



# Código de Ética y Conducta

## POLÍTICAS SNB

Creado y mantenido por: Grupo SNB

Aprobado por: Consejo de Administración de Grupo SNB

Fecha de elaboración: septiembre 2023

Fecha de entrada en vigor: noviembre 2023

Versión: 3.0

[NOR. RH-05]

Todos los derechos de propiedad intelectual de las informaciones, contenidos, datos y gráficos que se incluyen en el documento, incluida la forma en que se presenta (en adelante el contenido), pertenecen a **Grupo SNB** y el destinatario no obtendrá, ni tratará de obtener, ningún derecho sobre la titularidad de dicha propiedad intelectual. **El contenido es público y compartido con las partes externas, como clientes, socios, inversores y el público en general.** Queda terminantemente prohibido que el contenido se reproduzca, distribuya, publique, transforme y/o difunda, total o parcialmente, por terceras personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas (incluidos los consultores y asesores del destinatario), sea con fines comerciales o no, a título gratuito u oneroso, sin el previo consentimiento escrito de *Grupo SNB*.

Las imágenes utilizadas en el presente informe han sido utilizadas con el único fin de ilustrar este documento, quedan reservados los derechos a favor de sus legítimos propietarios, sin que en modo alguno sean utilizadas por *Grupo SNB* con ningún otro fin, fuera de este entorno estrictamente privado y confidencial, comprometiéndose a no hacer uso de ellas, ni a reproducirlas por ningún otro medio, ni hacer uso público de las mismas.

Si hubiera recibido este documento por error, le rogamos que nos lo comunique de inmediato y lo elimine de sus sistemas.

## CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| <b>Versión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Autor</b> | <b>Punto(s) afectado(s)</b>                                   | <b>Cambios realizados</b>   |
|----------------|--------------|--------------|---|---|
| 01             | 04/09/2023   | Grupo SNB    | Todos   | Creación del Documento  |
| 02             | 25/09/2023   | Grupo SNB    | 3.9 Ciberseguridad  | Cambio de nombre 3.9 Calidad y Seguridad  |
| 03             | 30/10/2023   | Grupo SNB    | 3.6 Igualdad de oportunidades<br>3.11 Inteligencia Artificial | Inclusión de la no discriminación por motivos de edad y el compromiso por la IA ética aplicada desde el diseño. |

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Nuestra Cultura Corporativa .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>2. Introducción.....</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1 Cómo utilizar este Código .....  | 7         |
| 2.2 A quién aplica este Código.....  | 7         |
| 2.3 Qué sucede si se incumple.....   | 7         |
| 2.4 Alcance.....   | 8         |
| <b>3. Nuestras Responsabilidades y claves de actuación.....</b>                  | <b>8</b>  |
| 3.1 Responsabilidades de todos los empleados de Grupo SNB.....                   | 8         |
| 3.2 Responsabilidades adicionales de los responsables de equipos .....           | 12        |
| 3.2 Responsabilidad y régimen disciplinario .....                                | 13        |
| 3.4 Salud y Seguridad en el trabajo .....  | 13        |
| 3.5 Lugar de trabajo libre de acoso .....  | 14        |
| 3.6 Igualdad de oportunidades.....   | 15        |
| 3.7 Protección de datos de carácter personal .....                               | 16        |
| 3.8 Información sensible de Grupo SNB .....                                      | 17        |
| 3.9 Calidad y Seguridad .....  | 18        |
| 3.10 Fiabilidad de la información y control de registros .....                   | 19        |
| 3.11 Compromiso frente al uso responsable de la Inteligencia artificial .....    | 19        |
| <b>4. Nuestras responsabilidades frente a clientes y socios comerciales.....</b> | <b>20</b> |
| 4.2 Relaciones comerciales y con proveedores .....                               | 21        |
| 4.3 Conflictos de intereses.....   | 21        |
| 4.4 Regalos, obsequios y atenciones .....  | 23        |
| 4.5 Calidad en la Atención al cliente.....                                       | 24        |
| <b>5. Nuestras responsabilidades como ciudadanos .....</b>                       | <b>25</b> |
| 5.1 Derechos humanos .....   | 25        |
| 5.2 Gestión medioambiental .....   | 26        |
| 5.3 Lucha contra el soborno, la corrupción y el fraude .....                     | 26        |
| 5.4 Lucha contra el blanqueo de capitales .....                                  | 27        |

## 1. Nuestra Cultura Corporativa



### NUESTRA MISIÓN

Colaboramos con las empresas del sector asegurador en su trayectoria al éxito, proporcionando soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de cada cliente/negocio, asesorando de forma transparente y ofreciendo servicios de calidad.

Creación de valor. Es una consecuencia directa de la profesionalidad, el empeño y el desempeño de todos. Debemos identificar lo que es realmente crítico y diferencial de nuestro trabajo diario para el logro de objetivos y resultados, poniendo en valor que todos somos Grupo SNB.



### NUESTRA VISIÓN

Convertirnos en un socio tecnológico de confianza con empresas que requieren incorporar tecnología para mejorar y optimizar sus negocios desde la calidad y la excelencia.

Anticipación. Es la clave del crecimiento personal y de compañía. Hemos implantado una máxima para hacer frente a las amenazas del mundo físico y digital. Tenemos visión de futuro trabajando en el presente. Analizamos las necesidades del medio y largo plazo para comenzar a dar respuestas hoy a los retos del mañana



### NUESTROS VALORES

*Excelencia*, compromiso con nuestros stakeholders, enfoque hacia la generación de valor con resultados y desarrollos propios de soluciones.

Brindar innovación para el mundo real con el equilibrio adecuado de personas, tecnología y procesos.

*Eficiencia*. Debemos trabajar de manera ágil, eliminando lo que no aporta valor. Realizamos un uso óptimo de nuestros recursos y de nuestro tiempo, somos más ágiles y flexibles en nuestra forma de trabajar para lograr los mejores resultados.

*Respeto*. Es una exigencia ética y de compliance. Debemos crear un entorno de trabajo inclusivo y de confianza, así como ser conscientes del impacto de nuestras acciones y decisiones en la sociedad y el medioambiente.

Esto valores constituyen el marco de referencia que debe guiar la conducta básica de todos los empleados de Grupo SNB para cumplir las responsabilidades de su puesto de trabajo, con arreglo a los principios de lealtad a la Compañía, buena fe, integridad y respeto a la legalidad y a los criterios éticos.

En Grupo SNB compartimos una cultura común: *De la idea a la acción*, que establece nuestro propósito -colaborar para generar valor-, nuestro objetivo -ser la mejor empresa de tecnología y servicios para el sector asegurador- y la forma en que hacemos todo para brindar innovación con el equilibrio adecuado de personas, tecnología y procesos.

La puesta en práctica de este compromiso requiere la implantación de una fuerte cultura corporativa en todos los niveles de la organización, así como el establecimiento y constante actualización de todo un conjunto de políticas, procedimientos, códigos de conducta y controles internos.

El Código Ético y de Conducta de Grupo SNB contribuye a hacer realidad nuestra cultura. Establece como debemos actuar y comportarnos hacia cualquier persona que encontremos en nuestro trabajo. Ser honesto, transparente y ético es responsabilidad de todos, y es la base de una compañía en la que se puede confiar.

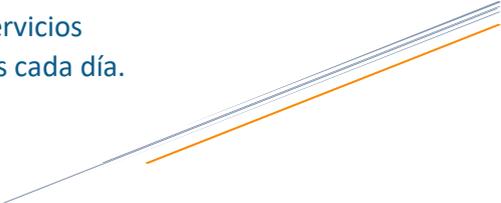
## 2. Introducción

En Grupo SNB, la conducta ética es inseparable de la integridad y el buen criterio. El Código General de Ética y Conducta (el «Código») recoge los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados de la compañía cuyo comportamiento ético va más allá del estricto cumplimiento de la ley.

El Grupo SNB tiene como principio rector de su actividad la defensa de su integridad y reputación, con un cumplimiento estricto de la normativa legal y reglamentaria y de los estándares éticos aplicables en los mercados en los que opera.

En Grupo SNB, la conducta ética es inseparable de la integridad y el buen criterio.

Eres el altavoz de Grupo SNB. Tu conducta nos  
convierte en la empresa tecnológica y de servicios  
confiable y respetada por la que trabajamos cada día.



## 2.1 Cómo utilizar este Código

Es imposible prever todas las preguntas o situaciones que pueden surgir en el desarrollo de nuestra actividad profesional, por lo que el objetivo del Código es proporcionar unas pautas mínimas de conducta que orienten nuestro comportamiento profesional y personal.

Como siempre, la Compañía confía en que utilicemos nuestro buen juicio y en que solicitemos la ayuda necesaria o asesoramiento con cualquier apartado del Código, a través del responsable directo de cada área o directamente en el buzón RRHH@gruposnb.com.

## 2.2 A quién aplica este Código

Este Código es de aplicación a todos los profesionales que componen la plantilla de Grupo SNB, los miembros de la alta dirección -en todos sus centros- y los miembros de los órganos de administración de las sociedades que conforman el Grupo deben conocer y cumplir este Código, independientemente del tipo de contrato que determine su relación profesional o laboral. Esto no modifica tu deber de cumplir otros códigos de conducta específicos de tu actividad.

En definitiva, el presente Código resultará aplicable a cualquier persona física o jurídica que integre el Grupo SNB o que se relacione profesionalmente con él.

Nuestros socios comerciales, contratistas, proveedores y otras empresas colaboradoras son una extensión de Grupo SNB y, por esta razón, deben actuar de forma acorde con este Código, así como con cualquier otra disposición contractual aplicable cuando intervengan en nuestro nombre o en colaboración con nosotros. Asimismo, debemos fomentar que estos socios comerciales desarrollen y apliquen programas éticos que sean coherentes con nuestros estándares. Se tomarán las medidas apropiadas cuando consideremos que nuestros socios comerciales no han cumplido con nuestras políticas o con sus obligaciones contractuales.

Todos los profesionales que formen parte del Grupo SNB, aceptarán de forma expresa el contenido íntegro del Código y, en especial, la visión, misión valores y normas de actuación establecidas en el mismo. El Código Ético y de Conducta se anejará a los respectivos contratos laborales y de alta dirección, y estará a disposición de todos los públicos en la página web [www.gruposnb.com](http://www.gruposnb.com).

El presente Código Ético y de Conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo SNB (titular del mismo) y será objeto de revisión periódica.

## 2.3 Qué sucede si se incumple

En el día a día de tu trabajo puede haber situaciones en las que no sepas cómo actuar. Si identificas incumplimientos o irregularidades: debes decírselo a tu responsable o directamente comunicarlo a RRHH@gruposnb.com.

Todos los datos de carácter personal que se manejen se tratarán de acuerdo con la legislación de protección de datos que resulte aplicable a cada caso.

Incumplir cualquier obligación de este documento o de su normativa de desarrollo puede suponer medidas disciplinarias, además de las administrativas o penales si las hubiera. Ver apartado [3.3 responsabilidad y régimen disciplinario](#).

La comunicación «de buena fe» implica proporcionar información de manera honesta, completa y precisa, incluso si posteriormente se demuestra que no tenía fundamento o que era errónea. Cualquier información que se descubra que ha sido facilitada a sabiendas de su falsedad podría originar consecuencias disciplinarias a la persona comunicante, sin que aplique en dicho caso el régimen de protección previsto en el presente Código.

## 2.4 Alcance

Este Código de Conducta se articula como mínimo en torno a los siguientes ámbitos:

- Responsabilidades y claves de actuación generales
- Calidad en la atención al cliente
- Relaciones profesionales
- Jornada laboral, vacaciones y días de permiso
- Relaciones con los proveedores
- Respeto al ámbito privado y conciliación
- Respeto y discriminación
- Cumplimiento de la legislación
- Utilización de recursos
- Cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud y Medio Ambiente en el trabajo
- Uso y difusión de la información
- Información contable y financiera

## 3. Nuestras Responsabilidades y claves de actuación

### 3.1 Responsabilidades de todos los empleados de Grupo SNB

Cada uno de nosotros debe asumir la responsabilidad de actuar íntegramente, incluso cuando ello signifique la toma de decisiones difíciles. Cumplir con nuestras responsabilidades es lo que nos permite tener éxito y crecer, hoy y en el futuro.

Cada uno de nosotros desempeña un papel fundamental en la protección de la integridad de Grupo SNB.

Por ello, nuestras responsabilidades son:

- Actuar de manera profesional, segura y ética de acuerdo con nuestros estándares.
- Tratar a las personas con respeto y educación.
- Ser un ejemplo de compañerismo, priorizando el trabajo en equipo al desempeño individual y haciendo partícipes de sus conocimientos profesionales al resto de compañeros.

- Realizar un uso óptimo de nuestros recursos, preservando los medios que ponemos a tu disposición. Especialmente, en el caso de los sistemas informáticos, se atenderá al cumplimiento de las instrucciones de cuidado de equipos y archivos, contenidas en las Normas Internas de uso y seguridad de los sistemas informáticos.
- Compartir la información y los recursos, tanto con los propios compañeros como con personas de otras áreas, en aras de alcanzar los objetivos generales de la de compañía, a través del esfuerzo común.
- Trabajar según los procedimientos establecidos y dentro de los parámetros definidos en la compañía y áreas de trabajo.
- Realizar tus funciones profesionales con el mayor nivel de calidad y eficiencia posible, especialmente aquellas acciones que tienen un impacto directo en la cuenta de resultados.
- Actuar siempre bajo la premisa de protección del medioambiente.
- Conocer y cumplir con lo dispuesto en este Código, así como con las leyes, reglamentos y normativa interna y externas aplicables.
- Informar con prontitud sobre cualquier posible incumplimiento de la legislación, de nuestra normativa interna o de este Código. Cada vez que formulamos una pregunta o trasladamos una inquietud, creamos una oportunidad para mejorar.
- Colaborar plenamente en las investigaciones y auditorías internas y/o externas.
- Promover el adecuado entendimiento de nuestro Código por nuestros socios comerciales y colaboradores en general.
- Recordar siempre que las presiones o exigencias basadas en las condiciones de negocio no pueden suponer nunca una justificación para actuar al margen de la ley o para adoptar un comportamiento que no sea acorde a nuestros estándares.
- Actuar con imparcialidad y honestidad, y no involucrarte actividades ilegales o poco éticas tal y como se define en el presente Código.
- Informar lo antes posible a tu responsable y Recursos Humanos si te ves incurso en un procedimiento penal o administrativo tramitado por autoridades u organismos que supervisan la actividad de nuestras sociedades. Tendrás que informar tanto si eres presunto responsable, testigo o incluso si tu participación no está relacionada con tu desempeño profesional.
- Actuar siempre en nuestro interés con lealtad y a no beneficiarte personalmente de las oportunidades de negocio de Grupo SNB.
- Comunicar a tu responsable y Recursos Humanos si ejerces otra actividad profesional por cuenta propia o ajena para cualquier empresa o entidad, sea o no competidora, cuando potencialmente pueda producirse algún conflicto de intereses derivado de tu actuación por cuenta propia o de la actuación de dicha empresa o entidad como proveedor o cliente de Grupo SNB o en situaciones de similar naturaleza.
- Deberás formarte y aprender para desarrollarte como profesional. Además, es obligatorio que asistas a las formaciones o sesiones informativas.
- Seguir las normas de seguridad e higiene en el trabajo para prevenir y minimizar los riesgos laborales. De esta forma, cuidas de ti y del resto de compañeros.

- Velar para que tu proceder no dañe la imagen y la reputación de Grupo SNB, o de cualquiera de las empresas del Grupo. Ningún empleado ni colaborador, proveedor o socio podrá hacer uso del nombre y de las marcas registradas del Grupo SNB para usos diferentes de los permitidos por la empresa.
- Comunicar a su responsable y a Recursos humanos las relaciones familiares que mantenga o que contraiga con personas que pertenezcan o vayan a pertenecer a la plantilla de cualesquiera de las empresas del Grupo SNB para garantizar que el presente Código pueda aplicarse con objetividad e imparcialidad en beneficio de la Compañía y de todos los empleados que la integran. Un conflicto de interés puede surgir cuando tenemos intereses personales opuestos, que interfieren o que podrían percibirse como una interferencia con nuestra capacidad de tomar una decisión de negocio objetiva. Se espera de cada uno de nosotros que apliquemos nuestro buen juicio y que se eviten incluso situaciones que puedan aparentar ser un conflicto o que puedan afectar a la confianza que otros depositan en nosotros y dañar nuestra reputación.
- Actuar de forma consecuente a este Código en cuanto a que ningún empleado del Grupo SNB, miembros de la alta dirección, miembros de los órganos de administración de las sociedades colaboradores proveedores y socios podrá realizar operaciones por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente, en relación con bienes de cualquier clase, cuando disponga de información privilegiada, desconocida por los demás y obtenida siempre por razón de su trabajo, profesión, cargo o relaciones dentro del Grupo SNB.
- Por información privilegiada entendemos aquella que no se encuentra disponible públicamente y que tiene valor para Grupo SNB o cualquier empresa del Grupo; o que de conocerla podría ser útil para la competencia de alguna forma.
- No difundas información, comentarios o rumores sobre nosotros o sobre terceras personas a medios de comunicación. Esta observación cobra especial importancia cuando se trate de proporcionar información a medios de comunicación, analistas financieros, consultores externos, profesionales de empresas del sector o de la competencia u otros foros públicos, incluyendo las redes sociales. En este caso canaliza la consulta y solicita autorización a tu responsable jerárquico y Comunicación.
- Si vas a participar en foros públicos, redes sociales o plataformas similares en las que pudieras revelar ciertos sesgos políticos o ideológicos que comprometieran nuestra neutralidad, no te pronuncies en nuestro nombre, abstente de destacar tu condición de profesional del Grupo y deja claro que actúas a título personal.
- Compite de manera leal y efectiva en las actividades comerciales con las que operes. Impulsa una competencia libre y efectiva que beneficie al mercado, a clientes y a todos aquellos con los que mantengas relaciones comerciales o profesionales. Informa sobre cualquier práctica anticompetitiva que detectes cuando te relaciones con competidores a tu responsable y a Negocio.
- Cumplir el calendario laboral y el horario que corresponda, no abusando en frecuencia ni en duración de los descansos que realicen dentro de la jornada laboral. Todo empleado ha de trabajar de manera efectiva por la totalidad de horas que conforman su jornada diaria.
- Buscar el acuerdo entre compañeros y el bien común cuando se solicite el disfrute de vacaciones y puentes.

- Proporcionar información sincera y veraz cuando por razones de enfermedad, para cumplir obligaciones de carácter personal o por necesidades familiares deban ausentarse de su puesto de trabajo.
- Hacer un uso de los tiempos de permiso que les correspondan de manera responsable, sólo cuando exista una razón de peso que lo justifique y ausentándose únicamente por el tiempo indispensable.
- Hacer un uso responsable de los beneficios sociales y las ayudas económicas que, para facilitar la conciliación de vida personal y profesional, le sean concedidas por la compañía. La información que cada empleado proporcione para obtener estas ayudas ha de ser exacta y veraz. En ningún caso se ocultará o manipulará dicha información para beneficiarse de una ayuda económica.
- Mantener siempre una imagen y aspecto físico adecuado, cuidando especialmente el aseo personal y utilizando una vestimenta correcta y acorde al entorno profesional y laboral en el que nos encontramos. Se evitará la utilización de vestimenta inapropiada para el ámbito laboral, especialmente de prendas deportivas (tanto en ropa como en calzado) y la de prendas muy llamativas por cualquier motivo.
- Custodiar y utilizar adecuadamente la propiedad intelectual e industrial de todas las empresas de Grupo SNB, de las sociedades en las que participe y de terceros titulares, de sus programas informáticos, documentación técnica, procedimientos internos, así como cualquier otra propiedad intelectual o industrial y datos de carácter confidencial de los que hayan podido tener conocimiento con motivo de su relación laboral, tanto durante la vigencia de ésta como una vez finalizada o extinguida la misma.
- Utilizar los recursos y conocimientos anteriores solo para desempeñar tu actividad profesional en Grupo SNB y devuelve todos los materiales cuando te los pidamos. Utiliza siempre de forma adecuada el nombre, la imagen y las marcas del Grupo y únicamente mientras desarrolles tu actividad profesional con nosotros.
- De igual manera, respeta los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas o empresas. No emplees información o material que les pertenezca y que hayas obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo en dicha entidad o sin su consentimiento.
- Asimismo, no podrán guardar ni enviar al exterior archivos en ningún soporte, ni cualquier tipo de información o documentación derivada de los servicios que preste en la compañía o de cualquier información a la que se tenga acceso como consecuencia de sus actividades profesionales en Grupo SNB o en alguna de las sociedades en las que la compañía sea partícipe. Sin perjuicio de lo establecido en las Normas Internas de Uso y Seguridad de los Sistemas.
- Utilizar de forma ética los sistemas de información que la compañía pone a su disposición, no debiendo utilizarlos para enviar, recibir o compartir materiales de carácter ilegal, obsceno o discriminatorio.
- No utilizar las facilidades informáticas puestas a su disposición por Grupo SNB para el desempeño de su trabajo, para fines ilícitos, ni para cualquier otra finalidad que pueda perjudicar la imagen o los intereses de la compañía, de sus clientes o de terceros, o que pueda afectar al servicio y dedicación del empleado o perjudicar el funcionamiento de los recursos informáticos del Grupo. En este sentido, los empleados tienen expresamente prohibido el acceso a aplicaciones o equipos informáticos de terceros sin autorización.

- Información financiera. Esta información es confidencial y responsabilidad de todas las personas que trabajamos en Grupo SNB, por ello, tenemos que tratarla y reflejarla con rigor y fiabilidad. La información financiera se refiere a toda nuestra información contable y económica que presentamos a nuestros clientes, accionistas e inversores, auditores y que también entregamos a los órganos de supervisión.
- Cuando te ocupes de información de este tipo, asegúrate de que los datos que se recogen existen, son completos y siguen las indicaciones de la normativa.
- Controlar los gastos individuales. Con motivo de tu actividad profesional con nosotros, es posible que incurras en gastos individuales, por ejemplo, si tienes que viajar por causas profesionales; si asistes a formaciones; si se contemplan dietas, etc. En estos casos:
  - Justifica las liquidaciones de gastos de forma veraz y siguiendo las indicaciones de tu responsable jerárquico y política de compañía.
  - Si eres mánager, revisa con detenimiento las liquidaciones de los miembros de tu equipo y asegúrate de que son correctas antes de autorizarlas o rechazarlas.

### 3.2 Responsabilidades adicionales de los responsables de equipos

- Velar por que las personas bajo su responsabilidad conozcan, comprendan y cumplan este Código y demás normativa aplicable.
- Liderar con el ejemplo: ser un modelo a seguir.
- Apoyar a los colaboradores cuando tengan dudas o transmitan inquietudes. Escuchar y responder a las inquietudes que surjan.
- Crear un entorno en el que las personas se sientan cómodas dando su opinión.
- Guiar y desarrollar a un equipo motivado y comprometido.
- Velar por que nadie que comunique presuntos incumplimientos, de buena fe, sufra represalias.
- Asegurar que se gestiona adecuadamente cualquier vulneración o posible incumplimiento del Código del que se tenga conocimiento.
- Ser un recurso para otras personas. Ser proactivo. Buscar oportunidades para debatir sobre nuestro Código y su aplicación práctica en las decisiones de negocio.

### 3.2 Responsabilidad y régimen disciplinario

Las personas que infrinjan nuestro Código, nuestra normativa interna o la legislación aplicable, pueden quedar sujetas a medidas disciplinarias, que podrían incluir la finalización del contrato, así como a otras posibles actuaciones y sanciones legales.

Las demás personas implicadas en actuaciones irregulares pueden quedar igualmente sujetas a medidas disciplinarias. Esto incluye a aquellas personas que no adopten la debida diligencia para detectar una infracción, a aquellas personas que se nieguen a comunicar información que pueda ser relevante en una investigación, así como a aquellos responsables que aprueben, toleren, «miren hacia otro lado», violen el principio de confidencialidad, o intenten tomar represalias contra alguien que ha comunicado de buena fe una posible infracción o contra cualquier persona amparada por la prohibición de represalias de acuerdo con la normativa aplicable.

Los incumplimientos de este Código que eventualmente pudieran cometerse serán analizados caso por caso y serán sancionados de acuerdo con los procedimientos internos, convenios y normativa legal aplicables.

### 3.4 Salud y Seguridad en el trabajo

Grupo SNB se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para las personas y para aquellos que visiten o trabajen en nuestras instalaciones y áreas de trabajo. El cumplimiento de nuestro compromiso con la salud y la seguridad es una tarea de todos.

Cuando se trata de la salud y la seguridad, tanto a nivel individual como de la Compañía, debemos demostrar siempre una capacidad de liderazgo, cuidado y atención mutuos. En todos los procedimientos y activos de la Compañía, la seguridad debe ser el primer aspecto a tener en cuenta en cualquier toma de decisiones.

Debes asegurarte de:

- Incorporar la seguridad y la salud en todas las actividades y fases del negocio al llevar a cabo tu trabajo.
- Conocer tus responsabilidades respecto al cumplimiento de los estándares de salud y seguridad aplicables.
- Actuar según lo establecido en los procedimientos internos en los casos de evacuación y accidente.
- Respetar la legislación vigente que prohíbe fumar en los centros de trabajo.
- Realizar el trabajo sin estar bajo los efectos de alcohol ni de ningún tipo de estupefaciente.
- Utilizar siempre los equipos de seguridad requeridos y no manipular los equipos o sistemas de seguridad.
- Participar en todas las actividades de formación requeridas en materia de salud y seguridad.

- Realizar únicamente aquellos trabajos para los que estás cualificado.
- Detener y alertar de cualquier trabajo inseguro que se observe, independientemente de quién lo realice y comunicárselo inmediatamente a tu superior jerárquico.
- No trabajar nunca cuando te encuentres incapacitado a consecuencia de, por ejemplo, falta de sueño, ingesta de alcohol o cualquier droga, incluida la medicación por prescripción médica o sin receta.
- Comunicar inmediatamente cualquier accidente, lesión, enfermedad o condición insegura. No asumir nunca que otra persona ha dado cuenta del riesgo o del accidente.
- Conocer, comprender y cumplir los procedimientos operativos que son de aplicación en tu trabajo, garantizando que se evalúan los riesgos y que se toman de antemano las medidas adecuadas para evitarlos.
- Conocer los procedimientos de emergencia que se aplican en tu lugar de trabajo.
- Comunicar inmediatamente todas las inquietudes relativas a la salud y a la seguridad a tu superior jerárquico y a recursos humanos. Así como incidencias relativas a los riesgos laborales a través de los medios que la compañía pone a su disposición desde recursos humanos.
- Mantener en todo momento en condiciones óptimas las instalaciones en todos los centros de trabajo y cumpliendo con las obligaciones y políticas recogidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la compañía.
- Atender al principio de protección del medio natural, y colaborarán activamente con las políticas de la compañía en favor del Medio Ambiente, en especial las políticas de ahorro y eficiencia energética: ahorro de papel y energía eléctrica, consumibles informáticos, etc., con el objeto de reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad profesional.
- Evitar conductas que, individual o colectivamente, puedan poner en peligro la integridad propia y/o la de otros empleados

### 3.5 Lugar de trabajo libre de acoso

Todos tenemos derecho a trabajar en un entorno seguro y libre de intimidaciones, acoso y abuso. Por eso, no permitiremos que nadie haga comentarios o acciones que puedan destruir esta cultura de respeto a la que aspiramos. Esperamos una conducta tolerante y ejemplar por tu parte.

Están prohibidas todas las conductas no deseadas o molestas, por parte de cualquier persona respecto de otra, que sean no autorizadas, o que perturben el trabajo de otro, atenten contra su dignidad, supongan un trato degradante o humillante, o creen un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo, abusivo u hostil. Esto incluye la intimidación, el acoso, el abuso de autoridad, el uso excesivo de palabras malsonantes o cualquier otra forma de agresión u hostilidad que pueda crear un clima de intimidación.

Grupo SNB no tolera que ningún profesional, proveedor o cliente, sea discriminado o que se produzcan situaciones de acoso, en cualquiera de sus formas, entre otras, acoso moral, sexual, por razón de sexo, orientación sexual o identidad y expresión de género, al ser todas ellas conductas vulneradoras de la dignidad de la persona, nocivas para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables para la salud, y para la confianza y autoestima de las personas.

Las conductas, prácticas o comportamientos anteriormente descritos, realizados en el entorno laboral mediante la utilización de tecnologías de la información, medios digitales o redes sociales, quedarán incluidas dentro del ámbito de este Código.

Está prohibido el acoso en cualquiera de sus formas, incluidas las siguientes:

- Actuar de forma agresiva provocando que otras personas teman sufrir lesiones o daños en sus propiedades.
- Comentarios que supongan una amenaza, llamadas de teléfono obscenas, acechar a una persona o cualquier otra forma de acoso.
- Provocar lesiones físicas o amenazar con ello a otras personas.
- Causar daños en la propiedad de otros de forma intencionada.

Si presencias alguna de estas conductas durante el desempeño de tu actividad profesional, contacta en el acto y directamente con tu responsable jerárquico (si fuera posible), o bien con recursos humanos.

### 3.6 Igualdad de oportunidades

Grupo SNB reúne a personas con una amplia variedad de trayectorias profesionales, habilidades y culturas. La combinación de tal riqueza de talentos y recursos crea equipos diversos y dinámicos que constantemente nos impulsan hacia el éxito.

La cooperación y el trabajo en equipo son una parte fundamental de nuestra forma de trabajar y creemos que las mejores soluciones son aquellas que se fundamentan en ideas y puntos de vista distintos. Valoramos la contribución única que cada persona hace a Grupo SNB.

Por esta razón, valoramos a las personas porque contribuyen en gran medida al logro de nuestro éxito y tenemos el objetivo de crear un entorno en el que tengamos la oportunidad de llevar a cabo nuestro trabajo de la mejor forma posible. Logramos este objetivo por medio de:

- La creación de un entorno en el que las personas con las que trabajamos puedan contribuir, desarrollar y utilizar plenamente sus aptitudes y capacidades.
- El mantenimiento de una mentalidad abierta a nuevas ideas, distintas culturas y costumbres, así como a diversos puntos de vista.

Cada uno de nosotros tiene derecho a ser respetado y debe ser evaluado conforme a sus logros, cualificaciones y desempeño. Se prohíbe la discriminación por razones de raza, etnia, religión, o convicciones, afiliación política, pertenencia a un sindicato, sexo, nacionalidad, idioma, orientación e identidad sexual, expresión de género, características sexuales, estado civil, condición social, edad, discapacidad situación familiar o enfermedad, tal y como establezca la legislación local.

En Grupo SNB fieles a nuestro compromiso y promoción de valores para crear entornos de trabajo inclusivos y diversos, rechazamos la discriminación por motivos de edad. Reconocemos y valoramos la experiencia de todas las personas por lo que nos aporta a nivel empresarial y humano, nuestra obligación y deber es fomentar ese espacio donde el talento y la contribución de todas las generaciones sean apreciadas por igual.

La diversidad generacional es un activo para nosotros e independientemente de la etapa laboral en que cada uno se encuentre, las oportunidades serán las mismas para todos los empleados del Grupo.

### 3.7 Protección de datos de carácter personal

En Grupo SNB, reconocemos que el respeto y la protección de la privacidad y los datos personales son de vital importancia en nuestras relaciones con todas las personas físicas que participan en nuestras operaciones y actividades. Por lo tanto, nos comprometemos firmemente a garantizar el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, adaptándonos a los cambios normativos y tecnológicos para mantener la integridad y seguridad de los datos personales.

Asegúrate de:

- Conocer los distintos tipos de información -y nivel de seguridad-, que manejas en tu día a día, tratando únicamente aquellos datos personales que resulten estrictamente necesarios y adecuados para la finalidad específica para la que han sido recogidos.
- Utilizar la información y los datos personales exclusivamente para desempeñar tu trabajo. Utiliza solo aquellos datos e información que sean estrictamente necesarios y asegúrate de que tienes autorización para ello. Cuando trates datos personales, asegúrate de que se aplican las medidas técnicas y organizativas necesarias que nos permitan garantizar en todo momento un nivel de seguridad adecuado para los derechos y libertades de los interesados
- No acceder, comentar ni difundir datos de carácter personal en la Compañía o fuera de ella, salvo que estés autorizado.
- Consultar con tu responsable jerárquico si, por imperativo legal, las autoridades reguladoras, o cualquier otra persona externa a la Compañía, solicita información sobre las personas físicas y jurídicas vinculadas con Grupo SNB.
- Eliminar cualquier información de carácter personal que no sea necesaria.

- Velar por la pérdida del control sobre la información personal, por ejemplo, cuando envíes un correo electrónico con datos personales de un empleado, de un cliente, un proveedor u otra persona física o jurídica.
- La comunicación de información personal sin tener el consentimiento previo para ello o una base legitimadora es una infracción grave.
- No utilizar nunca la información a la que tengas acceso por tus funciones en beneficio propio ni de terceros.
- Priorizar el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas que forman parte de la organización, poniendo especial cuidado en la protección de los datos personales de otros empleados, directivos y administradores, a los que se tenga acceso como consecuencia de su actividad en Grupo SNB.
- Cumplir estrictamente la normativa sobre Protección de Datos Personales y los deberes de confidencialidad establecidos en el Compromiso de Confidencialidad que se firma y anexa a los contratos de trabajo y de colaboración entre partes.
- Ser consciente de que los deberes de confidencialidad subsistirán indefinidamente, aun cuando la relación laboral con cualquier empresa del Grupo, directa o indirectamente, haya finalizado.

### 3.8 Información sensible de Grupo SNB

Es nuestro deber y obligación proteger la información sensible de la compañía, obtenida durante nuestra actividad profesional. Esta obligación, se extiende incluso una vez finalizada nuestra relación laboral o profesional con Grupo SNB.

La información sensible se refiere, entre otras, a:

- Planes de negocio y estratégicos.
- Planes relativos a fusiones o adquisiciones potenciales o reales, y/o ventas y liquidaciones de compañías.
- Información financiera.
- Propiedad intelectual, conocimientos (“know how”) e inventos.
- Información sobre ventas y marketing.
- Información sobre inteligencia corporativa.
- Información sobre tecnología, operaciones, investigación y datos técnicos.
- Técnicas y procesos de fabricación, desarrollo, etc.
- Expedientes del personal directo o indirectos de Grupo SNB, colaboradores etc., información sobre retribuciones y demás datos de carácter personal de los mismos.

- Información y registros de terceros (p. ej., clientes, socios, proveedores, etc.) que nos hayan sido entregados en el marco de una relación de confidencialidad.
- Información de carácter no público (incluida la de los clientes y socios comerciales) obtenida en el desarrollo de nuestra actividad profesional.

### 3.9 Calidad y Seguridad

Grupo SNB está plenamente comprometido con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. Por ello contamos con un set de políticas corporativas, que establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización para, además de darle cumplimiento estricto, promover una conducta ética y responsable en todas nuestras actividades. Nuestras políticas abarcan distintas áreas como la prevención del fraude y otros delitos financieros, la promoción de la salud, la igualdad de trato entre todos los empleados sean hombres o mujeres, la seguridad de la información, la gestión de proveedores, protección de datos, etc. y algunas de ellas están publicadas en nuestra página web <https://www.gruposnb.com/Home>

La Calidad y Seguridad son responsabilidad de todas las personas que formamos Grupo SNB

Nuestra Política de Calidad y Seguridad para la protección de Grupo SNB regula entre otras, el buen uso de los sistemas informáticos y las tecnologías de la información (p.ej. ordenadores, móviles, correo electrónico, acceso a Internet, redes sociales, etc.). Asimismo, tiene en cuenta los riesgos que puedan aparecer.

Como profesional de Grupo SNB, cumple las prácticas en materia de ciberseguridad que indica nuestra política y de la que recibes formación y píldoras formativas recurrentemente.

Debemos evitar las prácticas maliciosas o comportamientos inapropiados que puedan ocasionar brechas severas de seguridad, como el uso de software no autorizado, incumplimientos por parte de usuarios técnicos, exfiltración o fuga de información.

Si, debido a tu puesto de trabajo, haces un uso específico de nuestros sistemas informáticos con privilegios especiales (por ejemplo, eres desarrollador o administrador de sistemas), además de la política de normas de ciberseguridad para la protección de Grupo SNB, tienes que poner especial cuidado en el cumplimiento de la Política de Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos.

Aunque el uso de las redes sociales es una responsabilidad individual, te recordamos que tu vinculación con nosotros puede generar riesgos reputacionales y de ciberseguridad o de otro tipo para el Grupo. Por lo que te recomendamos que hagas un uso consciente y responsable de tus perfiles y de los contenidos que publicas en las redes.

Los correos, SMS, mensajes sociales o enlaces sospechosos debes reportarlos inmediatamente a tu responsable jerárquico y a [sistemas@gruposnb.com](mailto:sistemas@gruposnb.com).

### 3.10 Fiabilidad de la información y control de registros

Los socios comerciales, funcionarios públicos, el público en general y demás partes interesadas, deben poder confiar en la veracidad e integridad de la información que publicamos. A nivel interno, también es fundamental disponer de información fidedigna para que podamos tomar decisiones informadas y cumplir con la legislación correspondiente, respetando las obligaciones sobre publicación de la información.

Nuestros libros y registros deben reflejar de manera fiel y clara nuestras transacciones, con un nivel de detalle razonable y de acuerdo con nuestras prácticas y políticas contables. Algunas personas tienen responsabilidades específicas en esta área, aunque todos contribuimos al proceso de registrar los resultados del negocio y al mantenimiento de los registros.

Cada uno de nosotros es responsable de contribuir para garantizar que la información que registramos es precisa, oportuna, completa y que su mantenimiento se lleva a cabo de forma coherente con nuestro sistema de controles internos.

Debemos

- Registrar con exactitud las transacciones. Guiarte por los principios de transparencia y veracidad.
- Escribir, detallada y claramente, identificándote con la firma en todas tus comunicaciones de negocio, incluidos los correos electrónicos. Escribir siendo consciente de que, algún día, los registros pueden llegar a ser documentos públicos.
- No proporcionar nunca información incorrecta o inexacta, ni información que pueda confundir a la persona que la recibe.
- No destruir nunca documentos como consecuencia de una investigación o auditoría o en previsión de ella.

### 3.11 Compromiso frente al uso responsable de la Inteligencia artificial

La inteligencia artificial, IA, es un concepto que usamos, comentamos y debatimos prácticamente a diario en nuestra sociedad. Su importancia a nivel tecnológico impacta de lleno en todos los sectores generando cada día oportunidades de aumentar la eficacia y la eficiencia con la que hacemos las cosas y mejorar los procesos de toma de decisiones, analizando y aprovechando el potencial del *big data* o incluso ayudándonos a las empresas a construir nuevos servicios y productos, impulsando así la demanda de los consumidores, con la consiguiente generación de ingresos y mejora del bienestar general de la sociedad. Pero también, las aplicaciones de la IA nos plantean nuevos retos como la privacidad, la responsabilidad y la transparencia y desde luego esto nos obliga a todas las empresas a evaluar los riesgos que se nos presenten.

Dicho esto la IA, como tecnología transformadora, nos obliga a utilizarla de tal forma que sus resultados fomenten el bien para todas las partes más allá de lo señalado por la ley, marco móvil y evolutivo por otra parte.

En este sentido, nuestro comportamiento y compromiso es claro y se define en torno a los siguientes puntos. Debemos:

- Seleccionar los principios de inteligencia artificial más adecuado para el sector donde operamos que precisamente para abordar los riesgos que puedan presentarse se nos requiere robustez, protección y seguridad; por supuesto, transparencia y explicabilidad.
- Estimar el daño en caso de que algo vaya mal con la aplicación de la IA por ejemplo a la hora de crear algoritmos y aplicaciones que puedan recomendar un plan de aseguramiento u otro, manejando datos sensibles. El daño de un error de la inteligencia artificial se puede estimar teniendo en cuenta su gravedad, su escala y la probabilidad de que ocurra.
- Aplicar la IA ética desde el diseño de nuestros productos y servicios considerando necesarios unos principios de IA, una formación y concienciación a los empleados, un cuestionario con las preguntas adecuadas además de unas recomendaciones, herramientas técnicas, y un modelo de gobernanza que regule todo el ciclo de vida de un sistema de IA (responsable y supervisado). De esta forma si en Grupo SNB detectamos riesgos en firme podremos mitigar su impacto y decidir cómo actuar.

#### 4. Nuestras responsabilidades frente a clientes y socios comerciales

Nos esforzamos por ser justos y honestos con nuestros clientes, proveedores, socios comerciales y demás partes interesadas. Trabajamos para comprender y satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo siempre fieles a nuestros altos niveles de exigencia.

Debemos ser siempre honestos sobre nuestros productos, servicios y capacidades y nunca hacer promesas que no podamos cumplir. No debemos obtener ventajas indebidas para nosotros, la Compañía o un tercero, por medio de la manipulación, ocultación o utilización de información privilegiada o confidencial, de la inexactitud, las conductas fraudulentas ni de ninguna otra práctica injusta.

En resumen, utiliza siempre con los socios comerciales los mismos principios éticos de respeto y trabajo en equipo que utilizas con las personas con las que trabajas.

Esto nos obliga a:

- Tratar a los demás de forma justa y honesta.
- Atender todas las solicitudes razonables de nuestros clientes, proveedores y socios comerciales, pero sin ceder a una petición de llevar a cabo algo ilegal o contrario a nuestros estándares.
- Comprometernos a lo que puedas cumplir, y cumplir tus compromisos.

## 4.2 Relaciones comerciales y con proveedores

Nuestros proveedores y socios comerciales son fundamentales para desarrollar nuestro negocio y cumplir nuestros altos estándares y expectativas. Por esta razón los seleccionamos cuidadosamente, realizamos, según sea el caso, las correspondientes *due diligence* en materia financiera y no financiera –como Seguridad y Medioambiente, derechos humanos o lucha contra la corrupción– y utilizamos un proceso de selección objetivo e imparcial.

Todas las personas de Grupo SNB debemos seguir estos principios:

- Evitar todo conflicto de intereses y favoritismo en las relaciones comerciales y con proveedores.
- Cumplir con la normativa interna referente a la selección de proveedores y socios comerciales.
- Ayudar a los proveedores y socios comerciales a conocer nuestras expectativas y a actuar según nuestra normativa aplicable.
- Comunicar cualquier sospecha sobre un proveedor o socio comercial respecto a la posibilidad de que pueda no estar cumpliendo nuestros estándares o sus obligaciones contractuales.
- Cooperar con todas las auditorías e investigaciones en las que estén implicados nuestros proveedores o socios comerciales.
- Fomentar el conocimiento y cumplimiento, por parte de los proveedores, del Código de Ética y Conducta que aplica Grupo SNB.

## 4.3 Conflictos de intereses

Es imposible anticiparse a todas las situaciones que impliquen a familiares y amigos (incluyendo el cónyuge o persona con quien convivimos o mantenemos una relación de afectividad, temporal o permanente) que puedan originar un conflicto de intereses por lo que, en la medida de lo posible, debemos identificar con carácter previo los posibles conflictos y comunicarlos a nuestro superior jerárquico.

Un conflicto de interés puede surgir cuando tenemos intereses personales opuestos, que interfieren o que podrían percibirse como una interferencia con nuestra capacidad de tomar una decisión de negocio objetiva. Se espera de cada uno de nosotros que apliquemos nuestro buen juicio y que se eviten incluso situaciones que puedan aparentar ser un conflicto o que puedan afectar a la confianza que otros depositan en nosotros y dañar nuestra reputación.

Respetamos tu derecho a la libre asociación política. Sin embargo, tendrás que dejar claro que tu participación es a título personal y no involucrar al Grupo. Si te han propuesto ocupar un cargo público y te planteas aceptarlo, antes de tomar una decisión, informa a tu responsable y consúltalo con Recursos Humanos. Es importante que nos aseguremos de que no existe ninguna incompatibilidad, así como que no va a comprometer tu puesto de trabajo en el Grupo.

Grupo SNB no prohíbe a sus empleados directos o indirectos, salvo si existen pactos de exclusiva en sus contratos, desarrollar otras actividades empresariales, aunque si dichas actividades constituyen un conflicto de intereses (como, por ejemplo, trabajar para la competencia, un proveedor o un socio) o si pueden afectar al rendimiento de tu trabajo, deberán ser inmediatamente comunicadas al superior jerárquico.

Debes asegurarte de:

- Evitar los conflictos de intereses siempre que sea posible.
- Tomar siempre las decisiones de negocio en interés de la Compañía.
- Comunicar cualquier relación, actividad empresarial o financiera que pueda implicar un posible conflicto de intereses o la aparición de un posible conflicto. Esta información debe comunicarse por escrito a tu superior jerárquico, o a recursos humanos.
- Anticiparte y abordar de forma proactiva las situaciones que puedan poner tus intereses personales o los de tu familia en conflicto potencial con la Compañía.

Ante un posible conflicto de intereses, debemos observar los siguientes principios:

- Comunicación - informar por escrito a nuestro superior jerárquico sobre el conflicto tan pronto como tengamos conocimiento del mismo. Esto permitirá disponer de tiempo para analizar la situación y tomar las medidas preventivas oportunas con el fin de minimizar el posible conflicto.
- Abstención - abstenernos de intervenir o influir, directa o indirectamente, en cualquier decisión que pueda afectar a las partes con las que podamos estar en conflicto. Por ejemplo, es posible que tengamos que abstenernos de participar en determinadas reuniones o de acceder a información confidencial relacionada con el potencial conflicto.
- Si ello no fuera posible o recomendable a juicio de quién tenga atribuida la solución del conflicto de intereses, deberán establecerse los mecanismos y controles necesarios para garantizar que la medida adoptada en el seno del proceso reviste las garantías de imparcialidad y objetividad necesarias, tales como medidas de supervisión de los procesos por parte del superior o de un tercero.
- Independencia - actuar en todo momento con profesionalidad, con lealtad a la Compañía y sus accionistas y con independencia de nuestros intereses particulares o los de terceros. No debemos dar prioridad a nuestros propios intereses ni a los de terceros frente a los intereses de Grupo SNB.

#### 4.4 Regalos, obsequios y atenciones.

Con carácter general, ningún empleado de la compañía, más allá de sus funciones o cargo, no deben aceptar ni recibir ningún tipo de Regalo o Atención en el ejercicio de su actividad diaria en Grupo SNB.

No obstante, y como excepción, en circunstancias apropiadas, un regalo modesto puede servir de agradecimiento o una comida puede ser el entorno adecuado para una conversación de negocios que refuerce una relación profesional. No obstante, si no se gestiona adecuadamente, el intercambio de regalos, obsequios y atenciones puede crear o parecer que crea un conflicto de intereses, especialmente si se producen con frecuencia o si el valor es suficiente como para que alguien pueda pensar razonablemente que se está influyendo en una decisión de negocio.

Las personas no deberán aceptar ni ofrecer o prometer regalos, obsequios o atenciones de ningún tipo que puedan afectar a su objetividad (o a la objetividad de la persona a la que se ofrece el regalo o atención) o influir sobre ellos en una relación comercial, profesional o administrativa.

Quedan absolutamente prohibidos el ofrecimiento, promesa o aceptación de lo siguiente:

- Los regalos en dinero efectivo o metálico, y sus equivalentes.
- Cualquier regalo o atención que se realice durante un proceso de licitación, selección o adjudicación, o inmediatamente antes de tales procesos, en favor de los que participen o intervengan en dicho proceso o sus familiares próximos.
- Cualquier regalo o atención de carácter extravagante, sea por su momento, frecuencia, importe o naturaleza.
- Cualquier regalo o atención que pueda llegar a afectar a la objetividad de la persona a la que se le ofrece o recibe el regalo o atención o influir sobre ellos, en una relación comercial, profesional o administrativa.

Deben adoptarse medidas de precaución adicionales y un cuidado especial en las relaciones con los gobiernos, las agencias gubernamentales, los partidos políticos, las organizaciones públicas internacionales y sus funcionarios. No pueden ofrecerse regalos, obsequios, atenciones, ni ningún otro beneficio a funcionarios públicos ni del gobierno, ni directa ni indirectamente, que pudiera considerarse que influyen sobre cualquier decisión de negocio para la obtención de un beneficio indebido.

En caso de duda sobre si un regalo que nos hayan ofrecido o que pensamos ofrecer es adecuado, debemos contactar con nuestro superior jerárquico o recursos humanos.

#### 4.5 Calidad en la Atención al cliente

Será prioridad para los empleados del Grupo SNB:

- Ofrecer en todo momento y bajo cualquier circunstancia un trato respetuoso y exquisito al cliente.
- Conocer y respetar al máximo los derechos del cliente.
- Cuando participes en cualquiera de las fases de diseño y comercialización, ten presente la normativa interna relativa a la comercialización de productos y servicios y protección al consumidor para garantizar a nuestros clientes un trato honesto, imparcial, transparente y profesional a lo largo del proceso de contratación.
- Todos los empleados que desarrollen funciones relacionadas directa o indirectamente con seguros de vida y productos financieros deben conocer, formarse y cumplir la normativa externa e interna y sus actualizaciones, contenida en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y los procedimientos establecidos a tal efecto. Así como aplicar las buenas prácticas recogidas en el Código de Buenas Prácticas en el Seguro, emitido por UNESPA, y en cualquier otra directriz contra la publicidad engañosa, ilícita, desleal y subliminal.
- Informar a los clientes con claridad, imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables. Cualquier comunicación sobre productos y servicios debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
- Ofrecer un servicio de la máxima calidad, respondiendo a cuantas demandas pueda plantear el cliente y utilizando cuantos medios sean necesarios hasta asegurar su completa satisfacción, obligándose a que ninguna actuación suya pueda ser susceptible de interpretarse como engaño en perjuicio de clientes, proveedores o terceros.
- Atender las quejas y reclamaciones de los clientes de manera inmediata justa y diligente siguiendo los procedimientos internos establecidos para ello. Todo empleado que reciba una queja o reclamación de un cliente está obligado a resolverla o canalizarla convenientemente para su resolución.
- Mantenerse informado de cuantas modificaciones e innovaciones se produzcan, tanto en productos y servicios que ofrece la compañía, como en los beneficios que ésta revierte a la sociedad, en forma de becas, colaboraciones con fundaciones y cualesquiera otros acuerdos que se materialicen en beneficios para los clientes y la sociedad en general.

## 5. Nuestras responsabilidades como ciudadanos

### 5.1 Derechos humanos

En Grupo SNB estamos comprometidos con el respeto a los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente, que abarcan los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan.

Asimismo, estamos comprometidos con el respeto a los Derechos Humanos de las personas que pertenecen a los grupos o colectivos más vulnerables, independientemente del lugar donde operemos.

De la misma forma estamos comprometidos con el apoyo al desarrollo económico y social sostenible de las comunidades en las que operamos. Todos los proyectos de inversión social en la comunidad deben cumplir con la normativa de la Compañía. Por ello debemos tener en cuenta y asegurarnos de:

- Relacionarnos con las comunidades de manera oportuna, honesta y culturalmente apropiada.
- Obtener las autorizaciones necesarias antes de realizar cualquier donación o aportación en nombre de Compañía.
- Que las donaciones y aportaciones se realizan a organizaciones de reconocido prestigio y solvencia moral.
- Que las donaciones y aportaciones se realizan bajo criterios objetivos y que se reflejan con exactitud en los libros y registros de la Compañía.
- Que tu apoyo personal a causas benéficas no se percibe como si fuera realizado por la Compañía.
- Llevar a cabo las actividades comerciales de forma que promuevan y respeten los Derechos Humanos.

En este sentido todos los integrantes de Grupo SNB debemos tener cuidado y ser responsables con

- Cualquier indicación respecto a que la Compañía o nuestros socios comerciales no están a la altura de nuestros compromisos con los Derechos Humanos y de responsabilidad social.
- Los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en el marco de los proyectos de inversión social y de las donaciones.
- Las solicitudes de socios comerciales para realizar donaciones o invertir en proyectos de desarrollo de la comunidad. Estas solicitudes deben ser aprobadas conforme a los procedimientos de la Compañía, al igual que el resto de donaciones y aportaciones.

## 5.2 Gestión medioambiental

Todos los empleados de Grupo SNB deben actuar de manera que se priorice la protección del medioambiente y el uso sostenible de los recursos.

Nos comprometemos a trabajar con nuestros clientes, socios comerciales, proveedores y demás partes interesadas para promover y requerir los mismos compromisos medioambientales que tenemos definidos internamente. Para ello nos esforzamos por aplicar las mejores prácticas medioambientales del sector, siempre que sea posible.

Por ello hemos de:

- Considerar adecuadamente la gestión del riesgo de nuestras operaciones que puedan tener impactos en el medioambiente, considerando todo el ciclo de vida de los activos.
- Identificar y comunicar cualquier incidente o actividad sospechosa que pueda tener impacto negativo sobre el medioambiente.

## 5.3 Lucha contra el soborno, la corrupción y el fraude

En Grupo SNB estamos firmemente comprometidos con la lucha frente al soborno, la corrupción y el fraude en todas sus formas.

De conformidad con la legislación aplicable al Grupo, y en consonancia con los más altos estándares en materia anticorrupción, nuestra política prohíbe cualquier pago inapropiado en todas nuestras actividades, tanto a autoridades y funcionarios públicos, así como a particulares en el sector privado.

En Grupo SNB están terminantemente prohibidos los sobornos y las comisiones ilegales, incluidos los pagos de facilitación. Esto es aplicable igualmente a cualquier persona o empresa que represente a la Compañía.

Resulta de especial importancia que vigilemos cuidadosamente a los terceros que actúen en nuestro nombre. Debemos asegurarnos siempre de llevar a cabo la debida diligencia y de conocer a nuestros socios comerciales y a todos aquellos con quienes mantenemos relaciones de negocio. Debemos saber quiénes son y qué están haciendo en nuestro nombre. Las terceras partes deben comprender que están obligadas a actuar en estricto cumplimiento de nuestras normas y manteniendo un adecuado registro de todas las transacciones.

Nuestra responsabilidad en este sentido es asegurarnos de:

- No entregar nunca nada de valor que no cumpla la legislación y regulación.
- Conocer las normas establecidas por las leyes de lucha contra la corrupción que son aplicables a nuestra actividad en Grupo SNB.
- Registrar con exactitud y por completo todos los pagos a terceros.

- No realizar pagos de facilitación, tal y como estos se entienden en la normativa aplicable.
- Realizar un uso correcto y adecuado, dejando trazabilidad, de las subvenciones, ayudas públicas o cualquier otro fondo público que tengas a tu disposición.

#### 5.4 Lucha contra el blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales constituye un problema a nivel mundial con graves consecuencias. Se define como el conjunto de mecanismos o procedimientos orientados a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos de origen delictivo, y no está limitado a las transacciones en efectivo. La participación en dichas actividades merma nuestra integridad, daña nuestra reputación y puede exponer a Grupo SNB y a las personas de Grupo SNB a graves sanciones.

Es nuestra responsabilidad:

- Informar al responsable jerárquico y recursos humanos y a financiero sobre cualquier transacción financiera y actividad sospechosa y, si fuera necesario, informar también a los organismos públicos correspondientes. Recuerda que Grupo SNB se compromete a colaborar con las autoridades fiscales para detectar y encontrar soluciones a las prácticas fiscales fraudulentas que puedan producirse en los mercados en los que está presente.
- Cumplir con todos los requisitos aplicables a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Velar por que los pagos en efectivo que parecen ser inusuales teniendo en cuenta la naturaleza de la transacción, los pagos realizados mediante cheques al portador y los pagos realizados en monedas distintas a las indicadas en el contrato o acuerdo, o en la factura.
- Asegurar que los pagos realizados a terceros o por terceros se mencionen en el contrato o acuerdo.
- Cuidar que de los pagos o adeudos en una cuenta que no es la habitual o cuando el destino de los fondos transferidos sea desconocido.
- Cuidar de los pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales o en cuentas bancarias abiertas en oficinas bancarias situadas en paraísos fiscales.
- Velar por los pagos a entidades en las que, debido a su legislación, no es posible identificar a las partes o beneficiarios finales.
- Asegurar a veracidad de los pagos extraordinarios no contemplados en los acuerdos o contratos.

Cuando tengas dudas o siempre que sospeches que se trata de pagos irregulares o blanqueo de capitales, deberás informar a tu superior jerárquico, a Recursos humanos y a Financiero.

**Este Código ético se presentó y aprobó por el Consejo de Administración el día 26/10/2023. Fecha en la que toma efecto y desde la que nos obligamos a respetar y hacer cumplir en todo su alcance por la plantilla del Grupo SNB.**