día más ético? Haz clic en la bombilla para conocer los comportamientos que todos deberíamos asumir.



Los Solunioners que incumplan alguno de los Compromisos podrían verse implicados en sanciones disciplinarias graves al poner en riesgo la reputación y el capital de Solunion.



En caso de detectar una situación de incumplimiento, accede a nuestro Canal Impulso Compliance y colabora para que juntos seamos más éticos.



Para cualquier consulta, no dudes en ponerte en contacto con la Dirección Corporativa de Compliance: compliance@solunion.com



5.1

Diversidad y Conciliación

Somos **valientes** porque apostamos por nuestras personas

En Solunion

nos comprometemos con todos los Solunioners a promover un **ambiente laboral** donde la **confianza** y el **respeto**, el **desarrollo profesional**, la **diversidad**, la **igualdad de oportunidades** y la **conciliación de la vida laboral y personal** sean fundamentales en nuestra empresa, a través de **medidas y acciones que hagan de esta ambición una realidad**.

Como Solunioners,

rechazamos cualquier actuación discriminatoria o abusiva por motivos de edad, discapacidad, etnia o raza, género, tendencias políticas, representación de los trabajadores, religión u orientación sexual y promovemos una cultura de crecimiento profesional basada en el esfuerzo y los resultados.

Entendemos

nuestras normas y planes como la vocación de construir una empresa en la que, cada día, **los Solunioners sientan que están en el lugar en el que quieren estar**.





5.2

Confidencialidad de la Información

Somos **inquietos** porque cuidamos y hacemos cuidar la información



En Solucion

tenemos **un alto Compromiso con la confidencialidad de la información que tratamos.**

Todos **somos responsables** de poner en práctica, en nuestro día a día, las **medidas de seguridad** necesarias para velar por la confidencialidad de la información a la que podamos tener acceso en el desempeño de nuestro trabajo, ya sea esta información propia o de nuestros clientes, accionistas y proveedores.

Por eso, adquirimos este Compromiso con la **firma de la cláusula de confidencialidad** con nuestros grupos de interés.

Como Solunioners,

también somos responsables de salvaguardar la **información de carácter interno, así como los secretos empresariales** de la compañía (planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, desarrollos informáticos, etc.). Esta información ha de ser tratada desde el principio **Need to know**, solo al alcance de las personas involucradas.

Entendemos

que la confidencialidad es **sinónimo de derecho, pero también de respeto** a nuestros Solunioners, clientes y grupos de interés. **Protegemos su información y nunca la compartimos** con terceros no autorizados ni la empleamos para fines distintos del objeto de la colaboración que corresponda.





5.3

Datos Personales Protegidos

Somos **cercanos** porque los datos merecen un trato de confianza



En Solunion

somos conscientes de la importancia de la protección de los datos de carácter personal. Por eso, **tratamos los datos confidencialmente, de forma lícita, transparente y leal**, con las medidas de seguridad necesarias para su protección.

Como Solunioners,

protegemos los datos de carácter personal a los que tenemos acceso en el desempeño de nuestro trabajo, ya sean propios de Solunion o de terceros, **evitando siempre su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.**

Entendemos

la protección de los datos de carácter personal como **el mecanismo que protege los derechos fundamentales de las personas**, especialmente el derecho al honor e intimidad personal y familiar.





5.4

Transparencia en la Comunicación

Somos **valientes** porque nuestro conocimiento impulsa nuestras palabras



En Solución

nos comprometemos a **apoyar e impulsar el negocio a través de una política de comunicación clara y transparente con nuestros públicos de interés internos y externos.**

Como Solucioneros,

debemos velar por este Compromiso **poniendo en valor nuestras fortalezas, conocimiento y experiencia.**

Entendemos

la comunicación como **uno de los ejes fundamentales para garantizar** y promover el desarrollo de nuestra actividad, el impulso de nuestra organización, la reputación y la imagen de marca.



Competencia Leal

Somos **inquietos** porque crecemos en un mercado libre y lleno de oportunidades



En Solución

promovemos la **competencia leal** y trabajamos activamente por un progreso económico que favorezca una **competencia justa** y el **libre mercado**.

Como Solucioneros,

velamos por este Compromiso, siendo **conscientes de cómo nuestras actuaciones pueden influir en el mercado**. Por eso, evitamos actos como el engaño, la confusión, las fijaciones de precios o el establecimiento de monopolios, así como los abusos de poder de entidades dominantes, entre otros.

Entendemos

la Competencia Leal como **la defensa de la igualdad de oportunidades entre todos los operadores del mercado y el respeto mutuo entre competidores**, eludiendo prácticas económicas agresivas, pactos o restricciones que perjudiquen al libre mercado y permitan obtener una ventaja sobre los competidores de manera deshonesta.



5.6

Proveedores Competitivos

Somos **innovadores** porque abrimos nuestra oferta a nuevos proveedores



En Solución

queremos **dar la oportunidad de trabajar con nosotros a todos los proveedores**, abriendo al mercado nuestras ofertas para realizar actividades comerciales con terceros, a través de un **proceso competitivo y concurrente**.

Como Solucioners,

somos responsables de garantizar esta diversidad de posibilidades, tomando **decisiones que tengan en cuenta, además del precio, otros criterios** como la calidad del servicio, la confianza con el proveedor, sus valores, ética, etc.

Entendemos

este Compromiso de Apertura Operacional como la vía para conseguir que nuestra empresa lleve a cabo **un proceso responsable de compra que evite beneficiar a un solo proveedor** y, además, que los Solucioners puedan divulgar y promover estos principios entre nuestros socios comerciales, extendiendo esta responsabilidad social con el mercado libre.



5.7

Cortesía Ética

Somos **valientes** porque confiamos en que nuestra calidad es el mejor regalo



En Solución

queremos evitar aquellas prácticas no éticas que tengan la intención de influir de forma inapropiada en la libertad de nuestras decisiones. Por este motivo, **solo aceptamos o proporcionamos regalos** de/a nuestros proveedores o clientes que resulten **acordes con las leyes aplicables**; que sean socialmente aceptables, ofrecidos o recibidos de forma abierta y transparente, y **que no den lugar a obtener o mantener un determinado negocio o ventaja empresarial.**

Como Solucioneros,

garantizamos el cumplimiento de este Compromiso, actuando de forma transparente e **informando internamente** siempre que recibamos u ofrezcamos un regalo o invitación de un proveedor.

Entendemos

este Compromiso de Influencia desde la perspectiva de que **la calidad de nuestros servicios y la profesionalidad de nuestro equipo humano** son el principal motivo por el que contar con nosotros. **El tráfico de influencias o el soborno no son una opción.**



Todos cumplimos



Canal Impulso Compliance



Consultas y Dudas



5.8

Intereses sin Conflicto

Somos **cercanos** porque dialogamos con transparencia



En Solucion

evitamos situaciones que puedan llegar a suponer un **conflicto entre los intereses personales y los intereses de empresa**. De esta forma, garantizamos que nuestra audacia se desarrolla en la plena confianza que nos depositan.

Como Solunioners,

tratamos estas circunstancias **desde la comunicación y la confianza** con el responsable para, juntos, **actuar con total transparencia y garantizar la independencia de las decisiones que adoptamos**.

Entendemos

el conflicto de interés en el marco de actuación externo e interno, siendo conscientes de que, **en ocasiones, puede ser complejo actuar de manera ética cuando interfieren factores de carácter personal**. Este Compromiso pretende establecer un marco, tanto con los clientes como con los Solunioners, que favorezca el **diálogo en busca de una decisión ética y objetiva**.





5.9

Ni Fraude ni Soborno

*Somos **cercanos** porque la confianza en nuestro buen hacer nos diferencia*



En Solución

luchamos contra el fraude y la corrupción con unos principios éticos que garanticen que nuestra actividad interna (empleados) y externa (clientes y socios comerciales) se realice con honradez, poniendo en marcha las **medidas preventivas de seguridad y vigilancia necesarias para evitar cualquier actividad fraudulenta.**

Como Solucioners,

tenemos el derecho y el deber de tener una actitud diligente, y no negligente, **evitando el fraude hasta en las pequeñas cosas**, así como de comunicar a través del [Canal Impulso Compliance](#) cualquier **situación sospechosa.**

Entendemos

nuestro Compromiso antifraude como la **corresponsabilidad y consciencia de actuar con verdad y rectitud** para con nosotros y nuestros terceros.



Todos cumplimos



Canal Impulso Compliance



Consultas y Dudas



5.10

Prevención de Blanqueo de Capitales

Somos **valientes** porque garantizamos la ética en todas nuestras relaciones



En Solución

nos comprometemos firmemente a realizar nuestra actividad con la garantía de que **nuestras operaciones se realizan solo con entidades y personas físicas éticas** que, en ningún caso, ni directa ni indirectamente, puedan verse relacionadas con actividades ilícitas, como la financiación del terrorismo y el blanqueo de capitales.

Como Solucioners,

tenemos que **conocer con quién trabajamos**, efectuando las medidas de prevención necesarias y evitando, de esta forma, que podamos vernos involucrados en cualquier tipo de actividad ilegal, ya sea por clientes, terceros, socios comerciales u otros empleados de nuestra empresa.

Entendemos

nuestro Compromiso de Prevención de Blanqueo de Capitales como la **lucha contra la introducción de capital ilícito en el sistema financiero**. De esta forma, **colaboramos para crear un mundo mejor**.





5.11

Respeto a la Normativa Internacional

Somos **ambiciosos** porque aspiramos a crear un mercado más íntegro



En Solucion

cooperamos con la normativa internacional adoptada por gobiernos nacionales o por organismos internacionales para asegurar que **nuestra actividad no es cómplice de entidades o actividades que estén relacionadas con sanciones diplomáticas, económicas, militares, ambientales o comerciales.**

Como Solunioners,

podemos **prevenir, detectar y gestionar estas situaciones** a través de nuestros sistemas y procesos internos para detectar las personas, las actividades, entidades o países con mayores riesgos o que sean susceptibles de ser sancionados.

Entendemos

este Compromiso de Responsabilidad Internacional como **la palanca de cambio hacia un mercado global cada día más íntegro**, en el que también nuestros clientes y socios comerciales se sumen a esta lucha.





5.12

Desarrollo Responsable y Sostenible

Somos **innovadores** porque estamos comprometidos con la **Responsabilidad Social y la Sostenibilidad**



En Solución

somos conscientes de nuestra posición como una de las primeras operadoras en España y Latinoamérica, desarrollando nuestra actividad como **compañía socialmente responsable** en los ámbitos medioambiental, solidario, de condiciones sociolaborales, de calidad, de servicio excelente, de transparencia en comunicación y de colaboración con nuestro entorno.

Como Solucioners,

nos comprometemos en nuestras actuaciones con todos nuestros grupos de interés y en la participación activa para **contribuir al avance económico y social** de los países en los que operamos.

Entendemos

este Compromiso de Responsabilidad Social Corporativa como **la devolución necesaria que debemos hacer las compañías a esta sociedad, actuando para construir un mundo mejor.**





En Solucion todos somos Compliance

6

*Entre todos **salvaguardamos la ética** de las conductas vinculadas a Solucion*

Tenemos el firme Compromiso de conducir todas nuestras actividades y negocios a partir de **rigurosos cánones de comportamiento ético, tanto interna como externamente**. Para garantizar la mejor gestión del cumplimiento, nuestra compañía cuenta con el Comité Ético para resolver los incidentes que atenten al efectivo cumplimiento de nuestros Compromisos.

Queremos que nuestros clientes, proveedores y todos los grupos de interés con los que mantenemos relaciones empresariales contribuyan, junto a nosotros, a generar un entorno de trabajo basado en la ética.

En Solucion estamos convencidos de que **nuestros profesionales son el pulso que nos permite impulsar nuestro éxito**. Este éxito se traduce en actuaciones que también van más allá de los buenos resultados y que están sustentadas en una conducta ética que garantiza la integridad, honradez y honestidad en la prestación de nuestros servicios.





Canal Impulso Compliance

7

Somos **valientes** porque ejercemos nuestra responsabilidad con el cumplimiento

¿Cómo actúo ante un posible caso de incumplimiento?

En Solunion **queremos salvaguardar los Compromisos que recogemos en nuestro Código Ético y de Conducta**, que también hemos desarrollado en nuestras políticas e implementado a través de los procesos de cada Departamento y Área, para garantizar el Compliance en nuestra organización.

Además, cada uno de nuestros Solunioners es responsable de detectar posibles actuaciones ilícitas y ponerlas en conocimiento de nuestra compañía, siempre con garantía total de confidencialidad.

Como Mediador, tú también eres esencial para ayudarnos a crear un Solunion cada día más ético. Por eso, ponemos a tu disposición el **Canal Impulso Compliance** para ayudarnos a **velar por el cumplimiento de los Compromisos de Solunion** en el caso de identificar situaciones o comportamientos que supongan una vulneración de los principios recogidos en este Código.



[¡Accede a canalimpulso@solunion.com!](mailto:canalimpulso@solunion.com)





Canal Impulso Compliance

Te damos voz para que nos exijas cumplir nuestros Compromisos

7

Comunico la conducta o situación que no se encuentra en sintonía con los Compromisos de Solucion a través de canalimpulso@solucion.com

Desde Solucion iniciamos un **trámite de investigación** del caso detectado para implementar las medidas preventivas, paliativas y correctivas que correspondan

Detecto un posible caso de incumplimiento

Contactarán conmigo si necesitan más información sobre el caso. ¡Todos los datos serán confidenciales! Además, **me mantendrán informado** de los resultados de la investigación y las acciones implementadas

¿Cómo funciona el proceso de vigilancia?



Comportamientos que todos deberíamos asumir

5.1 Diversidad y Conciliación

Tener comportamientos que favorezcan los entornos de trabajo respetuosos e inclusivos.

5.2 Confidencialidad de la Información

Cuidar la información para no revelar datos a terceros.

5.3 Datos Personales Protegidos

Recabar únicamente los datos de carácter personal estrictamente necesarios para el fin de la póliza.

5.4 Transparencia en la Comunicación

Ser honestos con la información que trasladamos a nuestros asegurados.

5.5 Competencia Leal

Impulsar propuestas justas que fomenten la competencia entre todos los intervinientes.

5.6 Proveedores Competitivos

Promover la contratación con proveedores de servicios bajo principios éticos.



Comportamientos que todos deberíamos asumir

5.7 Cortesía Ética

Dar o recibir obsequios antes de la renovación de una póliza.

5.8 Intereses sin Conflicto

Fomentar siempre la transparencia cuando se den situaciones de conflictos de intereses.

5.9 Ni Fraude ni Soborno

Estar atento a los hechos relevantes para evitar dar cobertura a actividades no cubiertas, sancionadas o prohibidas.

5.10 Prevención de Blanqueo de Capitales

Promover las justificaciones en la designación de beneficiario de una póliza.

5.11 Respeto a la Normativa Internacional

Efectuar las comprobaciones necesarias sobre la actividad asegurada para actuar siempre dentro de la normativa de sanciones internacionales.

5.12 Desarrollo Responsable y Sostenible

Fomentar una actitud de gestión eficiente de los recursos naturales.



Glosario

8

Ética

Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. En Solucion entendida como ética profesional, trata del bien y del fundamento de sus valores.

Grupos de interés

Todas aquellas personas, grupos y entidades que tienen intereses de cualquier tipo en una empresa y se ven afectados por su actividad.

Competencia leal

Entendida como la rivalidad en un mercado de empresas que, ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio, realizan prácticas económicas no agresivas para obtener una ventaja competitiva honesta.

Libre mercado

Un sistema en el que el precio de los bienes o servicios se acuerda libremente por consentimiento entre vendedores y compradores mediante las leyes de la oferta y la demanda.

Ilícito

No permitido legal o moralmente.

Conflicto de interés

Una situación en la que los intereses privados de una persona o entidad (como relaciones profesionales externas o activos financieros personales) interfieren con el cumplimiento normal y ético de sus funciones.



Glosario

8

Tráfico de influencias

Práctica ilegal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos empresariales a través de conexiones con personas, con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.

Secreto empresarial

Conjunto de conocimientos e información que no es accesible al público en general por ser secreta, y que resulta de interés relevante por ser fundamental para la fabricación y comercialización de productos y la prestación de servicios a la organización de la empresa, y que concede una ventaja competitiva a aquella persona que posea dicha información.

Dato de carácter personal

Cualquier información relativa a una persona física viva identificada o identificable. Las distintas informaciones que recopiladas pueden llevar a la identificación de una determinada persona también constituyen datos de carácter personal.

Fraude

Acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona u entidad contra quien se acomete. También entendido como el acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros.

Corrupción

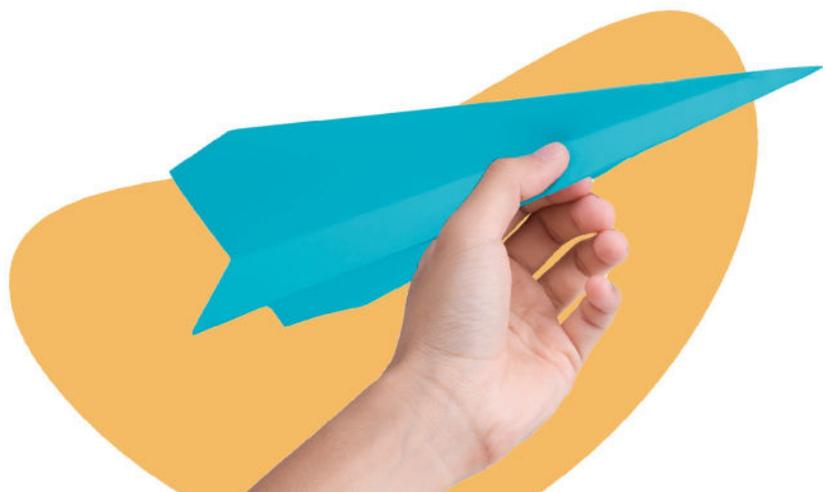
En las organizaciones, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores.



Consultas y dudas



Para cualquier consulta, no dudes en ponerte en contacto con la Dirección Corporativa de Compliance:
compliance@solunion.com



 solunion

