

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA



Mutua de Álava



Mutua de Álava

Más de
175 años asegurando
edificios en Álava



C/ Vicente Goicoechea, 1.1ª Oficina 3
01008 Vitoria-Gasteiz - Araba
www.mutuadealava.es
mutuadealava@mutuadealava.es
945 13 89 70

Tabla de contenido

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE MUTUA DE ÁLAVA.....	1
1. Introducción.....	1
2. Identidad y valores corporativos.....	1
3. Principios Éticos Fundamentales	2
3.1 Respeto a las personas y Derechos Fundamentales.....	2
3.2 Integridad, honestidad y profesionalidad	2
3.3 Confidencialidad y secreto profesional	2
3.4 Protección de datos personales	3
3.5 Seguridad de la información (SGSI – DORA)	3
3.6 Uso responsable de recursos y tecnología	3
3.7 Cumplimiento normativo	4
3.8 Relación ética con proveedores y con el mutualista	4
3.9 Blanqueo de capitales	4
4. Canal de Denuncias.....	5
5. Incumplimiento del Código Ético y de Conducta	5
5.1. Consecuencias disciplinarias internas.....	5
5.2. Responsabilidad civil o penal	6
5.3. Sanciones derivadas de incumplimientos de seguridad.....	6
5.4. Incumplimientos de protección de datos personales	6
5.5. Prohibición de represalias y obligación de colaboración	6
5.6. Restitución de la información y activos.....	7
6. Aceptación y vigencia del Código Ético y de Conducta.....	7

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE MUTUA DE ÁLAVA

1. Introducción

Mutua de Álava, Seguros de Edificios a Prima Fija, fundada en 1846 y una de las entidades aseguradoras más antiguas del país, mantiene un firme compromiso con la **ética, la transparencia, la responsabilidad social y la protección de la información**.

Su actividad se centra en el ramo de *Incendios y Otros Daños Materiales*, dando servicio cercano y personalizado a mutualistas y asegurados, con especial presencia en zonas rurales. Sostiene la posibilidad de aseguramiento de edificios con productos que apoyan la sostenibilidad del patrimonio en su ámbito de actuación.

Por medio del presente documento, vamos a manifestar nuestra guía de conducta como entidad ante nuestros grupos de interés que nos inspire en las decisiones con comportamientos justos y honestos en el ámbito de nuestra vida profesional.

Este Código Ético y de Conducta recoge los principios fundamentales que deben regir la conducta de todas las personas empleadas, agentes exclusivos, colaboradores, proveedores y cualquier tercero que interactúe con Mutua de Álava en el ejercicio de sus funciones.

Su finalidad es garantizar:

- La integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- El cumplimiento de la normativa vigente, especialmente DORA y RGPD/LOPDGDD.
- Una conducta profesional ética, responsable y alineada con los intereses de nuestros asegurados y mutualistas.
- Una comunicación clara y adaptada a la realidad que atendemos, centrada en un entorno rural que presenta particularidades. Sin exclusiones a quienes tienen menor acceso tecnológico.

Este código es de **cumplimiento obligatorio** y complementa las políticas internas de seguridad, privacidad y clasificación de la información.

2. Identidad y valores corporativos

Mutua de Álava desarrolla su actividad bajo cuatro pilares que constituyen la base ética de su actuación: **experiencia, cercanía, agilidad y flexibilidad**.

Estos valores, arraigados en su naturaleza mutualista y de servicio, se trasladan a su forma de entender el negocio asegurador:

- **Experiencia:** más de 175 años asegurando edificios, especialmente en entornos rurales.
- **Cercanía:** trato directo, personal y sin intermediarios automáticos.
- **Agilidad:** respuesta rápida en siniestros y toma de decisiones.
- **Flexibilidad:** adaptación a las necesidades singulares de cada mutualista.

Más información institucional en: www.mutuadealava.es

3. Principios Éticos Fundamentales

3.1 Respeto a las personas y Derechos Fundamentales.

Todas las personas que pertenecen a Mutua de Álava se comprometen a respetar en todas sus actividades los derechos fundamentales de las personas, ejerciendo su desempeño con pleno respeto de la dignidad humana, sus creencias, afinidades políticas y opciones de sexo y género.

Es un principio básico para Mutua de Álava que se cumpla la igualdad de trato y oportunidades y la lucha contra la discriminación.

Las personas afectadas por este código ético y de conducta deberán evitar cualquier conducta, que aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la mutualidad y afectar de manera negativa a sus intereses.

Toda conducta constitutiva de acoso, físico o psicológico, de tipo sexual, moral o de abuso de autoridad, será considerada falta muy grave, tras apertura de procedimiento que goce de todas las garantías para los implicados.

Asimismo, exigirá a empresas proveedoras y externas con las que mantenga relaciones comerciales o profesionales, el respeto de estos principios. En definitiva, velará y promoverá una ética y conducta profesional alineada con los valores históricos y sociales de la entidad desde su constitución en 1846.

3.2 Integridad, honestidad y profesionalidad

Mutua de Álava exige a todas las personas de la organización comportarse con rigor profesional, actuar de buena fe, evitar prácticas desleales, un desempeño de sus funciones con transparencia y coherencia, evitando cualquier tipo de fraude, falsificación o información engañosa. Actuar siempre con veracidad será un máxima a cumplir.

Se prohíbe estrictamente ofrecer, solicitar o aceptar incentivos, regalos, compensaciones o favores que puedan influir en las decisiones profesionales.

3.3 Confidencialidad y secreto profesional

Todo empleado, agente o auxiliar y/o colaborador de Mutua de Álava debe:

- Mantener en secreto cualquier información confidencial o sensible. Tratarla con la máxima cautela y estableciendo los controles necesarios para evitar la fuga de información o los accesos indebidos.
- Utilizar la información únicamente para el desempeño de sus funciones.
- No divulgar información corporativa, de clientes, proveedores o empleados sin autorización expresa.
- Proteger la información conforme al nivel de clasificación aplicable (confidencial, uso interno, público).

El deber de confidencialidad continúa incluso después de finalizar la relación laboral o mercantil.

3.4 Protección de datos personales

Se promueve el respeto por la privacidad y la seguridad de los datos personales que tratamos, para cumplir con la normativa vigente al respecto y generar confianza.

Todo tratamiento deberá respetar lo establecido en la LOPDGDD y en la Política de Confidencialidad y Privacidad existente en la entidad. Se cuenta con una persona delegada de protección de datos externo.

Quienes traten datos personales deben garantizar:

- Legalidad, obtenidos de manera lícita y gestionados de manera conforme a la legalidad.
- Minimización, en Mutua de Álava trataremos los datos mínimos necesarios para los fines para los que se recogieron.
- Integridad, se gestionarán los datos con honradez.
- Conservación adecuada y eliminación de los mismos de forma segura.

3.5 Seguridad de la información (SGSI – DORA)

Mutua de Álava se rige por un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), conforme a DORA, buenas prácticas y normativa vigente.

Cada empleado deberá:

- Respetar los controles de acceso.
- Aplicar los principios de mínimo privilegio y zero-trust.
- Reportar incidentes de inmediato o sospechas de vulneración de la seguridad.
- Evitar el uso de software no autorizado.
- Custodiar adecuadamente dispositivos y soportes.
- Aplicar los criterios de clasificación de la información conforme a la Normativa de clasificación de la Información vigente en la entidad.

Estará prohibido:

- Instalar software no autorizado.
- Transmitir información confidencial por canales no permitidos.
- Compartir contraseñas.

3.6 Uso responsable de recursos y tecnología

El personal de Mutua de Álava utilizará los recursos corporativos (sistemas, dispositivos, cuentas, correo, accesos) exclusivamente para actividades profesionales y conforme al Manual de Seguridad vigente.

La entidad podrá realizar auditorías, inspecciones y controles dentro de los límites legales. Se controlará el uso indebido de sus medios informáticos para fines distintos a los del trabajo, así como el acceso a la red pública, descarga de información, debates en tiempo real o juegos y entretenimientos que nada tengan que ver con el ámbito profesional y de trabajo.

3.7 Cumplimiento normativo

Todo el personal deberá cumplir con la legislación financiera, tecnológica y de seguridad aplicable en la entidad y normativa sectorial aseguradora.

El respeto a la propiedad intelectual e industrial será de obligado cumplimiento.

Los empleados y demás agentes externos deberán cooperar con auditorías internas y externas.

3.8 Relación ética con proveedores y con el mutualista

Mutua de Álava promueve el establecimiento de relaciones estables con sus empresas o profesionales proveedores y colaboradores basadas en la confianza, la transparencia, el beneficio mutuo y la máxima calidad, impulsando siempre la mejora continua y la colaboración junto a ellos.

Los acuerdos con proveedores contemplarán el cumplimiento de valores éticos, profesionales, sociales y medioambientales.

Todo el personal deberá actuar de forma íntegra con los asegurados y/o mutualistas, la excelencia en el servicio basado en la confianza y respeto mutuo. Nunca se presionará ni se inducirá a la contratación, promoviendo un trato empático y humano en función de las circunstancias del afectado en caso de siniestro.

Se procurará una rapidez y apoyo en la atención. Una comunicación clara respecto a la documentación y resolución, especialmente en situaciones críticas de siniestralidad.

Dada su naturaleza mutua y su vocación de servicio, Mutua de Álava se compromete éticamente a:

- Garantizar la calidad en la prestación del servicio
- Mantener un trato directo y humano.
- Proteger el patrimonio de los mutualistas, especialmente en el contexto rural en el que opera.
- Proteger el patrimonio de la propia mutualidad, con inversiones en las que prevalezca la seguridad frente a la rentabilidad y evitando el riesgo.
- Reinvertir los resultados en beneficio de la comunidad mutualista.

3.9 Blanqueo de capitales

Mutua de Álava prohíbe que en el desarrollo de sus actividades se puedan llevar a cabo pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas.

Las personas de la entidad prestarán especial atención a aquellos casos en los que pudieran existir indicios de falta de integridad de las personas o empresas con la que se mantiene relaciones, debiendo informar inmediatamente a la entidad de cualquier pago sobre el que se plantee la duda.

En ningún caso se prestará colaboración para la realización de actividades que pudieran servir de cobertura a actividades terroristas o delictivas.

4. Canal de Denuncias

La entidad pone a disposición de personas empleada, agentes exclusivos, proveedores y terceros un canal seguro, confidencial y accesible para comunicar cualquier conducta que pueda suponer:

- Comportamientos contrarios al Código Ético y de Conducta
- Violación o gestión inapropiada de datos personales o información confidencial
- Comportamientos fraudulentos, negligentes o que vulneren el marco normativo aplicable.
- Incidentes de seguridad, accesos no autorizados o fugas de información.

La finalidad de estos canales es entre otras, garantizar un entorno ético, transparente y seguro y facilitar la comunicación temprana de incidentes.

Los principios que rigen dicho Canal de Denuncias son los siguientes:

- Confidencialidad, para el denunciante y la información aportada.
- Protección del denunciante, evitando represalias y penalizaciones laborales o mercantiles.
- Investigación objetiva y rigurosa
- Respuesta diligente.

La forma de acceso al Canal ético (o Canal de denuncias), es mediante botón habilitado en la web www.mutuadealava.es. También se cuenta con el contacto directo con el Responsable de Seguridad o el Delegado de Protección de Datos externo nombrado.

5. Incumplimiento del Código Ético y de Conducta

El incumplimiento total o parcial del presente Código Ético por parte de cualquier persona empleada, agente exclusivo, proveedor o colaborador externo será considerado una vulneración grave de las obligaciones contractuales y normativas internas de Mutua de Álava.

Las consecuencias del incumplimiento podrán incluir:

5.1. Consecuencias disciplinarias internas

Según la gravedad de los hechos, Mutua de Álava podrá aplicar medidas disciplinarias que incluyen, entre otras:

- Amonestaciones verbales o escritas.
- Suspensión temporal de funciones o accesos.
- Revocación de credenciales, permisos o privilegios de acceso (en coherencia con el SGSI).
- Imposición de medidas correctivas obligatorias.
- Terminación de la relación laboral o mercantil cuando proceda, conforme a la normativa aplicable.

Estas medidas se aplicarán respetando los principios de proporcionalidad, objetividad y debido proceso.

5.2. Responsabilidad civil o penal

Cuando el incumplimiento derive en:

- Divulgación o pérdida de información confidencial.
- Uso indebido de datos personales o violación del RGPD/LOPDGDD.
- Daños económicos, reputacionales o técnicos a la organización.
- Vulneración de secretos empresariales o propiedad intelectual.

Mutua de Álava se reserva el derecho a emprender acciones legales, incluyendo reclamación de daños y perjuicios.

El incumplimiento de obligaciones de confidencialidad contempladas en NDAs o acuerdos similares podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidad contractual.

5.3. Sanciones derivadas de incumplimientos de seguridad

De acuerdo con las políticas internas de Seguridad de la Información y el SGSI, se considerarán infracciones especialmente graves aquellas relacionadas con:

- Fugas de información clasificada y manejo incorrecto de documentación sensible.
- Incidentes de seguridad no reportados de forma inmediata.
- Instalación de software no autorizado, uso indebido de dispositivos o evasión de medidas de protección.
- Compartición de credenciales, accesos indebidos o intento de vulnerar controles de seguridad.

Estas infracciones podrán conllevar la revocación permanente de accesos, apertura de expediente disciplinario y, en los casos más severos, la extinción de la relación contractual.

5.4. Incumplimientos de protección de datos personales

Cualquier vulneración de:

- Las obligaciones de confidencialidad
- Los principios de tratamiento
- Los procedimientos de acceso, almacenamiento, eliminación o comunicación de datos personales

se considerará una falta grave, conforme a la Política de Confidencialidad y Privacidad.

Mutua de Álava podrá reclamar las sanciones administrativas impuestas si el incumplimiento derivó de mala fe o negligencia grave del trabajador o agente.

5.5. Prohibición de represalias y obligación de colaboración

Queda prohibido ejercer represalias contra quienes denuncien infracciones del Código Ético o colaboren en investigaciones internas.

5.6. Restitución de la información y activos

En caso de terminación del vínculo laboral o mercantil —especialmente motivado por incumplimiento— la persona deberá:

- Devolver toda la información y documentación corporativa.
- Entregar los dispositivos corporativos o soportes con información.
- Destruir adecuadamente cualquier copia no autorizada.

6. Aceptación y vigencia del Código Ético y de Conducta

Todo el personal deberá conocer y aceptar este código ético, así como firmar su adhesión a todas las políticas de seguridad, confidencialidad y protección de datos vigentes en la entidad. Su difusión será tanto interna como externa en su página web y estará vigente en tanto en cuanto no se comunique su modificación o derogación.

ANEXO.- ACUSE DE RECIBO

Acuso recibo del documento titulado "CODIGO ETICO Y DE CONDUCTA". Confirmando que he leído y que comprendo los términos de este documento y me comprometo a cumplir lo dispuesto en el mismo en el desarrollo de las actividades relacionadas con Mutua de Álava.

Nombre y Apellidos/Razón social	
CIF	
Fecha y lugar de firma	
Firma	

Rellene este formulario y remítalo a mutuadealava@mutuadealava.es.