Políticas Corporativas

Fundación Sanitas Hospitales para el Desarrollo de la Investigación y la Innovación Médica

Mayo 2025

Índice

Marco General

Políticas Corporativas
Marco General

Descripción general

La forma en que la Entidad gestiona las áreas clave de riesgo se establece en las diferentes Políticas Corporativas incluidas en este documento.

El Sistema de Gestión Integrado garantiza que los requerimientos de las políticas se incluyan en nuestros principales procesos operativos y controles clave. Esto nos ayuda a gestionar el riesgo y ofrecer buenos resultados a nuestros clientes. También ayudan a asegurar que cumplimos con los objetivos de negocio y cumplimos con los requerimientos legales y regulatorios de las jurisdicciones en las que operamos.

Por último, nuestras Políticas sostienen y apoyan nuestro apetito de riesgo.

Aprobación de nuestras Políticas

A nivel de Grupo el Comité Ejecutivo de Riesgos de Bupa (BERC) se encarga de la aprobación de todas las Políticas Corporativas y, si fuese necesario, también participará el Consejo de Bupa y los Consejos de las entidades jurídicas que correspondan y los Comités del Consejo de Bupa.

A nivel de ELA MU, es responsabilidad del Consejo de Administración de cada Entidad jurídica la aprobación de cada Política.

Propiedad de las Políticas

Todas las Políticas y áreas de riesgo correspondientes tienen asignado un Sponsor Corporativo (ERPS, por sus siglas en inglés), que es miembro del BET y responsable del contenido de la Política. El Sponsor Corporativo es el responsable de designar al Propietario Corporativo (ERPO, por sus siglas en inglés), quien es responsable de definir el contenido de la Política y de consultar a los principales grupos de interés, decidir si son necesarios estándares complementarios, formación o directrices que garanticen la correcta implementación de la Política.

A efectos locales, las Políticas y áreas de riesgo correspondientes cuentan con un Sponsor Local (LRPS, por sus siglas en inglés) y un Propietario Local (LRPO, por sus siglas en inglés), que es responsable de garantizar la implementación de la Política en la Entidad y de nombrar un Responsable Local / Regional de la Política en cada negocio o jurisdicción que garantice la implementación de la misma.

Alcance de nuestras Políticas

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a la Unidad de Mercado de Europa y Latinoamérica del Grupo Bupa, ELA MU (en adelante, la Entidad).

Cuando Bupa posea la participación mayoritaria*, las sociedades participadas deben cumplir con la política, a excepción de las adaptaciones acordadas por el Director General de ELA MU y el CRO del Grupo.

Cuando Bupa no posea la participación mayoritaria, Bupa no puede exigir que se adopte la Política, a no ser que haya sido acordado por el Director General de ELA MU, el CRO del Grupo y el socio.

** El estatus de "control" (participación mayoritaria) de cada filial/asociada/JV lo determina formalmente ELA MU, a efectos de consolidación estatutaria.*

Principios fundamentales para todos los empleados

Todos los empleados tienen la obligación de:

- Conocer sus responsabilidades y cumplir las normas aplicables.
- Asegurarse que siguen los procesos y procedimientos aplicables.
- Comunicar cualquier incidente siguiendo el proceso de notificación de incidentes establecido.
- Denunciar cualquier preocupación a través del Canal de Speak Up cuando corresponda.

Nuestras Políticas

Políticas Corporativas
Relación de Políticas

★ Actualizada en este ciclo de revisión de Políticas.

Relación de Políticas

Políticas Corporativas

Política de Bienestar, Seguridad y Salud

Sponsor: Elena Juárez *Propietario:* Mara Porras

Objetivo

- Proteger el bienestar, las seguridad y salud de las personas trabajadoras, así como de los clientes, pacientes, residentes y visitantes, así como de otras personas afectadas por la actividad, es fundamental para nuestro objetivo de ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices y de crear un mundo mejor.
- Mejorar la gestión del bienestar, seguridad y salud, cumpliendo con la normativa y los estándares fijados (estos son comunes a todas las entidades y pueden contener compromisos por encima de las leyes locales) y promover una cultura de “cero daño”.

Requerimientos

Liderazgo de la alta dirección y participación de las personas trabajadoras	• Deben establecerse objetivos de bienestar, salud y seguridad, alineados con la dirección estratégica de la Entidad, y deben ser aprobados y revisados periódicamente ~~y aprobados~~ por el Comité de Dirección correspondiente. • El Consejo y el Comité de Dirección correspondiente deben revisar el sistema de gestión de bienestar, salud y seguridad con la frecuencia planificada, demostrando así su responsabilidad y compromiso. • Las personas trabajadoras de la Entidad deben ser consultadas, fomentando su participación en el sistema de gestión de bienestar, seguridad y salud.
Planificación	• Definir metodologías para identificar de manera sólida y planificada potenciales peligros, evaluar riesgos y determinar medidas de control. • Identificación de leyes y regulaciones vigentes y aplicables en la materia.
Soporte y control operativo	• Existencia de medidas de control y recursos suficientes y adecuados para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de bienestar, seguridad y salud. Definición de funciones y responsabilidades de las personas que gestionan el sistema de gestión de bienestar, seguridad y salud. • Garantía de que se imparte la formación adecuada. • Existencia de procedimientos para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de las medidas de control.
Evaluación del desempeño	• Las inspecciones y verificaciones de la primera y segunda línea deben realizarse a intervalos planificados para determinar el grado de implantación y mantenimiento del sistema de gestión de bienestar, seguridad y salud.
Mejora continua	• Las no conformidades (reales y potenciales) y las oportunidades de mejora del sistema de gestión de bienestar, seguridad y salud deben identificarse y abordarse. • Los incidentes deben ser registrados e investigados para poder identificar las causas (inmediatas y subyacentes) y establecer los controles que mitiguen el riesgo de que se vuelvan a repetir.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Simplificación del contenido de la política y creación del Estándar de Seguimiento Continuo.
- Inclusión de requerimientos sobre Liderazgo y participación de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud.
- Creación del Estándar de Seguridad y Salud Mental.

Última actualización: Agosto 2023

Políticas Corporativas

Política de Canal de Speak Up

Sponsor: Miguel Escalona · *Propietario:* Miriam Blázquez

Objetivo

- Garantizar que existe un marco para que cualquier persona, incluidas las personas que trabajan en la Entidad, pueda comunicar–(incluso de forma anónima, si fuese necesario) casos de posibles incumplimientos de políticas o estándares de la Entidad, irregularidades o el riesgo de perjudicar a nuestros empleados y clientes o a la propia Entidad, con la seguridad de que se adoptarán las medidas adecuadas y no sufrirán consecuencias negativas.

Requerimientos

Crear conciencia y confianza	• La Entidad debe asegurarse de que las personas que trabajan en la Entidad comprendan la importancia del Canal de Speak Up, su responsabilidad de reportar posibles incumplimientos, cómo utilizar el canal y dónde puede encontrar más información sobre su gestión. • Deberán realizarse las formaciones y comunicaciones necesarias.
Asignar los recursos adecuados	• La Entidad debe designar un responsable del Canal de Speak Up, deben asignarse personas con la experiencia y las aptitudes adecuadas y deben definirse, documentarse y gestionarse adecuadamente las responsabilidades individuales.
Comunicar, escuchar y hacer seguimiento	• La Entidad debe definir, comunicar (según proceda) y mantener procesos que garanticen que escucha, aprende y actúa adecuadamente en respuesta a las comunicaciones.
Proteger y apoyar	• La Entidad debe tomar las medidas apropiadas para garantizar que todo aquel que: informe o colabore en la investigación o resolución de una comunicación esté protegido contra las represalias; y todo aquel que plantee, sea objeto o participe en la investigación o resolución de una comunicación, reciba el apoyo adecuado.
Cumplir con la Regulación	• La información y los procesos del Canal de Speak Up deben cumplir con todas las leyes, regulaciones y obligaciones profesionales aplicables. Cuando exista un conflicto entre la Política y la normativa local, prevalecerá la normativa local.
Mantener los registros adecuados	• Los equipos del Canal de Speak Up deben mantener registros digitales apropiados de todas las comunicaciones planteadas, las investigaciones llevadas a cabo y las acciones tomadas bajo esta Política. • Los registros del Canal de Speak Up deben ser tratados como "altamente confidenciales" y gestionados y mantenidos de acuerdo con las normas de uso de la información de la Entidad y la política de expurgo de datos.
Supervisar e informar	• El Grupo de Supervisión del Canal de Speak Up supervisa el cumplimiento de la política, la eficacia y la gestión de riesgos de acuerdo con sus responsabilidades definidas. • El Consejo de Administración supervisa la eficacia del Canal de Speak Up y recibe anualmente información actualizada sobre la gestión del Canal de Speak Up.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Conflictos de Interés

Sponsor: Elena Juárez *Propietario:* Carlos Gómez-Gayoso

Objetivo

- Un conflicto de interés puede afectar tanto a la capacidad de la Entidad como a la de nuestras personas trabajadoras para llevar a cabo actividades de una manera justa y transparente y puede hacer que uno o más de nuestros clientes se vean perjudicados sin su conocimiento. Esta política establece los principios de la Entidad para gestionar los riesgos que conlleva la falta de identificación y gestión efectiva de conflictos de interés.

Requerimientos

Requisitos legales y regulatorios	• Esta política establece los requerimientos mínimos de la Entidad en materia de gestión de conflictos de interés. En aquellos negocios donde los requerimientos regulatorios sobre conflictos de interés son más restrictivos que los requerimientos establecidos por esta política deben prevalecer los requerimientos locales y se solicitará una adaptación de la política.
Marco de conflictos de interés	• Los procedimientos para identificar y gestionar conflictos de interés incluirán, como mínimo: ○ Políticas y procedimientos locales: implementar procedimientos y políticas locales en materia de conflictos de interés que establezcan cómo se identifican, gestionan y notifican conflictos potenciales o reales (de acuerdo con el principio 4). ○ Gobierno: establecer un gobierno adecuado, que incluya la designación de un comité apropiado, que supervise el marco de gestión de conflictos de interés y nombrar a un miembro del equipo de la dirección local como responsable general del marco de gestión de conflictos de interés. ○ Formación: ofrecer una formación adecuada a todos los directores y personas trabajadoras. El plan de formación se establecerá con un enfoque basado en riesgos. ○ Información de gestión: recopilar información de gestión para monitorizar los conflictos de interés identificados y demostrar que los riesgos derivados de los mismos se han mitigado de manera efectiva . ○ Revisión del marco de gestión: revisar al menos una vez al año la solidez del marco de gestión local de conflictos de interés.
Registro	• Los registros de conflictos de interés deben guardarse e incluir, como mínimo las medidas de mitigación adoptadas para garantizar que los riesgos para la Entidad y nuestros clientes se reducen.
Cultura	• Los informes sobre conflictos de interés son revisados por el comité de gobierno nombrado con la responsabilidad de supervisar los conflictos de interés. • Los conflictos de interés graves se comunican al Chief Risk Officer (CRO) de Bupa y los conflictos relacionados con miembros del Consejo de la Entidad se derivarán, además, al Presidente de Bupa.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Simplificación del contenido de la política y creación del Estándar de Seguimiento Continuo.

Última actualización: Agosto 2023

Políticas Corporativas

Política de Control de la Información Financiera

Sponsor: Pilar Villaescusa *Propietario:* Ignacio Costa

Objetivo

- Establecer principios claros para mantener un entorno de control interno para el reporte de la información financiera sólido en toda la Entidad, con el fin de prevenir y proteger contra las incorrecciones materiales de la información financiera (incluyendo la la información reportada externa y de uso interno) y salvaguardar a la Entidad contra las pérdidas financieras y los daños a la reputación derivados de errores y fraudes.

Requerimientos

Errores en la información financiera externa	• Debe mantenerse un sistema de control financiero interno que incluya, como mínimo, los controles de gobierno, operativos y de gestión descritos en el Estándar de control financiero y al ICFR. • Se debe mantener una documentación adecuada y pruebas de los procesos y controles financieros a través de la documentación de los procesos.
Incumplimiento de las normas de IFRS	• Deben existir controles adecuados para hacer frente a los riesgos contables como parte del marco de control del apartado (A), incluida la revisión de las estimaciones y juicios contables importantes por parte de la dirección y de los grupos de gobierno apropiados, cuando proceda. • El auditor no debe realizar servicios prohibidos, tal y como se definen en el Estándar. • Debe obtenerse una aprobación previa para cualquier servicio definido como "permitido" en el Estándar. • Cuando no puedan cumplirse las Políticas Técnicas Contables, deberá presentarse una solicitud de dispensa a la función de Finanzas del Grupo. Deben cumplirse las restricciones de contratación impuestas por el Auditor.
Inexactitud de la información de gestión	• Las instrucciones de planificación de la Entidad deben publicarse anualmente para establecer los principales requisitos y resultados del ciclo de planificación anual, incluyendo orientaciones adicionales sobre sistemas y controles/validaciones clave. • Todos los modelos y/o herramientas de Excel utilizados para la planificación empresarial deben basarse en datos asignados directamente desde el sistema de planificación de Oracle y deben incluir comprobaciones y controles incorporados para garantizar la exactitud e integridad de los datos. • Los equipos financieros deben proporcionar información suficiente (por ejemplo, documentos BPC y/o PDM) para respaldar y explicar los temas y tendencias clave de los datos financieros • Los resultados y presentaciones del proceso de planificación deben someterse a la revisión y aprobación adecuadas antes de su presentación a los grupos de gobierno.
Gestión de los riesgos de modelo	• Deben establecerse controles proporcionales a la materialidad del modelo y EUC en áreas como el desarrollo, la validación, la documentación y el gobierno. • Debe mantenerse un inventario de modelos actualizado que identifique los modelos y documente características clave como la propiedad y la materialidad.
Supervisión continua	• Todas las entidades deben asegurarse de que se aplican los controles mínimos establecidos en el Estándar de supervisión continua. • Se deben establecer procesos para supervisar la aplicación y la eficacia de los controles mínimos estándar e informar periódicamente a los responsables locales de riesgos y políticas de las unidades de mercado. • Debe existir un proceso dentro de cada MU/BU para garantizar que los riesgos se comunican cuando tienen una puntuación residual de 15 o superior.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Cambio de nombre de la Política, antes Control Financiero y Reporting.
- Se han incluido nuevos controles, así como información más detallada sobre los controles existentes. Inclusión de controles de informática de usuario final (EUC).
- Consolidación de las Políticas Técnicas Contables (TAPs) de Bupa en un único Manual de Políticas Técnicas Contables (TAPM), con el requisito de que la Entidad solicite excepciones para el no cumplimiento de requisitos específicos.

Última actualización: Enero 2025

Políticas Corporativas

Política de Cumplimiento en materia de Competencia

Sponsor: Ana Mañero *Propietario:* Miriam Blázquez

Objetivo

- Tenemos el firme compromiso de velar por la libre competencia en el mercado, desarrollando nuestro negocio de forma competitiva en todos y cada uno de los mercados y territorios en los que operamos.
- Nuestro objetivo es asegurar que todas las personas que forman parte de Sanitas actúen de conformidad con este principio, desarrollando una conducta profesional honesta, íntegra y transparente en los mercados.
- Esta Política establece los principios básicos de cumplimiento normativo en materia de competencia, en consonancia con los valores éticos empresariales, principios y pautas de conducta asumidos por Sanitas.

Requerimientos

Compromiso del Consejo de Administración y de Alta Dirección	• Sanitas asume el firme compromiso de respetar el principio de libre competencia, y ratifica formalmente su posición de tolerancia cero contra cualquier conducta anticompetitiva que pudiera cometerse en el ámbito de las actividades que lleva a cabo.
Principios generales de actuación	• Actuar y exigir que se actúe en todo momento conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de cumplimiento normativo y Derecho de la competencia. • Abstenerse de llevar a cabo cualquier actuación que pudiera ser constitutiva de conducta colusoria entre empresas, abuso de posición dominante, conducta desleal que falsee la competencia o cualquier otra infracción o incumplimiento .
Estructura de autoridad	• La Dirección de Riesgos y Cumplimiento es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Política. Por ello, está investida de autoridad, independencia e imparcialidad, lo que le permite actuar a iniciativa propia y con plena autonomía respecto al resto de la organización, sin perjuicio de lo previsto sobre su mandato y supervisión por parte de la Comisión de Auditoría.
Formación y Concienciación	• Todo el personal de Sanitas debe desempeñar su función de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables. Se debe proporcionar formación para garantizar que los empleados cuentan con suficientes conocimientos, experiencia y habilidades relevantes para su función.
Canales de comunicación de posibles irregularidades (Speak Up)	• Es obligación de todos los consejeros, directivos, y personal de Sanitas reportar cualquier hecho, acto, conducta o comportamiento contrario a la presente Política, al Código de Conducta y a cualquier norma aplicable teniendo a su disposición canales de comunicación como Speak Up, entre otros.
Régimen disciplinario, consultas y comunicaciones	• El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Política podrá implicar no sólo la aplicación de las oportunas medidas sancionadoras conforme a lo dispuesto en el régimen disciplinario aplicable de Sanitas, sino también la imposición de multas a sus directivos por parte de las autoridades competentes o posibles reclamaciones de daños y perjuicios por terceros afectados.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales.

Última actualización: Enero 2025

Políticas Corporativas

Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta

Sponsor: Ana Mañero *Propietario:* Miriam Blázquez

Objetivo

- Define las normas y principios de alto nivel para gestionar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y el riesgo de conducta.
- Establece claramente la titularidad y la responsabilidad sobre el riesgo de cumplimiento normativo y conducta; y
- Proporciona requisitos de alto nivel para apoyar una relación transparente, abierta y constructiva con los reguladores.

Requerimientos

Liderazgo	• La Función de Cumplimiento debe estar representada en todos los foros ejecutivos y de dirección pertinentes.
Gobierno	• Los comités de riesgos de la Entidad deben mantener la supervisión del cumplimiento en todas las operaciones. • La alta dirección de la Entidad desempeña un papel activo a la hora de gestionar los riesgos normativos y de conducta en la Entidad a través de los Comités Ejecutivos de Riesgos.
Funciones y responsabilidades	• La Entidad debe identificar de forma clara los requerimientos regulatorios y de conducta que se aplican a los negocios y garantizar que existen mecanismos para supervisar su cumplimiento. • La Entidad debe destinar los recursos adecuados para: (i) identificar y evaluar de manera proactiva los posibles riesgos normativos y de conducta; (ii) asesorar sobre las estrategias de mitigación de riesgos; y (iii) supervisar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y de conducta. • Todo el personal de la Entidad debe desempeñar su función de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables. Se debe proporcionar formación para garantizar que los empleados cuentan con suficientes conocimientos, experiencia y habilidades relevantes para su función. • La Entidad debe adoptar medidas eficaces para gestionar y revisar periódicamente los riesgos de cumplimiento normativo y de conducta.
Gestión de las relaciones con reguladores	• La alta dirección nombra personas responsables de comunicarse con los reguladores y supervisores. • Todas las consultas o solicitudes de información deben ser atendidas de manera oportuna y con un nivel de calidad adecuado, teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud. • Deben conservarse durante un período adecuado los registros de las interacciones materiales con los reguladores, incluidas las reuniones, las llamadas telefónicas y la correspondencia.
Riesgo de Conducta	• Los productos y servicios deben diseñarse para satisfacer las necesidades de sus mercados objetivo. Las ventas deben realizarse en el mejor interés de los clientes. Los clientes deben recibir la información adecuada en el momento oportuno. Deben existir procesos de gestión de reclamaciones. • La Entidad debe asegurarse de que los proveedores externos aseguren la protección del cliente.
Implementación	• La Entidad debe implementar los mecanismos adecuados para cumplir los requisitos establecidos en esta política. Cuando los requerimientos locales requieran una exigencia mayor que los requerimientos de esta política, los requisitos locales prevalecerán; de lo contrario, deberá acordarse una adaptación de esta política con el Propietario Corporativo de la Política.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Inclusión de los requerimientos relacionados con el riesgo de conducta derivados de la antigua Política de Protección del Cliente, que se elimina.

Políticas Corporativas

Gestión de la Tecnología

Sponsor: José Luis Ruiz *Propietarios:* Fabián Vidal

Objetivo

- Definir los requisitos para la gestión de la tecnología (esto abarca todos los sistemas tecnológicos y no sólo los sistemas mantenidos y gestionados por las funciones tecnológicas).

Requerimientos

Establecer el tono desde arriba	• La alta dirección debe participar adecuadamente en la gestión de los riesgos tecnológicos.
Asignar los recursos adecuados	• Deberán asignarse personas debidamente cualificadas y experimentadas para garantizar el cumplimiento de esta política y de los estándares pertinentes. • Deben definirse, documentarse y gestionarse en toda la organización las responsabilidades y obligaciones individuales en materia de gestión tecnológica, incluida su colaboración con otras áreas en las que existan estrechas dependencias
Cumplir con los principios de gestión tecnológica	• Los requisitos de gestión tecnológica de esta política deben cumplirse de acuerdo con la legislación y la normativa locales. En caso de conflicto entre estos requisitos y la legislación local, prevalecerá esta última. • Los principios de la política de Gestión Tecnológica proporcionan los requisitos fundamentales que determinan cómo se gestiona y utiliza la tecnología en la Entidad. Estos principios ayudan a garantizar que la tecnología apoya la estrategia de la Entidad y mitiga los riesgos
Implantar marcos de gobernanza y gestión de riesgos para gestionar eficazmente el riesgo tecnológico	• Los riesgos para la gestión de la tecnología deben identificarse, evaluarse, gestionarse, supervisarse y notificarse de acuerdo con la política y el marco de gestión de riesgos de la empresa. • Deben establecerse controles adecuados para apoyar la gestión eficaz de los riesgos tecnológicos. • Las Unidades de Mercado deben garantizar la mejora continua de la Gestión de la Tecnología, informada por la validación de controles, autoevaluaciones, aseguramiento y actividades de auditoría. • La Gestión de la Tecnología debe seguir un modelo de gobernanza definido. Debe incluir órganos de gobierno debidamente autorizados.
Proteger las operaciones utilizando técnicas y tecnología adecuadas	• Todas las Unidades de Mercado deben diseñar, implementar y operar controles que cumplan o superen los requisitos de los Estandares de Gestión de Tecnología Empresarial. Los controles deben ser revisados y evaluados continuamente para mitigar el riesgo dentro del apetito de riesgo.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales

Políticas Corporativas

Política de Gestión de Riesgos

Sponsor: Ana Mañero· *Propietario:* Roberto Aleu

Objetivo

- Establecer un enfoque coherente y sistemático para identificar, evaluar, gestionar, supervisar e informar sobre los riesgos.
- Garantizar que las decisiones se tomen dentro de los límites de apetito de riesgo aprobados.

Requerimientos

Gobierno	• Deben existir comités de riesgos en la Entidad para supervisar los riesgos. • Debe definirse y documentarse una estructura de gobierno para la Entidad que establezca de forma clara las responsabilidades y cumpla con los Estándares Mínimos de Gobierno Ejecutivo.
Cultura y responsabilidades	• Las funciones y responsabilidades con respecto a la gestión de riesgos deben ser definidas, comunicadas e implementadas según el modelo de las "Tres Líneas de Defensa". • Deben determinarse las expectativas de formación en relación con la gestión de riesgos para los diferentes roles y definirse un plan/calendario de formación (que determine la formación obligatoria y la necesaria para los nuevos empleados). • Los sistemas de compensación deben estar diseñados para promover la gestión efectiva de los riesgos. Esto debe incluir la aprobación de los Objetivos de Riesgos (Risk Outcomes) de la primera línea a través de los mecanismos de gobierno establecidos.
Apetito de riesgo	• Los riesgos deben gestionarse de acuerdo con el apetito de riesgo aprobado por el Consejo. Las posiciones que se salgan del apetito de riesgo establecido deben ser escaladas de inmediato.
Marco de Gestión de Riesgos	• Los riesgos actuales y emergentes deben ser continuamente identificados, evaluados, gestionados, supervisados y notificados de acuerdo con el Ciclo de Vida de la Gestión de Riesgos descrito en el Marco de Gestión de Riesgos. El seguimiento debe realizarse al menos trimestralmente. Se debe hacer un seguimiento de las acciones diseñadas para cerrar las exposiciones a riesgos fuera del límite de riesgo deseado. • Los riesgos asegurables deben ser retenidos (cuando la ley lo permita) o transferidos de la manera más eficiente, económica y comercial. Véase el Estándar sobre riesgos asegurables. • La Entidad debe cumplir con las Políticas Corporativas a menos que se haya aprobado una adaptación de la política a través de la estructura de gobierno adecuada. • Se deben llevar a cabo de forma regular ejercicios de estrés y escenarios (SST, por sus siglas en inglés) para entender la vulnerabilidad de la Entidad a los eventos adversos y asegurar que se mantiene el capital apropiado y se toman las acciones de gestión necesarias. Deben realizarse ejercicios regulares de pruebas de estrés y de escenarios. • Los riesgos deben ser considerados como parte del proceso del plan a tres años, además de analizar si los riesgos están dentro o fuera del apetito. La segunda línea debe emitir una opinión sobre el Plan. • La cuantificación del riesgo operacional (ORQ, por sus siglas en inglés) se debe tener en cuenta para garantizar que el capital con el que la Entidad cuenta para el riesgo operacional cumple con los requerimientos regulatorios.
Control Interno	• Los procesos y controles clave deben estar documentados y la efectividad de los controles debe evaluarse periódicamente para garantizar la gestión de los riesgos clave.
Gestión de Incidentes	• Deben establecerse y documentarse procesos y procedimientos locales de gestión de incidentes que deben ser revisados, aprobados y comunicados anualmente para garantizar que siguen siendo adecuados para la Entidad. • Todos los incidentes deben ser identificados, notificados, gestionados, investigados y analizados de manera oportuna de acuerdo con el Marco de Gestión de Incidentes. Deben existir mecanismos para garantizar que se aprenden las lecciones y se emprenden actividades de mejora cuando sea necesario.
Monitorización e Informes	• El entorno de gestión de riesgos y de control interno debe ser objeto de un seguimiento continuo, tal como se establece en las políticas corporativas. • Debe establecerse un proceso en la Entidad para garantizar que los riesgos se comuniquen a los comités de riesgos oportunos cuando tengan una valoración residual de 15 o superior.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Se actualizan algunas descripciones de los riesgos de nivel 3 para ofrecer mayor claridad.
- El requerimiento relacionado con el apetito de riesgo incorpora la necesidad de poner en marcha estrategias para ajustar los riesgos que se encuentren fuera de apetito.
- Se ha añadido un nuevo requerimiento según el cual las aceptaciones de riesgo en las que el riesgo tenga una valoración residual igual o superior a 10 deben comunicarse a Grupo, para permitir la supervisión de dichas aceptaciones de riesgo.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Gestión del Riesgo Legal

Sponsor: Miguel Escalona *Propietario:* Andrea Ariadna Lopez Francos

Objetivo

- Se deberán gestionar los riesgos legales para evitar que la Entidad quede expuesta a niveles no aceptables de riesgo.
- Esta Política explica los cargos y las responsabilidades establecidas para gestionar los riesgos legales y define los principios fundamentales que tienen que seguirse para garantizar que se protege a la Entidad de un riesgo excesivo y de consecuencias legales imprevistas y que se desarrolla su actividad de una manera responsable y dentro de la legalidad.

Requerimientos

Gestión del riesgo legal	• Se adoptan las medidas necesarias para garantizar que se entienden los riesgos legales a los que se expone la Entidad y que los riesgos legales son adecuados a las circunstancias de los negocios. • Todos nuestros negocios cumplen están dentro del Apetito de Riesgo Legal. • Se comunica de inmediato al Consejo cualquier riesgo legal que sea razonablemente probable que supere o que efectivamente supere los límites del Apetito de Riesgo Legal.
Litigios y demandas	• Se reportan todas las demandas a las personas relevantes tan pronto como las mismas sean identificadas. • Se definen procedimientos locales para identificar y monitorizar todas demandas.
Competencia	• Se definen procedimientos locales que garanticen que los riesgos legales resultantes del incumplimiento por parte de la Entidad de la regulación relativa a competencia se gestionan adecuadamente.
Compromiso legal	• El equipo legal de ELA MU debe participar y ser consultado en los momentos apropiados por los distintos negocios y funciones según lo establecen las políticas y procedimientos locales.
Garantías o indemnizaciones	• Especifica los límites de las garantías/indemnizaciones y las aprobaciones pertinentes para las excepciones. • También es necesario garantizar que cualquier acto de aprobación respete el resto de políticas aplicables a la Entidad
Pactos restrictivos	• Antes de que se suscriban pactos restrictivos onerosos es necesaria la revisión por parte del CFO, del CEO y del CLO de Grupo. • La Entidad mantendrá un registro de las partes y de las condiciones principales de todos los Pactos Restrictivos celebrados.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Se incluye un nuevo requerimiento para garantizar que los equipos jurídicos de la Entidad disponen de procedimientos de escalada adecuados para apoyar a los abogados que actúan de conformidad con sus obligaciones locales de conducta profesional.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Gobierno Clínico

Sponsor: Anabel Fernández *Propietario:* Sonia Gutiérrez

Objetivo

- En esta política se define la estrategia que la Entidad está implementando con el fin de mantener y seguir mejorando el gobierno clínico, con el objetivo de cumplir nuestro propósito de ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo. El gobierno clínico en la Entidad es el enfoque sistemático para implementar, mantener y mejorar continuamente la calidad y seguridad de los servicios que prestamos y contratamos.

Requerimientos

Liderazgo	• El gobierno clínico debe ser supervisado por un equipo multidisciplinar liderado por un responsable asistencial senior y deben existir comités y subcomités de gobierno clínico, con responsabilidades claras y términos de referencia aprobados. • En todas las entidades deben existir estructuras y sistemas de gobierno clínico que apoyen la aplicación de esta política.
Personal	• Deben establecerse sistemas que garanticen la seguridad de la plantilla, que el personal esté debidamente cualificado, tenga experiencia y reciba la formación adecuada.
Cumplimiento	• Los requerimientos regulatorios clínicos deben ser mapeados a los procesos y sistemas de la Entidad, reflejados en políticas y procesos, y monitoreados activamente. • Los contactos y las interacciones entre los reguladores sanitarios y los servicios/ instalaciones regulados deben documentarse y comunicarse según corresponda.
Seguridad	• Deben existir procesos para identificar, investigar, analizar y aprender de los incidentes clínicos
Actividades de verificación clínica	• La Entidad debe contar con un plan continuo de actividades de verificación de gobierno y riesgo clínico para supervisar y evaluar la eficacia general de sus servicios e instalaciones clínicas
Mejora de la calidad	• Deben existir sistemas que garanticen que la participación y los comentarios y resultados de los clientes y sistemas para recoger y utilizar los datos de salud de los clientes y establecer puntos de referencia medibles para optimizar los resultados de calidad clínica cuando sea posible
Gestión de riesgos clínicos	• Deben existir procesos para identificar, evaluar, gestionar, supervisar y notificar los riesgos clínicos
Prestadores médicos	• Deben existir procesos para que las entidades de seguros evalúen y supervisen la calidad de los servicios e instalaciones clínicas prestados a nuestros clientes por los proveedores externos de conformidad con el Estándar de Calidad de Proveedores Médicos

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Impuestos

Sponsor: Pilar Villaescusa *Propietario:*Javier Sabau

Objetivo

- El riesgo fiscal debe ser gestionado adecuadamente para garantizar un ejercicio responsable de las actividades de la Entidad. Esta Política define con claridad las funciones y responsabilidades en la gestión del riesgo fiscal y establece los principios fundamentales que deben aplicarse para proteger a la Entidad. de consecuencias fiscales adversas.

Requerimientos

Identificación, evaluación y control de riesgos	• Identificación de riesgos fiscales. • Revisión, gestión y valoración de riesgos fiscales identificados. • Notificación a Center Tax de circunstancias que puedan dar lugar a un riesgo fuera del apetito fiscal. Reporte de Informe Mensual. • Informar de los riesgos, incidentes e inspecciones locales en tiempo real a Center Tax. • Mantenimiento de un Departamento fiscal con recursos necesarios y con conocimientos y experiencia adecuados. • Todos los equipos deben consultar con el Director de Impuestos de ELA MU cuando preparen o divulguen públicamente cualquier material relacionado con los impuestos.
Cumplimiento de las obligaciones fiscales	• Presentación en plazo de declaraciones fiscales; Cálculo de declaraciones de acuerdo con las leyes y practicas tributarias; Pago de los impuestos en plazo; y Corrección de errores detectados.
Asesoramiento	• Las decisiones estratégicas deben incluir el análisis de las implicaciones fiscales. • No utilizar estructuras fiscales ficticias o artificiales cuya única finalidad sea la de evadir impuestos o tengan poca justificación comercial. • Las contraprestaciones para operaciones con partes vinculadas deben establecerse conformes con el Estándar de Precios de Transferencia. • Necesidad de obtener asesoramiento externo cuando la legislación fiscal aplicable a nuestros negocios no sea clara o esté sujeta a interpretación. • Seguimiento de los cambios en la legislación para informar a nuestras entidades de las posibles repercusiones.
Interacción con la autoridad fiscal, auditorías y litigios	• Intentar reducir el alcance de los posibles conflictos cuando sea posible. • Obligación de informar al Departamento de Impuestos de las peticiones de información remitidas por las autoridades fiscales y debe encargarse de las actuaciones que deban realizarse a ese respecto.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales.

Última actualización: Enero 2025

Políticas Corporativas

Política de Inversiones y Tesorería

Sponsor: Pilar Villaescusa *Propietario:* Enrique Almonacid

Objetivo

- Reducir la exposición al riesgo de liquidez, riesgo de contraparte de la inversión, de tipo de interés y el riesgo de fraude hasta un nivel aceptable conforme al apetito de riesgo determinado por los correspondientes Consejos.

Requerimientos

Gestión de la liquidez y financiación	• La Tesorería de la Entidad tiene que garantizar que se dispone de fondos suficientes para cumplir con los requisitos de liquidez a corto plazo y alcanzar los objetivos estratégicos a largo plazo del Grupo. • La financiación local se gestiona con el objetivo de respaldar los requisitos locales.
Capital e inversiones	• Las inversiones de la Entidad se gestionan teniendo en cuenta la seguridad, la liquidez y el rendimiento basado en riesgos (en ese orden), incluyendo los riesgos de sostenibilidad. • La estrategia de inversión de la Entidad pretende contribuir a las ambiciones de crecimiento de la compañía al invertir conforme a un apetito de riesgo conservador basado en el capital y generar capital y rendimiento a largo plazo. Dicha estrategia se basa en una inversión con un compromiso por mejorar los objetivos de sostenibilidad • Apoya los objetivos de sostenibilidad de la Entidad. • El capital de la Entidad se gestiona y controla para reducir el riesgo de fraude o de pérdidas financieras.
Exposición al tipo de cambio y a los tipos de interés	• Garantizar que las consecuencias de las fluctuaciones de los tipos de cambio no afectan de manera significativa a aspectos clave de la Entidad, entre ellos la cobertura capital de solvencia, apalancamiento financiero, beneficio operativo y estatutario, liquidez y calificación crediticia. • Garantizar que la volatilidad en posiciones financieras y de solvencia derivada de las fluctuaciones en el tipo de cambio se reduce a un nivel aceptable. • Reducir las consecuencias de la volatilidad del tipo de cambio en las posiciones financieras locales y sacar el máximo provecho del coste general en concepto de intereses a largo plazo.
Gestión de relaciones bancarias	• Garantizar que la Entidad desarrolla y conserva relaciones a largo plazo con un grupo de bancos principales a fin de proporcionar al Grupo servicios bancarios a precios competitivos y apoyo financiero a largo plazo. • Garantizar que las relaciones bancarias apoyan los requerimientos locales y del Grupo.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Cambios menores: necesidad de due diligence al incorporar nuevos intermediarios, ajustes basados en la revisión del Apetito de Riesgo de Inversión del Grupo y mejoras en el Marco de Inversión Sostenible, incluida la prohibición de invertir en empresas de combustibles fósiles. Además, los requisitos de autorización se amplían a los nuevos proveedores de servicios de pago y Fintechs (empresa que ofrece servicios financieros a través de medios digitales y el uso de la tecnología)

Políticas Corporativas

Política de Marca y Gestión de la Reputación

Sponsor: Yolanda Erburu · *Propietario:* Nerea González; Judit Bermejo

Objetivo

- El objetivo de la presente Política es garantizar que desarrollemos, promocionemos y protejamos la reputación y la marca de la Entidad mediante el acuerdo en el uso de la identidad de la marca (visualidad y tonalidad) y unas comunicaciones efectivas y consistentes, tanto de manera externa como interna.

Requerimientos

Reputación y marca	• Los equipos de Marca y Comunicación Externa deben ser consultados con antelación sobre todas las cuestiones o proyectos importantes que puedan suscitar el interés de terceros o afectar a nuestra reputación • Todos los problemas y riesgos importantes para la reputación en los mercados deben comunicarse rápidamente al Grupo para su conocimiento mediante el proceso de Alertas del Grupo. • En nuestros principales mercados deben existir herramientas de medición de la reputación y la marca, y los puntos clave deben ser compartidos con Grupo y otros líderes de la MU trimestralmente.
Comunicaciones	• Deben establecerse procedimientos para la aprobación y distribución de comunicaciones internas y externas. • Todas las colaboraciones con los medios de comunicación -prensa, radiodifusión y actividad en línea (proactiva y reactiva) debe ser aprobado por el líder apropiado de comunicación Externa para cada área de negocio. • Debe existir una monitorización 24/7 de las redes sociales y los medios de comunicación. • Los empleados deben pedir permiso a su responsable de comunicación externa: para participar en cualquier asociación sectorial, sobre el contenido de los discursos y presentaciones externos de cualquier empleado, compromisos significativos con representantes políticos o gubernamentales y comunicar cualquier intención de presentarse a un cargo electo. Se prohíben las donaciones a partidos políticos en nombre de la Entidad.
Comunicación de problemas y situaciones de crisis	• Todas las comunicaciones sobre problemas y crisis deben elaborarse y presentarse de acuerdo con el Estándar para comunicaciones sobre problemas y crisis.
Uso de la marca de la Entidad	• Todos los negocios deben nombrar a un Guardián de la Marca en su función de marketing, a un Defensor Legal de la Marca en su equipo jurídico y a uno o varios Propietarios de Canales Digitales clave, con responsabilidades claramente definidas con respecto a la protección de la marca. • Cualquier uso propuesto de una marca registrada de la Entidad, incluyendo la concesión para un tercero, debe seguir el proceso y ser aprobado según se describe en el Estándar de Marcas Registradas. • Cualquier expresión de la Marca Bupa, ya sea interna o externa, independientemente de la audiencia, canal o uso, debe cumplir con las directrices de la marca Bupa. • Todos los canales digitales propiedad de la Entidad y aquellos operados en nombre de la Entidad por un tercero deben cumplir con el Estándar de Canales Digitales de la Entidad

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Simplificación del contenido de la política y creación del Estándar de Seguimiento Continuo.

Última actualización: Enero 2024

Políticas Corporativas

Política del Modelo de Prevención de Delitos

Sponsor: Susana Quintanilla *Propietario:* Sonia Gutiérrez

Objetivo

- Garantizar que la Entidad cumple con la legislación penal española para prevenir la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos cometidos en el seno de su organización y en su provecho, por los empleados y/o directivos.
- Describir la operativa en la prevención y control de aquellas actividades y/o actuaciones susceptibles de ser consideradas como delito, y que conlleven la responsabilidad penal de la persona jurídica dentro del ámbito del Código Penal.

Requerimientos

Compromiso del Consejo de Administración y de Alta Dirección	• La Alta Dirección de la Entidad debe promover activamente una cultura de concienciación sobre la gestión de riesgos, entre ellos los riesgos penales, que deben ser identificados, evaluados y controlados. • Se cuenta con un Órgano Responsable de Cumplimiento Penal con poderes autónomos de iniciativa y de control que reporta directamente al Consejo de Administración.
Identificación y evaluación de riesgos	• La Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para la organización, la identificación, evaluación, gestión, seguimiento y notificación de riesgos en la Entidad
Marco de control	• Se ha establecido un marco de control en el que se identifican y describen las medidas y controles que contribuye a la prevención o mitigación del riesgo de que se produzca cualquiera de los delitos que pueden derivar en una posible responsabilidad penal de Sanitas
Canales de comunicación de posibles irregularidades (Speak Up)	• Es obligación de todos los consejeros, directivos, y personal de Sanitas reportar cualquier hecho, acto, conducta o comportamiento contrario a la presente Política, al Código de Conducta y a cualquier norma aplicable teniendo a su disposición canales de comunicación como Speak Up, entre otros
Régimen disciplinario y consultas	• El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Política podrá dar lugar a la imposición de las correspondientes sanciones administrativas y/o penales, sin perjuicio de lo que resulte de aplicación conforme a la legislación laboral
Revisión y verificación periódica	• El Órgano Responsable de Cumplimiento Penal asume la necesidad de llevar a cabo una supervisión, revisión y mejora continuada de la Política de Modelo de Prevención de Delitos.
Comunicación, concienciación y formación	• Sanitas promoverá la cultura de integridad y cumplimiento a través de programas de comunicación, concienciación y formación adecuados, específicos y adaptados a la actividad de Sanitas con el objeto de evitar la comisión de conductas que pudieran ser apreciadas como constitutivas de delito.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Personas

Sponsor: Elena Juárez *Propietario:* Carlos Gómez-Gayoso

Objetivo

Esta política establece los requerimientos a alto nivel que se aplican en toda la organización para mitigar los principales riesgos de no gestionar a nuestra plantilla para protegerles de trato adverso, planificar y cumplir eficazmente con los requerimientos de personal, mantener una fuerza laboral adecuadamente capacitada y competente y mantener una cultura interna positiva.

Requerimientos

La Política recoge una serie de requerimientos más específicos que se resumen a continuación:

Plantilla	• Todos los negocios deben determinar los segmentos de personas trabajadoras clave y gestionar su rotación y deben adoptar procesos eficaces de planificación de la plantilla. • Las personas designadas para cargos de la Alta Dirección deben ser evaluadas conforme a los requisitos establecidos en el Estándar de Aptitud y Honorabilidad. • Los procesos de selección de las personas trabajadoras deben documentarse y ser específicos para cada segmento de la plantilla. La regla del "Manager+1" debe aplicarse a cualquier decisión de contratación.
Competencias	• Debe existir formación para ayudar a las personas trabajadoras a desempeñar sus funciones y las personas trabajadoras deben completar la formación obligatoria. • Todos los negocios deben contar con planes estratégicos de organización de recursos en cuanto a competencias y planes de sucesión para los puestos claves
Protección de las personas trabajadoras	• Las políticas, las prácticas de contratación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos deben ser lícitos y acordes con el Código de Conducta y los valores de la Entidad. • Todas las vacantes aprobadas deben publicarse internamente y la movilidad internacional debe cumplir con el Estándar de Movilidad Global. • Todos los negocios deben apoyar el bienestar y la seguridad y salud de nuestro personal, así como proteger los datos personales de nuestras personas trabajadoras. • Todos los negocios deben definir su modelo de gestión de relaciones laborales.
Cultura	• Todas las personas trabajadoras deben ser invitados regularmente a participar en la encuesta People Pulse y los managers y líderes de la Entidad deben entender y actuar conforme al feedback recibido. • Las prácticas relacionadas con la gestión de las personas trabajadoras deben ser de carácter no discriminatorio y fomentar la inclusividad activamente. • El Código de Conducta es nuestra referencia global en cuanto a la conducta de las personas trabajadoras y todos los negocios deben contar con una estrategia definida para identificar y abordar casos de mala conducta. • Todos los negocios deben tener definido un modelo de gestión del desempeño y desarrollo alineado con el marco global de desempeño de Bupa.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Simplificación del contenido de la política y creación del Estándar de Seguimiento Continuo.

Última actualización: Agosto 2023

Políticas Corporativas
Prevención del Fraude y Otros Delitos Económicos

Sponsor: Pilar Villaescusa *Propietario:* María del Carmen Laynez del Campo

Objetivo

- Establece los requisitos para la gestión del Riesgo de Delitos Económicos en la Entidad

Requerimientos

Establecer las pautas adecuadas desde la Dirección	• La alta dirección de la Entidad debe promover activamente una cultura de concienciación sobre la delitos económicos y la gestión de riesgos, destacando las posibles repercusiones de los fallos legales, normativos, comerciales y de reputación. • La alta dirección de la Entidad debe promover activamente una cultura de transparencia en lo que respecta a la notificación de riesgos e incidentes relacionados con los delitos económicos, garantizando que se anime a nuestro personal a plantear sus inquietudes, utilizando el sistema "Canal de denuncias" cuando sea necesario.
Marco de gobierno	• La responsabilidad de la supervisión de la gestión del riesgo de delitos económicos debe asignarse formalmente a un miembro de la alta dirección de la Entidad. • El miembro responsable de la Alta Dirección debe garantizar que la Entidad cuente con recursos suficientes, debidamente cualificados y experimentados, para la gestión eficaz de los delitos económicos. • Nuestro personal debe recibir una formación adecuada y ser consciente de sus responsabilidades en relación con la gestión del riesgo de delitos económicos. • La supervisión de la eficacia permanente de la gestión del riesgo de delitos económicos debe asignarse a un comité de gobierno apropiado dentro de la Unidad.
Evaluación de riesgos	• Deben evaluarse y documentarse los riesgos asociados a cada subtipo de delito económico dentro de la Entidad, así como la adecuación de los controles en relación con dichos riesgos. • Cuando exista un riesgo inaceptable, deberán tomarse medidas para solucionarlo mediante un plan de acción documentado.
Marco de control	• Cada entidad debe establecer y documentar controles proporcionados, en consonancia el marco de controles establecido por la Entidad, para mitigar el impacto de cada subtipo de riesgo de delitos económicos.
Información de gestión y gestión de incidentes	• Cada entidad debe registrar e informar a la Alta Dirección y al (los) comité(s) de gobierno pertinente(s), datos suficientes sobre el riesgo de delitos económicos para fundamentar la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas. • Todos los incidentes relacionados con los delitos económicos deben registrarse, clasificarse, gestionarse y escalarse en función de la gravedad del impacto real o potencial en la unidad de gestión y/o el grupo en general.
Sanciones económicas	• Las entidades deben cumplir con las leyes de sanciones aplicables a su negocio y evitar transacciones con partes sancionadas por el Reino Unido, la UE, la ONU o EE. UU., salvo conflicto con leyes locales. • Además, deben acatar las restricciones de Bupa sobre negocios con países sancionados según el Estándar de Supervisión de Sanciones.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Desglose del riesgo de fraude en fraude externo y fraude interno.
- Inclusión y formalización de requerimientos relativos a sanciones que ya se cumplían en la práctica. Creación del Estándar de Supervisión de Sanciones.

Última actualización: Agosto 2024

Políticas Corporativas

Política de Privacidad

Sponsor: Miguel Escalona· *Propietario:* Jaime Requejo

Objetivo

- Nuestros clientes y empleados son el centro de todo lo que hacemos. Mantener su confianza garantizando que los datos personales se manejan de forma responsable y segura no solo sienta las bases de nuestras ambiciones de transformación digital, sino que es lo correcto.

Requerimientos

Marcar la pauta adecuada desde la Alta Dirección	• La Alta Dirección se compromete adecuadamente con la gestión del riesgo de privacidad.
Asignar los recursos adecuados	• Deben asignarse personas debidamente cualificadas para apoyar el cumplimiento de esta Política y de las leyes y normativas correspondientes. • Deben documentarse las responsabilidades en las descripciones de puestos y, cuando proceda, en los objetivos personales.
Cumplir con los principios, leyes y normativas locales	• Los Principios de Privacidad de esta Política deben cumplirse de acuerdo a las leyes locales. Cuando exista un conflicto entre estos principios y las leyes locales, prevalecerán las leyes locales. • Deben implantarse procesos y controles adecuados para garantizar el cumplimiento de los Principios de la Política y las leyes locales sobre privacidad de datos.
Mantener un marco de gestión y un modelo operativo sobre protección de datos	• Debe implantarse y mantenerse un Marco de Gestión de Protección de Datos y un Modelo Operativo para garantizar una gestión eficaz y adecuada de los riesgos y obligaciones en materia de privacidad
Formar a las personas y mantenerlas actualizadas	• Debe proporcionarse la formación adecuada a las personas que gestionan datos (en su incorporación y de forma continua).
Supervisión y Comunicación	• Se establece la estructura de gobierno para supervisar el cumplimiento de la Política, su eficacia y la gestión de riesgos de conformidad con su mandato.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Simplificación del contenido de la política. Eliminación del riesgo de reporte de brechas de privacidad y y creación del riesgo de terceros.
- Creación del Estándar de Seguimiento Continuo.

Última actualización: Octubre 2023

Políticas Corporativas

Política de Proveedores

Sponsor: Pilar Villaescusa *Propietario:* Agustín Sánchez de la Blanca

Objetivo

- Garantizar que contamos con procesos efectivos para la selección, contratación y gestión de todos nuestros proveedores que nos permitan gestionar los riesgos que plantean durante todo el ciclo de la relación con ellos.

Requerimientos

Repositorio de proveedores	• Se debe disponer de un repositorio centralizado que contenga una lista de todos los proveedores y copia de los contratos firmados.
Segmentación del proveedor	• Debe aplicarse un enfoque sistemático y coherente de la segmentación y debe realizarse a través de diferentes enfoques.
Notificación al Regulador de externalizaciones	• El equipo de Riesgos y Cumplimiento debe ser informado antes de externalizar determinadas actividades o funciones a fin de evaluar la necesidad de notificaciones regulatorias.
Proceso de selección de proveedores	• Se debe seguir un proceso formal, transparente y justo a la hora de seleccionar a proveedores. • Se deben definir claramente los requisitos mínimos que debe cumplir el proveedor como parte del proceso de selección.
Due Diligence	• Se deben llevar a cabo due diligences en base a riesgos según la segmentación del proveedor antes de adquirir ningún compromiso con el proveedor.
Privacidad y Seguridad	• Antes de contratar a los proveedores, se deben implementar los requerimientos de seguridad y privacidad adecuados para la selección, la diligencia debida y la contratación.
Sostenibilidad/ESG	• Todos los proveedores deben adherirse a las expectativas de nuestra Declaración de Cadena de Suministro Responsable. Los proveedores deben ser evaluados en relación con los riesgos ESG.
Pre-aprobaciones de nuevos países	• Se debe llevar a cabo una revisión de los riesgos asociados con el país cuando un Proveedor Crítico esté prestando servicios de subcontratación desde un país nuevo y debe ser pre-aprobado por la estructura de gobierno correspondiente.
Contratos	• Se deben definir los mecanismos de contratación adecuados y se deben adaptar en función de la segmentación de los proveedores. • El Departamento de Asesoría Jurídica, y el Departamento de Riesgos y Cumplimiento deberán velar por el cumplimiento de todos los requisitos regulatorios y legales.
Gestión de Proveedores	• Los proveedores considerados de alto riesgo tras la segmentación deben contar con un proceso adecuado de gestión de proveedores.
Pagos y procesos de compras	• Se deben implementar y aplicar procesos a todos los proveedores en cuanto a gestión y control de pagos

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Inclusión de nuevos requerimientos en materia de Sostenibilidad, pre-aprobación de nuevos países y nuevo requisito de cumplimiento de los límites de impacto acordadas en caso de interrupciones operativas para evitar perjuicios inaceptables a los clientes.

Última actualización: Octubre 2024

Políticas Corporativas

Política de Resiliencia Operativa

Sponsor: José Luis Ruiz *Propietario:* Felipe Sagaseta

Objetivo

- Establece cómo la Entidad mantiene su capacidad de recuperación operativa, definida como la capacidad de prevenir, responder, recuperarse y aprender de las interrupciones operativas

Requerimientos

Estrategia	• El equipo de Resiliencia Operativa de la Entidad debe garantizar la existencia de una estrategia y un marco de Resiliencia Operativa empresarial adecuados que se alineen con la estrategia de la Entidad, los impulsores normativos externos y el panorama de amenazas.
Supervisión de la Gobernanza	• Cada MU debe garantizar que existe una gobernanza y una supervisión adecuadas de la Resiliencia Operativa, para garantizar la comprensión de la postura de riesgo de resistencia de los servicios, incluida la identificación de la vulnerabilidad y la eficacia del control para gestionar los riesgos.
Personas	• Deben asignarse personas debidamente cualificadas y experimentadas para garantizar el cumplimiento de esta política y de las normas pertinentes. • Las BU/MU deben garantizar que se identifican y se imparten las necesidades específicas de formación de las personas con responsabilidades clave para garantizar su capacidad efectiva en su función
Regulación	• Deben cumplirse los requisitos regulatorios locales.
Marco y Controles	• Cada MU y BU debe garantizar que los controles de resiliencia se incorporan e integran en los procesos, proyectos y toma de decisiones BAU pertinentes para garantizar que existe una prevención proactiva del riesgo de resiliencia cuando proceda • Identificación de Servicios Empresariales Importantes (IBS) / Operaciones Críticas (CO) y Funciones Internas Críticas (CIF) que permita la priorización y un enfoque basado en el riesgo. • Elaboración de mapas para comprender la prestación de servicios • Tolerancias de impacto (o riesgo equivalente) y objetivos de tiempo de recuperación del servicio para comprender el nivel máximo de perturbación. • Identificación de vulnerabilidades y pruebas para minimizar las perturbaciones • Información de gestión (MI) y planificación de la corrección para ayudar a priorizar las lagunas • Autoevaluación para demostrar la actividad y la postura de resiliencia

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Se añaden nuevos requerimientos relacionados con supervisión de la gobernanza, personal y actualizaciones en el marco y controles.

Última actualización: Enero 2025

Políticas Corporativas

Política de Seguridad de la Información

Sponsor: José Luis Ruiz *Propietario:* Fabián Vidal

Objetivo

- Establece requisitos para la gestión de la Seguridad de la Información, incluyendo la información personal de nuestros clientes (y sus familias), nuestros proveedores, socios comerciales, personal de la Entidad y otra información comercial y de negocios.

Requerimientos

Establecer el tono desde arriba	• La alta dirección debe participar adecuadamente en la gestión de los riesgos de seguridad de la información.
Asignar los recursos adecuados	• Deberán asignarse personas debidamente cualificadas y experimentadas para garantizar el cumplimiento de esta política y de los estándares pertinentes. • Las responsabilidades y obligaciones individuales en materia de seguridad de la información deben definirse, documentarse y gestionarse en toda la organización, incluida su colaboración con otras áreas en las que existan estrechas dependencias • Cada Market Unit y Funciones Cross del Grupo debe garantizar que un miembro debidamente cualificado y experimentado de su Equipo de Dirección aprobado por el CLO del Grupo, tenga la responsabilidad diaria de supervisar la gestión global de los riesgos de Seguridad de la Información en línea con esta política.
Aplicar marcos de gobierno y gestión de riesgos para gestionar eficazmente la seguridad de la información.	• Los riesgos para la seguridad de la información deben identificarse, evaluarse, gestionarse, supervisarse, notificarse de acuerdo con la política y el marco de gestión de riesgos de la empresa. • Deben establecerse controles de seguridad de la información adecuados para apoyar la gestión eficaz de las amenazas y los riesgos • Market Units deben asegurar la mejora continua de la Seguridad de la Información, informado a través de la validación de controles, autoevaluaciones,Assurance y actividades de auditoria • La gestión de la seguridad de la información debe seguir un modelo de gobierno definido. Éste debe incluir órganos de decisión debidamente autorizados.
Proteger la información utilizando las técnicas y la tecnología adecuadas	• Todas las Unidades de Mercado deben diseñar,implementar y operar los controles que cumplan o excedan los requisitos de los Estándar de Seguridad de la Información de la Empresa
Formar al personal y mantenerlo al día	• Los empleados deben recibir una formación adecuada sobre seguridad de la información al incorporarse a la empresa y de forma continua. • Además de la formación formal, deben tomarse medidas para concienciar a todo nuestro personal sobre la importancia de la Seguridad de la Información, a través de una actividad de comunicación interna regular y adecuada.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Sin cambios materiales

Última actualización: Enero 2025

Políticas Corporativas

Política de Sostenibilidad

Sponsor: Yolanda Erburu · *Propietario:* Catherine Cummings

Objetivo

- Ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor es el objetivo que ha inspirado nuestro enfoque, y ambición, en el ámbito de la Sostenibilidad.
- Esta política apoya el cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad abordando los riesgos relacionados con la consecución de nuestras ambiciones, objetivos e indicadores clave de rendimiento en materia de sostenibilidad.

Requerimientos

Implementación del Plan de Sostenibilidad	• Debe existir un plan para aplicar la estrategia global de sostenibilidad. La estrategia debe revisarse periódicamente y actualizarse según proceda. • El Plan de Sostenibilidad debe definir las prioridades y los objetivos locales, según corresponda, y describir las acciones que la Entidad llevará a cabo para cumplirlos. La Entidad debe tener en cuenta los recursos necesarios para llevar a caso el Plan. • Cada entidad debe implementar procesos y procedimientos adecuados, apoyados por sistemas apropiados, en los inmuebles materiales para identificar, controlar y reducir el impacto ambiental de los mismos y de las actividades que se realizan en los mismos (emisiones de gases de efecto invernadero, generación de residuos, uso de agua, etc.).
Cumplimiento	• La Entidad debe garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el medio ambiente, y otras leyes y regulaciones ESG aplicables como la relacionada con la esclavitud moderna. Además, debe contar con los mecanismos para identificar nuevas regulaciones aplicables.
Monitorización	• La Entidad debe llevar a cabo revisiones de las cuestiones ESG materiales (por ejemplo, un estudio de materialidad) según sea necesario, con responsabilidad del Director de Sostenibilidad en consulta con el Director de Riesgos y Cumplimiento. • La Entidad debe incorporar el seguimiento de los temas ESG, así como los riesgos y oportunidades relacionados, en las prácticas empresariales.
Gobierno	• Cada Entidad debe definir e implementar una estructura de gobierno adecuada para supervisar y garantizar el cumplimiento de su Plan de Sostenibilidad. Esto debe incluir responsabilidades claras a nivel ejecutivo e identificar a la(s) persona(s) designada(s) responsable(s) de la ejecución de dichos planes. • La estructura de gobierno de la Entidad debe supervisar y aprobar las decisiones clave relativas a la presentación de informes, mediciones y reportes externos pertinentes.
Medición e Informes	• La Entidad debe medir, informar y hacer un seguimiento preciso de los progresos realizados en relación con los objetivos principales y los indicadores clave de rendimiento (KPI), de acuerdo con las directrices del Grupo. • La Entidad debe recopilar periódicamente cualquier dato adicional que se requiera para informar sobre el progreso de su Plan de Sostenibilidad.

Principales cambios introducidos en versión actual:

- Desarrollo de los requerimientos relacionados con Medición e Informes.

Última actualización: Octubre 2024

Anexos

Políticas Corporativas
Roles y responsabilidades

Cargo	Requerimientos
Consejo	• Último responsable del conjunto de Políticas Corporativas de la Entidad. • Último responsable de la aprobación de Políticas Corporativas de la Entidad.
Director de Riesgos y Cumplimiento (CRO)	• Configurar el marco general de gestión de Políticas y determinar los cambios significativos de una Política que requieran ser aprobados. • Garantizar que el conjunto de Políticas Corporativas cubre los riesgos inherentes significativos a los que se expone la Entidad. • Publicar de manera formal las Políticas nuevas o modificadas y garantizar que el Propietario de la Política pertinente lleva a cabo la revisión anual.
Director General de ELA MU y Equipo Ejecutivo	• Implementar la Política en la Entidad. Las diferentes responsabilidades pueden ser delegadas a miembros de la alta dirección: - Garantizar la provisión de fondos y recursos para la puesta en marcha de la política. - El diseño e implementación de controles internos para garantizar el cumplimiento de las políticas; - El cumplimiento de la política es supervisado, se adoptan acciones para solventar deficiencias y se revisa en el foro de gobierno oportuno; - La posición con respecto a los límites de apetito al riesgo es supervisada, comunicada y, cuando sea oportuno, se adoptan las acciones necesarias. • Entender los riesgos, evaluar la posición respecto a los límites del apetito al riesgo de la Entidad y adoptar medidas cuando las posiciones de riesgo se acercan a los límites o los sobrepasen. • Revisar, considerar y proponer aceptaciones de riesgo cuando proceda. • Elaborar una confirmación anual sobre la exactitud de la evaluación ICRMA, revisando la evaluación y la disponibilidad de evidencias que la acrediten.
Sponsor Local de la Política y área de riesgo correspondiente	• Promover la aprobación de las políticas nuevas o con cambios significativos antes de que el Consejo las revise y apruebe. • Responsable de la correcta aplicación de esta política en la Entidad y eliminando cualquier tipo de barrera u obstáculo. • Asegurar que el Propietario Local de la Política (LPO) cuenta con la financiación y la capacitación necesarias para desempeñar sus funciones. • Entender la eficacia de la política y la idoneidad de la implementación. Entender los riesgos, evaluar la posición frente al apetito de riesgo de la Entidad y adoptar medidas cuando las posiciones de riesgo se acercan a los límites o la sobrepasan. • Gestionar y proponer aceptaciones de riesgo, cuando proceda.

Propietario Local de la Política	• Aportar al desarrollo del contenido de la política, y solicitar la información necesaria a las unidades de negocio y funciones. • Liderar la implementación de la Política en la Entidad por medio de las siguientes medidas: - Evaluar los requerimientos de la política y establecer su aplicabilidad a las unidades de negocio y funciones. - Trabajar con el negocio y responsables de procesos para garantizar que los controles para hacer cumplir los requisitos de la política se concreten en procesos, procedimientos, manuales de trabajo y material de formación. - Garantizar que se identifique cualquier tipo de incumplimiento y que se definen los planes de acción correspondientes con los responsables, así como que se cumplen los plazos definidos. • Identificar la necesidad de adaptaciones de la política y encargarse de las aprobaciones para las adaptaciones con arreglo a procesos de gobierno definidos. • Supervisar e informar de manera continua sobre el perfil de riesgo de la Entidad. • Gestionar y proponer aceptaciones de riesgo, cuando proceda. • Supervisar e informar sobre las posiciones frente al apetito de riesgo. • Contribuir y dar soporte en la evaluación anual ICRMA del Director General sobre el entorno de control y la adecuación de las prácticas de gestión de riesgos.
Negocios y Funciones	• Colaborar en el desarrollo del contenido de la política cuando lo solicite el Propietario Local de la Política (LPO). • Diseñar, implementar y aplicar procesos y controles para el cumplimiento de las Políticas Corporativas. • Detectar deficiencias y acordar acciones para alcanzar el cumplimiento de la Política. • Asegurarse de que todo el personal de la Entidad recibe la formación adecuada para desempeñar sus responsabilidades. • Solicitar las adaptaciones de política / aceptación del riesgo cuando proceda. • Supervisar y poner a prueba la eficacia de los controles clave, y desarrollar un plan de acción allí donde se identifiquen deficiencias en los controles. • Entender los riesgos y gestionarlos dentro de los límites del apetito al riesgo establecidos. • Gestionar y proponer aceptaciones de riesgo, cuando proceda.
Todos los empleados de la Entidad	• Responsable de conocer y cumplir con los requisitos de esta Política que afectan a su puesto.

Políticas Corporativas
Monitorización e Informes

La Entidad debe demostrar que cumple con los principios y requerimientos de las Políticas, mediante la implementación de controles apropiados, incluidos los controles estándar mínimos e indicadores definidos en cada Política, y la monitorización periódica de su efectividad.

Monitorización e Informes

El seguimiento continuo de la información sobre la gestión de riesgos (incluido el cumplimiento de las políticas) nos ayuda a comprender nuestro perfil de riesgo y la posición de apetito de riesgo.

Cada política corporativa cuenta con un estándar de seguimiento continuo adaptado a cada una de ellas (y a sus riesgos asociados). El Estándar incluye el nivel requerido de supervisión e información.

Los requisitos de supervisión variarán de una política a otra y la supervisión debe ser proporcional al riesgo, al tiempo que asegura una supervisión adecuada.

El Estándar de Seguimiento Continuo puede incluir referencias a diferentes fuentes de datos de riesgo, por ejemplo, aunque no exclusivamente:

- incumplimientos de las políticas
- efectividad de los controles
- indicadores clave de riesgo
- datos sobre reclamaciones e incidentes
- resultados de auditoría y assurance de 2ª línea

Así como establecer los requisitos de información continua al ERPO asociados a la información de riesgos correspondiente.