

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>1</b>
<b>PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>MECANISMOS DE DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCCION

La responsabilidad social permite conciliar el interés social de la empresa con los legítimos intereses de los diferentes grupos de interés que puedan verse afectados, y también asumir el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

La presente Política de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, “Política de RSC”) pretende establecer un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del LUQUE ECOLOGICO, S. L. pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, con independencia de la forma - convencional y/o digital-, en la que se desarrolle el negocio, y del país en el que opere, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

## OBJETIVOS

LUQUE ECOLOGICO, S. L. define su responsabilidad social como *“un compromiso voluntario y estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo rigurosamente con sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés (stakeholders), contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la sociedad”*

Promover la Responsabilidad Social Corporativa en LUQUE ECOLOGICO, S. L., tiene que ser percibido como una forma de:

- 1) Alcanzar el interés social de LUQUE ECOLOGICO, S. L. y sus objetivos estratégicos.
- 2) Gestionar la empresa desde los valores definidos por LUQUE ECOLOGICO, S. L. de solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido, que deben estar presentes en cualquier proyecto empresarial que se desarrolle.
- 3) Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés con los que se relaciona la empresa, principalmente, aquellos definidos en la **misión**1 - empleados,

proveedores, distribuidores, clientes y la sociedad.

4) Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio derivados de la evolución del entorno en el que LUQUE ECOLOGICO, S. L. desarrolla su actividad mercantil, asumiendo el impacto que genera en la sociedad y en el entorno, maximizando los positivos y minimizando los negativos.

5) Transmitir el valor social de la empresa, en cada territorio, que concilia el valor de su actividad operativa con el valor de las actividades no lucrativas que se llevan a cabo.

Por todo ello, y para poder desarrollar de forma adecuada estos objetivos, se establecen los siguientes principios generales y específicos de actuación

---

1 MISIÓN DE LUQUE ECOLOGICO, S. L: *“Somos un equipo humano que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores y la sociedad”*

## PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

1. **Cumplimiento de los Compromisos Internacionales** relacionados con la Responsabilidad Social.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. se compromete de forma voluntaria a cumplir con las diferentes iniciativas internacionales de RSC así como a suscribir los requerimientos particulares de nuestros clientes en esta materia.

La adhesión voluntaria a este tipo de iniciativas internacionales tiene un impacto en la reputación de LUQUE ECOLOGICO, S. L. y conlleva el cumplimiento de los compromisos que se asumen.

2. **Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes** en todos los países en los que opera la empresa, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales como las establecidas por la OCDE, y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), allí donde no exista un desarrollo legal adecuado o suficiente.

3. **Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo** basadas en la ética, la transparencia empresarial y la diversidad; respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica ilegal o fraudulenta, contrarias a las normas de buen gobierno, a las normas y políticas corporativas de LUQUE ECOLOGICO, S. L. y a las directrices del Código de Ética Empresarial de la empresa para obtener ventajas empresariales.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. dispone de mecanismos internos de prevención, vigilancia, denuncia y sanción de cualquier práctica descrita en el párrafo anterior que se produzca en la empresa.

4. **Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés**, basado en la transparencia, la veracidad y el compromiso, como ejes fundamentales para construir relaciones estables y que generen confianza.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. necesita la implicación de sus grupos de interés, especialmente aquellos definidos en su misión, para el logro de sus objetivos empresariales y sociales, y por ello tiene establecidos canales específicos de comunicación y diálogo que permiten, además, conocer sus necesidades y expectativas.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. se compromete a realizar una revisión y adaptación permanente de dichos canales, aplicando las nuevas tecnologías, de forma que sean idóneos y eficaces para el cometido que tienen que desempeñar.

Además, LUQUE ECOLOGICO, S. L. dispone de procesos de identificación de aquellos asuntos considerados materiales o relevantes para el desarrollo de la actividad empresarial y para sus grupos de interés. Este proceso de materialidad se establece como complemento a los canales de diálogo mencionados.

5. **Compromiso con la transparencia**, como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés. Lo que implica:
  - a) Difundir información relevante y veraz sobre el desempeño y las actividades de la empresa, cumpliendo con los requisitos legales de información pública que pudieran existir.
  - b) Elaborar y publicar información financiera y no financiera, utilizando en este último caso, alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente, y sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.
6. **Compromiso con los Derechos Humanos**. LUQUE ECOLOGICO, S. L. está completamente en línea con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez principios, lo que nos compromete directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, en los convenios de la Organización Internacional del trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo.

Por todo ello, LUQUE ECOLOGICO, S. L. se compromete en el ámbito de los Derechos Humanos:

a) A evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas:

a.1. Procurando un entorno de trabajo digno, seguro y saludable, adoptando normas y procedimientos en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, evitando cualquier tipo de actitud discriminatoria, de intimidación o violencia, en cualquiera de sus manifestaciones por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

a.2. Rechazando el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio

b) A respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, y respetar el papel y responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.

c) A ofrecer un empleo digno:

c.1. LUQUE ECOLOGICO, S. L. remunera a sus empleados de una manera digna, ajustada a sus competencias, responsabilidades y funciones. Dicha remuneración estará alineada con la legislación aplicable y con las condiciones de los mercados donde opera, que permita satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias.

c.2. LUQUE ECOLOGICO, S. L. garantiza el derecho de sus empleados a un horario de trabajo que respete el derecho al descanso y facilitará, prácticas de trabajo flexible, reconociendo la necesidad de los empleados a equilibrar su vida laboral con otros intereses y responsabilidades.

c.3. LUQUE ECOLOGICO, S. L. garantiza, asimismo, el derecho de las personas a la privacidad de sus datos personales.

d) A la implantación de procedimientos de *debida diligencia* para identificar las posibles

situaciones de mayor riesgo en relación con los derechos humanos y desarrollar los mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos en sus actividades.

#### **7. Responsabilidad fiscal.**

LUQUE ECOLOGICO, S. L., consciente de que el pago de tributos tiene un impacto directo en el desarrollo económico y social de los países en los que opera, cumple sus obligaciones tributarias de acuerdo con las legislaciones fiscales existentes en dichos países, liquidando los impuestos que correspondan en función de los beneficios generados en cada territorio.

En este sentido, se asumen los siguientes compromisos:

- a) Que las decisiones con trascendencia tributaria se adopten mediante una interpretación razonable de la norma atendiendo a la realidad del negocio que genera el beneficio objeto de tributación.
- b) Que se mitigue la existencia de riesgos fiscales significativos, asegurando que la tributación guarda una relación adecuada con la estructura del negocio en cada país, teniendo en consideración las actividades desarrolladas y los medios materiales y humanos empleados en cada actividad.
- c) Que en aquellas jurisdicciones en las se desarrollan sistemas de relación colaborativa entre contribuyentes y Autoridades fiscales, LUQUE ECOLOGICO, S. L. participe de forma activa en un intento de reducir la conflictividad en la interpretación y aplicación de la normativa fiscal.

#### **8. Conservación y promoción del Medio Ambiente.**

LUQUE ECOLOGICO, S. L. desarrolla su actividad bajo el firme compromiso de contribuir a la sostenibilidad desde la perspectiva ambiental, materializándose a través de la integración del medio ambiente en el negocio, la promoción de la responsabilidad medioambiental, preservación de la biodiversidad, prevención de la contaminación, gestión eficiente de los recursos y adaptación y mitigación del cambio climático, de conformidad con lo establecido en la Política Medioambiental de la empresa

9. **Promoción de la responsabilidad social**, con la participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales de referencia en los que se promuevan comportamientos y compromisos alineados con los contenidos en esta Política de RSC.

## PRINCIPIOS ESPECIFICOS DE ACTUACION

### 1. Empleados.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. tiene un Código de Ética Empresarial que establece las normas que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y en su relación con terceros. Además, promueve un entorno laboral basado en un ambiente de confianza y compromiso mutuo, lo que implica:

- a) Consolidar una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad ante cualquiera de los grupos de interés de la compañía.
- b) Garantizar, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente.
- c) Evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.
- d) Contribuir a mantener unos entornos laborales libres de acoso y comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y dignidad de las personas, y garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.
- e) Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral, y conseguir un entorno de trabajo que permita a los profesionales de LUQUE ECOLOGICO, S. L. desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y de bienestar.
- f) Promover el establecimiento de unas condiciones retributivas que garanticen un salario digno, reconociendo el desempeño y la contribución de los empleados en los



resultados de la empresa.

## 2. Clientes y asegurados.

Son la base del negocio, incluido el cliente potencial y, por ello, LUQUE ECOLOGICO, S. L. asume los siguientes compromisos:

- a) Prestar un asesoramiento honesto y una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios de LUQUE ECOLOGICO, S. L., previa a la contratación.
- b) Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, realizando un seguimiento de la experiencia del cliente, mediante encuestas que midan su satisfacción y por otros medios y sistemas que permitan una escucha activa y permanente del cliente en todos aquellos procesos y operaciones en los que éste se relaciona con la compañía.
- c) Manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- d) Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- e) Mantener canales de comunicación adecuados y eficientes utilizando para ello, los medios que mejor se adapten.
- f) Innovar de forma permanente en productos y en servicios de valor añadido, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro.
- g) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.

## 2. Proveedores.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. tiene un modelo de gestión y de relación con los proveedores que busca garantizar un proceso ético y socialmente responsable en su actuación con todos los intervinientes en la cadena de valor. Lo que implica:

- a) Además de poner el foco en la eficiencia y en la calidad de los productos y/o servicios que

prestan los proveedores de LUQUE ECOLOGICO, S. L., se adopten prácticas responsables que generen valor mutuo.

- b) Procurar que la cadena de valor cumpla con los principios y valores de LUQUE ECOLOGICO, S. L., con el Código de Ética Empresarial y con los principios establecidos en esta política
- c) Garantizar que se cumple en la empresa las políticas de gestión de proveedores establecido en el Sistema de Autocontrol (APPCC).

#### 4. Distribuidores / mediadores.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. sustenta la distribución de sus productos y servicios a través de una amplia red de mediadores y entidades colaboradoras y por ello asume los siguientes compromisos:

- a) Mantener un diálogo permanente a través de las estructuras comerciales y plataformas específicas creadas a tal efecto.
- b) Procurar unos procesos de selección y remuneración que permitan valorar las habilidades y competencias profesionales, así como otros aspectos de interés para asegurar la calidad del servicio que prestan.
- c) Implantar un modelo de formación adaptado a las necesidades de cada distribuidor, teniendo especial atención en la capacitación orientada al cumplimiento de la estrategia y valores de LUQUE ECOLOGICO, S. L. y la Política de RSC

#### 5. Sociedad.

LUQUE ECOLOGICO, S. L. está comprometida con el desarrollo económico y social de los países en los que desarrolla su actividad y, por esta razón:

- a) Asume el impacto que su actividad genera en la sociedad, evaluando y gestionando los riesgos no financieros, éticos, de gobernanza, de reputación, sociales y medioambientales.

- b) Se compromete con aquellas iniciativas o actividades sociales que beneficien a la sociedad.

En este sentido, LUQUE ECOLOGICO, S. L. considera que sus ámbitos de acción social prioritaria son: el medio ambiente, la promoción de la salud, la prevención de accidentes y el fomento de la cultura aseguradora.

Para el desarrollo de sus ámbitos de acción, LUQUE ECOLOGICO, S. L. podrá establecer colaboraciones con entidades públicas o privadas.

- c) Considera que también desde la línea de patrocinios que promueve contribuye con el desarrollo de actividades que repercuten en beneficio de la sociedad

#### MECANISMOS DE DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA POLÍTICA

Esta política se desarrollará y complementará con las diferentes políticas que se aprueben en la empresa que tengan relación directa con los principios generales y específicos de actuación establecidos.