

# CODI ÈTIC DEL GRUP LÍNEA DIRECTA



linea directa



**linea directa**

Aprobat pel Consell d'Administració el 17 d'octubre del 2018

## CARTA DEL PRESIDENT

17 d'octubre del 2018

**Línea Directa** ha demostrat des de sempre el seu compromís amb la integritat, l'honestetat i la professionalitat en l'exercici de la seva activitat. El creixement sostingut que desenvolupa aquesta Companyia ha estat possible gràcies al compromís ètic de totes les persones que hi treballen, i ha aconseguit el reconeixement de clients, proveïdors i de la societat en general, els dipositen la confiança en Línea Directa.

Us presento la segona edició del Codi Ètic del nostre Grup, on s'exposen els valors i principis ètics que comprometen tots els nostres empleats. Aquest Codi manté la vocació de guiar totes les persones que formen Línea Directa sobre quina ha de ser la seva manera d'actuar davant situacions delicades, i reforça alguns aspectes com la presa de decisions adequades especialment en moments complexos. Per a això s'aferma la referència al Canal de Comunicacions, al qual us animo a enviar les vostres consultes quan us sorgeixin dubtes davant casos concrets.

El Consell d'Administració promou i valora molt especialment el compromís amb els valors ètics que tothom a Línea Directa hem de conèixer i aplicar en la feina diària. És responsabilitat de cada un de nosaltres conèixer i complir aquest Codi i contribuir a la sòlida reputació de la Companyia. D'aquesta manera continuarem sentint-nos orgullosos de ser part d'una empresa líder i innovadora i subjecta als més alts estàndards ètics.

L'Equip de Direcció i els seus comandaments intermedis han de ser exemple dels valors i principis que sustenten la nostra Companyia i que són la base d'aquest Codi. Els directius són el canal principal de transmissió de la nostra cultura corporativa als seus equips, i també a les empreses i professionals amb qui establim relacions comercials.

Us animo a que el llegiu amb atenció.



**Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda**  
President



## CONTINGUT

INTRODUCCIÓ	6
I. OBJECTE	6
II. ÀMBIT D'APLICACIÓ	6
III. VIGÈNCIA	6
IV. MODIFICACIONS	7
V. PRINCIPIS GENERALS	7
VI. NORMES DE CONDUCTA	7
1. Drets humans i llibertats públiques	8
2. Respecte, dignitat i no discriminació	8
3. Ús i protecció dels actius, instal·lacions i recursos de la Companyia	9
4. Marca i imatge de l'empresa	9
5. Ús de la propietat intel·lectual de tercers	10
6. Conflicte d'interessos	10
7. Regals, obsequis i atencions	10
8. Mesures contra el suborn i la corrupció	10
9. Transparència de la informació	11
10. Informació reservada i confidencial	11
11. Relacions amb els clients	12
12. Relacions amb els socis comercials	12
13. Relacions amb els proveïdors	12
14. Protecció de dades personals	12
15. Competència lleial i defensa de la competència	13
16. Compromís de legalitat	13
17. Donacions i projectes de contingut social	13
18. Compromís de respecte al medi ambient	14
VII. VULNERACIONS I INCOMPLIMENTS DEL CODI DE CONDUCTA	14
VIII. CANAL DE COMUNICACIÓ	15

## INTRODUCCIÓ

LÍNEA DIRECTA disposa d'un Codi Ètic des del 23 de desembre del 2010, data en què va ser aprovat pel Consell d'Administració de Línea Directa Aseguradora S.A.

El present document és una actualització de l'esmentat Codi, tenint en compte l'experiència acumulada en l'aplicació del text anterior, amb la finalitat d'adaptar-lo al nou entorn regulador, i també de promoure una veritable cultura ètica empresarial.



### I OBJECTE

Aquest Codi té per objecte establir les pautes generals que han de regir la conducta dels empleats i les filials de LÍNEA DIRECTA, en el compliment de les seves funcions i en les seves relacions comercials i professionals, en què hauran d'actuar d'acord amb les lleis i respectant els principis ètics.

Respon, així mateix, a les noves obligacions quant a prevenció de comissió de delictes imposades a les empreses en l'àmbit de la responsabilitat penal de les persones jurídiques, i també al deure general de col·laboració de tots els empleats en el compliment de les lleis vigents i de la normativa interna de la Companyia.

### II ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest Codi és d'aplicació, independentment de la ubicació geogràfica, a tot el personal de LÍNEA DIRECTA o de qualsevol de les seves filials, als directius i administradors, i també a becaris, personal en pràctiques i, en general, a totes les persones que treballin o prestin serveis en qualsevol de les empreses que integren LÍNEA DIRECTA.

A l'efecte d'aquest codi, i en la data de la seva aprovació, LÍNEA DIRECTA està integrada per les entitats filials següents:

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA S.L.U., AMBAR MEDLINE S.L.U., CENTRO AVANZADO DE REPARACIONES CAR S.L.U., MOTOCUB S.L.U., LD ACTIVOS, S.L.U. i LD REPARACIONES S.L.U.

La Fundació Línea Directa queda exclosa de l'aplicació d'aquest Codi Ètic, perquè en té un de propi.

El control de l'aplicació del Codi Ètic és competència del Gestor Ètic designat pel Consell d'Administració, sense perjudici de les funcions atribuïdes a Compliment Normatiu, i també a altres àrees de la companyia.

El Gestor Ètic informa periòdicament la Comissió d'Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu del Consell d'Administració sobre l'estat de compliment del Codi Ètic.

### III VIGÈNCIA

La present Norma entrarà en vigor a partir del moment en què l'aprovi el Consell d'Administració. Un cop aprovada, es publicarà tant a la intranet com al lloc web corporatiu.

#### IV MODIFICACIONS

Aquesta Norma, i també les seves successives modificacions, s'han d'aprovar pel Consell d'Administració.

Així mateix, el Consell d'Administració pot determinar la inclusió en el seu àmbit d'aplicació de qualsevol altra persona quan sigui requerida per la normativa aplicable a LÍNEA DIRECTA.

#### V PRINCIPIS GENERALS

L'ètica professional constitueix, juntament amb el bon govern corporatiu i els valors corporatius de LÍNEA DIRECTA, una part essencial de la nostra cultura: serveixen de guia a tots els empleats en l'exercici professional i constitueixen la base del nostre Codi de Conducta.

Els valors corporatius són els següents:

- **Respecte a les persones:** Les persones que formen part de LÍNEA DIRECTA han de mostrar respecte i tenir un tracte digne entre elles i amb les altres persones amb qui es relacionin en el desenvolupament de l'activitat professional. Promovem una coherència rigorosa entre les pràctiques corporatives i els nostres valors.
- **Claredat:** difondre informació adequada i fidel de la nostra gestió. Una informació veraç, contrastable i transparent. Una comunicació clara, tant internament com externament.
- **Orientació a resultats:** el compromís en l'excel·lència en la gestió es fonamenta en uns sistemes i processos eficients, i també en assumir les nostres responsabilitats i actuar-hi en conseqüència, comproment tot les nostres capacitats per complir els objectius.
- **Esperit de superació:** Són elements essencials en el desenvolupament de la Companyia, tant en la proposta de noves formes de treballar més eficients com en la captació de nous negocis o clients.
- **Entusiasme:** la integració en el projecte empresarial, l'assumpció de la visió i

estratègies de l'empresa, el considerar el client i els grups d'interès en general com a destinataris de les nostres accions, potencien el nostre valor i transmeten una imatge d'empresa ferma i consolidada.

#### VI NORMES DE CONDUCTA

Els Valors Corporatius de LÍNEA DIRECTA constitueixen la referència que ha d'inspirar la conducta bàsica de totes les persones que presten serveis a LÍNEA DIRECTA, per complir les seves obligacions d'acord amb els principis de lleialtat a l'empresa, bona fe, integritat, i respecte per la legalitat i els criteris ètics, i permeten definir una sèrie de conductes que tothom ha de respectar en el seu acompliment professional.

El Codi Ètic de LÍNEA DIRECTA s'adapta a la normativa vigent en tots els àmbits de la seva activitat i, en particular, en l'àmbit penal en què el Codi Penal regula els supòsits en què les empreses puguin ser penalment responsables per un delict comès per qualsevol dels seus empleats, directius o administradors en l'exercici de les seves funcions i en benefici directe o indirecte de l'empresa.

Així, doncs, per tal de prevenir la imputació dels seus empleats i de LÍNEA DIRECTA per la comissió d'un il·lícit penal, la Companyia posarà en marxa les mesures de diligència deguda que siguin necessàries per prevenir la comissió de qualsevol conducta delictiva, tenint en compte així mateix els valors i principis reflectits en aquest Codi.

En aquest sentit, cap empleat no està obligat a complir ordres o instruccions contràries a la Llei o als principis continguts en el Codi Ètic. En aquest cas, l'empleat ho pot comunicar a Compliment Normatiu o utilitzar el procediment de denúncia confidencial.

Aquest Codi no vol abastar totes les situacions possibles que puguin sorgir en l'àmbit professional, sinó establir unes pautes mínimes de conducta que han d'orientar tots els integrants de LÍNEA DIRECTA quant a la forma d'actuar durant el desenvolupament de l'activitat professional. Les conductes recollides en aquest Codi són de compliment obligat en l'esfera de prestació de serveis a LÍNEA DIRECTA.

## 1. Drets humans i llibertats públiques

LÍNEA DIRECTA està compromesa amb el respecte dels drets humans, la preservació de l'entorn natural i la col·laboració amb el desenvolupament i el benestar de les comunitats amb què es relaciona. Aquestes accions defineixen la seva responsabilitat amb la societat.

LÍNEA DIRECTA es compromet a respectar i protegir els drets humans i les llibertats públiques reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans, en el Global Compact i en els principals acords internacionals promulgats al respecte, tot assegurant que els principis recollits en aquests acords siguin presents en totes les seves polítiques.

Tots els empleats de LÍNEA DIRECTA han de secundar aquest compromís, tot exercint les activitats professionals de manera que es respectin i es garanteixin plenament els drets humans i les llibertats públiques.

## 2. Respecte, dignitat i no discriminació

LÍNEA DIRECTA entén que el creixement professional dels seus empleats està íntimament lligat al desenvolupament integral de la persona. Per aquest motiu promou la formació del seu personal fomentant un ambient en què la igualtat d'oportunitats arribi a tots i cadascun dels seus membres i assegurant la no discriminació.

La promoció i selecció del personal es fonamenta en el mèrit, la capacitat i l'acompliment de les funcions professionals, es basa en una política objectiva i atén exclusivament els mèrits acadèmics, personals i professionals dels candidats i les necessitats de la Companyia.

El personal de LÍNEA DIRECTA s'ha de tractar amb respecte, per propiciar un ambient de treball còmode, saludable i segur, i per evitar qualsevol conducta que comporti algun tipus de discriminació o greuge per motius de raça, idees religioses o polítiques, nacionalitat, idioma, sexe, estat civil, situació socioeconòmica, edat o discapacitat. Estan prohibides les conductes ofensives o abusives.





### 3. Ús i protecció dels actius, instal·lacions i recursos de la Companyia

LÍNEA DIRECTA posa a disposició del personal els recursos necessaris per al desenvolupament de l'activitat professional, i es compromet a facilitar els mitjans necessaris per a la protecció i salvaguarda d'aquests recursos. Això es refereix tant a recursos materials (incloent-hi, entre altres, documents, eines informàtiques, ordinadors o telèfons intel·ligents) com immaterials (informació de qualsevol tipus).

Els empleats de LÍNEA DIRECTA no poden utilitzar aquests recursos per a usos personals o extraprofessionals ni per a l'exercici d'activitats que no estiguin relacionades directament amb l'interès de la Companyia, i són responsables també de la protecció dels que se'ls confiïn en relació amb la feina, i han d'aplicar una cura màxima en la custòdia.

De la mateixa manera, no poden sotraure, cedir, malmetre ni consentir deliberadament que un tercer sostregui aquests recursos, ni tampoc els béns, efectes i altres actius de qualsevol tipus (corporals o incorporals, mobles o immobles, tangibles o intangibles i els documents

o instruments legals que acreditin la propietat o altres drets sobre aquests actius) que se'ls hagin confiat per raó del càrrec.

### 4. Marca i imatge de l'empresa

Les marques, la imatge i la reputació corporativa de LÍNEA DIRECTA són alguns dels seus actius més importants.

Tots els empleats han de vetllar perquè la seva actuació no malmeti la imatge i els interessos de LÍNEA DIRECTA.

Cap empleat no pot fer ús de les marques i logotips de LÍNEA DIRECTA per a usos diferents dels permesos per l'empresa.

La intervenció dels empleats de Línea Directa en nom i representació de la Companyia en esdeveniments, actes socials o de comunicació (com ara conferències, xerrades o rodes de premsa) requereix l'autorització de l'Àrea de Persones i s'ha de conèixer pel departament de Comunicació Externa.

En la intervenció dels empleats en fòrums de comunicació, xats i altres pàgines o llocs d'Internet s'han d'evitar les declaracions que puguin perjudicar la imatge o reputació de LÍNEA DIRECTA.

## 5. Ús de la propietat intel·lectual de tercers

Els empleats han de respectar la documentació i informació subjecta a propietat industrial, intel·lectual o llicència que es pugui facilitar a les societats del Grup per un tercer o a què puguin tenir accés en el desenvolupament diari de les funcions pròpies, i n'han de controlar l'ús.

## 6. Conflicte d'interessos

LÍNEA DIRECTA reconeix i respecta la intervenció del seu personal en activitats financeres i empresarials diferents de les que desenvolupen per a la Companyia, sempre que siguin legals i no entrin en conflicte ni perjudiquin els interessos de LÍNEA DIRECTA i no n'afectin la dedicació professional.

Els empleats de LÍNEA DIRECTA han d'evitar situacions que poguessin donar lloc a un conflicte entre els interessos personals i els de l'empresa, s'han d'abstenir de representar la Companyia i intervenir o influir en la presa de decisions en qualsevol situació en què, directament o indirectament, ells mateixos o una persona propera tinguin algun interès personal. Han d'actuar sempre complint les seves responsabilitats, amb lleialtat i en defensa dels interessos de LÍNEA DIRECTA.

Tampoc no poden fer tasques o feines ni prestar serveis en benefici d'empreses del sector o altres entitats que desenvolupin activitats susceptibles de competir directament o indirectament amb les de LÍNEA DIRECTA, o que puguin arribar a fer-ho.

Els empleats de LÍNEA DIRECTA que es puguin veure afectats per un conflicte d'interessos, ho han de comunicar a Gestió de Persones, abans de la realització de l'operació o del negoci de què es tracti, per tal d'adoptar les decisions oportunes en cada circumstància concreta, i així evitar que la seva actuació imparcial es pugui veure compromesa.

## 7. Regals, obsequis i atencions

Els empleats de LÍNEA DIRECTA no poden acceptar ni fer o proporcionar regals, atencions, serveis o qualsevol altra classe de favor de o a qualsevol persona o entitat, ja que poden afectar-ne l'objectivitat o influir en una relació comercial, professional o administrativa.

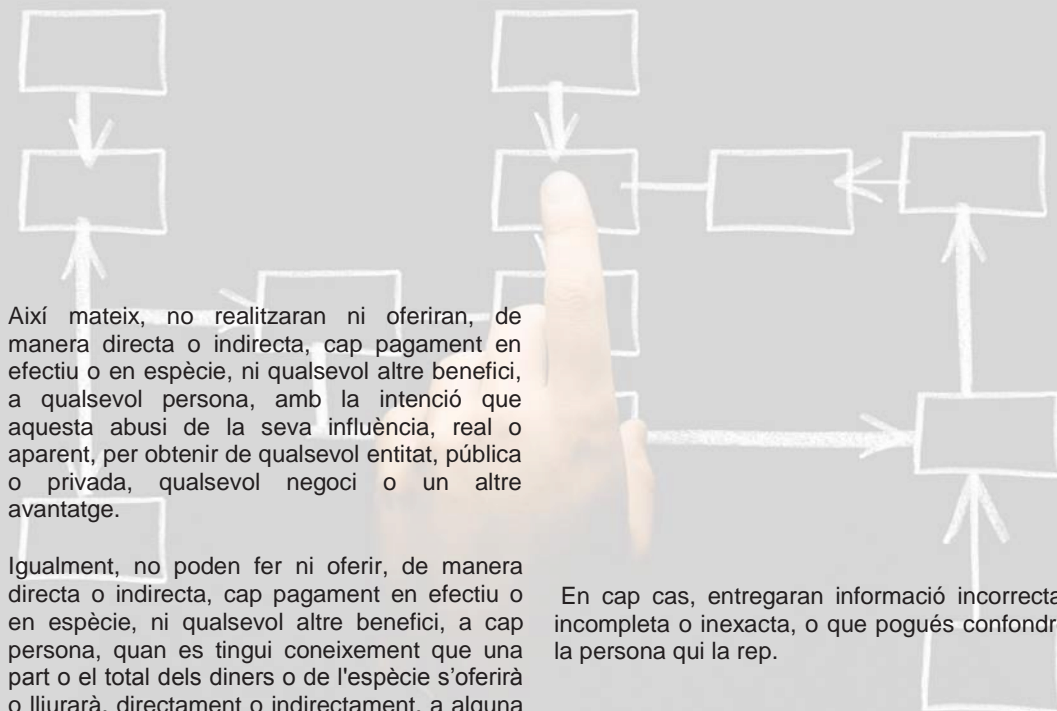
En queden exclosos els regals de caràcter promocional de valor simbòlic —és a dir, els que no superin els 50 €— i l'assistència a actes socials, invitacions a dinars professionals, seminaris i altres tipus d'activitats formatives, que hagin estat prèviament autoritzades pel Responsable de l'Àrea.

En cas de dubte, l'empleat ho ha de consultar amb Gestió de Persones.

En cap cas no es poden acceptar com a regal diners en efectiu.

## 8. Mesures contra el suborn i la corrupció

Els empleats de LÍNEA DIRECTA no poden fer ni oferir, de manera directa o indirecta, cap pagament en efectiu o en espècie, ni qualsevol altre benefici, a qualsevol persona al servei d'una entitat, pública o privada, partit polític, càrrec públic o candidat, amb la intenció d'obtenir o mantenir, il·lícitament, negocis o altres avantatges.



Així mateix, no realitzaran ni oferiran, de manera directa o indirecta, cap pagament en efectiu o en espècie, ni qualsevol altre benefici, a qualsevol persona, amb la intenció que aquesta abusi de la seva influència, real o aparent, per obtenir de qualsevol entitat, pública o privada, qualsevol negoci o un altre avantatge.

Igualment, no poden fer ni oferir, de manera directa o indirecta, cap pagament en efectiu o en espècie, ni qualsevol altre benefici, a cap persona, quan es tingui coneixement que una part o el total dels diners o de l'espècie s'oferirà o lliurarà, directament o indirectament, a alguna entitat, pública o privada, partit polític, càrrec públic o candidat, amb qualsevol dels propòsits esmentats en els dos paràgrafs anteriors.

En cap cas, entregaran informació incorrecta, incompleta o inexacta, o que pogués confondre la persona qui la rep.

## 9. Transparència de la informació

LÍNEA DIRECTA considera la transparència en la informació com un principi bàsic que ha de regir la seva actuació. En particular es garantirà que la informació que es comuniqui als accionistes, als clients, als grups d'interès, als organismes reguladors i a les administracions públiques sigui veraç, completa i reflecteixi adequadament la situació de l'empresa.

Aquest principi de transparència i veracitat de la informació també és aplicable a la comunicació interna.

Els empleats i col·laboradors de LÍNEA DIRECTA es comprometen a comunicar la informació interna i externa de forma veraç.

## 10. Informació reservada i confidencial

LÍNEA DIRECTA entén que la informació és un dels seus principals actius, imprescindible per a la gestió de les seves activitats. Per aquest motiu, ha desenvolupat i aplica una política de seguretat de la informació amb l'objectiu de preservar la integritat, disponibilitat i confidencialitat de les dades, i d'aquesta manera minimitzar els riscos derivats de la seva divulgació i mal ús. Igualment, es compromet a la seva actualització periòdica.

Tota la informació que sigui propietat de LÍNEA DIRECTA o n'estigui en custòdia, i sigui de caràcter no públic, té la consideració de reservada i confidencial i està subjecta a secret professional. Per tant, tots els empleats i col·laboradors estan obligats a guardar la més estricta confidencialitat sobre aquella informació a la qual accedeixin com a conseqüència de l'acompliment de la seva activitat professional. Tampoc no poden fer cap ús fraudulent d'aquesta informació i han d'evitar de beneficiar-se'n personalment, tant durant la relació professional com un cop finalitzada.

Revelar, difondre i utilitzar informació reservada i confidencial per a usos particulars constitueix una falta de lleialtat a LÍNEA DIRECTA, tant quan es faci sense l'autorització deguda com, molt especialment, quan es faci per a ús particular.

## 11. Relacions amb els clients

LÍNEA DIRECTA assumeix, lidera i impulsa el compromís amb la Qualitat Total i facilita els recursos necessaris per assolir l'excel·lència i establir les mesures apropiades per assegurar que la política de qualitat es practiqui per part de tots els col·laboradors, d'acord amb aquests principis.

Els empleats de LÍNEA DIRECTA, en les seves actuacions o declaracions, no poden induir a error el mercat o els clients. S'ha de parar atenció especialment perquè el client rebi la informació necessària per a una presa de decisió raonable i informada sobre l'adquisició de qualsevol producte comercialitzat per LÍNEA DIRECTA.

La informació sobre operacions i dades dels clients té, en tot cas, caràcter confidencial, i no es pot utilitzar per a finalitats que no siguin les pròpies de l'activitat laboral, ni tampoc es pot facilitar a tercers tret que un requeriment legal ho exigeixi.

## 12. Relacions amb els socis comercials

LÍNEA DIRECTA ha d'establir amb els seus socis en negocis comuns una relació de col·laboració basada en la confiança, la transparència en la informació i la posada en comú de coneixements, experiències i capacitats, per assolir objectius comuns i benefici mutu. Aquest compromís també l'han d'assumir els seus empleats, els quals aplicaran els mateixos principis ètics, de respecte, ambient favorable i treball en equip, recollits en el Codi de Conducta per a proveïdors de LÍNEA DIRECTA.

LÍNEA DIRECTA ha de promoure el coneixement d'aquest Codi de Conducta per a la millor aplicació dels principis que conté.

## 13. Relacions amb els proveïdors

Els processos de selecció de proveïdors de LÍNEA DIRECTA s'han de desenvolupar amb imparcialitat i objectivitat i, per fer-ho, el seu personal hi ha d'aplicar criteris de qualitat i cost, evitant el conflicte d'interessos personals amb els de la Companyia.

LÍNEA DIRECTA ha de promoure, entre els seus proveïdors, el coneixement d'aquest Codi per a l'aplicació òptima dels principis que conté.

## 14. Protecció de dades personals

LÍNEA DIRECTA impulsa l'aplicació de les noves tecnologies, i és conscient dels efectes derivats de fer-ne un ús inadequat.

Per aquest motiu, té una cura especial d'assegurar el dret a la intimitat, i de protegir les dades personals confiades pels seus clients, proveïdors i empleats.

La captació, utilització i tractament informàtic i comercial de les dades de caràcter personal dels clients i de qualsevol tercer s'ha de dur a terme de manera que se'n garanteixi el dret a la intimitat, i es garanteixi també el compliment de la legislació vigent i, especialment, de la normativa de protecció de dades personals.

Per ajudar a complir la política de Confidencialitat i Protecció de Dades, podeu consultar a la intranet la Guia Interna General sobre Processos en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

## 15. Competència lleial i defensa de la competència

LÍNEA DIRECTA es compromet a competir en els mercats de forma lleial, a impulsar la lliure competència en benefici dels consumidors i usuaris, complint sempre amb la legislació en vigor.

Els empleats i col·laboradors de LÍNEA DIRECTA no poden fer publicitat enganyosa de l'activitat dels seus negocis i han d'evitar les conductes que constitueixin o puguin constituir un abús o restricció il·lícita de la competència.

El Manual de Defensa de la Competència del Grup Línea Directa facilita una sèrie de pautes que permeten identificar els comportaments contraris a les normes de defensa de la competència. Aquest Manual està a disposició de tot el personal de LÍNEA DIRECTA des de la intranet. Conèixer-lo i complir-lo és obligatori.

## 16. Compromís de legalitat

LÍNEA DIRECTA manifesta la seva neutralitat política i es compromet a complir fidelment i respectuosament totes les obligacions legals a què està subjecta. Manifesta també el compromís de tolerància zero amb el delictes i l'obligació de prevenir, afrontar i perseguir el delictes en totes les manifestacions i fins a les últimes conseqüències.

Els empleats de LÍNEA DIRECTA han de complir estrictament la legalitat vigent i evitar qualsevol conducta que, tot i no violar la llei, pugui perjudicar la reputació de la Companyia i produir conseqüències adverses per als seus negocis i/o per a la seva imatge.

Hauran d'actuar amb honestetat i integritat en tots els seus contactes o transaccions amb les autoritats i empleats dels governs i administracions, assegurant que tota la informació i certificacions que presentin, així com les declaracions que realitzin, siguin veraces, clares i completes.

Especialment, han de complir les resolucions administratives i judicials que tinguin caràcter executiu i afectin LÍNEA DIRECTA, llevat que se'n suspengui legalment l'execució.

## 17. Donacions i projectes de contingut social

LÍNEA DIRECTA, quant al compromís amb el progrés i el benestar de les comunitats amb què es relaciona, contribueix activament al seu desenvolupament mitjançant la col·laboració activa i els projectes de contingut social i cultural.

D'acord amb aquest compromís i amb els valors de transparència i integritat, tota donació que faci alguna de les societats que integren LÍNEA DIRECTA ha de:

- a. Tenir les autoritzacions internes i, si escau, externes, que siguin necessàries.
- b. Atorgar-se a entitats de prestigi i solvència moral reconeguts, que disposin de l'estructura organitzativa apropiada per a garantir la bona administració dels recursos.
- c. Quedar fidelment reflectida en els registres i llibres comptables de la Companyia.
- d. No ser utilitzada com a mitjà per a encobrir un pagament indegut o suborn.



No podran realitzar donacions a cap partit polític o a favor dels seus representants, llevat dels casos previstos expressament en la legislació aplicable.

Així mateix, qualsevol Societat del Grup que faci una donació, ha de fer un seguiment, fins on li sigui possible, de l'aportació efectuada, amb l'objecte de conèixer-ne la destinació o la utilització.

## 18. Compromís de respecte al medi ambient

Tots els empleats i col·laboradors de Línea Directa tenen un paper fonamental en la reducció del nostre impacte en l'entorn i el medi ambient.

Els compromisos de LÍNEA DIRECTA amb el medi ambient són:

- Planificar i executar les activitats de manera ordenada i racional, amb disminució de l'impacte sobre l'entorn.
- Protecció del medi ambient i prevenció de la contaminació.
- Fer accions de millora contínua del sistema de gestió per tal de millorar l'acompliment energètic i ambiental de l'organització.
- Complir els requisits legals aplicables i la normativa vigent.
- Donar suport a l'adquisició i el disseny de productes i serveis energèticament eficients.
- Assegurar la disponibilitat d'informació i recursos necessaris per assolir els objectius i metes.

## VII VULNERACIONS I INCOMPLIMENTS DEL CODI DE CONDUCTA

Els Valors Ètics recollits en aquest document són la base sobre la qual se sustenten els compromisos adquirits per LÍNEA DIRECTA amb els seus accionistes, socis, clients, proveïdors, empleats i la societat. LÍNEA DIRECTA ha de promoure el compliment d'aquesta Norma difonent-la, duent a terme una formació específica per als empleats i aplicant un sistema de vigilància i compliment.

Tots els empleats de LÍNEA DIRECTA tenen l'obligació de col·laborar amb la Funció de Compliment Normatiu en la detecció dels possibles incompliments del Codi Ètic, i també de qualsevol altra normativa interna o de caràcter legal.

LÍNEA DIRECTA no admet cap tipus de represàlia sobre els empleats que comuniquin, de bona fe, presumptes incompliments, i sancionará, d'acord amb les normes vigents, els incompliments o les vulneracions que constitueixin faltes laborals, sense perjudici d'altres responsabilitats que puguin concórrer.

Les comunicacions de possibles incompliments o potencials situacions de risc s'han de fer per mitjà del CANAL DE COMUNICACIÓ establert amb aquesta finalitat.

## VIII CANAL DE COMUNICACIÓ

Línea Directa ha habilitat un canal de comunicació per donar resposta als dubtes o qüestions que es plantegin sobre l'aplicació del Codi Ètic, perquè l'interessat pugui discernir en tot moment quines conductes són conformes a aquest Codi, i també per informar de qualsevol irregularitat detectada en el seu compliment, o qualsevol altre incompliment de la normativa legal vigent.

Així, qualsevol persona del Grup pot denunciar els possibles riscos d'incompliment, tant del Codi Ètic com del Codi Penal, els quals es tractaran amb absoluta confidencialitat, a través de l'adreça de correu electrònic [gestor\\_etico@lineadirecta.es](mailto:gestor_etico@lineadirecta.es), i del formulari habilitat a la intranet i al web corporatiu.

Les denúncies rebudes han de contenir les dades necessàries i suficients per a poder analitzar els fets denunciats.



linea directa

Una companyia bankinter.