

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA PROFESIONAL PARA COLABORADORES Y PROVEEDORES DE PELAYO**

## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA PROFESIONAL PARA COLABORADORES Y PROVEEDORES DE PELAYO**

Pelayo considera que la adecuada gestión de su actividad empresarial y el objetivo de calidad percibida por los clientes, depende de sus capacidades tecnológicas, de la capacidad y buen hacer de sus empleados, así como de la capacidad y actuación de los profesionales que colaboran en el desarrollo de su actividad.

Para que estos principios sean realmente operativos, se han identificado aquellas actitudes y comportamientos concretos que deben ser observados en la actividad cotidiana de todos los profesionales colaboradores (personas físicas y/o jurídicas) como personas afectadas de acuerdo con el ámbito de aplicación de este Código.

### **DESTINATARIOS**

El código de buenas prácticas es aplicable a todos los profesionales externos, tanto personas físicas como jurídicas, con los que Pelayo establezca un vínculo, cualquiera que sea, encaminado al mejor desarrollo de las tareas propias de la actividad mercantil de Pelayo. A título meramente enunciativo, y sin limitación en cuanto a su alcance, serán considerados destinatarios de su contenido entre otros: peritos y gabinetes periciales; profesionales prestadores de servicios de reparación, tanto en el ámbito de automóviles como de inmuebles; prestadores de servicios de auxilio en carretera; agentes y corredores; etc.

### **PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACION**

El código se basa en los siguientes principios:

1. Ética empresarial
2. Cumplimiento de la legalidad
3. Lealtad en la competencia e integridad profesional
4. Relaciones laborales y respeto a los derechos humanos
5. Respeto a los datos confidenciales y la propiedad intelectual e industrial
6. Buenas prácticas ambientales
7. Calidad en los servicios prestados (capacidad técnica y empresarial) y cuidado en la atención al cliente.
8. Objetividad e independencia.

### **1.- Ética empresarial**

Los colaboradores y proveedores de Pelayo deben realizar su trabajo y dirigir sus empresas de forma ética y actuando con integridad. Asimismo, Pelayo basa sus relaciones con los colaboradores y proveedores en los principios recogidos en su código ético y publicado en su página web.

Todo profesional colaborador de Pelayo deberá desarrollar su actividad con integridad, así como con la pericia y diligencia propias de la capacitación profesional alcanzada a través de su formación específica y su experiencia. Pelayo requiere de sus colaboradores y proveedores objetividad e imparcialidad en toda labor efectuada. Las conclusiones que pueden emitir, deben basarse exclusivamente en las pruebas obtenidas y valoradas según los principios de su leal saber y entender.

Asimismo, los colaboradores y proveedores de Pelayo deben desarrollar su actividad de un modo socialmente responsable, compartir los valores éticos de la compañía y gozar de buena reputación.

### **2.- Cumplimiento de la legalidad**

El cumplimiento normativo es requisito necesario para ser proveedor o colaborador de Pelayo. Se han de comprometer asimismo a no practicar ni tolerar en su ámbito de actividad ninguna forma de corrupción

Los colaboradores y proveedores de Pelayo cumplirán con la legislación y normativa vigente en cada momento. Desistirán por tanto de realizar cualquier actuación en la que existan dudas sobre la legalidad de la misma. Asimismo, deben evitar cualquier conducta que aun sin violar la ley pueda perjudicar la reputación de la entidad ante la comunidad, el gobierno del país u otros organismos y afectar de manera negativa a sus intereses.

### **3.- Lealtad en la competencia e integridad profesional**

Los colaboradores y proveedores de Pelayo, en el desarrollo de su actividad, respetaran la legislación vigente en materia de defensa de la competencia, evitando cualquier conducta que pueda constituir un abuso, restricción o infracción respecto a la misma.

Los colaboradores y proveedores actuarán con el máximo decoro ante la competencia, absteniéndose de realizar críticas o denuncias de la existencia de irregularidades careciendo de pruebas que lo puedan demostrar.

Los colaboradores y proveedores que intenten realizar, mantengan o incrementen sus negocios con Pelayo, se abstendrán de ofrecer a los empleados de Pelayo, regalos o cualquier otra forma de compensación (comisiones, gratificaciones, etc.) que puedan influir a su favor en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones de su cargo. (Cuestión distinta es la relativa a los detalles de cortesía o regalos promocionales de valor simbólico).

Aquellos regalos que colaboradores y proveedores puedan llegar a enviar a Pelayo o a sus empleados en época navideña, serán sorteados por Pelayo entre todos los empleados, y/o cedidos a la Fundación Pelayo para su donación a una ONG.

Igualmente, los colaboradores y proveedores no aceptarán ninguna clase de regalo proveniente de empleados de Pelayo con la intención de influir indebidamente en el ejercicio de su actividad, o para la consecución de un beneficio o favor injustificado para Pelayo. Quedarán al margen de la obligación indicada, aquellos regalos de pura cortesía y escaso valor económico que puedan ofrecerse en el desarrollo normal de la colaboración o prestación de servicios establecida entre ambas partes.

Asimismo, en el caso de que un colaborador o proveedor de Pelayo tenga alguna vinculación personal o familiar con un empleado de la compañía, deberá mencionarlo expresamente al interlocutor o departamento de Pelayo a través del cual establezca la relación con la Entidad, para que no pueda suponer disfrutar de un trato de favor, quien a su vez reportará esta situación al departamento competente dentro de Pelayo para el seguimiento y control del comportamiento ético.

#### **4.- Relaciones laborales y respeto a los derechos humanos**

Los colaboradores y proveedores respetarán siempre la legislación y los convenios laborales que les sean de aplicación.

Deberán proteger y garantizar los derechos humanos de sus empleados y tratarlos con dignidad y respeto.

Deberán desarrollar programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo, proporcionando a sus trabajadores un entorno seguro y saludable.

#### **5- Respeto a los datos confidenciales y a la propiedad intelectual e industrial**

Todos los colaboradores y proveedores que reciban, les sea expuesta, o de cualquier forma accedan a documentos o información (métodos, organización, actividades, ...) relacionadas con Pelayo, o con su negocio, que sea considerada y tratada como confidencial, se obligan expresamente a velar por su integridad. La utilizarán únicamente a los efectos del desarrollo de la colaboración que se origine entre ambas partes, con las limitaciones que en cada caso se establezcan; y tomarán las medidas oportunas para garantizar este compromiso.

De la misma manera, usarán y gestionarán adecuadamente los recursos tecnológicos y materiales que Pelayo pueda poner a su disposición para el desarrollo de la labor que tengan encomendada. En particular, evitarán todo uso impropio que pueda suponer una lesión o perjuicio para los derechos de propiedad intelectual e industrial que correspondan a Pelayo, o a un tercero que debidamente se los tenga cedidos.

#### **6.- Buenas prácticas ambientales**

Los colaboradores y proveedores de Pelayo deberán estar comprometidos con una práctica medioambiental responsable en el desarrollo de sus actividades y, por tanto, estar sensibilizados en potenciar iniciativas y actuaciones que favorezcan la adecuada conservación del medio ambiente y del desarrollo sostenible, aunque la naturaleza propia de su actividad no resulte excesivamente agresiva con el medio ambiente.

## **7.- Calidad en los servicios prestados (capacidad técnica y empresarial) y cuidado en la atención al cliente.**

Los servicios que los profesionales presten a Pelayo deberán cumplir con los estándares y variables de calidad, fiabilidad y seguridad establecidos legal y contractualmente, ajustándose a la óptima relación calidad/precio, así como a los plazos de ejecución establecidos.

Los profesionales deberán garantizar la capacidad y formación necesaria para el desempeño de sus actividades, tanto propia, como, en su caso, la de aquellos empleados que destinen para la prestación del servicio encomendado, actuando en todo momento de manera profesional y con diligencia.

Igualmente, actuarán con el cuidado y la atención propios de un profesional diligente, asumiendo la responsabilidad derivada por los trabajos ejecutados.

En el supuesto de tener que recurrir a otros colaboradores para el desempeño y/o ejecución de alguna tarea, siempre que dicha circunstancia requiriese la

autorización previa por parte de Pelayo, una vez otorgada, se asegurarán y responsabilizarán de que los primeros se rijan por los mismos principios de actuación aquí establecidos.

Pelayo considera prioritaria la satisfacción del cliente y desarrolla en su entorno una cultura de calidad encaminada a la consecución de este objetivo, en consecuencia, la eficiencia en todos sus procesos, la transparencia e integridad en la actuación y el trato, garantizando la calidad del servicio al cliente, han de ser fines en sí mismos para todos los profesionales que colaboren con esta Entidad.

## **8.- Objetividad e independencia**

Los colaboradores y proveedores de Pelayo no comprometerán su juicio profesional o empresarial a causa de prejuicios, conflictos de intereses o influencia indebida de terceros que puedan desvirtuar el ejercicio de su actividad.

Los profesionales actuarán en todo momento con la máxima imparcialidad de criterio, realizando sus tareas con claridad, exactitud y precisión, comunicando a Pelayo toda duda razonable en relación a su ejercicio.

## **ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO**

Los colaboradores y proveedores de Pelayo deberán no solo conocer y respetar este código de conducta profesional, sino también aceptarlo y vigilar su cumplimiento.

El no cumplimiento de los principios contenidos en el presente código por parte de los profesionales antes mencionados, tendrá la consideración de infracción del mismo, y podrá derivar, según el análisis de lo acontecido, en la adopción por parte de Pelayo de las acciones correctoras que correspondan.