

Código de Conducta

Identificación de Responsabilidades

Preparación: Dirección de *Compliance*

Revisión: Dirección General de Asuntos Corporativos

Dictamen: Consejo Fiscal

Aprobación final: Comisión Ejecutiva

Aprobación

Reunión Comisión Ejecutiva: 24/01/2023

Historial de versiones

Versión	Fecha	Resumen de las alteraciones
1.0	04/09/2007	1.ª versión del Código de Conducta
1.1	30/10/2014	Revisión del Código de Conducta
2.0	18/08/2015	Revisión del Código de Conducta
3.0	24/01/2023	Revisión íntegra del Código de Conducta
3.1	10/09/2024	Revisão do Código de Conduta
3.2	01/09/2025	Revisión del Código de Ética y Conduta

Síntesis de revisión de capítulos/anexos de la última versión

Capítulo/ anexo revisado

Resumen de las alteraciones

Revisión
parcial del
Código

Revisión del punto 7. Disposiciones Finales con la inclusión de nuevo apartado 7.1. Responsabilidades y monitorización y reformulación del anterior apartado 7.3. Formación para pasar a incluir las acciones preventivas específicas del Grupo para garantizar el cumplimiento del Código.

Índice

Índice	3
1. Mensaje del Consejo de Administración	4
2. Introducción	5
3. Disposiciones generales	7
3.1. Destinatarios	7
3.2. Normas de ejecución e interpretaciones	7
3.3. Comunicación de irregularidades	7
3.4. Violaciones del Código de Conducta	8
4. Principios	9
5. Deberes generales	11
5.1. Deber de cumplimiento	11
5.2. Deber de diligencia, lealtad y confianza	11
5.3. Deber de transparencia	12
5.4. Deber de secreto	12
5.5. Deber de protección de los recursos	12
6. Reglas de conducta	13
6.1. Actuamos con respeto	13
6.1.1. Prohibición de Discriminación y acoso	13
6.1.2. Ambiente, seguridad y salud	14
6.2. Actuamos con integridad	15
6.2.1. Conflictos de interés	15
6.2.2. Prevención de corrupción y de infracciones relacionadas	17
6.2.3. Obsequios y regalos	18
6.2.4. Contribuciones a partidos políticos	21
6.2.5. Prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la financiación del terrorismo	22
6.2.6. Prevención del abuso de información privilegiada	23
6.2.7. Prevención de prácticas contrarias a la libre competencia	23
6.3. Actuamos con transparencia	25
6.3.1. Tratamos a nuestros clientes con lealtad y profesionalismo	25
6.3.2. Productos y servicios leales y transparentes	25
6.3.3. Comunicación externa	26
6.4. Actuamos con responsabilidad	27
6.4.1. Protección y utilización responsable de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y socios	27
6.4.2. Protección y utilización responsable de la información de negocio	28
6.4.3. Utilización ética y responsable de nuevas tecnologías	29
6.4.4. Cambio hacia un futuro sostenible	29
7. Disposiciones finales	31
7.1. Revisión y actualización	31
7.2. Divulgación	31
7.3. Formación	32

1. Mensaje del Consejo de Administración

Las empresas de seguros del Grupo Fidelidade orientan su conducta en un marco de valores y principios considerados fundamentales para una permanencia sólida y de largo plazo en el mercado.

En este sentido, asumimos públicamente dos compromisos:

- Compromiso Ético

El Grupo Fidelidade lleva a cabo su actividad con una postura de rigor ético en su relación con los clientes y de un modo general, con todas las personas y entidades con quienes se relaciona.

- Compromiso de Conformidad (*compliance*)

El Grupo Fidelidade cumple integralmente la legislación, reglas, códigos y normativa en vigor, en todo lo relacionado con su actividad.

Son compromisos permanentes y aplicables a todos, asumidos todos los días y en cualquier lugar y requieren la contribución de todos nosotros.

Así, los principios, reglas y procedimientos de *compliance* y de conducta ética y profesional que integran este Código, reflejo de los valores del Grupo Fidelidade, son con seguridad, un factor determinante de diferenciación y éxito y traducen el comportamiento que se espera de todos los colaboradores, dentro de un marco común de referencia.

Refuerzan nuestro compromiso por aplicar la ética en los negocios en el marco de una cultura de *compliance* globalmente asumida en beneficio de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y de la sociedad donde nos encontramos.

Todos los días, en el Grupo Fidelidade, cada uno de nosotros se depara con situaciones donde interviene nuestra integridad, honestidad y ética profesional. Son cualidades de valor inestimable cuando se trata de la confianza que se deposita en nosotros.

Es importante que todos seamos conscientes de ello, aunque lo fundamental es que las personas para quienes trabajamos y con quienes nos relacionamos diariamente, tengan la clara percepción de que en el Grupo Fidelidade, no nos limitamos a cumplir la ley, sino que vamos más allá, porque por encima de todo Fidelidade hace lo que es correcto, justo y ético..

2. Introducción

Con raíces que remontan al año de 1808, el Grupo Fidelidade pasó por muchos y desafiantes cambios.

Hubo, sin embargo, un principio que siempre formó parte del ADN del Grupo en este largo recorrido: la integridad en el ejercicio de su actividad, a través de una postura de absoluto respeto a la ley, a la ética en los negocios, a todos los *stakeholders* con quienes el Grupo se relaciona y a las comunidades donde se encuentra localizada.

El éxito de estos dos siglos de historia del Grupo Fidelidade, materializado su actual dimensión, solidez y credibilidad, es el reflejo de su misión de apoyar el desarrollo y la construcción de una sociedad sostenible dando así sentido a su propósito – ¡Para que la vida no pare!

Para concretizarlo, el Grupo desarrolla su actividad teniendo siempre presente los siguientes valores:

- Servir, acompañar y cuidar de las personas a lo largo de sus Vidas, con productos y servicios innovadores que efectivamente las protejan;
- Ser una empresa humana, hecha de personas, que piensa en las personas;
- Ser una empresa coherente en aquello que dice y hace.

Estos valores alimentan la estabilidad de las relaciones con todos los que se relacionan con Fidelidade – clientes, colaboradores, socios, accionistas y la propia sociedad – sintiéndonos orgullosos cuando decimos que trabajamos para Fidelidade y saber que nuestros *stakeholders* tienen confianza y seguridad en sus relaciones con nosotros.

El Modelo de Negocio del Grupo Fidelidade emerge de nuestra misión y de nuestros valores, y está sustentado en la estrategia y en el modelo de gobierno definidos. No hay, así, un conflicto entre el fuerte desempeño empresarial y el respeto por elevados patrones de ética, *compliance* y gobernanza.

Bien por el contrario. El comportamiento ético e íntegro en el ejercicio de nuestra actividad, basado en una matriz humanista de profundo respeto por los derechos humanos, consolida relaciones duraderas y, consecuentemente, favorece la creación de valor para todos los que se relacionan con Fidelidade.

De este modo, el Código de Conducta del Grupo Fidelidade (el “Código de Conducta”), junto con su misión y valores, determina las orientaciones que garantizan que todo lo que hacemos en nuestro día a día se

encuentre regido por elevados patrones de integridad ética y conducta profesional, siempre con observancia de la ley, para garantizar la reputación del Grupo como socio de negocios de confianza.

El Código de Conducta orienta nuestras acciones y decisiones, reflejando así, el posicionamiento y la actitud que se espera de todos los colaboradores del Grupo Fidelidade.

3. Disposiciones generales

3.1. Destinatarios

Los principios, deberes y reglas del Código de Conducta se aplican a todos los colaboradores del Grupo Fidelidade en Portugal, con exclusión de los que integran el Grupo Luz Saúde, con independencia del vínculo o posición jerárquica que ocupen, debiendo ser observados por todos, tanto en sus relaciones recíprocas, como en las relaciones que, en tanto que colaboradores del Grupo Fidelidade, se establecen con todos los stakeholders..

Las empresas del Grupo Fidelidade presentes en otras geografías, incorporan los principios, deberes y reglas de este Código en sus propios Códigos de Conducta, con las adaptaciones necesarias teniendo en cuenta las exigencias legales y normativas de la respectiva jurisdicción.

Los proveedores, subcontratados y socios de negocio de las empresas del Grupo Fidelidade deben desarrollar su actividad de acuerdo con los mismos valores y principios éticos que orientan la actividad del Grupo. En este sentido, el Código de Conducta de los Proveedores establece las orientaciones específicas para que la actividad que desarrollan esté en conformidad con la posición y la actitud esperada de las empresas del Grupo Fidelidade.

3.2. Normas de ejecución e interpretaciones

El Código de Conducta del Grupo Fidelidade podrá ser complementado, siempre que sea necesario, por normas internas que lo desarrollen y que concreten los principios y reglas en el mismo establecidas.

En caso de duda en la interpretación y aplicación de los principios previstos en el presente Código, deberá ser consultada la Dirección de Compliance (DCO) (compliance@fidelidade.pt).

3.3. Comunicación de irregularidades

Las irregularidades y violaciones de la Ley, del presente Código o de Políticas o normas internas, consumadas o bajo la forma de tentativa, deben ser denunciadas a través de los canales de comunicación

de irregularidades instituidos en el Grupo, de acuerdo con los términos definidos en la Política de Comunicación de Irregularidades (Protección de Informante sobre infracciones normativas).

Para ello, los colaboradores del Grupo Fidelidade que tengan conocimiento o fundadas sospechas de la práctica de cualesquiera irregularidades que puedan poner en causa el buen nombre del Grupo, incluyendo casos de fraude, corrupción, o prácticas lesivas de los intereses y de la imagen pública de las empresas del Grupo, deben comunicar de inmediato la situación.

La escasez de información, medios de prueba o documentación de soporte, no exime al colaborador de su deber de comunicar las irregularidades de las que tenga conocimiento.

El Grupo Fidelidade garantiza la confidencialidad y que no se tomarán represalias contra cualquier persona que denuncie una irregularidad de acuerdo con el principio de buena fe y con la adecuada fundamentación.

3.4. Violaciones del Código de Conducta

El incumplimiento de los principios, deberes y reglas previstos en este Código de Conducta representa una violación de los deberes del colaborador que puede resultar en la aplicación de sanciones disciplinarias, incluyendo el despido con justa causa, sin perjuicio de la responsabilidad civil, sancionatoria o penal que también pueda ser aplicable.

4. Principios

El Grupo Fidelidade desarrolla su actividad con absoluto respeto a la ley, a la ética en los negocios, a los *stakeholders*¹ con los que el Grupo se relaciona (clientes, colaboradores, socios y accionistas) y a las comunidades donde está presente.

En este contexto, las decisiones y prácticas de las empresas del Grupo Fidelidade deben estar siempre orientadas por los siguientes principios:

1. Actuamos con honestidad en todas nuestras relaciones de negocio;
2. Disponemos de productos y servicios que protegen efectivamente a las personas y a las entidades;
3. Promovemos campañas de marketing y publicidad que respetan el principio de igualdad y que contribuyen a una imagen de cohesión e inclusión social de todos los grupos étnicos y sociales;
4. Tratamos a nuestros clientes, colaboradores y socios de forma justa, con respeto y cortesía;
5. Protegemos los datos personales de nuestros clientes, socios y colaboradores;
6. Respetamos los aspectos socioculturales de las comunidades donde estamos presentes y contribuimos a su desarrollo sostenible;
7. Estamos comprometidos con la defensa del medio ambiente, el mecenazgo y el apoyo social;
8. Procuramos el desarrollo de nuestros colaboradores, con respeto por la inclusión, diversidad y derechos individuales;
9. Aseguramos un buen ambiente de trabajo con las más adecuadas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, promoviendo un espíritu de cooperación, ayuda mutua y un ambiente de seguridad psicológica entre los colaboradores.
10. Cumplimos rigurosamente las exigencias legales y normativas aplicables a nuestra actividad.

Estos diez Principios se materializan en 4 patrones de comportamiento que definen la postura del Grupo:

- Actuamos con respeto
- Actuamos con integridad

¹ cualquier persona, grupo u organización que tiene algún interés (económico, laboral, social o, incluso, ambiental) en una organización, proyecto o decisión corporativa.

- Actuamos con transparencia
- Actuamos con responsabilidad

5. Deberes generales

5.1. Deber de cumplimiento

Las reglas de Conducta previstas en este Código, por la importancia que revisten para el Grupo Fidelidade, deben ser escrupulosamente cumplidas por todos los colaboradores.

Todos los colaboradores son responsables de conocer y observar las reglas definidas en este Código de Conducta, así como las normas internas, la legislación y la normativa aplicable a la actividad en vigor en cada momento. Los directivos y colaboradores con funciones de gestión de equipos tienen el deber especial de aplicar y velar por el cumplimiento de los principios del Código, divulgando y promoviendo comportamientos de integridad ética en sus equipos.

Todos los colaboradores deben participar en las acciones de formación que les sean propuestas, tanto de comprensión general del Código de Conducta, como sobre reglas o materias específicas en el mismo previstas.

5.2. Deber de diligencia, lealtad y confianza

Los colaboradores del Grupo Fidelidade deben ejercer sus funciones con el cuidado, eficiencia, responsabilidad y exigencia debidos y con escrupulosa observancia de las normas legales, reglamentarias e internas en vigor, asegurando un tratamiento diligente y profesional a los clientes, proveedores, autoridades y a todos con quienes se relacionen.

Los colaboradores deben abstenerse de cualquier conducta que pueda afectar a la confianza en las empresas del Grupo o que pueda poner en causa el cumplimiento de los compromisos que estas empresas hayan asumido válidamente con terceros.

Los colaboradores deben utilizar su estatuto interno, y los recursos a su disposición al servicio del Grupo y nunca en beneficio propio.

En las relaciones entre colaboradores deben observarse los principios de cooperación, urbanidad y respeto, usando un trato cordial, respetuoso y profesional.

5.3. Deber de transparencia

Los colaboradores del Grupo Fidelidade deben adoptar en todas y cualquier circunstancia, incluyendo en sus relaciones recíprocas, una postura personal y profesional honesta y verdadera.

Los colaboradores deben proporcionar a los clientes información exacta, completa y a su debido tiempo sobre los productos comercializados, evitando situaciones de omisión o posible mala interpretación en todas las relaciones con clientes y proveedores, concretamente en la venta, posventa, marketing y publicidad.

Los colaboradores deben actuar con transparencia en el tratamiento y divulgación de informaciones financieras y no financieras.

Los colaboradores deben manifestarse receptivos y abiertos a las reclamaciones y recomendaciones que reciban y dar cumplimiento a los mecanismos que garanticen siempre, una respuesta a tiempo.

Los colaboradores deben además, mantener los registros, las transacciones y todos los soportes de información en condiciones de perfecta organización y accesibilidad a las personas autorizadas.

5.4. Deber de secreto

Los colaboradores del Grupo Fidelidade, incluso después del cese de sus funciones en el Grupo, deben guardar riguroso secreto sobre todo el conocimiento que tenga origen en el ejercicio de sus funciones, no pudiendo revelar cualesquiera informaciones o datos referentes a la vida de las empresas del Grupo, o de sus clientes, accionistas, colaboradores y proveedores, salvo en los casos previstos en la ley o en los que obtengan la correspondiente autorización previa del órgano de administración.

Los colaboradores deben, además, cumplir y hacer cumplir las reglas de seguridad de información y de control de su circulación.

5.5. Deber de protección de los recursos

Los colaboradores del Grupo Fidelidade deben guardar celosamente, y utilizar de forma prudente y eficaz todos los recursos puestos a su disposición, tanto materiales, como por ejemplo equipamientos y material informático, como bienes inmateriales, como información confidencial y *passwords*.

6. Reglas de conducta

Las reglas de conducta definidas a continuación son reflejo de la misión y de los valores que pautan la actuación del Grupo Fidelidade y en consecuencia traducen el comportamiento esperado y obligatorio para todos sus colaboradores.

6.1. Actuamos con respeto

Los valores fundamentales del Grupo Fidelidade – respeto, transparencia y cooperación, principalmente a través del intercambio de conocimientos y buenas prácticas – se aplican a la relación entre el Grupo y sus colaboradores y a las relaciones interpersonales entre colaboradores.

6.1.1. Compromiso con los Derechos Humanos

En estrecho y completo alineamiento con la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las correspondientes Convenciones de la ONU, y con objetivo de consolidar los valores, fundados en el respeto de los Derechos Humanos, incluida la dignidad humana y salvaguarda de la vida, la integridad física y psíquica, la libertad de conciencia, de orientación sexual, política y religiosa, de organización, asociación (específicamente sindical), de opinión y expresión, de igualdad y no discriminación, de remuneración justa y de prohibición de trabajo infantil, juvenil o forzado, en estricto cumplimiento de la confidencialidad de las informaciones y datos personales de los colaboradores, el Grupo Fidelidade promueve un ambiente de trabajo seguro, estimulante y libre de cualquier tipo de discriminación o acoso, donde la diversidad y la inclusión son no solo respetadas sino incentivadas.

6.1.2. Prohibición de Discriminación y acoso

El Grupo Fidelidade se opone y no tolera cualquier tipo de discriminación por razón de edad, nacionalidad, origen étnico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, opción política o ideológica, situación económica y social, estado civil o deficiencia.

El Grupo Fidelidade prohíbe y no tolera cualquier tipo de acoso, de carácter moral, sexual o laboral, sea cual sea su forma: actuaciones o comentarios sexuales indeseados, comentarios inapropiados, calumnias y bromas que ridiculicen, insulten o muestren hostilidad hacia un grupo o individuo o que pretendan perturbar a los colaboradores, creando un ambiente de intimidación, desestabilizador o incluso humillante.

Para prevenir estas prácticas, todos los colaboradores deben:

- a) Conocer, comprender y respetar las leyes aplicables, las políticas y normas internas del Grupo sobre estas materias;
- b) Abstenerse de practicar acciones o utilizar palabras o expresiones que puedan entenderse como discriminatorias o que atenten a la dignidad de aquellos con quienes nos relacionamos: compañeros, candidatos en procesos de selección, clientes, socios de negocios o cualquier otra persona con quien el Grupo se relacione;
- c) Tomar decisiones relacionadas con la gestión de personas, incluyendo selección de personal, formación, evaluación, compensación y progresión en la carrera, basadas exclusivamente en el mérito y desempeño individual, sin cualquier otra influencia (por ejemplo, por raza, etnia, religión/creencias, orientación sexual, estado civil o posición política);
- d) Promover e incentivar prácticas conducentes a la prevención de la discriminación, intimidación o acoso de cualquier tipo;
- e) Fomentar y promover acciones para que las empresas del Grupo Fidelidade sean cada vez más diversas e inclusivas.

6.1.3. Ambiente, seguridad y salud

El Grupo Fidelidade está empeñado en proteger el ambiente, la salud y la seguridad de sus colaboradores, clientes y comunidades donde está presente.

El Grupo tiene procedimientos para prevenir y reaccionar rápidamente a cualquier evento ambiental, de salud o de seguridad que afecte a sus colaboradores o a sus instalaciones.

Para conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable todos los colaboradores deben:

- a) Conocer, comprender y respetar las orientaciones internas del Grupo sobre estas materias;
- b) Evitar conductas que puedan poner en riesgo la salud o la seguridad de cualquier persona;
- c) Promover un ambiente de trabajo seguro, para mitigar riesgos de seguridad, higiene y salud en el trabajo;
- d) Apoyar los esfuerzos del Grupo para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos ambientales resultantes de nuestra actividad;
- e) Impedir cualquier forma de trabajo irregular, forzoso o infantil.

6.2. Actuamos con integridad

La solidez del Grupo Fidelidade, basado en su marca y reputación, resultó del principio fundamental que siempre orientó su recorrido a lo largo de más de dos siglos: la integridad.

En el Grupo Fidelidade tenemos el compromiso de cumplir con las leyes y normativa aplicables a nuestras operaciones en todas las jurisdicciones donde actuamos, aplicando el mismo compromiso a nuestras normas internas.

Cualquier actuación no conforme con aquellas normas, externas e internas, puede exponer al Grupo y a sus colaboradores a graves consecuencias, como daños a la marca y a la reputación del Grupo, pérdidas financieras o sanciones regulatorias y penales.

En este sentido, el Grupo Fidelidade no tolera comportamientos, ni participa en cualquier actividad, que pueda violar, directa o indirectamente, leyes u otras normas que sean aplicables.

Adicionalmente, procuramos evitar conductas que aunque sin infringir la ley, puedan perjudicar la reputación del Grupo y afectar de forma negativa sus intereses.

6.2.1. Conflictos de interés

Se considera verificada la existencia de un conflicto de interés siempre que los intereses o relaciones financieras y no financieras, presentes o pasadas, de un colaborador y/o de sus familiares próximos interfieran o sean susceptibles de interferir con la capacidad para el desempeño de sus funciones con independencia e imparcialidad, en la defensa del mejor interés del Grupo Fidelidade, o con el cumplimiento de los deberes de ética profesional a los que está obligado, independientemente de la respectiva naturaleza personal, institucional, financiera, comercial, política u otra.

La prevención de situaciones de conflictos de interés permite al Grupo Fidelidade mantener la integridad y la confianza que clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y socios depositan en el Grupo.

En este sentido, todos los colaboradores del Grupo Fidelidade deben actuar siempre en defensa de los intereses del Grupo, debiendo por ello, abstenerse de:

- a)** Utilizar su posición en el Grupo para obtener un tratamiento favorable para sí mismo o para terceros con quienes tenga relaciones de parentesco o de amistad;
- b)** Permitir que una relación, independientemente de su naturaleza, perturbe el local de trabajo o interfiera en su actividad laboral, sus decisiones o discernimiento profesional;
- c)** Realizar actividades en nombre del Grupo (distribución y suscripción de seguros, regularización de siniestros, inversiones, decisiones sobre la gestión de personas, incluyendo selección, formación, evaluación, compensación y progresión de carrera, selección de proveedores y contratación de prestaciones de servicios, bien como cualquier otro asunto de carácter comercial o de negocio), con personas o entidades con las que tenga un vínculo o intereses personales;
- d)** Poseer, directamente o a través de entidad vinculada, participaciones societarias en entidades que tengan relaciones de negocio (como proveedor, prestador de servicios o a través de cualquier tipo asociación) con el Grupo Fidelidade, o en entidades que desarrollen actividades que sean competencia de la actividad desarrollada por cualquier empresa del Grupo Fidelidade;
- e)** Participar de forma personal, en actividades externas, incluyendo empleo secundario, causas solidarias o desempeño de cargos en órganos de administración o de fiscalización, si interfieren en su capacidad de actuar en defensa del interés del Grupo Fidelidade o supongan la utilización de recursos del Grupo, incluyendo tiempo de trabajo, datos, instalaciones, equipamientos o cualesquiera bienes o servicios del Grupo;
- f)** Comprometer el nombre del Grupo Fidelidade o de cualesquiera de sus empresas, así como utilizar recursos del Grupo, en cualquier actividad política, incluyendo ser o apoyar candidatos a cargos públicos electivos,

- g) Realizar comentarios políticos públicos que puedan interpretarse como realizados en nombre del Grupo Fidelidade o de cualesquiera de sus empresas o que puedan dar a entender que el Grupo está apoyando algún proyecto legislativo o cuestión política específica;

A efectos de lo dispuesto en el apartado d) anterior, se considera entidad vinculada:

- i. Cónyuge del colaborador o persona que con él viva en unión de hecho, descendientes y ascendientes en línea recta, colaterales hasta el cuarto grado, y otros familiares que convivan con el colaborador hace más de un año;
- ii. Entidades dominadas por el colaborador o por alguna de las personas enumeradas en el apartado anterior entendiéndose como tal aquellas que están en relación de dominio o de grupo de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.º del Código de Valores Mobiliarios;
- iii. Entidades donde los colaboradores asuman funciones de administración o fiscalización, o donde de otra forma, participen en las principales decisiones de gestión, aunque no sea en representación del Grupo Fidelidade.

Sin perjuicio de otras normas aplicables en esta materia, en especial las constantes en el Anexo III de la “Política de Selección y Evaluación de las Personas que dirigen efectivamente la empresa, la fiscalizan, son responsables o ejercen funciones clave”, cuyo contenido aquí se considera como integralmente reproducido y forma parte integrante del presente Código, para prevenir y remediar potenciales situaciones de conflicto de interés, los colaboradores deben:

- a) Comunicar a su responsable jerárquico cualquier situación de posible conflicto de interés;
- b) Abstenerse de intervenir en la apreciación, decisión o ejecución de operaciones o procesos donde directa o indirectamente sean interesados ellos mismos o alguna entidad vinculada;
- c) Abstenerse de actividades que puedan contribuir a la degradación de su solvencia, y en concreto a través de:
 - La obtención de crédito de otros colaboradores o clientes;
 - La obtención de crédito de terceros en importes y condiciones desfavorables o que excedan su capacidad de endeudamiento.

6.2.2. Prevención de corrupción y de infracciones relacionadas

El tratamiento del Grupo Fidelidade ante cualquier indicio o manifestación de corrupción o infracciones relacionadas es de tolerancia cero, exigiendo a sus colaboradores que se abstengan de realizar cualquier acto de esta naturaleza.

Cualquier acto de corrupción, además de ilegal, es inaceptable y contrario a los valores y principios de ética, integridad y transparencia del Grupo Fidelidade, por lo que es vehementemente rechazada.

El Grupo Fidelidade define como conducta impropia y, como tal, prohibida, en el ámbito de la actividad diaria de cada colaborador, aquella que, entre otros, incorpore los siguientes comportamientos:

- a) Ofrecer, prometer, dar, solicitar, acordar o aceptar un soborno, incluyendo el facilitar su pago;
- b) Sin perjuicio de lo previsto en el número 6.2.3 del presente Código, dar o recibir regalos que puedan afectar negocios por concretizar o ya concretizados, incluyendo donativos o patrocinios para la obtención o el mantenimiento de una ventaja ilícita en beneficio propio, de empresa del Grupo o de alguno de sus colaboradores;
- c) Establecer o mantener relaciones de negocio con los diferentes *stakeholders* del Grupo Fidelidade, sabiendo que éstos no cumplen con estos principios y reglas;

Las prohibiciones anteriormente descritas se aplican a todas las formas de soborno y corrupción, a todas las negociaciones y relaciones y transacciones comerciales en las que el Grupo Fidelidade participe para obtener o mantener ventajas de cualquier tipo en beneficio del Grupo o de cualquier persona o entidad.

Las sanciones penales asociadas a actos de corrupción e infracciones relacionadas, además de las previstas en el Código Penal, principalmente para los delitos de corrupción activa, corrupción pasiva, obtención indebida de ventajas, malversación, participación económica en negocio, abuso de poder, prevaricación, tráfico de influencias y blanqueo, las establecidas en el régimen jurídico de las “Infracciones Antieconómicas y contra la Salud Pública” para los delitos de fraude en la obtención de subsidio o subvención, desvío de subvención, subsidio o crédito y fraude en la obtención de crédito y también las contempladas en el “Régimen Penal de la Corrupción en el comercio internacional y en el sector privado” para los delitos de corrupción activa con perjuicio del comercio internacional, corrupción pasiva en el sector privado y corrupción activa en el sector privado.

6.2.3. Obsequios y regalos

La aceptación o entrega de regalos, atenciones u obsequios puede ocasionar situaciones de conflicto de interés que comprometan o pongan en compromiso, la objetividad de un colaborador o configurar prácticas de corrupción o soborno.

De esta forma los colaboradores del Grupo Fidelidade deben abstenerse de aceptar regalos, atenciones u obsequios que puedan:

- a) perjudicar de cualquier forma, comprometer, aunque de modo aparente, su imparcialidad;
- b) servir para obtener o mantener una ventaja ilícita en beneficio propio, de empresa del Grupo o de alguno de sus colaboradores.

Esta prohibición incluye los regalos a miembros de la familia del colaborador.

El Grupo Fidelidade reconoce, sin embargo, que el intercambio de obsequios y regalos de mera cortesía son una práctica habitual y aceptable, especialmente en determinadas épocas del año, como la época navideña, en las relaciones comerciales y profesionales.

De este modo, el Grupo Fidelidade admite que puedan aceptarse y realizarse regalos, atenciones u obsequios siempre que:

- a) sean de mera cortesía y apropiados a la circunstancia;
- b) cumplan con las exigencias legales y normativas, si fueran aplicables, de la respectiva jurisdicción;
- c) no sobrepasen un importe equivalente a 250€.
- d) sean efectuados de manera pública y transparente;
- e) sean poco frecuentes (esto es, que no suceda de manera regular o habitual entre quien obsequia y quien recibe);
- f) sean debidamente registrados;
- g) no consistan en dinero (efectivo) u otro medio de pago equivalente;
- h) no consistan en cheques o tarjetas regalo;
- i) estén de acuerdo con las reglas del destinatario, especialmente con las reglas establecidas en el Código de conducta de la organización destinataria;
- j) sean realizadas como acto de agradecimiento, sin obligación y sin tener por objeto contrapartidas o cualquier otro tipo de expectativas.

Además de cumplidos los requisitos anteriormente enunciados, se deberá, también, tener en consideración los siguiente.

- a) Todos los regalos e invitaciones u ofertas ofrecidos o recibidos deben tener una razón clara y evidente, así como ser proporcionales y transparentes;
- b) Están prohibidos, en todo caso, los obsequios, ofertas o invitaciones a funcionarios públicos;
- c) Aquellos colaboradores cuyas funciones profesionales estén relacionadas con, o les permitan participar en la contratación o renovación de contrataciones con proveedores del Grupo Fidelidade o, también participen en el pago, en cualquier título, a terceros, no pueden recibir presentes, ofertas o invitaciones en este ámbito;

d) Los obsequios, ofertas o invitaciones únicamente pueden ser recibidos en la Sede de la Compañía. Si por alguna circunstancia ajena a la voluntad de las partes, debidamente justificada, tal no fuera posible, deberá informarse al superior jerárquico;

e) Está prohibido aceptar obsequios, ofertas o invitaciones que procedan de personas físicas, cuando estas estén inmersas en procesos de selección para el Grupo Fidelidade, y siempre que quien reciba aquellos participe en la decisión de los referidos procesos o tenga influencia sobre ellos.

En caso de duda el colaborador deberá consultar a su superior jerárquico para una valoración más adecuada de estos criterios.

Los regalos que considerando las circunstancias en que se realizan o su importe, no puedan aceptarse deben ser rechazados o devueltos. Cuando ello no sea posible, deben ser inmediatamente puestas a disposición del Secretariado de la Dirección General.

6.2.4. Lobbying

Fidelidade en su condición de Grupo, al interactuar con la sociedad a través de su participación en distintos tipos de operaciones mercantiles, proyectos y operaciones financieras, puede influir en los procesos de toma de decisiones (p.ej: iniciativas legislativas), teniendo en cuenta sus intereses legítimos.

Se consideran actividades lo “lobbying” (siendo un lobby un grupo de presión) aquellas que tienen como objetivo la representación de intereses legítimos del Grupo Fidelidade ante entidades públicas o ante decisiones políticas.

Las actividades de lobbying, están normalmente sujetas a exigencias legales y normativas de cada jurisdicción.

En todo caso, y aunque legalmente permitidas, estas actividades son en muchas ocasiones asociadas a prácticas relacionadas como la corrupción y el soborno.

Por ello, los colaboradores del Grupo Fidelidade deben siempre actuar asegurando los más elevados patrones de comportamientos éticos y de integridad y transparencia. Para ello, los colaboradores deben, en todo caso, respetar, en el ejercicio de sus funciones, los siguientes principios:

a) Integridad: los colaboradores deben siempre actuar garantizando un elevado sentido de integridad personal, sensibilidad social y política y transparencia.

Adicionalmente, deben siempre cumplir con toda la legislación en vigor que legitime el desarrollo de desenvolvimiento de todas sus acciones, tareas o funciones.

b) Responsabilidad: deben, además, cumplir con todas las normas internas del Grupo Fidelidade, así como evitar cualquier comportamiento que pueda perjudicar la reputación de aquel.

c) Transparencia: deben llevar cabo sus funciones y actividades de manera transparente, especialmente aquellas que se refieren a su identidad y la identificación de aquellos cuyos intereses legítimos representa.

6.2.5. Contribuciones a partidos políticos

Las contribuciones a partidos políticos o entidades con los mismos relacionados están normalmente sujetas a exigencias legales y normativas de la respectiva jurisdicción.

Incluso cuando sea legalmente permitido, esas contribuciones están muchas veces asociadas a prácticas de corrupción o soborno.

De este modo, en el Grupo Fidelidade está prohibida:

- a)** La realización de cualquier tipo de apoyo monetario o financiero a partidos políticos, a entidades con ellos relacionados o a campañas electorales partidarias o individuales;
- b)** Poner a disposición cualesquiera recursos, incluyendo tiempos de trabajo (excepto si fuera derecho constitucional del colaborador), instalaciones o equipamiento para apoyar campañas electorales partidarias o individuales;
- c)** El reembolso de gastos a colaboradores por cualquier contribución política.
- d)** O pagamento direto ou o reembolso de quaisquer despesas relativas à atividade ou campanhas de partidos políticos ou entidades com os mesmos relacionados;
- e)** Qualquer atividade, procedimento ou prática que possa constituir um patrocínio, atribuição de uma vantagem ou benefício a partidos políticos ou entidades com os mesmos relacionadas (nomeadamente em matéria de contratação de seguros, obrigatórios ou facultativos, seja nas

condições contratuais ou na tarificação aplicável ou quaisquer outros serviços disponibilizados pelas empresas do Grupo Fidelidade).

6.2.6. Prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la financiación del terrorismo

Debido a la naturaleza de sus actividades, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y el cumplimiento de las sanciones y medidas restrictivas impuestas por Naciones Unidas y por la Unión Europea constituyen riesgos significativos para el Grupo Fidelidade.

En este sentido, no se admite en el Grupo Fidelidade ningún grado de tolerancia al riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Constituye un deber de todos los colaboradores del Grupo Fidelidade, en su actividad diaria y en el ámbito de sus funciones, tener en cuenta y actuar de acuerdo con las orientaciones y políticas internas en esta materia, para prevenir la utilización de los productos y servicios de Fidelidade para efectos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Sin perjuicio de lo previsto en la Política y Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Lucha contra la Financiación del Terrorismo, los colaboradores del Grupo deben estar particularmente atentos a:

- a)** Situaciones sospechosas, especialmente relacionadas con la suscripción, renuncia y rescate de pólizas del Ramo Vida y, en el caso de que la sospecha se concrete, cumplir los procedimientos definidos en la normativa interna para poder prevenir, descartar, evitar o mitigar aquellos riesgos;
- b)** Situaciones en las que los intervinientes en procesos de inversiones financieras e inmobiliarias, u otra relación de negocio, estén localizadas en jurisdicciones que sean consideradas por fuentes idóneas, como sistemas no eficaces en materia de prevención y combate al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o que estén sujetas a sanciones y/o medidas restrictivas impuestas por resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o reglamento de la Unión Europea.

6.2.7. Prevención del abuso de información privilegiada

En el ejercicio de su actividad, los colaboradores del Grupo Fidelidade pueden tener acceso a informaciones privilegiadas (no públicas) sobre empresas del Grupo, empresas con las que el Grupo establece relaciones de negocio o también, sobre valores mobiliarios o instrumentos financieros.

Se considera información privilegiada la información de naturaleza precisa que no se haya hecho pública, relacionada, directa o indirectamente, con uno o más emisores de valores mobiliarios con cotización (por ejemplo, acciones) y que, si se hace pública, podrá causar un efecto significativo sobre los precios de esos valores mobiliarios.

Son ejemplos de información privilegiada:

- resultados financieros, especialmente si fueran inesperados;
- alteraciones en la política de dividendos;
- introducción de nuevos productos o servicios con características distintivas;
- alteraciones en la estructura de capital / accionista o en los órganos de gestión;
- fusiones, adquisiciones o venta de cualquier activo relevante o empresa del Grupo.

Además de la prohibición genérica del uso indebido de información privilegiada, los colaboradores que estén en posesión de información privilegiada no pueden:

- a) Utilizar esa información, fuera del ámbito normal de sus funciones;
- b) Con base en esta información y en relación con valores mobiliarios o instrumentos financieros:
 - i. Negociar en beneficio propio o de terceros;
 - ii. Aconsejar a alguien a negociar;
 - iii. Ordenar, para sí mismo o para otra persona, directa o indirectamente, la subscripción, adquisición, venta o cambio de los valores mobiliarios indicados;

6.2.8. Prevención de prácticas contrarias a la libre competencia

El Grupo Fidelidade está empeñado en promover la libre competencia.

La libre competencia es fundamental para mejorar la oferta del Grupo y de esta forma, proporcionar a nuestros clientes productos y servicios innovadores que les protejan cada vez mejor a lo largo de sus vidas.

Cualesquiera prácticas que afecten a la libre competencia pueden tener impactos negativos significativos en la marca y reputación del Grupo, pérdidas financieras o sanciones regulatorias.

Sin perjuicio de las orientaciones internas que el Grupo pueda emitir sobre esta materia, todos los colaboradores del Grupo Fidelidade deben abstenerse de:

- a)** Participar o llegar a acuerdos, entendimientos o actividades coordinadas con competidores que puedan eliminar o disminuir la libre competencia y en concreto:
 - i.** Negociar precios, primas o elementos específicos de los mismos;
 - ii.** Restringir la oferta de productos o servicios prestados;
 - iii.** Colocar o repartir mercados, tanto geográficamente como por medio de canales de distribución o socios comerciales, y también en relación con segmentos de clientes o líneas de producto.
- b)** Usar la posición dominante que una empresa del Grupo pueda tener en determinado mercado o línea de negocio para limitar la libre competencia;
- c)** Solicitar y utilizar información no pública de los competidores para limitar o distorsionar la libre competencia;
- d)** Compartir precios u otras informaciones sensibles de mercado con competidores.

Para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia, los colaboradores deben:

- a)** Conocer, comprender y respetar las leyes aplicables y las políticas y orientaciones internas del Grupo;
- b)** Tratar la información no pública de nuestros competidores a la que tengan acceso como confidencial, sin utilizarla o compartirla con terceros;
- c)** Respetar los principios de equidad, neutralidad, confidencialidad y transparencia, cuando formen parte de procesos de adquisición de bienes o servicios;
- d)** Prestar especial atención a los intercambios de información y a la naturaleza de los asuntos tratados, cuando participen en reuniones en el marco de asociaciones profesionales o en eventos donde también estén presentes competidores u otros socios de negocio.

6.3. Actuamos con transparencia

6.3.1. Tratamos a nuestros clientes con lealtad y profesionalismo

La satisfacción del cliente es un factor clave de la estrategia de negocio del Grupo Fidelidade.

En las relaciones con los clientes, los colaboradores del Grupo están obligados a comportarse de forma correcta, honesta y profesional debiendo velar siempre por los mejores intereses de los clientes, poniendo a su disposición las soluciones más adecuadas a sus necesidades.

Al proponer productos y servicios, los colaboradores deben realizar apenas declaraciones fácticas, verdaderas y precisas, informando a los clientes de todos los aspectos relevantes del producto o servicio en cuestión.

Los siniestros y reclamaciones deben ser tratados con la mayor diligencia y celeridad, de forma justa e imparcial.

6.3.2. Productos y servicios leales y transparentes

Una oferta de productos transparentes y adecuados a las necesidades de nuestros clientes es absolutamente esencial para la consolidación de relaciones a largo plazo.

En este sentido, el proceso de concepción, desarrollo y monitorización de productos del Grupo Fidelidade está basado en patrones éticos de actuación de acuerdo con el principio *Treat Your Customer Fairly* (Tratar al Cliente con Lealtad). La observancia de este principio debe acompañar todo el ciclo de vida del producto, desde su concepción, pasando por el desarrollo de la documentación precontractual, contractual y de soporte a la venta, y por las actividades de distribución, de publicidad y marketing, hasta los procesos de suscripción y regularización de siniestros.

Este principio garantiza que los productos que el Grupo pone a disposición de sus clientes:

- Son de fácil comprensión y procuran la utilidad y simplicidad en el funcionamiento;
- Pretender atender a las reales necesidades y exigencias de los clientes del mercado al que se destinan;

- Tienen un valor justo;
- Evitan o minimizan riesgos de *mis-selling* y otras prácticas comerciales desleales en la distribución de productos;
- No promueve cualquier tipo de prácticas discriminatorias o injustas que puedan perjudicar a los Clientes.

6.3.3. Publicidad y Marketing responsable

Las empresas del Grupo siguen unas prácticas de publicidad y de marketing que garantizan rigor, transparencia y lealtad en toda comunicación publicitaria de sus productos y Servicios, así como en aquella de carácter institucional, rechazando todo tipo de prácticas de marketing agresivas e intrusivas, respetando, escrupulosamente, las manifestaciones de no aceptación de envío de comunicaciones de marketing, por parte de clientes o potenciales clientes, en los términos de su Política de Privacidad y de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

6.3.4. Comunicación externa

La Comunicación externa es un importante instrumento para promover la transparencia del Grupo Fidelidade.

No obstante, debido a los riesgos asociados, todo y cualquier tipo de comunicación al exterior que incluya informaciones del Grupo, deber gestionarse con particular cuidado para prevenir la divulgación de informaciones confidenciales o incorrectas.

a) Declaraciones Públicas

Los colaboradores del Grupo Fidelidade sólo pueden prestar declaraciones públicas que involucren al Grupo o a cualquiera de sus empresas, cuando sean previamente autorizados por el órgano de administración.

Las declaraciones a los medios de comunicación social sólo pueden realizarse a través de los canales definidos internamente, estando prohibida fuera de este marco, la transmisión de cualquier

información y la confirmación o negación de cualquier noticia relacionada con el Grupo o sus empresas.

b) Comunicaciones con los *stakeholders* del Grupo Fidelidade

El Grupo está comprometido con la transparencia de los mercados financieros, asegurando una gestión cuidada de las comunicaciones con sus *stackholders*.

Todas las comunicaciones con las partes interesadas del Grupo deben ser directas, oportunas y precisas.

Las relaciones con la comunicación social, analistas financieros, agencias de *rating*, inversores y autoridades serán llevadas a cabo exclusivamente por las unidades que específicamente se encarguen de estas funciones.

c) Redes sociales

El Grupo Fidelidade está presente en diversas redes sociales y apoya la utilización responsable de estas redes por parte de sus colaboradores.

En representación del Grupo o como colaborador, debe abstenerse de hacer intervenciones o comentarios en las redes sociales que puedan comprometer, directa o indirectamente, la credibilidad o la reputación del Grupo Fidelidade.

Todos los colaboradores del Grupo deben conocer y seguir las orientaciones internas sobre las buenas prácticas que deben adoptarse cuando compartan o realicen algún comentario sobre contenidos relacionados con el Grupo Fidelidade, en los canales oficiales de la marca, en plataformas y comunidades digitales como *blogs*, fórums, grupos de *chat* o *app stores* o en páginas personales de redes sociales.

6.4. Actuamos con responsabilidad

6.4.1. Protección y utilización responsable de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y socios

En el contexto asegurador, el tratamiento de datos personales es condición esencial y determinante para la ejecución de los contratos de seguro y también para el ejercicio de la actividad aseguradora.

Las empresas de seguros procesan datos a amplia escala, incluyendo datos personales que incorporan también categorías especiales, como los datos de salud.

De este modo:

- El Grupo Fidelidade trata los datos personales de sus clientes, colaboradores y socios de forma lícita, leal y transparente;
- Los datos personales son recogidos para finalidades determinadas, explícitas y legítimas y posteriormente no son tratados de una forma incompatible con esas finalidades;
- El Grupo recoge los datos personales adecuados, pertinentes y limitados para lo necesario teniendo en cuenta las finalidades para las que son tratados;
- Son tomadas las medidas adecuadas para asegurar que sean eliminados o rectificadas los datos inexactos o incompletos, teniendo en cuenta las finalidades para las que fueron recogidos o para que son tratados posteriormente;
- Los datos personales recogidos, se conservan para permitir la identificación de sus titulares apenas durante el período estrictamente necesario para la consecución de las finalidades de obtención o del tratamiento posterior;
- Los datos son tratados de forma a que se garantice su seguridad, incluyendo la protección contra su tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o damnificación accidental, adoptando las medidas técnicas u organizativas adecuadas.

El Grupo Fidelidade está empeñado en demostrar responsabilidad (*accountability*) en el cumplimiento de estos principios mediante la adopción de un tratamiento basado en el riesgo y cumpliendo los principios de privacidad desde la concepción (*privacy by design*) y por defecto (*privacy by default*).

6.4.2. Protección y utilización responsable de la información de negocio

Cada colaborador desempeña un papel fundamental en la protección de la información de negocio del Grupo Fidelidade.

La información de negocio incluye, entre otros, planes de negocio, planes de productos, estrategias de ventas y marketing, y otros secretos comerciales, así como propiedad intelectual.

Tratándose de uno de nuestros mayores activos, los colaboradores del Grupo deben abstenerse de revelar informaciones confidenciales, operacionales, financieras o informaciones comerciales sin asegurarse de que esta comunicación está permitida y es apropiada. Incluso internamente, las informaciones confidenciales sólo deben ser compartidas con base en el estricto cumplimiento del principio de la necesidad de conocer.

6.4.3. Utilización ética y responsable de nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías, especialmente las consideradas disruptivas, como la Inteligencia Artificial, el *Machine Learning*, *Deep Learning* o similares, pueden traer riesgos significativos para la reputación del Grupo y afectar a los derechos fundamentales de nuestros Clientes, si no incorporan principios éticos en su utilización.

En este sentido, siempre que concebimos, desarrollamos y aplicamos nuevas tecnologías a nuestros procesos, productos y/o servicios, será necesario garantizar:

- Que los modelos que sirven de soporte sean explicables, transparentes y auditables;
- La aplicabilidad de medidas de mitigación para evitar situaciones de discriminación y tratamiento desleal, particularmente en el desarrollo de productos/servicios, en el *pricing* o en el ámbito de decisiones tomadas en procesos de siniestros;
- La robustez y seguridad de los datos utilizados

6.4.4. Cambio hacia un futuro sostenible

El Grupo Fidelidade tiene como prioridad posicionarse a la vanguardia de la sostenibilidad en las diversas áreas donde opera, yendo más allá de los requisitos legales y normativos, dando repuesta a las expectativas de los clientes y socios, alterando sus comportamientos y desempeñando un papel activo y obtener un impacto positivo en la sociedad.

Teniendo en cuenta la relevancia del sector asegurador en la transición para una economía más sostenible, el Grupo se compromete a alinear sus actividades siguiendo las buenas prácticas de gestión de recursos

humanos (empleo diverso, justo e inclusivo), gestión de inversiones, desarrollo de productos, eficiencia de recursos, selección de prestadores y modelos de innovación y digitalización de servicios, para minimizar el impacto de su negocio en los factores medioambientales, sociales y de gobierno para sus *stakeholders* y para la sociedad en general.

El Grupo Fidelidade define su Política de Sostenibilidad, su modelo y prioridades estratégicas. Los colaboradores deben actuar de acuerdo con los principios y compromisos consagrados en esta Política, debiendo contribuir activamente para la materialización de la ambición del Grupo en esta materia.

7. Disposiciones finales

7.1. Responsabilidad y Monitorización

- Corresponde al Órgano de Administración supervisar la implementación del Código de Ética y Conducta, garantizando que los objetivos estratégicos de la Organización estén alineados con el mismo, y promoviendo una cultura continua de ética e integridad corporativa.
 - Corresponde a la Dirección de Cumplimiento (DCO) monitorizar la implementación del Código de Ética y Conducta, así como verificar el cumplimiento de todos sus principios y reglas.
 - Corresponde a todos los colaboradores conocer, comprender y cumplir el Código de Ética y Conducta, participando en todas las acciones de formación y sensibilización sobre el mismo o sobre los en él contemplados, así como como plantear cualquier duda sobre su aplicación, o comunicar, por los medios previstos a tal fin, cualquier situación de incumplimiento de las reglas previstas en el Código.
-

7.2. Revisión y actualización

El Código de Conducta será revisado cada tres años o siempre que sea necesario y, en especial, cuando se verifiquen alteraciones en la legislación y normativa aplicables.

La Dirección de *Compliance* es responsable de la revisión y actualización del presente Código.

7.3. Divulgación

Además de la divulgación interna en la *intranet* de las empresas del Grupo Fidelidade, el Código de Conducta será divulgado externamente a través de los sitios de *internet* de aquellas empresas.

Además de su divulgación, las empresas del Grupo Fidelidade deberán asegurar que cada colaborador tiene conocimiento expreso del Código de Conducta.

7.4. Medidas proactivas de prevención y control

Con el objetivo de asegurar la materialización de su compromiso con la ética y cumplimiento y reducir las oportunidades de conducta que viole las disposiciones del Código de Ética y Conducta, el Grupo Fidelidade implementa las siguientes acciones preventivas:

- Validación periódica de los riesgos éticos y de cumplimiento con planes definidos para la mitigación de los mismos;
- Comunicaciones internas recurrentes y formaciones anuales obligatorias sobre ética y cumplimiento, en particular en lo que respecta a temas tratados en el Código, mediante e-learning, m-learning, sesiones de formación presencial destinadas a todos los colaboradores, jornadas de trabajo o sesiones específicas para aclaración de cuestiones, o cualesquiera otras que puedan resultar adecuadas a cada circunstancia, tomando en consideración los riesgos específicos a los que todos los Colaboradores o determinados grupos de funciones están relacionados;
- Firma anual obligatoria del presente Código y de las Políticas complementares relevantes, especialmente al respecto de Política Antisoborno y Anticorrupción, como forma de reforzar el compromiso individual de cada colaborador con los valores y la cultura ética del Grupo;
- Acompañamiento y monitorización de los indicadores de Gestión de ética, incluyendo porcentaje de participación en acciones de formación y comunicación, resultados de encuestas de clima ético y organizativo, n.º de incidente, consultas o solicitudes de opinión para identificar tendencias o áreas de mayor riesgo;
- Segregación de funciones e implementación de controles operacionales internos que reduzcan la existencia de riesgos éticos;
- Existencia de canales de contacto directo con la Dirección de Cumplimiento (DCO) al que todos los colaboradores pueden acudir para aclarar cuestiones relativas a dilemas éticos antes de tomar cualquier tipo de decisión que implique o pueda conllevar mayor riesgo;
- Validaciones de diligencia debida sobre la integridad de contrapartes o de cualquier tercero que sea relevante.

