



Código Ético y de Conducta

Howden Iberia S.A.U., Correduría de Seguros y Reaseguros

Nº REV.	FECHA	VERSIÓN	PUNTOS AFECTADOS DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO
1	23/11/2017	PRIMERA	Nuevo Manual	Aprobado mediante el acta del Consejo de Administración
2	06/02/2018	SEGUNDA	Manual Actualizado	Nuevas actualizaciones y subsanción de defectos formales
3	13/09/2018	TERCERA	Manual Actualizado	Actualizaciones en base al informe experto

ÍNDICE

1. ¿QUIÉNES SOMOS?
2. NUUESTRA IDENTIDAD: VALORES Y PRINCIPIOS, KNOW HOW.
3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.
4. EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.
5. NUUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA: OBJETO, APLICACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO.
6. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD.
7. PAUTAS DE CONDUCTA.
 - 7.1. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
 - 7.2. CONFIDENCIALIDAD.
 - 7.3. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL.
 - 7.4. REDES SOCIALES.
 - 7.5. CONFLICTO DE INTERESES.
 - 7.6. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.
 - 7.7. COMPETENCIA LEAL Y ANTIMONOPOLIO.
 - 7.8. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNOS: PAUTAS SOBRE REGALOS E INVITACIONES.
 - 7.9. BIENES Y RECURSOS DE HOWDEN IBERIA.
 - 7.10. IT&SEGURIDAD INFORMÁTICA
 - 7.11. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.
8. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.
 - 8.1. RELACIÓN CON EL GRUPO.
 - 8.2. RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS.
 - 8.3. RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y EL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.
 - 8.3.1. PROCESO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN.
 - 8.3.2. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

- 8.3.3. FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y CONCILIACIÓN CON LA VIDA PERSONAL.
- 8.3.4. DERECHOS FUNDAMENTALES.
- 8.3.5. SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE EN EL TRABAJO.
- 8.3.6. DISCIPLINA Y SANCIONES.
- 8.3.7. COMISIÓN ANTIACOSO
- 8.4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES, NUESTRO ACTIVO PRINCIPAL.
- 8.5. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, LOS COLABORADORES EXTERNOS Y LA CONTRATACIÓN RESPONSABLE.
- 8.6. COLABORACIÓN CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS.
- 8.7. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.
- 9. CANAL DE DENUNCIAS.
- 10. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO.

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Howden Iberia, S.A.U. pertenece a Hyperion Insurance Group, Ltd., un grupo internacional de intermediación de seguros el cual pertenece en su mayoría a sus empleados y que opera en más de cincuenta países.

Se instaló en España en el año 1999 como corredor de reaseguro, y siete años más tarde nació Howden Iberia como corredor de seguro directo.

Dentro de nuestra correduría contamos con oficinas en España y Portugal y somos líderes en nuestra especialidad. Definidos por nuestra forma única de trabajar, a base de esfuerzo y compromiso, hemos crecido a un ritmo espectacular, llegando a consolidarnos en el mercado español y expandiéndonos a Iberoamérica en el año 2013. Actualmente Howden Iberia se ha convertido en el cuarto corredor del mercado nacional, con más de 200 empleados y presencia en gran parte del territorio español con 14 oficinas.

La entidad se organiza a través de un consejo de administración al cual reporta el consejero delegado.

La estructura funcional de la entidad es la siguiente: a la cabeza del organigrama de la compañía se encuentra el consejero delegado. Por debajo se diferencian cuatro divisiones principales: Corporativo, Red Howden, Singular y Drive.

De cada una de estas divisiones las dirige el director correspondiente quien, a su vez, gestiona los directores de oficinas y negocio y sus respectivos equipos compuestos de comerciales y administrativos.

Nuestras principales líneas de negocio son las siguientes:

- *Previsión personal y familiar.*

Personalizamos el seguro del cliente en función de sus necesidades en cada momento por lo que revisarlo periódicamente es de suma importancia para que se ajuste a su situación real.

- *Consultoría y asesoramiento para la gerencia de riesgos.*

Como corredores de seguros facilitamos una amplia gama de servicios a nuestros clientes, con un alto grado de especialización en todos los sectores. Respondemos a las necesidades específicas de cada caso porque somos conscientes de que cada negocio es diferente.

- *Reaseguro.*

Howden Iberia como corredor de reaseguro, es especialista en los riesgos que trasladan las compañías aseguradoras, a través de contratos de reaseguros (*"el seguro del seguro"*). En reaseguro nuestra capacidad abarca todas las necesidades: gestionamos todos aquellos riesgos para los que se requiere capacidad internacional, bien por su tamaño, especialización o tipo de cobertura. Asimismo, intervenimos y asesoramos en el diseño y comercialización de nuevos productos, con las capacidades y protecciones de reaseguro que las compañías requieran.

- *Wholesale.*

A través de *Wholesale* (*"el corredor mayorista"*) colocamos los riesgos de otros corredores, es decir, ayudamos a otros corredores a dar soluciones a sus clientes cuando, bien sea por complejidad, tamaño o por tratarse de colocaciones internacionales, necesitan ayuda de un corredor o bróker especialista con presencia internacional. Desarrollamos productos aseguradores únicos en el mercado que se comercializan a través de entidades aseguradoras establecidas en España.

- *Gestión de Siniestros.*

La función estratégica del seguro se evidencia en la gestión del siniestro. Por ello, mediamos a favor de los derechos de los clientes. El departamento de atención de siniestros proporciona atención personalizada, asignando un responsable por cada siniestro para asegurar una comunicación coordinada entre asegurado y la compañía, con el objeto de resolver los asuntos de la manera más amistosa posible, tratando de evitar el desagradable

paso por los tribunales. Como mediadores nos corresponde defender a nuestros asegurados en todo el proceso.

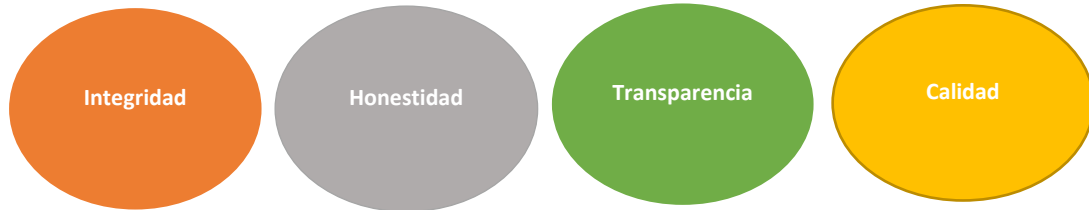


2. NUESTRA IDENTIDAD: VALORES Y PRINCIPIOS.

KNOW HOW.

Como una de las empresas líderes en el sector asegurador español, podemos afirmar que la clave de nuestro éxito es haber obtenido la confianza de nuestros clientes, gracias al respaldo que han obtenido por parte de nuestro equipo de expertos. En Howden Iberia estamos orgullosos de contar con un equipo con capacidad internacional, que día a día

demuestran que el esfuerzo, la profesionalidad, el compromiso y la eficiencia forman parte de nuestra compañía, sin olvidar los principios éticos y los valores que nos definen: integridad, honestidad, transparencia y calidad.



Integridad: Se refiere a hacer lo correcto del modo correcto.

Honestidad: Implica actuar y pensar de manera justa y coherente con el modelo de empresa que deseamos crear, con respeto por nuestro negocio y por nuestros clientes.

Transparencia: permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

Calidad: Es la disposición para dar a nuestros clientes los mejores productos del mercado con la mejor actuación comercial que les podamos brindar.

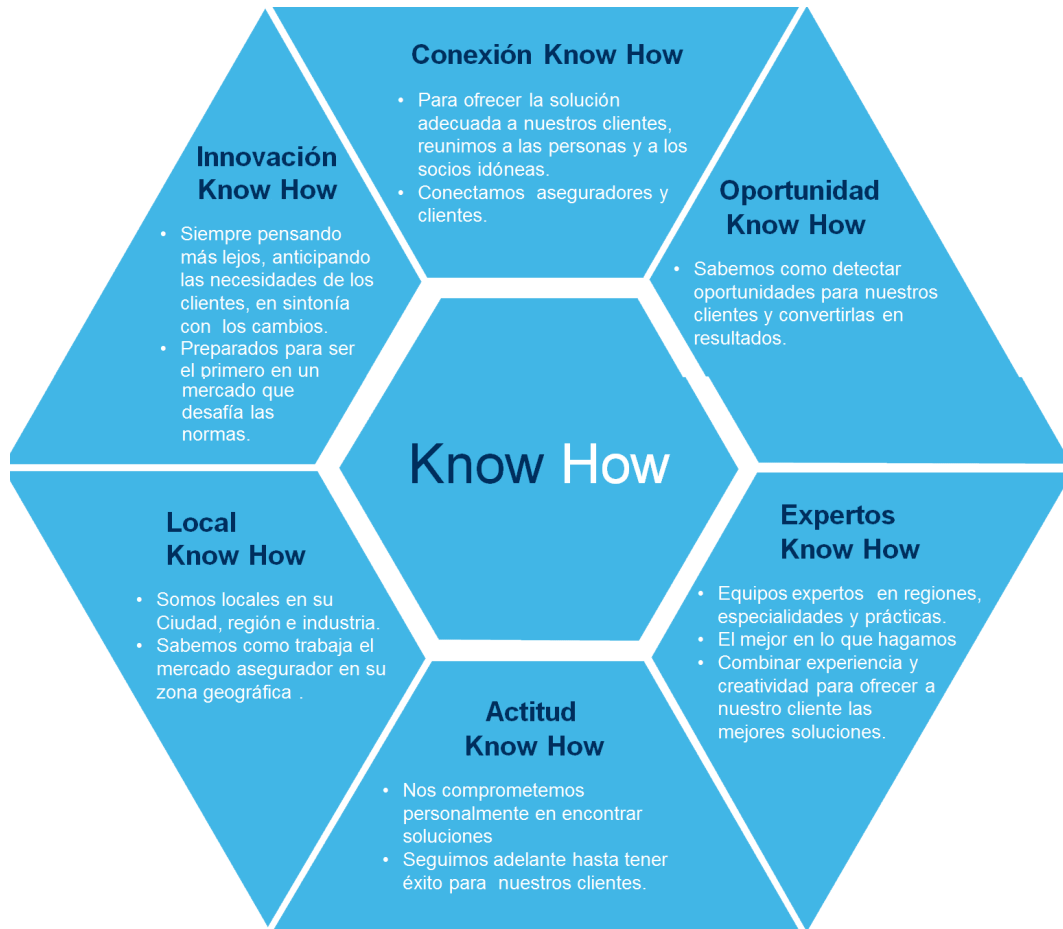
Adicionalmente, hay dos principios que son principales en la actuación de toda entidad: **la buena fe y la colaboración con la justicia.**



Buena fe: integra los principios de integridad y honestidad para obtener como resultado una actuación recta, coherente con los principios éticos y morales de nuestra entidad.

Colaboración con la justicia: implica la cooperación de Howden Iberia con los órganos de justicia, para alcanzar el pleno cumplimiento de las obligaciones legales y penales, garantizando así la protección jurídica de sus clientes y de la propia entidad.

Pero no podemos olvidar los caracteres que nos distinguen de otras empresas: Know-How.



Y es que, gracias a nuestro conocimiento del mercado, y a los productos que diseñamos, aportamos valor añadido a todas nuestras operaciones, ofreciendo un asesoramiento especializado y personalizado, ajustándonos a las necesidades propias de cada persona y/o de cada negocio.

3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.

El compromiso con la sociedad, con todo lo que ello conlleva, es fundamental para nuestra compañía. Por ello, la *Responsabilidad Social Corporativa* y el *respeto por el medioambiente* son pilares fundamentales en nuestra actuación profesional.

Howden Iberia asume como valores propios los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, entendiendo ésta como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

Adicionalmente, la entidad velará por el análisis del control e impacto que genera la propia actividad que realizamos en el ejercicio de una actividad conjunta, ética y responsable.

4. EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

El “Buen Gobierno Corporativo” hace referencia al conjunto de reglas, procedimientos, políticas, normas y principios, que sirven de base para el funcionamiento de los órganos o las áreas de la empresa. Los mismos constituirán las reglas de gobernanza, y el reparto de poder entre los propietarios de la empresa, los accionistas e inversores, los administradores y los directores, de forma que se diferencien y distribuyan las tareas de dirección, gestión, organización y control de la entidad para cumplir con los distintos requisitos de cumplimiento normativo a los que está sujeta la entidad.

En primer lugar, se ha trazado un sistema de toma de decisiones de la organización distribuyendo así las funciones y responsabilidades a los distintos órganos de la entidad de forma transparente de manera que puedan protegerse efectivamente los intereses tanto de la compañía como de sus integrantes y gestionar eficazmente los recursos económicos y financieros de la misma.



5. NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA: OBJETO, APLICACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO.

Para el efectivo cumplimiento de la Ley, se ha de fomentar el comportamiento ético en el ámbito laboral, de manera que no sea una imposición o una obligación, sino una convicción para todos nuestros empleados.

5.1. OBJETO

Nuestro Código Ético y de Conducta cumple con su objetivo fundamental de establecer una guía ética de actuación profesional para todos los integrantes de Howden Iberia.

5.2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este Código es de obligado cumplimiento para todos los empleados y grupos de interés (*partners*) con los que se relaciona Howden Iberia y será aplicable a todas sus delegaciones

dentro de España y Portugal. El código estará vigente y será plenamente aplicable hasta que la organización no disponga otra cosa y se regirá por la normativa española aplicable.

El Órgano de Administración es el encargado de aprobarlo, así como de modificarlo cuando resulte necesario ante posibles cambios legislativos, jurisprudenciales o de cualquier otra índole.

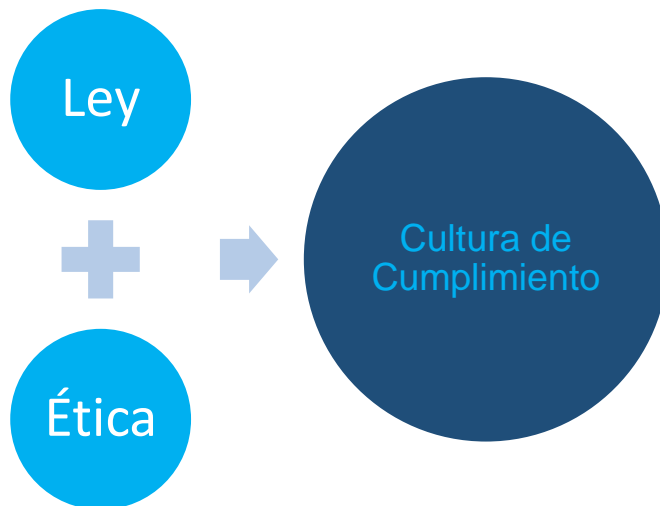
6. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD.

En Howden Iberia promovemos la cultura de cumplimiento, cuyas vertientes de legalidad y ética deben impregnar el día a día de todos los integrantes de la Empresa.

Tanto los comportamientos de nuestros empleados dentro de la empresa, como la actuación profesional en relación con los Grupos de Interés (*partners*), deben estar presididas por los más altos estándares éticos que nos definen como compañía, y han de ser fieles a lo establecido en la Ley.

El cumplimiento normativo va más allá de acatar las leyes, es necesario que esté integrado con el componente ético, para que se haga realmente efectivo. De esta forma, en Howden Iberia, se impulsará la cultura de cumplimiento como característica principal de la empresa.

Toda actuación profesional por parte de nuestros integrantes se regirá igualmente por los principios de honestidad, integridad y transparencia,



De las principales áreas de cumplimiento normativo dentro de la organización destacan las siguientes:

Protección de datos de carácter personal: Se estará a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante “RGPD”) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante “LOPDyGDD”), para garantizar la protección de los datos personales de clientes y empleados de Howden Iberia, restringiendo de esta manera el acceso a los datos a terceros que puedan hacer un uso abusivo o innecesario de los mismos.

Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo: Se estará a lo en la normativa comunitaria y en especial a lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. El objetivo es dotar a la empresa de unos procedimientos y normas internas con el fin de prevenir potenciales situaciones de blanqueo de capitales en el marco de actuación de la entidad.

Prevención de riesgos penales: El objetivo es dotar a la empresa de un modelo efectivo y eficaz de prevención de delitos que evite la comisión de delitos o de comportamientos

contrarios a la ética y que contenga un sistema de régimen disciplinario disuasorio que será aplicado si se dan comportamientos contrarios a la ética.

7. PAUTAS DE CONDUCTA.

7.1 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Howden Iberia es consciente de la importancia de velar por la seguridad de los Grupos de Interés (*partners*), especialmente en materia de protección de datos personales, garantizando la protección de estos y el respeto a la dignidad y la intimidad que merecen las personas.

Los datos que se proporcionen serán incluidos en ficheros automatizados titularidad de Howden Iberia para las actividades comerciales de la entidad, como son la gestión de una póliza de seguro, solicitud de una póliza de seguro, tramitación de un siniestro, asesoramiento en materia de riesgos, entre otros.

Para ello, se han implantado en la entidad los mecanismos necesarios para controlar y proteger los datos personales, tanto de empleados y clientes, así como de terceros con los que se la entidad se relacione, según lo previsto en la normativa aplicable.

Actualmente se cuenta con un Documento de Seguridad, el cual está puesto a disposición de los empleados para que tengan el debido conocimiento sobre cómo actuar frente a los datos de carácter personal de las personas afectadas por el tratamiento. Además, contiene información relativa a todas las medidas de seguridad (procedimiento, normas y controles, personas autorizadas) que hayan de tomar los empleados, para el tratamiento de los datos personales, en función del nivel de seguridad que requiera cada uno de ellos.

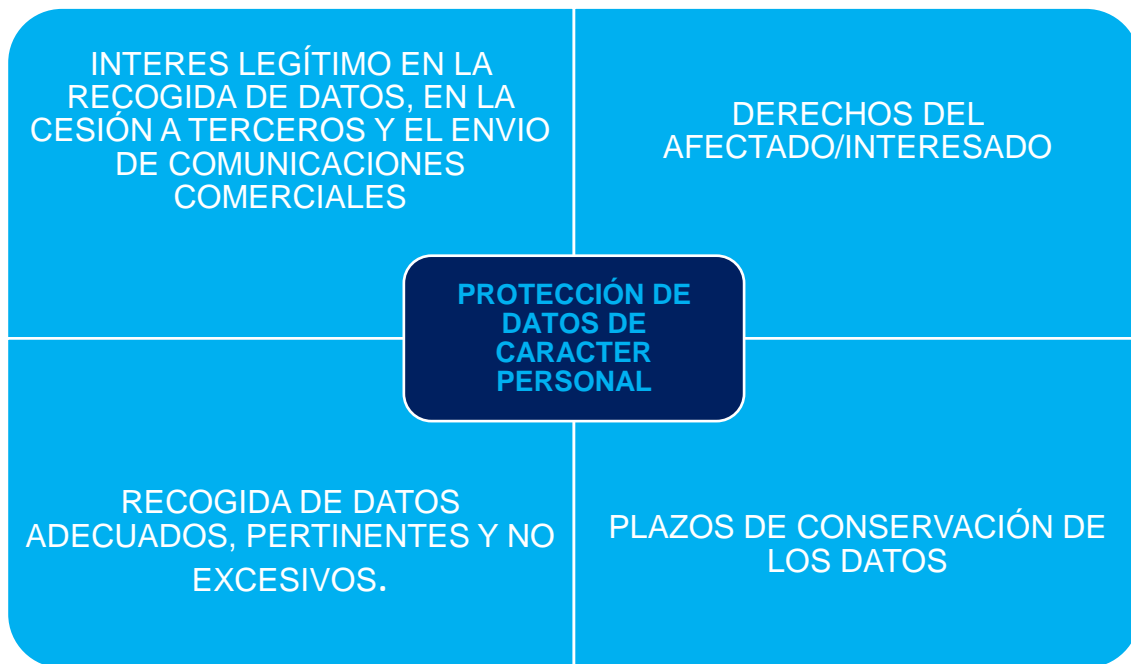
Por tanto, tiene un carácter obligatorio para los integrantes de la empresa toda la normativa relativa a la protección de datos personales (RGPD y LOPDyGDD), para asegurar la privacidad y confidencialidad de los datos de clientes y terceros, con los que se relacione la empresa, así como por el respeto a la intimidad de nuestros propios compañeros.

La recogida, el tratamiento, la cesión así como el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, de limitación del tratamiento, oposición, información, no ser objeto de decisiones automatizadas o individualizadas, portabilidad de los datos y de supresión deberán realizarse siguiendo los cauces generales previstos en el RGPD y en la LOPDyGDD , y en el reglamento que la desarrolla, y según lo dispuesto en nuestros procedimientos internos, atendiendo siempre a la ética profesional.

Ante todo, se respetará lo que se conoce como el principio de calidad de los datos, que opera desde la recogida de estos, pasando por su tratamiento, hasta su cancelación. Según este principio, se solicitarán, recogerán y tratarán los datos adecuados, pertinentes y no excesivos de acuerdo con la finalidad del uso de estos (para la información solicitada o el servicio que se vaya a realizar).

En general, los empleados de Howden Iberia deberán tener en consideración lo siguiente:

- Se necesita el consentimiento expreso para tratar los datos por interés distinto al de su recogida inicial.
- Se solicitarán los datos mínimos necesarios para el fin concreto, es decir, aquellos adecuados, pertinentes y no excesivos.
- Howden Iberia, en su actividad como correduría de seguros tendrá el interés legítimo para el tratamiento y cesión de los datos de los interesados a entidades aseguradoras. Nunca se deberán realizar cesiones de datos a terceros que no estén directamente implicados como parte o elemento esencial de la póliza de seguro.
- Las personas afectadas por el tratamiento de datos podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como los derechos de información, a no ser objeto de decisiones automatizadas y de portabilidad. En relación con la supresión de los datos del interesado, la entidad deberá respetar los plazos previstos en la Ley. Adicionalmente las solicitudes para el ejercicio de los derechos deberán ser evaluadas por el departamento de cumplimiento normativo de la entidad.



7.2 CONFIDENCIALIDAD.

La información y documentación empresarial (planes de estrategia, información financiera, información comercial, etc.), y toda aquella información proporcionada tanto por los integrantes de Howden Iberia como, por terceros (accionistas, colaboradores externos, otras empresas, proveedores, y clientes), en el desarrollo de nuestra actividad profesional, será confidencial y, por tanto, deberá ser tratada como tal, con arreglo a la legislación vigente y a la normativa interna de la empresa.

Los empleados de Howden Iberia, desde el momento de su contratación deberán mantener su deber de confidencialidad respecto a la información antedicha, el cual sobrevivirá en el tiempo incluso tras la finalizar su relación laboral. Por tanto, no podrán utilizarla en beneficio propio, o de personas ajenas a la relación, ni para fines contrarios a lo contractualmente establecido o a la Ley. Todos los empleados de la entidad firman un compromiso de confidencialidad en virtud del cual se comprometen a no divulgar la información obtenida durante su relación laboral durante la vigencia de dicha relación y terminada ésta.

La entidad también marca como pauta indispensable en la relación de negocios firmar un acuerdo de confidencialidad con cualquier proveedor, colaborador, auxiliar, cliente, aseguradora o prestador de servicios en general, donde se recogen las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información, así como las sanciones en caso de incumplimiento de los deberes de confidencialidad.

7.3 PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL.

Con respecto a los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de Howden Iberia, se velará por salvaguardar nuestras creaciones, ideas, estrategias, productos y metodologías, impulsando su protección a través de instrumentos jurídicos, como las marcas, las patentes, o los derechos de autor, en caso de ser necesario. El personal deberá respetar tanto los derechos de Howden Iberia, como los derechos de los terceros ajenos a la empresa, previniendo conductas que puedan presumiblemente constituir una vulneración de estos.

Toda la información comprendida en el sitio web de Howden Iberia, así como la información o elementos contenidos en el mismo, y los logotipos, marcas, nombres comerciales u otros signos distintivos se encuentran protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial, de los que *Howden Iberia* es titular, u ostenta la autorización correspondiente para su utilización, que deberán ser respetadas tanto por usuarios como por empleados.

7.4 REDES SOCIALES.

Howden Iberia se encuentra presente en las diferentes redes sociales, y a través de su portal web, cuya expansión en la sociedad de la información es notable.

Los empleados de Howden Iberia encargados de interactuar a través de las redes sociales, deben cumplir rigurosamente las leyes aplicables al respecto, siendo especialmente cuidadosos con toda la información que compartan online, garantizando la integridad y buena reputación de todos los contenidos, así como de la imagen de la marca. Igualmente, en su interacción con los usuarios, evitarán cualquier conflicto, comportamiento ilegal o poco ético.

El departamento de comunicación y marketing de la empresa ha establecido y regula los medios de control, necesarios y adecuados, para el seguimiento legal de la actividad de los usuarios que intervengan en nuestras redes sociales, así como de cualquier comportamiento irrespetuoso, ilegal o poco ético.

7.5 CONFLICTO DE INTERESES.

En el desarrollo de la actividad normal de la empresa pueden darse situaciones en las que concurren intereses personales y profesionales contrapuestos, bien entre los empleados y la propia empresa, entre estos y terceros (proveedores, socios, accionistas, competidores, etc.), entre estos y los clientes o entre distintos clientes de la empresa.

Puesto que los conflictos de intereses que puedan ocurrir en el seno de la empresa pueden variar dependiendo del área de actuación, o departamento, y de las personas a las que afecta, se han instaurado protocolos y procedimientos internos para prevenir los potenciales conflictos de intereses que puedan darse y, en su caso, saber las pautas de actuación que los empleados deban seguir. Asimismo, disponemos de un registro de los potenciales conflictos de intereses de que puedan generarse.

Por ello es importante informar a los empleados sobre cómo actuar ante posibles conflictos de intereses, pues deberán evitar situaciones que puedan suponer un perjuicio, económico o reputacional, para la empresa, los clientes o terceros.

Por tanto, ante un potencial conflicto de interés, la persona que se encuentre en dicha situación deberá abstenerse de actuar y deberá informar inmediatamente a su superior jerárquico o, en su caso, al Órgano de control de prevención penal, para que puedan estos resolver la cuestión en concreto.

La toma de decisiones de los integrantes de Howden Iberia debe basarse única y exclusivamente en criterios racionales, profesionales, éticos y legales, debiendo evitar situaciones que puedan hacerles actuar en perjuicio de la compañía, o de terceros con los que se relacione, por su intención de obtener un beneficio propio o para terceros.

En caso de existir un conflicto de intereses entre clientes de Howden Iberia, la empresa deberá valorar la situación y los posibles perjuicios que puedan ocasionarse, para aplicar la mejor solución, siempre velando por los intereses de sus clientes de buena fe y llegando a una conclusión consensuada y racional.

Algunas situaciones que pueden ocasionar conflictos de intereses, sin ser exhaustivos, serían las siguientes:

- Cuando se pretenda contratar con un tercero con el que se tenga una relación personal o de cualquier índole, que suponga una falta de imparcialidad en la toma de decisión, en beneficio propio o del tercero, no siguiendo criterios justos y de mercado en la contratación con el tercero, causándole un perjuicio a la empresa.
- Cuando medie o pudiera mediar la entrega o aceptación de regalos o invitaciones en una relación con un tercero que genere una influencia indebida en la toma de decisiones.
- Cuando un integrante de la empresa trabaje o preste servicios, además, fuera de esta, no podrá dejar que los mismos ocasionen un perjuicio a Howden Iberia, siempre debiendo actuar en favor de la entidad en sus labores.
- Cuando un integrante de Howden Iberia tenga oportunidades de negocio fuera de la empresa, deberá abstenerse de beneficiarse de su función en la misma para conseguir un beneficio propio o para tercero en perjuicio de los intereses de la empresa.

7.6 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.

Una de las vertientes más importantes de la cultura de cumplimiento es la lucha contra el fraude, y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Para Howden Iberia, es de suma importancia cumplir escrupulosamente con sus obligaciones tributarias con el fisco, así como con el pago de cuotas a la Seguridad Social.

Es primordial para nuestra cultura de cumplimiento, que los empleados sean conscientes de los impactos negativos que pueden ocasionar, tanto a la empresa como a la sociedad, los comportamientos contrarios a la Ley y, especialmente, los fraudulentos, de forma que

ponemos a su disposición la formación acorde para que puedan cumplir fielmente con estas obligaciones. Igualmente, la cadena de valor con la que nos relacionemos deberá fomentar políticas antifraude similares a las nuestras y comprometerse con el cumplimiento de la legalidad y la ética profesional.

Para prevenir situaciones desafortunadas en este sentido, se establecen procedimientos y controles (controles de gastos, inventarios periódicos, autorizaciones de acceso para determinadas operaciones financieras etc.), tanto internos como externos, adecuados para la gestión y el control de los recursos financieros, para prevenir cualquier comportamiento fraudulento (manipulación de documentos contables, doble facturación, presentación de información fiscal incompleta o fraudulenta intencionadamente etc.) y posibilitar el correcto cumplimiento de dichos deberes.

Todos los empleados de Howden Iberia deberán notificar el conocimiento o sospecha de una situación de incumplimiento de obligaciones tributarias, para lo cual podrán entre otros medios, disponer del canal de denuncias de la entidad.

Por lo tanto, todas aquellas conductas contrarias a lo expuesto, como la elusión de impuestos o la obtención de beneficios indebidos en perjuicio de la Hacienda Pública, o la elusión de pagos de cuotas de la Seguridad Social, o la obtención de devoluciones o deducciones indebidas en perjuicio de la misma, quedan terminantemente prohibidas para los integrantes de Howden Iberia, pudiéndose poner en marcha los mecanismos disciplinarios correspondientes en caso de constatarse una infracción de dichas obligaciones.

Los registros financieros y contables:

- Deben ajustarse a los principios de contabilidad generalmente aceptados, y al principio de transparencia informativa.
- Los libros contables deberán mantenerse de forma ordenada y clara.
- Los registros contables deben corresponderse con la imagen real del patrimonio empresarial.
- Cualquier comportamiento contrario a estos principios queda terminantemente prohibido, especialmente aquellos que puedan distorsionar u ocultar datos financieros, contabilizar activos o pasivos por valores diferentes al real de forma intencionada o cualquier otra conducta que suponga una infracción.
- Para asegurar el correcto cumplimiento de las obligaciones contables y financieras se llevarán a cabo controles internos y externos, así como revisiones periódicas de comprobación de datos.

7.7 COMPETENCIA LEAL Y ANTIMONOPOLIO.

Dado que nuestra actividad incide directamente en el mercado económico, afectando de esta manera a las empresas competidoras, a los proveedores, a los consumidores y a la sociedad, en general, es de suma importancia respetar las reglas del juego dentro del mercado; es decir, la libre competencia y la competencia leal frente a los demás “jugadores” y, especialmente, con los consumidores.

A tal efecto, llamamos situaciones de competencia desleal a aquellas que implican conductas colusorias, abuso de la posición dominante, actos desleales y concentraciones económicas, entre otros.

Debemos actuar, siempre en defensa de la libre competencia, garantizando prácticas éticas y legales frente a los demás empresarios que actúen, como con los consumidores; evitando de esta manera prácticas abusivas o agresivas que puedan mermar la capacidad de decisión del consumidor o dificultar la competencia de otras empresas, y, en consecuencia, pudieran causarles graves daños y perjuicios.

El comité de dirección de la entidad será el órgano encargado de velar para que no se produzcan situaciones de competencia desleal o, en caso de que se produzcan, tome las medidas oportunas para revertir dichas situaciones.

No podrán proporcionar información no veraz, errónea o inexacta a otras empresas, clientes o terceros, que puedan inducirles a error y conllevar por tanto un perjuicio patrimonial y/o moral. No podrán tampoco realizar publicidad engañosa o suministrar información viciada a favor de Howden Iberia que lleve a los clientes u otros a tomar una decisión en base en un engaño.

No podrán igualmente, proporcionar a los consumidores información no veraz o falsa acerca de sus competidores, que pudiera perjudicar su negocio. La información compartida con otras empresas, durante todas las fases de contratación tendrá carácter de confidencial, y no podrá ser utilizada en el mercado.

7.8 ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNOS: PAUTAS SOBRE REGALOS E INVITACIONES.

Los integrantes de Howden Iberia, deben actuar de forma íntegra, honesta, transparente y moral, tanto dentro de la propia empresa, como en sus relaciones con los grupos de interés (proveedores, clientes, otras empresas, accionistas, organismos públicos), en favor de las justas prácticas empresariales, y rechazando la corrupción y los sobornos.

Por ello, desde la alta Dirección ha promovido políticas de anticorrupción y antisoborno, en forma de pautas que deben seguir los empleados para prevenir dichas conductas, así como aquellos comportamientos que deben impedirse a toda costa porque puedan generarlas. Igualmente, fomentamos las justas prácticas en la cadena de suministro, debido a la importancia de que aquellos que participen en la misma, se guíen por una cultura de cumplimiento efectiva. Algunas de las conductas que engloban la corrupción y el soborno serían, el tráfico de influencias, el cohecho, la financiación de partidos políticos y el favorecimiento propio y la propia corrupción o el soborno.

En esta materia el principio de transparencia en la actuación profesional es clave, así como el principio de segregación de funciones, gracias al cual podremos controlar desde los distintos niveles de la jerarquía de la empresa la actuación de otros, y evitar posibles errores internos en la actuación profesional, así como posibles actos fraudulentos, mediante medidas de supervisión y vigilancia.

Ante cualquier duda sobre posibles comportamientos corruptos, o ante la posible infracción por parte de un compañero, o algún tercero, el empleado siempre podrá formular consultas al Órgano de Control de prevención penal o al superior jerárquico, o, en su caso, denunciar infracciones a través del canal de denuncias establecido a tal efecto.

Pautas sobre regalos e invitaciones:

- Como regla general, está prohibido ofrecer, prometer o aceptar regalos, invitaciones u otras compensaciones a cambio de la realización de un negocio con terceros cuando su fin sea el de generar un beneficio indebido, o conseguir un favor comercial, o influir indebidamente, en perjuicio de tercero.
- Excepcionalmente, se pueden aceptar regalos o invitaciones cuando el acto en sí se considere cortesía social, o estén socialmente aceptadas como razonables y normales, o por el valor simbólico o insignificante del regalo. Habrán de tenerse en cuenta las distintas costumbres de cada país. En caso de duda, siempre se deberá trasladar la cuestión al superior jerárquico quien decidirá cómo proceder.
- Se evitarán estas prácticas especialmente con los Organismos Públicos.
- Estas conductas pueden suponer la imposición de medidas disciplinarias por parte de la compañía, sin perjuicio de las sanciones legales que en su caso puedan corresponder.

7.9 BIENES Y RECURSOS DE HOWDEN IBERIA.

Howden Iberia pone a disposición de sus empleados todos los bienes y recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades laborales (ordenadores, portátiles, iPad, teléfonos móviles, etc.), así como las correctas instalaciones para ello, que deberán cumplir con las normas de

Prevención de Riesgos Laborales establecidas en garantía de la seguridad y la salud de todos los que formamos parte de Howden Iberia.

Los bienes de la empresa deben ser utilizados de forma responsable y cuidadosa, ajustándose a criterios de prudencia, eficiencia y utilidad. Asimismo, las instalaciones deberán ser utilizadas exclusivamente para llevar a cabo las actividades profesionales, de acuerdo con la normativa interna, quedando expresamente prohibida su utilización para fines distintos (salvo por expresa autorización de la Dirección), ilegales o contrarios a la ética.

Siempre que se detecte alguna conducta infractora relacionada con los bienes y recursos de la empresa, deberá ponerse en conocimiento del Órgano de Control de prevención penal de Howden Iberia. En caso de constatarse la infracción, se podrán poner en marcha los mecanismos disciplinarios correspondientes, sin perjuicio de las posibles consecuencias legales que puedan surgir.

7.10 IT Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Ponemos a disposición de nuestros empleados las herramientas informáticas adecuadas para llevar a cabo su actuación profesional, cuyo uso debe realizarse de forma correcta, responsable y prudente, de acuerdo con la utilidad y el fin preestablecido para cada herramienta y aplicación informática.

Especial mención requieren las actividades que puedan afectar a la seguridad informática. Dada la continua actualización y desarrollo de nuevas tecnologías de la información, y la creciente informatización de datos y documentos en las empresas, debemos promulgar una mayor protección, por los graves perjuicios que pueden ocasionarse a través de la red. Queda terminantemente prohibido cualquier uso indebido, ilícito o contrario a la ética, destacando especialmente los accesos no autorizados a los sistemas informáticos o a información perteneciente a terceros.

Resulta de especial importancia instaurar de forma diligente todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad informática. Por ello, Howden Iberia ha establecido medidas de

seguridad y control en relación con el sistema informático, como, por ejemplo, los accesos limitados a determinadas herramientas, antivirus en los equipos informáticos, utilización de contraseñas, cortafuegos, etc.; así como las actividades estrictamente prohibidas en este ámbito.

Todos los programas informáticos desarrollados por Howden Iberia, así como su página web, los equipos informáticos y los manuales e informes desarrollados en el marco de la actividad profesional de los trabajadores son propiedad de la empresa.

En el uso del portal web por parte de los empleados de Howden Iberia debe primar especialmente la legislación aplicable a efectos de sistemas electrónicos a distancia, así como la protección de datos personales. A estos efectos, la publicidad empleada a través del portal web y demás medios de comunicación electrónica como el correo electrónico corporativo o el empleo de redes sociales, deberá ser la adecuada para la actividad profesional de Howden Iberia, debiendo hacer gala de un contenido leal, honesto y veraz, en respeto de los principios de transparencia y fidelidad.

7.11 PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Tanto a nivel nacional como internacional, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo han cobrado especial importancia durante las últimas décadas. Es primordial luchar contra estas actividades delictivas e insertar medidas de prevención en las empresas, no sólo por las exigencias de la Ley, sino también en aplicación de nuestros más altos valores éticos y morales. Por ello, Howden Iberia lucha activamente contra la producción de estas actividades en el seno de su empresa y en las relaciones con los Grupos de Interés (*partners*). Para ello, se han establecido políticas, procedimientos y controles internos para prevenir y evitar estas actividades. Asimismo, la empresa ha lanzado cursos de formación a todos los niveles para que todos los empleados estén formados y sepan cómo actuar en esta área. Las políticas anti-blanqueo no se informarán tan solo a los empleados, sino también a la cadena de valor, y demás terceros con los que se relacione la empresa.

Se consideran blanqueo de capitales,	La financiación del terrorismo, es el
--------------------------------------	---------------------------------------

<p>aquellos actos tendentes a colocar bienes procedentes de una actividad criminal, en el mercado legal de forma que parezcan lícitos, con la finalidad de encubrir u ocultar la actividad delictiva.</p>	<p>suministro, el depósito, la distribución o la recogida de fondos o bienes, por cualquier medio, de forma directa o indirecta, con la intención de utilizarlos, o con el conocimiento de que serán utilizados, íntegramente o en parte, para la comisión de cualquiera de los delitos de terrorismo tipificados en el Código Penal.</p>
---	---

Las políticas de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo vienen recogidas en el propio manual de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que la entidad tiene aprobado y ha difundido a todos sus empleados.

Deberá respetarse la legislación vigente, especialmente las Directivas Europeas aplicables en esta materia, las recomendaciones del GAFI y la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, así como el Reglamento que la desarrolla, para asegurar una actuación profesional diligente, ética y legal.

Asimismo, los empleados deben conocer la materia, las pautas de actuación y los comportamientos que deben impedir, para lo cual han sido formados concienzudamente. Los mismos, en caso de detectar operaciones o comportamientos sospechosos, deberán denunciarlo ante el órgano de control interno (OCI).

A continuación, se plasman algunos ejemplos de pautas de actuación que Howden Iberia exigirá a sus empleados para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Para más información, el usuario deberá remitirse al manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo antes citado.

Pautas de actuación en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:

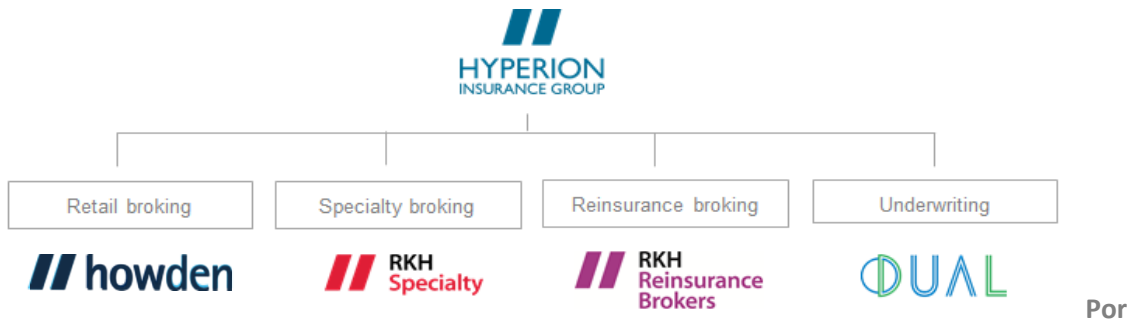
- En las relaciones con terceros se atenderá especialmente a la integridad de la otra parte, además de aplicarse las disposiciones legales pertinentes, prestando especial atención cuando haya indicios de ilegalidad o comportamientos contrarios a la ética.
- Se prestará especial atención a los pagos u operaciones que puedan resultar sospechosos o inusuales.
- Ante operaciones, pagos o actitudes que pudieran resultar sospechosas, deberá informarse al Órgano de Control Interno (OCI) de la compañía.
- Se estará a lo dispuesto en las políticas sobre medio de cobro/pago con el fin de evitar situaciones de blanqueo o financiación del terrorismo.

Para cursar cualquier denuncia al respecto, todo empleado, usuario, cliente o tercero ajeno a la entidad tiene a su disposición el canal de denuncias habilitado por Howden Iberia a través de su página web. Para ello el denunciante deberá indicar qué tipo de ilícito se ha cometido, deberá identificar al potencial infractor y se deberá él mismo como denunciante, ya que el canal de denuncias tiene carácter confidencial pero no anónimo.

8. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (PARTNERS).

8.1 RELACIÓN CON EL GRUPO.

Howden Iberia, S.A.U., pertenece a Hyperion Insurance Group, Ltd., con el cual mantiene una relación profesional coordinada y transparente. La cultura de cumplimiento, la Responsabilidad Social Corporativa y la cultura de respeto por el medioambiente, se fomentan directamente desde la matriz del grupo, siendo los demás integrantes quienes las impulsamos tanto en nuestro seno como en la cadena de valor y hacia el exterior.



Por tanto, Howden Iberia seguirá el modelo de negocio fomentado por el grupo Hyperion, sin que ello implique políticas de trabajo de tipo “top-botton”, en donde el grupo establece todas las políticas marco para todas las filiales, siendo Howden Iberia autónoma en el establecimiento de políticas que no sean contrarias a las políticas marco del grupo.

Sólo en ciertas materias, que implican la actuación conjunta con el grupo, Howden Iberia implementará las directrices diseñadas por este, como por ejemplo en el caso de las políticas sobre protección de datos de carácter personal, donde el grupo tiene un acuerdo internacional de transferencia de datos con el grupo con todas sus filiales.

8.2 RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS.

La relación con los accionistas e inversores deberá regirse igualmente por principios de transparencia, integridad y honestidad. A su disposición estará toda la información oportuna y necesaria, que deberá aportárseles de forma clara y veraz. Igualmente, se aplicará el principio de igualdad de trato de los accionistas que se encuentren en condiciones idénticas, y se garantizará que puedan ejercer tanto los derechos políticos como los económicos que les correspondan según lo previsto en la Ley.

La actuación de los accionistas se deberá regir por el deber y compromiso en la figura de administrador, que, de acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, implica la responsabilidad indelegable del mismo, el establecimiento de los procedimientos de gestión y control de las entidades que le permita disponer de información sobre sus deberes y responsabilidades y, en particular sobre el cumplimiento del marco legal que afecta a la empresa. Los administradores, de hecho o de derecho, responderán frente a la sociedad, frente a los accionistas y frente a los acreedores sociales del daño que causen por actos u

omisiones contrarios a la ley o a los estatutos o por los incumplimientos inherentes al desempeño del cargo.

8.3 RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

En las empresas el núcleo central lo constituyen los trabajadores, siendo estos nuestro mayor activo, y cuyos derechos humanos y laborales habrá que respetar y proteger en todo momento. En tal sentido, tanto en el proceso de contratación, como durante la relación laboral, se garantizará el principio de igualdad de oportunidades, el respeto mutuo, la dignidad y la no discriminación, además de procurar un buen ambiente de trabajo, con un espacio físico higiénico y seguro.

8.3.1 PROCESO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN.

Se deberá garantizar, especialmente desde el departamento de Recursos Humanos, un correcto proceso de selección de personal en función del puesto vacante, una adecuada elección en la contratación y, para los ya integrantes de la empresa, una evaluación personal justa y objetiva.

Para todos los procesos de selección, contratación y evaluación del personal, Howden Iberia se regirá por el principio de igualdad, aplicando para ello la normativa vigente laboral en los ámbitos de contratación, categorización profesional y retribución y/o cotización adecuadas.

Crterios y pautas para la seleccin, contratacin y evaluacin.

- Las pautas de actuacin que deben seguirse tanto para la seleccin del personal, como para la contratacin y la posterior evaluacin, debern basarse en criterios tcnicos, objetivos y transparentes.
- El proceso de seleccin ser transparente, y los candidatos se elegirn en funcin de los mritos acadmicos, personales y profesionales, as como por los conocimientos y habilidades que demuestren tener para el puesto en las entrevistas y pruebas que lleven a cabo, siempre en funcin de las responsabilidades que requiera el puesto en concreto.
- Durante el proceso de seleccin la empresa podr llevar a cabo las averiguaciones sobre los candidatos que estimen oportunas, as como solicitarles la documentacin necesaria y pertinente para el caso concreto, siempre respetando la legalidad, la tica y, especialmente, la dignidad e intimidad de las personas.
- Asimismo, se respetarn los principios de la igualdad de oportunidades, la no discriminacin y los derechos humanos en la contratacin, rechazando firmemente el trabajo forzoso, la explotacin y el trabajo infantil.
- Para llevar a cabo la contratacin se deber cumplir la legislacin vigente. En caso de que el puesto requiera de una persona con licencia o permiso especial, nos encargaremos de solicitrsela previamente para asegurarnos de que dispone del mismo en cumplimiento de la normativa vigente.
- La evaluacin del personal se basar en criterios objetivos y tcnicos, teniendo en cuenta las funciones especiales de cada puesto de trabajo.

8.3.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIN.

En todos los aspectos de las relaciones laborales entre empleados y empresa, como la seleccin de candidatos, la contratacin, las oportunidades de desarrollo profesional, la conciliacin de la vida laboral y personal, la capacitacin, los ascensos o los niveles salariales, Howden Iberia garantizar un trato igualitario y no discriminatorio, ya sea por razn de raza, color, nacionalidad, origen social, religin, sexo, estado civil, condicin sexual, ideologa u otros, y fomentarn la diversidad entre sus empleados.

8.3.3 FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y CONCILIACIÓN CON LA VIDA PERSONAL.

La formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados es fundamental para el correcto ejercicio de su actividad laboral. Además de asegurar en el proceso de contratación que la formación de la persona es la adecuada para el puesto que va a ocupar, en Howden Iberia proporcionamos una formación continua sobre nuestros servicios, productos y políticas internas de la empresa, así como aquella otra complementaria según el puesto de trabajo.

Todas las acciones formativas serán diseñadas teniendo en cuenta lo establecido en el apartado de proceso de selección, contratación y evaluación, y se mantendrán los principios de igualdad en las oportunidades para recibir formación y la normativa laboral vigente.

El lugar de trabajo influye especialmente en el desarrollo profesional, por ello todos deberemos fomentar un entorno saludable que incida positivamente en el día a día de la actividad laboral.

Asimismo, la remuneración ha de ser coherente con las funciones y responsabilidades realizadas, e ir en consonancia con los ascensos o cambios de puestos de trabajo dentro de la empresa, de forma que suponga una motivación para que nuestros empleados quieran crecer y desarrollarse en el ámbito laboral, y favorezca a que participen abiertamente en los procesos internos de capacitación.

Es necesario garantizar la conciliación de la vida personal y familiar del empleado, con su vida laboral en la empresa, mediante planes y programas que Howden Iberia se encarga de promover.

8.3.4 DERECHOS FUNDAMENTALES.

En Howden Iberia tenemos en cuenta el respeto por los derechos humanos y laborales uno de nuestros principales pilares y preocupaciones, por lo que nos comprometemos por el respeto y cumplimiento de dichos derechos para todas las personas de nuestro entorno.

Para garantizar los derechos laborales de los trabajadores, es necesario establecer un dialogo social entre directivos y personal, para facilitar la comunicación entre ambos, lo cual favorece la estabilidad, el equilibrio, y el funcionamiento de la empresa, así como de nuestro equipo.

En este sentido es importante destacar la especial relevancia del derecho a la intimidad personal y familiar de los trabajadores, que deberá ser respetado en su actuación laboral. Ello se reflejará, entre otras cosas, en el uso de sus datos personales, que serán tratados de forma confidencial y de acuerdo con el RGPD y LOPDyGDD.

8.3.5 SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

En Howden Iberia se aplica la legislación vigente en materia de seguridad, salud e higiene en el lugar de trabajo, en garantía del derecho a la salud y a la integridad de los trabajadores.

Resulta esencial para nosotros que el entorno de trabajo sea seguro y saludable para nuestro equipo, de forma que puedan realizar sus funciones de forma cómoda y motivada. Para ello, además de fomentar el respeto mutuo y el trato justo, rechazamos cualquier tipo de actitud violenta, así como cualquier tipo de acoso laboral. A este respecto, el personal deberá respetar el “Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en el trabajo” que se encuentra a disposición de todos los integrantes de Howden Iberia.

Igualmente, contamos con el debido Plan de Prevención de Riesgos Laborales puesto a disposición de todos los empleados para que conozcan la normativa interna en la materia.

En el entorno laboral se debe actuar de forma cautelosa y diligente, y se deberán evitar situaciones que ponga en peligro la salud, la seguridad o la vida del personal de Howden Iberia.

Si un empleado detecta una posible situación peligrosa derivada de bienes de la empresa, que puedan encontrarse en mal estado o no ser adecuados para el entorno laboral, deberá ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico o del Órgano de Control de prevención penal, para que puedan buscar una solución.

Conductas que no pueden ser consentidas en el lugar de trabajo.

- El consumo de alcohol y de drogas está terminantemente prohibido en horario y lugar de trabajo, en la medida en que puede afectar a la seguridad de los compañeros y los intereses de la propia empresa.
- Se debe respetar rigurosamente la normativa relativa al tabaco y los lugares de humo.
- No se pueden realizar o participar en actividades contrarias a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales durante el horario de trabajo, que puedan suponer un riesgo contra la seguridad, la salud o la vida de tercero.

8.3.6 DISCIPLINA Y SANCIONES.

Todas las personas que forman parte de Howden Iberia fomentarán y respetarán la cultura de cumplimiento, debiendo ser rigurosos en la aplicación de la Ley, los principios éticos y la normativa interna de la empresa. Las disciplinas y sanciones que Howden Iberia pueda imponer estarán recogidas en el sistema de régimen disciplinario aprobado y difundido por la entidad.

8.3.6 PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL Y LA COMISIÓN ANTIACOSO

Resulta esencial para nosotros que el entorno de trabajo sea seguro y saludable para nuestro equipo, de forma que puedan realizar sus funciones de forma cómoda y motivada. Para ello, además de fomentar el respeto mutuo y el trato justo, rechazamos cualquier tipo de actitud violenta, así como cualquier tipo de acoso laboral. A este respecto, el personal deberá respetar el “Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en el trabajo” que se encuentra a disposición de todos los integrantes de Howden Iberia.

Este Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en el trabajo establecido por Howden Iberia recoge en uno de sus apartados la creación y constitución de una Comisión Antiacoso cuyas funciones serán velar por el cumplimiento y la plena efectividad de los principios y compromisos éticos dentro de la organización, proporcionar asistencia y

asesoramiento a las personas que puedan estar sufriendo una situación de acoso, recibir denuncias, acordar medidas cautelares, designar instructores y resolver los procedimientos abiertos por acoso.

En caso de constatarse alguna infracción, se tendrán en consideración las medidas disciplinarias previstas en el Sistema de Régimen Disciplinario que está en línea con lo dispuesto en el Convenio Colectivo y en el estatuto de los trabajadores, sin perjuicio de las demás consecuencias legales que pueda conllevar la misma.

Para prevenir este tipo de situaciones, la entidad ha elaborado un protocolo de prevención del acoso laboral y sexual, el cual delimita las acciones prohibidas por ración de acoso o discriminación dentro de la entidad.

8.4 RELACIÓN CON LOS CLIENTES, NUESTRO ACTIVO PRINCIPAL

Los clientes son un activo fundamental, por ello debemos cuidar la confianza que depositan en nosotros a través de una actuación profesional competente, responsable, de calidad y eficiente. Debemos ofrecerles servicios de calidad y excelencia, proporcionándoles toda la información que necesiten al respecto, con la máxima claridad, transparencia y honestidad.

En las relaciones con nuestros clientes la legalidad y los valores éticos deben estar presentes en todas las fases de la relación.

Los clientes tienen a su disposición un servicio de atención al cliente para que puedan formular las consultas, quejas, sugerencias o reclamaciones que consideren oportunas. Se resolverán todas ellas en la mayor brevedad posible, siempre atendiendo a los plazos y la forma prevista por la Ley. Igualmente, tienen a su disposición el canal de denuncias para que puedan comunicar comportamientos que puedan constituir un hecho ilícito o ser contrarios a la ética profesional.

8.5 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, LOS COLABORADORES EXTERNOS Y LA CONTRATACION RESPONSABLE.

En Howden Iberia somos conscientes de la importancia de fomentar e impulsar la cultura de cumplimiento, no sólo interno sino también hacia el exterior. Siendo así, debemos cerciorarnos de que, en la contratación de proveedores y colaboradores externos, escogemos a aquellos que cumplan con la legalidad y la ética en el ámbito laboral, de forma que la cultura de cumplimiento se expanda a la cadena de suministro. Se les exigirá una conducta legal y ética y se les proveerá con la formación pertinente.

El proceso de selección de proveedores deberá fundamentarse en criterios técnicos, objetivos, económicos y profesionales, además de garantizar la igualdad de oportunidades, y la no discriminación. Para llevar a cabo la contratación se compararán los precios y los productos ofrecidos, escogiendo finalmente, la opción más favorable para la empresa, teniendo en cuenta el precio, y la calidad del servicio.

En cuanto a la selección y contratación de colaboradores externos, se seguirán las instrucciones del Procedimiento técnico de admisión de colaboradores, documento que se encuentra a disposición de todos los empleados.

En las relaciones con proveedores y colaboradores externos se habrán de evitar los conflictos de intereses y se ha de aplicar la política aquí descrita sobre “Regalos e invitaciones”.

Toda la información compartida deberá ser clara, veraz y transparente, evitando así cualquier comportamiento que pueda inducir a error o pueda ser interpretado como un engaño.

8.6 COLABORACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS.

La correcta relación con las Administraciones Públicas es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, y debe estar presidida por los principios éticos y legales, como máximos exponentes de la cultura de cumplimiento.

Howden Iberia promulga como un valor y principio máximo la colaboración y la cooperación con los Organismos Públicos, tales como la administración pública, las entidades reguladoras o de inspección, la justicia, entre otros. Por ello Howden Iberia se compromete a realizarla con la máxima diligencia y transparencia, especialmente en la gestión de requerimientos, y en el cumplimiento con sus obligaciones de información periódica a reguladores y supervisores.

De igual manera se compromete a velar por la colaboración efectiva con terceros de carácter público, dentro de los que se incluyen los clientes, proveedores, colaboradores u otros.

8.7 RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.

Howden Iberia cumple con la normativa de medio ambiente y cuenta con políticas básicas para garantizar que el impacto negativo de su actividad empresarial, sobre el medio ambiente sea el menor posible.



9. CANAL DE DENUNCIAS.

Para llevar a cabo la cultura de cumplimiento corporativa de una manera efectiva es necesario establecer, además de las políticas y los procedimientos adecuados, un canal de denuncias que se encuentre a disposición tanto de empleados, como de terceros, para que puedan poner en conocimiento a través de este cualquier comportamiento que pueda ser considerado contrario a la ley o a los principios éticos presentes en este Código.

Con dicha finalidad, la Entidad ha puesto en funcionamiento un Canal Ético y de Denuncias, para detectar cualquier posible indicio o sospecha de: incumplimiento de la normativa aplicable, protocolos, procedimientos, y controles internos; de la comisión de hechos que no se adecuen a los principios éticos de la entidad y a las buenas prácticas empresariales; así como, respecto a la comisión de hechos que pudieran ser delictivos.

Algunas de las acciones para las que se ha establecido el canal como la vía de comunicaciones entre la entidad y denunciantes, son las siguientes:

- Conductas penales (Corrupción, soborno, cohecho, entre otros)
- Acoso laboral
- Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Vulneración o uso inadecuado de los datos de carácter personal
- Brechas de seguridad
- Vulneración de medidas de la entidad

Se trata de un canal no anónimo, pero sí confidencial que cuenta con las garantías pertinentes con el fin de preservar la confidencialidad, siendo revisado por los equipos de informática local y de la matriz inglesa.

- Adicionalmente a la confidencialidad, el canal ofrece las garantías que constan a continuación: Ausencia de represalias
- Protección al denunciante
- Ausencia de conflictos de interés en el equipo instructor
- Ausencia de conflictos de interés en la toma de decisiones del Órgano de administración.

Para ampliar la definición de estas garantías y de los elementos que caracterizan al citado canal, los interesados podrán acceder al protocolo del canal de denuncias de la entidad. Adicionalmente, la entidad ha puesto a disposición de todos sus empleados un manual de uso del canal de denuncias, en el cual se detalla de manera sencilla los pasos a seguir para establecer una denuncia.

Así, ponemos a disposición de los empleados y grupos de interés (*partners*) un canal de denuncias, cuyo enlace se recoge a continuación: <https://www.corporate-ethicline.com/howden/>, y a través del cual podrán poner en conocimiento de nuestro Órgano de Control de prevención penal cualquier comportamiento ilícito o contrario a la ética.

Para acceder al mismo deberá incorporar la clave de acceso que figura en la página inicial y rellenar el formulario de la comunicación/ denuncia. Para utilizar el canal deberán dejar constancia de la siguiente información:

- Datos personales del sujeto que denuncia el hecho.
- El hecho denunciado.
- Identidad del sujeto infractor si es conocida.
- Otra información o documentación de utilidad.

A este respecto, los datos serán tratados de forma confidencial, por tanto, no podrán ser divulgados, ni utilizados en contra del sujeto que denuncia el hecho.

Una vez recibida la denuncia por el Órgano de Control de prevención penal se filtrará y llevará a cabo la actuación oportuna conforme a lo establecido en el protocolo interno de funcionamiento del Órgano de Control de prevención penal.

Una denuncia falsa conllevaría sanciones disciplinarias. Para ello, se habrá de demostrar que la denuncia no se basa en ningún argumento, no considerándose falsa la denuncia de hechos que tras la investigación llevada a cabo se demuestren lícitos.

10. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO.

El presente Código fue aprobado por el Órgano de Administración el día 27 de junio de 2017 y difundido y publicado en la web el día 23 de noviembre de 2017. Dicho Código ha sido revisado y actualizado el día 8 de marzo de 2018 y el día 19 de septiembre de 2018 y publicado en la web corporativa el día siguiente.

La revisión y, en su caso, actualización de este se realizará en caso de modificación de la legislación o la jurisprudencia vigente, así como en caso de identificarse un aumento del riesgo en la actuación de la entidad y, en todo caso, al menos una vez al año. Cualquier modificación del Código deberá ser igualmente aprobada por el Órgano de Administración, previa aceptación por el Órgano de Control de prevención penal. Las modificaciones del presente código estarán a cargo del departamento jurídico de la entidad, quienes lo presentarán al Órgano de Control para su posterior aprobación y al consejo de administración para su final ratificación.

Los profesionales de Howden Iberia aceptan expresamente las normas de actuación establecidas en el presente Código.

Los profesionales que en el futuro se incorporen o pasen a formar parte del Grupo Howden en España y Portugal, aceptarán expresamente los principios y las normas de actuación establecidas en el Código ético.