

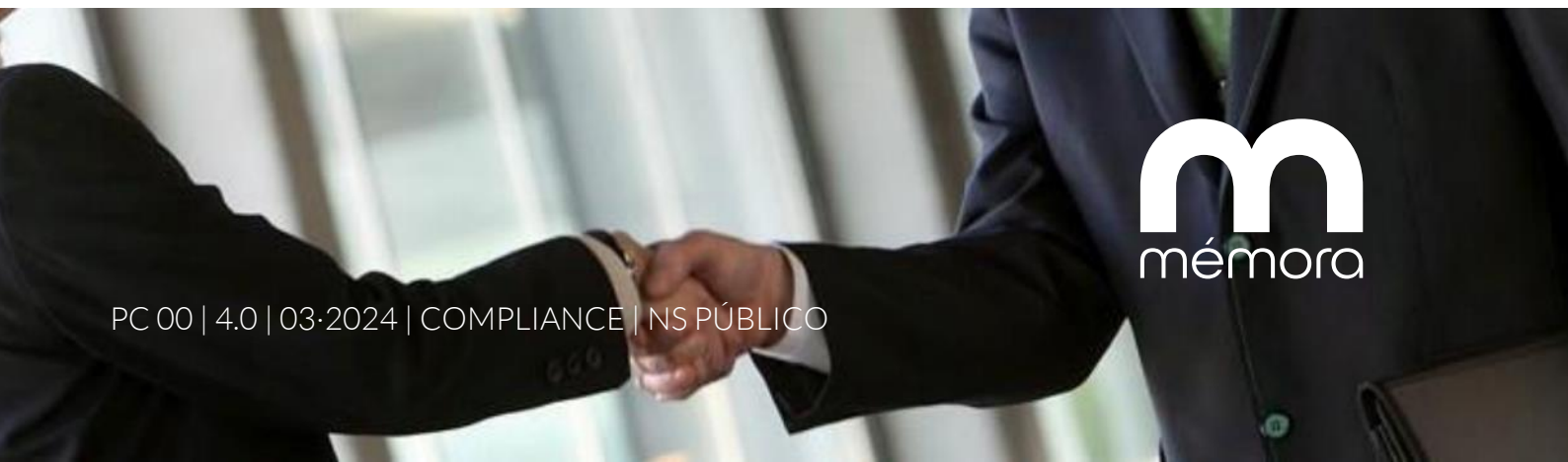
# CÓDIGO ÉTICO

NEGOCIO FUNERARIO

POLÍTICA CORPORATIVA

Nivel Seguridad | Público

PC-00



**m**  
mémora

# DESCRIPCION DEL DOCUMENTO

Título	<b>Código ético</b>
Descripción del documento	El Código ético tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir obligatoriamente la conducta del Negocio Funerario de Grupo Catalana Occidente (en adelante, indistintamente, "GCO" o el "Grupo"), de sus administradores, empleados, y colaboradores, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, actuando de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos.
Responsable	Comité de Verificación del Cumplimiento GCO
Frecuencia de revisión	Anualmente, salvo cuando surjan circunstancias que aconsejen efectuar dicha revisión en un periodo inferior.

# Sumario

<b>1</b>	<b>FINALIDAD Y ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO ÉTICO</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CÓDIGO ÉTICO Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>VIGENCIA</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPIOS Y VALORES GENERALES</b> .....	<b>5</b>
5.1	Integridad y honestidad.....	5
5.2	Imparcialidad.....	5
5.3	Transparencia y confidencialidad.....	6
5.4	Profesionalidad.....	7
5.5	Sostenibilidad.....	7
5.6	Compromiso social.....	7
5.7	Cumplimiento de la legalidad y del Sistema de gobierno corporativo.....	8
5.8	Respeto y salvaguarda de los derechos humanos.....	8
5.9	Respeto al medio ambiente.....	10
5.10	Marca, imagen y reputación corporativa.....	10
5.11	Sensibilidad.....	11
5.12	Innovación.....	11
<b>6</b>	<b>RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL NEGOCIO FUNERARIO. NORMAS DE CONDUCTA</b> .....	<b>11</b>
6.1	Relaciones con los clientes.....	11
6.2	Relaciones con los accionistas, inversores y asesores de voto.....	12
6.3	Relaciones con el equipo humano.....	12
6.3.1	Desempeño de una conducta profesional íntegra.....	13
6.3.2	Derecho a la intimidad.....	13
6.3.3	Seguridad y salud en el trabajo.....	14
6.3.4	Selección y evaluación.....	14
6.3.5	Igualdad y conciliación.....	14
6.3.6	Propiedad intelectual.....	15
6.3.7	Conflictos de interés.....	15
6.3.8	Anticorrupción.....	15
6.4	Relaciones con los colaboradores.....	18
6.5	Relaciones con los proveedores.....	18
6.6	Relaciones con entidades del sector público.....	18
6.7	Relaciones con los competidores.....	19
6.8	Relaciones con los medios de comunicación.....	19
<b>7</b>	<b>CONSULTAS Y VULNERACIONES DEL CÓDIGO ÉTICO</b> .....	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>REVISIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO</b> .....	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>CONTROL DE VERSIONES</b> .....	<b>22</b>

# CÓDIGO ÉTICO DEL NEGOCIO FUNERARIO

## 1 FINALIDAD Y ALCANCE

El presente Código ético, que tiene como marco general el Código ético de GCO, tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir obligatoriamente la conducta específica del Negocio Funerario del Grupo, de sus administradores, empleados, con independencia de su puesto y nivel, (con la salvedad manifestada en el último párrafo de este apartado “Finalidad y alcance”), así como sus colaboradores, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, que se relacionen con las mismas y suscriban el respectivo contrato con estas; actuando todos ellos de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos (en adelante, los “Sujetos Obligados”).

A los efectos del presente Código ético y su normativa de desarrollo, el Negocio Funerario del Grupo está formado tanto por las sociedades integrantes del subgrupo mercantil constituido por Asistea Servicios Integrales, S.L.U. y sus sociedades filiales y agrupaciones de interés económico de las que las mismas formen parte (en adelante, “Asistea”), como por las sociedades integrantes del subgrupo mercantil constituido por Memora Servicios Funerarios, S.L. y sus sociedades filiales y agrupaciones de interés económico de las que las mismas formen parte (en adelante, “Mémora”), actuando todas ellas bajo sus propias marcas y denominaciones sociales e, igualmente, bajo la marca común del Negocio Funerario del Grupo (en adelante, individualmente, la “Entidad” o “Entidades” y, conjuntamente y en adelante, el “Negocio Funerario”).

Todas las sociedades del Negocio Funerario cuentan con una larga trayectoria cuya evolución le ha llevado a ser un grupo funerario independiente, consolidado, líder en el sector y comprometido con la creación de valor, la mejora del crecimiento, rentabilidad y solvencia, respetando los principios y valores que rigen su actuación.

En este sentido, el Negocio Funerario tiene entre sus objetivos el desempeñar sus actividades de modo sostenible, tanto en el ámbito económico, social como en el ambiental, suscribiendo los Principios para la sostenibilidad en seguros (PSI) y respetando las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales en materia de sostenibilidad. Asimismo, a través de la actividad corriente y de la acción social, también se apoya a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU fomentando aspectos como el crecimiento económico y el progreso, la igualdad de oportunidades, el aprendizaje de calidad, la lucha contra el cambio climático, la eficiencia energética, y el cuidado de la salud y del bienestar.

Estos principios y valores que rigen la actuación del Negocio Funerario se recogen en el presente Código ético. La finalidad del Código es recogerlos para

sistematizarlos, hacerlos públicos y que sean las pautas a seguir en la actuación de las personas relacionadas con el Negocio Funerario de GCO, según lo anteriormente definido.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando por motivo de su objeto social o jurisdicción en la que desarrollan sus actividades, se entienda que determinadas Entidades del Negocio Funerario, deben tener su propio Código ético, éstas tendrán la facultad de desarrollar el mismo, sirviendo el presente Código ético de Negocio Funerario y el Código ético del Grupo, del que dimana, como marco general para los mismos.

## 2 OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO ÉTICO.

Los Sujetos Obligados tienen la obligación de conocer y cumplir el Código ético y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo, incluyendo la comunicación a la Dirección de Auditoría Interna Corporativa de GCO de cualquier potencial incumplimiento del mismo o hecho que pudiera parecerlo, de conformidad con lo previsto en el Canal de denuncias de irregularidades y fraudes del Grupo.

Los Sujetos Obligados deben asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados para el adecuado conocimiento del Código ético.

## 3 CÓDIGO ÉTICO Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Los valores y principios propios de actuación del Negocio Funerario se plasman fundamentalmente en el presente Código ético y se describen a continuación en el apartado “Principios y valores generales”.

Asimismo, y con el fin de desarrollar determinados aspectos incluidos en el mismo, existe una normativa que lo desarrolla directamente y que es de aplicación a todos los Sujetos Obligados, según corresponda y que abarca principalmente los siguientes aspectos:

1. Protocolo del Responsable de Cumplimiento Penal;
2. Canal de denuncias de irregularidades y fraudes;
3. Protocolo de actuación ante la recepción de documentación judicial;
4. Manual de procedimientos de selección de proveedores;
5. Protocolo de actuación en caso de recibir una inspección o un requerimiento de información;
6. Protocolo de detección de conflictos de interés con Entidades del Sector Público.

Sin perjuicio de lo anterior, otras materias y pautas de actuación pueden ser desarrolladas en otros documentos y políticas específicas a los que se dará la correspondiente difusión entre aquellos Sujetos Obligados a los que, en cada caso, puedan afectar.

## 4 VIGENCIA

El Código ético fue aprobado por los Órganos de Administración de Asistencia Servicios Integrales, S.L.U. y Mémora Servicios Funerarios, S.L. en sus reuniones de fecha 14 de marzo de 2024, debiendo tomar razón del mismo el resto de entidades del Negocio Funerario descritas en el apartado “Finalidad y Alcance”.

El Código ético y los protocolos y normativas de desarrollo del mismo son revisados de conformidad con el apartado “Revisión del Código Ético” que consta al final del documento, dejando constancia de las revisiones efectuadas en el cuadro de control de versiones al inicio del presente Código ético.

## 5 PRINCIPIOS Y VALORES GENERALES

La actuación del Negocio Funerario se sustenta y articula en torno a unos valores y principios corporativos que son fundamentales en su organización.

### 5.1 Integridad y honestidad

El Negocio Funerario cumple la normativa legal y los principios de ética profesional. Todas las actuaciones del mismo se desarrollarán de acuerdo con el principio de honestidad e integridad y se evitará cualquier forma de corrupción, implementándose las medidas necesarias para luchar contra la misma.

### 5.2 Imparcialidad

El Negocio Funerario tratará respetuosamente a las personas con las que se relaciona profesionalmente, promoverá la igualdad de trato y evitará todo tipo de discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. A tales efectos, no se considera discriminación la diferencia de trato derivada de una disposición legal, conducta, acto, criterio o práctica que pueda justificarse objetivamente por una finalidad legítima y como medio adecuado, necesario y proporcionado para alcanzarla. Asimismo, garantizará el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

### 5.3 Transparencia y confidencialidad

El Negocio Funerario se compromete a que la información que se difunda sea veraz y transparente, respetando la privacidad y confidencialidad de las personas.

La información económico financiera del Negocio Funerario reflejará fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera que sean aplicables y será revelada al mercado de conformidad con la Política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa y de contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de Grupo, y la normativa del mercado de valores aplicable en cada momento.

A estos efectos, no se ocultará o manipulará la información económica o financiera del Negocio Funerario, que será completa, precisa y veraz, así como no se hará un uso indebido de la misma.

La información es propiedad de la empresa y su seguridad compete a todos los profesionales que trabajan el Negocio Funerario, quienes están obligados a protegerla y a desarrollar sus actividades siguiendo las normas y procedimientos de seguridad establecidos, y evitar cualquier riesgo, interno o externo, de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionado como accidental, no utilizando la información de la que dispongan para fines distintos de los que, por razón de su actividad laboral o profesional, justifiquen su acceso a la misma.

El incumplimiento de esta obligación constituye siempre una transgresión del deber de lealtad y reviste especial gravedad cuando afecta a información de carácter confidencial.

A estos efectos, se considera confidencial la información que se califique como tal de forma expresa, aquélla que por su naturaleza, trascendencia o significado resulte razonable entender como confidencial y cualquier otra cuya divulgación pueda causar perjuicios a cualquiera de las Entidades del Grupo.

En particular la información relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, secretos empresariales, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole similar debe ser considerada confidencial y tratada como tal. También debe considerarse confidencial la información relativa a terceros de la que el Sujeto Obligado tenga conocimiento en razón de su relación con el Negocio Funerario. En caso de duda, cualquier información debe considerarse confidencial mientras no se indique lo contrario.

El deber de secreto no afecta a la información que el Sujeto Obligado deba hacer pública o comunicar a terceros en cumplimiento de una obligación legal o contractual o en el desempeño de las funciones propias de su cargo.

## 5.4 Profesionalidad

El Negocio Funerario se caracteriza por la seriedad profesional, diligencia, vocación de servicio, y calidad de los productos y servicios que comercializa, respetando la libre competencia.

## 5.5 Sostenibilidad

El Negocio Funerario se compromete a las mejores prácticas de gobierno corporativo y a contribuir al desarrollo social y económico, respetando los derechos humanos y el medio ambiente tal y como se desarrolla en los apartados siguientes, y se propone, como aspiración permanente, conciliar los objetivos del Grupo con los legítimos intereses de los denominados “grupos de interés” con los que se relaciona (empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.) o en los que impacta su actividad.

Los criterios de actuación del Negocio Funerario en este campo se recogen en la Política de sostenibilidad de GCO, documento que recoge los criterios generales y las normas de actuación que todos los directivos y empleados deben conocer y aplicar de manera efectiva en el desarrollo de sus tareas profesionales..

## 5.6 Compromiso social

El Negocio Funerario es consciente de su responsabilidad social y por ello contribuye en la mejora de la sociedad.

A través de sus Fundaciones y Asociaciones se impulsan proyectos de acción social que contribuyen a mejorar el servicio a la sociedad, se realizan patrocinios, mecenazgos y colaboraciones mediante convenios con organizaciones sociales e institucionales, y se colabora en iniciativas solidarias para ayudar a personas con riesgo de exclusión social, en investigación científica, en proyectos médicos, artístico-culturales, educativos y deportivos.

El Negocio Funerario integra en su propia estrategia de negocio las políticas de compromiso social centradas en una gestión de la actividad responsable y transparente, donde el cliente es el centro de la actividad, las personas el activo más importante y el compromiso con la legalidad, buen gobierno, la integración social, el medio ambiente y, en general, los principios de sostenibilidad forman parte del modelo de negocio.

Igualmente destaca el compromiso con las familias, las personas mayores, los cuidadores, los profesionales del ámbito sanitario y sociosanitario, proporcionando ayuda a la Sociedad, dando soporte y mejorando la atención a las personas y familias en el proceso de final de la vida, ofreciendo apoyo psicológico al duelo y a los profesionales sociosanitarios implicados en atenderles; así como el compromiso en evitar la vida y la muerte en situación de soledad no deseada.



Sin perjuicio de las actividades llevadas a cabo por sus Fundaciones, cuando cualquiera de las Entidades del Grupo realice actividades de patrocinio, éstas deberán tener como finalidad la concesión de ayudas económicas a los patrocinados para la realización de sus actividades deportivas, benéficas, culturales, científicas, sociosanitarias o de índole similar con el compromiso de éstos de colaborar en la actividad publicitaria del Negocio Funerario.

En todo caso, la actividad de patrocinio debe ir encaminada a fortalecer la marca, la imagen y reputación y el negocio del Negocio Funerario, debiendo la dirección responsable de la gestión de cada patrocinio implementar los procedimientos y controles a fin de evitar que, bajo el nombre de éstos, se puedan llevar a cabo actividades contrarias al presente Código ético.

## **5.7 Cumplimiento de la legalidad y del Sistema de gobierno corporativo.**

Tanto el Negocio Funerario como los Sujetos Obligados que lo integran cumplirán estrictamente la legalidad vigente en la jurisdicción en la que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas, y observarán las previsiones de este Código ético, las demás normas del sistema de gobierno corporativo del Negocio Funerario y los procedimientos básicos que regulan la actividad del mismo y de la Entidad en la que prestan sus servicios, incluyendo, en particular, y sin carácter limitativo, aquellas que hagan referencia a la responsabilidad penal del Grupo, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y la protección de datos personales.

Asimismo, respetarán íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por el Grupo en sus relaciones contractuales con terceros, así como los usos y buenas prácticas de los países en los que ejerzan su actividad.

Los miembros de la dirección de las Entidades del Negocio Funerario deberán conocer particularmente las leyes y reglamentaciones, incluidas las internas, que afecten a sus respectivas áreas de actividad y deberán asegurarse de que los profesionales que dependan de ellos reciban la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su función laboral, incluidas las internas.

## **5.8 Respeto y salvaguarda de los derechos humanos**

El Negocio Funerario asume los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y consecuentemente, está plenamente involucrado en que los principios que lo integran sean respetados escrupulosamente en el seno de su organización.

Ello implica que, dentro de su ámbito de influencia, actúa decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, y en asegurarse de que ninguna de las Entidades del Negocio

Funerario sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma de vulneración de esos derechos.

En este sentido, Negocio Funerario:

- a) Defiende la eliminación de todo tipo de trabajo obligatorio o forzoso.
- b) No emplea, ni utiliza ningún tipo de trabajo obligatorio o forzoso, entendiéndose como tal cualquier tipo de trabajo o servicio que no haya sido ofrecido voluntariamente o que es obtenido bajo amenaza o sanción.
- c) No emplea, de conformidad con los Convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), empleo infantil en ninguna de sus actividades y operaciones.
- d) Aboga plenamente por la abolición efectiva del trabajo infantil y, en particular, no acepta ni tolera ninguna de las formas de explotación infantil, tal y como se definen en los Convenios de la OIT.

Igualmente, y en lo que respecta a los principios relacionados más específicamente con la **protección de los derechos de los trabajadores**, el Negocio Funerario está comprometido con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos en los Convenios de la OIT y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo. Por ello, se obliga, y las personas que la integran deben contribuir a que estas obligaciones se cumplan de forma estricta, a:

- a) Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y trato en relación con el empleo y las promociones laborales, con el objeto de eliminar cualquier tipo de discriminación. En este sentido, el término “discriminación” incluye cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia en base a la raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, que tenga como efecto anular o impedir la igualdad de oportunidad o trato en un empleo o posición laboral. A tales efectos, las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas como discriminación.
- b) Promover la equiparación salarial y la igualdad de trato para los trabajos de igual valor sin distinción del sexo.
- c) Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente en cada país, evitando cualquier tipo de discriminación por el hecho de estar afiliado a una organización sindical o participar en sus actividades tanto en horario laboral como fuera del mismo, de conformidad con la legislación aplicable.

Dichas organizaciones sindicales tienen el derecho a establecer sus propias normas, elegir libremente a sus representantes, organizar su administración y actividades y formular su programa de actividades. Cuando sea apropiado,

de conformidad con la legislación aplicable, el Negocio Funerario podrá negociar voluntariamente con dichas organizaciones sindicales, ya sea de forma individual o a través de organizaciones patronales, con el objetivo de regular la actividad laboral, mediante convenios colectivos. Asimismo, podrá apoyar financieramente o por otras vías a dichas organizaciones, pero nunca al objeto de controlar a las mismas.

- d) Ofrecer un empleo digno.
- e) Implantar procedimientos de supervisión, que permitan identificar con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

## 5.9 Respeto al medio ambiente

El desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social forman parte de los principios básicos de actuación del Negocio Funerario.

El Negocio Funerario tiene establecida una Política de Calidad y Medioambiente, que tiene como marco general la Política de cambio climático y medio ambiente de GCO, en la que se definen, como criterios básicos, la integración en el negocio de políticas protectoras del medio ambiente, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Es obligación de todos los profesionales que trabajan para el Negocio Funerario seguir las directrices del Grupo en esta materia, esforzarse en minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y utilizar los equipos, las instalaciones y los medios de trabajo de la forma más eficiente posible.

Asimismo, los responsables de las relaciones con proveedores les transmitirán la necesidad de alinearse con estos principios y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

## 5.10 Marca, imagen y reputación corporativa

Uno de los activos más importantes del Negocio Funerario son sus marcas, imagen y reputación. Por ello, los Sujetos Obligados deberán actuar sin perjudicarlas y no podrán usarlas para usos diferentes a los permitidos.

Todos los profesionales que trabajan para el Negocio Funerario deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen de la empresa y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por las correspondientes Entidades del Grupo o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación del Negocio Funerario.

En este sentido, las actuaciones en redes sociales deberán ajustarse a los procedimientos y medidas de seguridad establecidas en la Política de Protección de Datos Personales y de uso de los Recursos TIC y en la Política de Gestión del Riesgo Reputacional del Grupo.

*En relación a estos Principios y Valores generales, y teniendo siempre como marco el presente Código Ético, el Negocio Funerario cuenta además con los valores de **Sensibilidad e Innovación** como eje fundamental de su actividad funeraria.*

## 5.11 Sensibilidad

El Negocio Funerario se caracteriza por la sensibilidad en los momentos muy trascendentales en la vida de las personas, actuando con respeto, cercanía, empatía y escuchando y apoyando sin invadir, ni descuidar el momento delicado que atraviesan nuestros clientes.

## 5.12 Innovación

El Negocio Funerario se caracteriza por estar en constante búsqueda de nuevas soluciones, productos, procesos, servicios y capacidades que nos ayuden a ser más sostenibles y a dar el trato más adaptado a cada familia y sus necesidades y preferencias.

# 6 RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL NEGOCIO FUNERARIO. NORMAS DE CONDUCTA

Tanto las Entidades del Negocio Funerario como los Sujetos Obligados deberán regirse por los siguientes principios y normas de conducta en sus relaciones con los grupos de interés del Negocio Funerario:

## 6.1 Relaciones con los clientes

El Negocio Funerario apuesta esencialmente por la excelencia, una gestión personalizada y un asesoramiento totalmente profesionalizado a través de sus empleados y colaboradores. La base del negocio del Negocio Funerario reside en la voluntad de servicio para con los clientes, ofreciéndoles productos de calidad adaptados a sus necesidades, a sus expectativas y perfil financiero, según la información y criterios definidos por el Grupo en sus correspondientes políticas.

Las relaciones contractuales y las comunicaciones con los clientes se basan en la honestidad, buena fe, confianza, transparencia, confidencialidad y profesionalidad.

Se evitarán las prácticas comerciales que supongan facilitar información incompleta, ambigua o engañosa o que, por acción u omisión, puedan inducir a error al cliente con respecto a las características de los productos y servicios o a su idoneidad. Es contrario a la política del Negocio Funerario realizar actividades publicitarias o utilizar métodos de comercialización que omitan información relevante para el cliente o que, por cualquier otra causa, puedan considerarse engañosos.

En todo caso, se salvaguardará siempre la independencia, evitando que la actuación profesional se vea influenciada por vinculaciones económicas, familiares o de amistad, con los clientes y garantizando que las personas que intervengan en la relación con estos en ningún caso antepondrán sus intereses a los de la empresa y del cliente.

## **6.2 Relaciones con los accionistas, inversores y asesores de voto**

El Negocio Funerario, de conformidad con la Política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa y de contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de Grupo, realiza una comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa basada en los principios de igualdad de trato, veracidad y transparencia de la información comunicada y dialogo fluido y permanente con dichos grupos de interés, siempre en el marco de un estricto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones de comunicación e información legalmente establecidas, así como de las recomendaciones de gobierno corporativo en esta materia.

## **6.3 Relaciones con el equipo humano**

El equipo humano del Grupo es el principal activo para crear valor a los clientes y accionistas de las Entidades del Grupo, por ello el Negocio Funerario refuerza el aprendizaje continuo, la conciliación de la vida personal y profesional, la igualdad de oportunidades, el espíritu de equipo, el diálogo, y la comunicación de los objetivos que se persiguen.

El Negocio Funerario trabaja con el objetivo de motivar y retener el talento humano. Los pilares de la política de recursos humanos son: una retribución justa y competitiva, de acuerdo al marco general del sector, la transparencia y la información veraz, el respeto y la dignidad de la persona y la cooperación duradera.

Por su parte, todo integrante del equipo humano actuará de buena fe y con lealtad hacia el Negocio Funerario. Los recursos, activos, medios, bienes e instalaciones del Negocio Funerario deben ser utilizados para atender la consecución de los fines a que se destinan y nunca para fines particulares.

### 6.3.1 Desempeño de una conducta profesional íntegra

Los criterios rectores a los que se ajustará la conducta de los profesionales del Grupo serán la profesionalidad, la integridad y el autocontrol en sus actuaciones y decisiones:

- a) La profesionalidad es la actuación diligente, responsable, eficiente y enfocada a la excelencia, la calidad y la innovación.
- b) La integridad es la actuación leal, honrada, de buena fe, objetiva y alineada con los intereses del Grupo y con sus principios y valores expresados en este Código ético.
- c) El autocontrol en las actuaciones y en la toma de decisiones supone que cualquier actuación que realicen se asiente sobre cuatro premisas básicas: (i) que sea éticamente correcta; (ii) que se encuentre dentro de la legalidad; (iii) que se lleve a cabo en el marco del interés social del Grupo; y (iv) que quien actúa esté dispuesto a asumir la responsabilidad sobre su actuación.

Es obligación de todos los profesionales del Grupo informar a la Unidad de Verificación del Cumplimiento del GCO, acerca de la incoación, evolución y resultado de todo procedimiento, judicial o administrativo, de carácter sancionador, en el que el profesional sea parte imputada, investigada, inculpada, acusada o condenada y pueda afectarle en el ejercicio de sus funciones como profesional del Grupo o perjudicar la imagen, la reputación o los intereses del Grupo..

### 6.3.2 Derecho a la intimidad

El Negocio Funerario respeta el derecho a la intimidad de sus profesionales, en todas sus manifestaciones, y en especial en lo que se refiere a sus datos personales, incluidos los relativos a su salud y los económicos.

El Negocio Funerario respeta las comunicaciones personales de sus profesionales a través de Internet y demás medios de comunicación.

Los profesionales del Negocio Funerario se comprometen a hacer un uso responsable de los medios de comunicación, de los sistemas informáticos y, en general, de cualesquiera otros medios que la Entidad ponga a su disposición de acuerdo con las políticas y criterios establecidos a tal efecto. Tales medios no se facilitan para uso personal no profesional y no son aptos, por ello, para la comunicación privada. Por lo tanto, no son susceptibles de generar expectativa de privacidad y pueden resultar supervisados por el Grupo en el ejercicio proporcional de sus deberes de control.

El Negocio Funerario se compromete a no divulgar datos personales de sus profesionales, salvo consentimiento de los interesados y en los casos de obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En ningún caso podrán ser tratados los datos personales de los profesionales para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

La función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario, en coordinación con la Unidad de Verificación del Cumplimiento de GCO, y las demás direcciones u órganos correspondientes del Negocio Funerario cumplirán los requerimientos previstos en la legislación de protección de datos de personales respecto de las comunicaciones que les remitan los profesionales con arreglo a lo dispuesto en este Código ético.

### **6.3.3 Seguridad y salud en el trabajo**

El Negocio Funerario promoverá un programa de seguridad y salud en el trabajo y adoptará las medidas preventivas establecidas al respecto en la legislación vigente y cualesquiera otras que se pudieran establecer en el futuro.

Los profesionales del Negocio Funerario observarán con especial atención las normas relativas a seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

### **6.3.4 Selección y evaluación**

Los Sujetos Obligados que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades, la diversidad y la meritocracia.

Asimismo, en el Negocio Funerario, los puestos de trabajo o los contratos no se deberán ofrecer a cargos públicos o autoridades que están, o han estado recientemente involucrados en asuntos que afecten directamente a los intereses del Grupo.

### **6.3.5 Igualdad y conciliación**

Las Entidades del Negocio Funerario no establecerán diferencias salariales en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho.

El Negocio Funerario respeta la vida personal y familiar de sus profesionales y promoverá los programas de conciliación que faciliten el mejor equilibrio entre esta y sus responsabilidades laborales.

Queda prohibido el empleo de lenguaje discriminatorio en cualquier tipo de comunicación corporativa, interna o externa.

### 6.3.6 Propiedad intelectual

Pertenece al Negocio Funerario la propiedad intelectual de los manuales operativos, programas y aplicaciones informáticas, estudios, informes y, en general, cualquier otro tipo de documentación creados y desarrollados por su personal. Su uso queda restringido al ámbito interno, no permitiéndose su utilización sin autorización, para fines propios o ajenos, persigan o no ánimo de lucro.

El Negocio Funerario se reserva el derecho de monitorizar la utilización de los recursos de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por los usuarios de dichas TIC, todo ello de acuerdo con la normativa interna establecida a tal efecto y difundida entre los Sujetos Obligados, con el máximo respeto a la dignidad del usuario y además, y caso de ser empleado, de acuerdo con la normativa laboral, y, siempre y en todo caso, de acuerdo con las facultades de vigilancia y control previstas en la normativa en vigor.

El Negocio Funerario dispone de las medidas adecuadas para poder detectar y evitar las estafas, incluidas las informáticas. Los usuarios deberán actuar sin causar daños a los sistemas y programas informáticos ni a documentos electrónicos ajenos, todo ello de acuerdo con la normativa interna del Grupo a la que el presente Código ético hace referencia.

### 6.3.7 Conflictos de interés

Los Sujetos Obligados deberán evitar situaciones que puedan suponer un conflicto entre los intereses personales y los del Grupo o terceros. Por ello, se abstendrán de intervenir en la toma de decisiones en situaciones en las que, directa o indirectamente, él mismo o una persona allegada tuviera un interés personal. No se podrán realizar tareas, prestar servicios o trabajos, remunerados o no, en beneficio de empresas del sector o que desarrollen actividades que compitan con las del Negocio Funerario o que puedan condicionar la independencia profesional, en la medida en que dichas actividades estén prohibidas o limitadas legal o contractualmente.

Los Sujetos Obligados que se vean afectados por un conflicto de interés lo comunicarán por correo electrónico a la dirección que cada Entidad tenga habilitada al efecto, o, en su caso, a la dirección de correo electrónico que consta en el Canal de denuncias de irregularidades y fraudes de Grupo, con anterioridad a la ejecución de la operación, para evitar el conflicto de interés. En ningún caso procederán a efectuar la operación sin haber obtenido respuesta a la comunicación.

### 6.3.8 Anticorrupción

#### 6.3.8.1 Aceptación de regalos

Los Sujetos Obligados no podrán, en su condición de tales o en razón de su actuación profesional, pedir ni aceptar, directa o indirectamente, cualquier tipo de regalo (en sentido amplio, cualquier obsequio, viaje, ventaja, favor, descuento,



invitación, disposición a título gratuito o cualquier otro presente físico o donación pecuniaria) cuya finalidad consista en que el receptor, incumpliendo sus obligaciones, favorezca, directa o indirectamente, a la persona o entidad que lo conceda en la contratación de bienes o servicios.

Únicamente se aceptarán regalos en los supuestos admitidos por los usos sociales, con arreglo a los siguientes criterios:

- d) No se podrán aceptar regalos en los supuestos en los que, por su extraordinario valor o por las circunstancias en que se realizan, pueda entenderse que su motivo o finalidad excede de la tradicional felicitación o cortesía generalmente aceptada, ya sea por celebraciones tradicionales o por motivos personales (tales como onomásticas, aniversarios, regalos de Navidad o de boda).
- e) No se aceptarán regalos ofrecidos por personas o sociedades cuando éstos estén incurso en procesos de licitación de proveedores. En cualquier caso, el receptor podrá dirigirse al responsable de su centro o a su superior jerárquico para consultarle cuantas dudas se le planteen en esta materia.

Cuando existan dudas sobre lo que es aceptable, la oferta deberá ser rechazada por el Sujeto Obligado o, en su caso, consultada con su superior jerárquico y actuar con arreglo a sus indicaciones. Si no fuera posible hacerlo de ese modo, o dicho superior jerárquico, también tuviese dudas, se podrá plantear el caso ante el responsable de la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario.

### 6.3.8.2 Concesión de regalos.

No se podrá ofrecer ni conceder cualquier tipo de regalo cuya finalidad consista en que la persona destinataria favorezca al Negocio Funerario o a la persona que lo conceda en la contratación de bienes o servicios o en la resolución, gestión o tramitación de expedientes o decisiones de cualquier naturaleza.

#### a) **A particulares:**

De acuerdo con los usos sociales, se podrá ofrecer a terceros regalos siempre que se realicen en nombre del Negocio Funerario por estar destinados a promover la imagen de marca del Grupo o sean objetos de propaganda de escaso valor.

Fuera de éstos, el ofrecimiento a terceros de regalos requerirá la autorización del superior jerárquico (que, en caso de duda, consultará al responsable de la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario) y deberá atenerse a los principios de:

- i. regalo moderado en precio o de carácter simbólico;
- ii. que no pueda considerarse un medio para influir en la decisión del receptor del regalo.

- iii. que sean entregados de forma transparente y con carácter ocasional, en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado;
- iv. que no estén prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas

b) **A autoridades o funcionarios:**

No se podrán ofrecer ni conceder regalos a autoridades o funcionarios públicos en consideración a su cargo o función. Cuando se trate de autoridades extranjeras y la normativa local no prohíba la entrega de regalos, el ofrecimiento o entrega de los mismos únicamente podrá hacerse con arreglo a los criterios y requisitos señalados en apartado anterior, debiendo contar además con la autorización de la dirección de la Entidad del Negocio Funerario afectada.

### 6.3.8.3 Extorsión, sobornos y pagos de facilitación

Se evitarán aquellas conductas que pudieran constituir extorsión en el marco de la actividad mercantil de la Entidad del Negocio Funerario, por medio de la violencia o intimidación con la finalidad de obtener un beneficio. Asimismo, se evitará cualquier conducta que pudiera constituir soborno o intento de soborno en relación con autoridades o funcionarios, ya sea directa o indirectamente o a través de persona interpuesta. En consecuencia, queda absolutamente prohibida la entrega de regalos, cantidades, bienes, derechos o cualquier otra cosa a cambio de que las autoridades o funcionarios hagan o dejen de cumplir lo que deban hacer o acometan cualquier otra actuación ilícita.

Igualmente quedan prohibidos los pagos de facilitación cuya finalidad consiste en agilizar trámites o facilitar la prestación de un servicio, aun en el supuesto en el que no tengan el propósito de obtener un beneficio indebido.

Cuando se trate de países extranjeros en los que los regalos formen parte de la costumbre local, su concesión requerirá la autorización de la dirección de la Entidad, que consultará, en caso de duda, con la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario.

### 6.3.8.4 Trafico de influencias

Se prohíbe cualquier tipo de actividad que pueda ser constitutiva de tráfico de influencias y, en particular, la actividad tendente a influir en un funcionario o autoridad prevaliéndose de cualquier situación derivada de relaciones personales, con la finalidad de conseguir una resolución que directa o indirectamente pueda comportar un beneficio o evitar una pérdida (económica o no), ya sea al Negocio Funerario, al resto de los Sujetos Obligados o a un tercero.

## 6.4 Relaciones con los colaboradores

La relación entre el Negocio Funerario y sus colaboradores debe basarse en la buena fe, lealtad, colaboración, transparencia en la información, obtención de beneficio mutuo e integridad en sus actuaciones.

El Negocio Funerario observará el comportamiento ético de sus colaboradores y adoptará las medidas necesarias en el supuesto de que dicho comportamiento contravenga los valores y principios del presente Código ético y su normativa de desarrollo.

Por su parte, los colaboradores deberán conducir sus actividades conforme a los principios generales establecidos en el presente Código ético y, en particular, llevar a cabo las mismas cumpliendo la normativa legal y los principios de ética profesional y honorabilidad comercial, y respetando los derechos humanos y laborales fundamentales en el ejercicio de su actividad.

Asimismo, deberán, en particular asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados para el adecuado conocimiento del Código ético.

## 6.5 Relaciones con los proveedores

La relación con los proveedores se desarrollará en un marco de colaboración que contribuya a la consecución de los objetivos mutuos.

El Negocio Funerario realizará la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses del mismo, aplicando los criterios recogidos en la normativa interna, y, en particular, la Política de Externalización de Grupo, bien en su caso la normativa específica del Negocio Funerario desarrollada al amparo de misma, de la que dimana, como marco general, y el Manual de Procedimientos Selección de Proveedores de Grupo, que regulan la adquisición de bienes, servicios y suministros, y la selección de proveedores. Estos criterios se basan en la objetividad, imparcialidad, transparencia, criterios de privacidad, igualdad de trato y calidad, y tratan de evitar cualesquiera conflictos de intereses o vinculaciones personales, familiares o económicas en la selección de proveedores.

El Negocio Funerario sólo contratará proveedores que trabajen de acuerdo con las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo. Asimismo, los proveedores deberán respetar los derechos humanos y laborales fundamentales en el ejercicio de su actividad y trabajar para hacerlos extensivos a su cadena de valor.

## 6.6 Relaciones con entidades del sector público

Las relaciones con instituciones, organismos, administraciones y otras entidades del sector público deben basarse en el respeto institucional y desarrollarse bajo

criterios de colaboración y transparencia, cumpliendo las resoluciones que dicten excepto cuando el Grupo considere que deben recurrirse. Para ello, sin perjuicio del contenido que puedan tener las resoluciones, instrucciones, actas de inspección o cualquier otra comunicación de las administraciones públicas, deberá seguirse el Protocolo de actuación en caso de recibir una inspección o un requerimiento de información.

Las comunicaciones, requerimientos y solicitudes de información, deben ser atendidos con diligencia y dentro de plazo.

Por su parte, cualesquiera relaciones comerciales que se entablen con entidades del sector público deberán registrarse por el presente Código ético y su normativa de desarrollo y, en particular, el Protocolo de Detección de Conflictos de Interés con Entidades del sector público.

## **6.7 Relaciones con los competidores**

El Negocio Funerario y sus empleados serán especialmente cuidadosos en no incurrir en ninguna conducta de competencia ilícita o desleal o que incumpla la legislación en materia de defensa de la competencia.

En las relaciones con empresas competidoras se deberá evitar cualquier conversación, entendimiento o acuerdo que tenga relación con servicios, productos, precios, clientes o mercados y se actuará siempre de acuerdo con la normativa interna sobre la materia y con las indicaciones del Negocio Funerario.

En el marco de los deberes de lealtad que han de presidir las relaciones con los competidores se prohíbe de forma expresa cualquier actuación o práctica comercial o publicitaria engañosa, agresiva o denigratoria de la competencia y cualquier actuación contraria a la buena fe o que, por cualquier otra causa, pueda considerarse desleal o ilícita.

## **6.8 Relaciones con los medios de comunicación**

El Negocio Funerario se caracteriza por efectuar una comunicación externa de bajo perfil, especialmente ante situaciones ajenas a su negocio. De esta forma, el Grupo destaca por una gestión prudente y por una comunicación discreta en relación con los medios, así como de cercanía, de orientación al mercado de las familias, de confianza y con mensajes claros.

No obstante, se ha desarrollado una Política de Gestión del Riesgo Reputacional de Grupo, aplicable al Negocio Funerario, que, entre otras cuestiones, aborda la relación con los medios de comunicación.

En este sentido, el Departamento de Marketing estratégico y Comunicación de GCO es el responsable de dicha Política, de la relación con los medios de comunicación y de la gestión de los perfiles corporativos en redes sociales.

Cuando las Personas Sujetas actúen como representantes del Negocio Funerario en actos públicos, entrevistas, conferencias, cursos o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que sus opiniones, declaraciones o la información que se difunda sean atribuibles al Grupo, deberán seguir las indicaciones establecidas en dicha Política.

## 7 CONSULTAS Y VULNERACIONES DEL CÓDIGO ÉTICO

Para facilitar el cumplimiento del Código ético, a través del cual se pueden presentar dudas sobre su interpretación o aplicación práctica los Sujetos Obligados se pueden poner en contacto con el responsable de la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario en la siguiente dirección de correo electrónico:

[cumplimiento@memora.es](mailto:cumplimiento@memora.es)

Asimismo, el Negocio Funerario dispone de un **Canal de Denuncias** de Irregularidades y Fraudes para poder denunciar, entre otras, posibles vulneraciones del presente Código ético.

El Canal de Denuncias es accesible por parte de todos los administradores, empleados, directivos y colaboradores del Negocio Funerario. Asimismo, el Negocio Funerario promoverá que las personas que se relacionan con el Negocio Funerario, como los proveedores y accionistas, puedan también tener acceso a éste.

En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos establecidos por el Negocio Funerario (Defensa del Cliente).

Las denuncias se resolverán utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad y anonimato, según corresponda, del denunciante.

En caso de vulneración del Código ético por parte de cualquier Sujeto Obligado, el Negocio Funerario tomará las medidas que estime procedentes de acuerdo con el marco normativo vigente y, en particular, conforme a lo previsto en el procedimiento sancionador de los convenios colectivos que sean de aplicación.

Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, constituirá falta muy grave la comisión de un delito, así como dificultar su descubrimiento o de manera deliberada no reportar cuando se tenga conocimiento del mismo, por parte de cualquier Sujeto Obligado.

## 8 REVISIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

El contenido del Código ético del Negocio Funerario deberá ser revisado por el Comité de Verificación del Cumplimiento de GCO a propuesta de la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario, teniendo como marco general el Código ético de Grupo, con una periodicidad anual siempre y cuando no surjan circunstancias que aconsejen efectuar dicha revisión en un periodo inferior.

En el caso de modificaciones técnicas o de menor importancia, las mismas serán aprobadas por el referido Comité en virtud de las delegaciones de los Órganos de Administración de Asistea Servicios Integrales, S.L.U. y Memora Servicios Funerarios, S.L. En ese caso el responsable de la función de verificación del cumplimiento del Negocio Funerario informará de las mismas a sendos Órganos de Administración.

Las modificaciones de mayor relevancia, deberán ser aprobadas por los Órganos de Administración de Asistea Servicios Integrales, S.L.U. y Memora Servicios Funerarios, S.L. a propuesta del Comité de Verificación del Cumplimiento de Grupo, debiendo tomar razón de las mismas el resto de Entidades del Negocio Funerario descritas en el apartado “Finalidad y Alcance”.

## 9 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Cambios efectuados
1.0	22/02/2017	Primera edición
1.1	22/10/2021	Adecuación de marca
2.0	18/10/2022	Actualización en Canal de Denuncias
3.0	24/10/2022	Actualización VALORES
4.0	14/03/2024	Adopción Código Ético GCO

Realizada por	Función de Cumplimiento Negocio Funerario	28/11/2023
Validado por	Comité de Verificación del Cumplimiento GCO	13/03/2024
Aprobado	Órganos de Administración de Asistea Servicios Integrales, S.L.U. y Mémora Servicios Funerarios, S.L.	14/03/2024

Título del documento	Código Ético
Responsable	Comité de Verificación del Cumplimiento GCO
Frecuencia revisión	Anualmente, salvo cuando surjan circunstancias que aconsejen efectuar dicha revisión en un periodo inferior

Nivel Seguridad	Público
Distribución	Grupo Mémora – Web Pública