

# CÓDIGO DE CONDUCTA DE CLIENTES Y PROVEEDORES



ALQUILER<sup>®</sup>  
**SEGURO**  
GRUPO EMPRESARIAL

## ÍNDICE

<b>1.- OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- ALINEAMIENTOS ÉTICOS DE LOS CLIENTES Y PROVEEDORES DE ALQUILER SEGURO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALES .....</b>	<b>7</b>
<b>2.5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....</b>	<b>8</b>
<b>2.6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.7. CONFLICTOS DE INTERÉS Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA .....</b>	<b>9</b>
<b>3.- CANAL DE DENUNCIAS DE ALQUILER SEGURO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.- ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CÓDIGO .....</b>	<b>11</b>
<b>5.- APROBACIÓN Y VIGENCIA .....</b>	<b>11</b>

## 1.- OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ALQUILER SEGURO GRUPO (en adelante, “ALQUILER SEGURO” o la “Organización”) es un grupo de empresas que desarrolla su actividad en el sector inmobiliario, principalmente en el del alquiler y gestión de inmuebles, posicionándose como uno de los líderes del sector.

La Organización centra su labor en la promoción, intermediación, tramitación y gestión integral de arrendamientos, siendo pionera en el desarrollo de medidas de protección al propietario y actor dinamizador del mercado de alquiler de inmuebles, facilitando a sus inquilinos viviendas con los mejores estándares de calidad. Por un lado, ofrece seguridad a los propietarios, mediante la selección de inquilinos solventes mediante rigurosos procesos de evaluación con el objeto de reducir al máximo el riesgo de morosidad y la garantía de cobro puntual de las rentas. Y, por el otro, además, en su función de intermediación y gestión, la Organización proporciona a los arrendatarios una atención integral durante la vida del arrendamiento que incluye, entre otros servicios, la gestión y resolución de incidencias y el asesoramiento jurídico prestado por abogados especializados en materias civiles y mercantiles.

ALQUILER SEGURO considera a sus proveedores y clientes parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y mejora en la calidad del servicio. Por ello, promueve el establecimiento de relaciones duraderas, basadas en la confianza y en la coherencia con los valores y principios que guían su actuación empresarial.

El presente Código de Conducta de Clientes y Proveedores (en adelante, el “Código”) establece los principios éticos, valores corporativos y pautas de actuación que deben regir el comportamiento de los clientes y proveedores que mantengan relaciones comerciales con ALQUILER SEGURO. El cumplimiento de estos principios constituye un elemento fundamental a la hora de seleccionar y evaluar a los mismos.

Las exigencias del tráfico económico actual no se limitan al estricto cumplimiento de la normativa vigentes. Los *stakeholders* demandan de las organizaciones la consecución de altos estándares éticos para el desarrollo adecuado de las relaciones y de los vínculos comerciales y de otra índole. Por tanto, el mero cumplimiento de la legislación vigente no es suficiente, sino que se requiere que este cumplimiento se lleve a cabo de una manera ética, esto es, sobre la base de determinados valores, principios y normas de conducta que guíen el comportamiento de todos y cada uno de los profesionales que intervienen en el tráfico mercantil, y que, de esta forma, deben ser el reflejo de una ética común inherente a la propia Organización.

En consecuencia, ALQUILER SEGURO precisa que sus clientes y proveedores se alineen con el compromiso de cumplimiento de la legalidad vigente y con un comportamiento ético, de forma que no incurran en conductas, expresas o tácitas, que puedan suponer un beneficio (directo o indirecto) materializado en ingresos, ahorro de costes o cualquier

tipo de ventaja competitiva que, de conformidad con la normativa de aplicación, puedan implicar una actuación ilícita o delictiva.

Por todo lo anterior, ALQUILER SEGURO espera que sus proveedores y clientes promuevan los principios contenidos en el presente Código. Por ello, este Código se encontrará disponible en la web corporativa de la Organización (<https://alquilersegurogrupo.com/>), con el propósito de que todo cliente y proveedor de la Organización conozca y comprenda sus disposiciones. Asimismo, cada proveedor y cliente se responsabilizará de garantizar que las personas que se encuentren bajo su supervisión, cuando su labor esté vinculada a ALQUILER SEGURO, actúen conforme a lo dispuesto en este Código.

## 2.- ALINEAMIENTOS ÉTICOS DE LOS CLIENTES Y PROVEEDORES DE ALQUILER SEGURO

El presente Código, en consonancia con el Código de Conducta de ALQUILER SEGURO y como parte del Sistema de Gestión de *Compliance* Penal (SGCP) de la Organización, se fundamenta, entre otros, en los siguientes valores:

- **Integridad:** honestidad y honradez en las relaciones comerciales y profesionales.
- **Implicación:** la constancia y proactividad en nuestro trabajo diario cumpliendo nuestro compromiso con clientes, proveedores y empleados.
- **Calidad y profesionalidad:** rigor técnico y compromiso constante de responsabilidad, dedicación, lealtad, búsqueda de la excelencia y transparencia, para generar confianza con quienes nos relacionamos.
- **Superación:** nuestra visión de mejora continua, de adaptación a los cambios e inconformismo como medios para aportar más valor a los clientes.
- **Trabajo en equipo:** la colaboración coordinada entre personas para alcanzar un objetivo común como empresa.
- **Empatía:** la aceptación de las circunstancias de nuestros clientes, proveedores y empleados para entender sus aspiraciones y preocupaciones, aun manteniendo una posición distinta a la nuestra.

Resulta esencial para ALQUILER SEGURO que tanto sus clientes como sus proveedores comprendan y adopten estos valores, los cuales deben guiar sus acciones y decisiones al representar a, o relacionarse con, la Organización.

### 2.1. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

ALQUILER SEGURO considera que el respeto y la protección de los Derechos Humanos y laborales constituyen un pilar esencial de su cultura ética y de cumplimiento. Por ello,

exige a todos sus clientes y proveedores el firme compromiso de actuar con arreglo a los más altos estándares internacionales en esta materia.

Asimismo, los proveedores y clientes deberán:

- Abstenerse de atentar contra la dignidad de las personas.
- Evitar toda forma de acoso laboral y/o sexual.
- Cumplir y respetar los Derechos Humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, incluyendo los que forman parte de la Declaración Universal de Derechos Humanos y de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa que prohíbe el trabajo infantil.
- Respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Fomentar la igualdad de oportunidades y mantener un entorno laboral libre de acoso y conductas ofensivas o inapropiadas, incluyendo insinuaciones sexuales, material de contenido pornográfico y otras acciones que comprometan igualmente la dignidad de la persona.
- Evitar el consumo y distribución de alcohol o drogas durante el desempeño de sus funciones laborales y profesionales.
- Excluir de su red de colaboradores a aquellas personas físicas o jurídicas sobre las que existan indicios o evidencias de incumplimiento de Derechos Humanos y laborales.

En definitiva, todos los clientes y proveedores de ALQUILER SEGURO no solo deberán evitar cualquier actuación que pudiera contravenir la ley o normativa de aplicación, sino que, además, deberán evitar cualquier otra que pudiera perjudicar la reputación de la Organización o afectar de manera negativa a los intereses privados o públicos de ALQUILER SEGURO.

## 2.2. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

Como consta en el Código de Conducta de la Organización, ALQUILER SEGURO concede la máxima relevancia a la protección de la integridad física y de la salud de sus empleados, clientes y proveedores. Para ello, la Organización garantiza condiciones laborales adecuadas, preservando así la seguridad, la salud y el bienestar de todos los miembros de la Organización, con independencia de su localización geográfica.

ALQUILER SEGURO considera que la protección de la seguridad, la salud y el bienestar de las personas constituye una prioridad absoluta e irrenunciable en cualquier entorno profesional. En consecuencia, exige a todos sus clientes y proveedores que garanticen

condiciones de trabajo seguras y libres de riesgos para sus empleados, colaboradores y cualquier persona que pueda verse afectada por sus actividades.

Especialmente, ALQUILER SEGURO se compromete a garantizar las condiciones de seguridad y salud en todos sus productos y durante la prestación de sus servicios, no solamente respecto de su personal durante la ejecución de los mismos, sino también para los clientes y consumidores finales.

Por su parte, los clientes y proveedores de la Organización se comprometerán a cumplir con todas las normas de seguridad, salud y protección laboral establecidas por ALQUILER SEGURO.

El incumplimiento de estas normas o la adopción de conductas, la ejecución o colaboración en acciones individuales o colectivas, que pudieran poner en riesgo la integridad propia y/o la de otras personas en el desarrollo de nuestra actividad profesional, podrá dar lugar a la terminación de la relación comercial con la Organización e incluso, en caso de apreciarse vulneración de la normativa aplicable, a las sanciones administrativas o penales que pudieran derivarse.

Aquellos clientes y proveedores que mantengan vínculos comerciales con ALQUILER SEGURO e incurran en cualesquiera de las conductas anteriores, deberán responder frente a la Organización y en su caso, frente a terceros, de conformidad con la legislación vigente.

### **2.3. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**

ALQUILER SEGURO asume un firme compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, reconociendo que la actividad empresarial debe ejercerse con responsabilidad ecológica y pleno respeto al entorno natural. Por ello, sus clientes y proveedores deberán garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental que les sea de aplicación en el ejercicio de sus actividades, independientemente de su jurisdicción y localización geográfica.

Asimismo, será exigible la adopción de prácticas respetuosas con el medio ambiente, que minimicen el impacto ambiental directo o indirecto derivado de su actividad, promoviendo la gestión eficiente de los recursos naturales y materias primas con los que trabajan, minimizando en la medida de lo posible los residuos contaminantes.

Los clientes y proveedores reconocen que cumplen con la normativa de aplicación en materia ambiental, en particular con aquellas relativas a:

- La obtención, mantenimiento y actualización de los permisos, licencias, aprobaciones y registros medioambientales pertinentes, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos operativos y de comunicación aplicables.

- La correcta gestión, transporte, almacenamiento y eliminación de materiales peligrosos.
- La supervisión, control, tratamiento y limpieza de las emisiones atmosféricas, aguas residuales y desechos sólidos generados por su actividad.

#### 2.4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALES

ALQUILER SEGURO respeta de forma absoluta la intimidad personal y familiar de todos los profesionales con los que trabaja, garantizando la adopción de todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal que trata y gestiona con ocasión de su actividad profesional, tanto durante su custodia como en la transmisión de los mismos, cuando resulta necesario, asegurando en todo momento el cumplimiento estricto de la legislación vigente en la materia.

Por ello, los clientes y proveedores deberán asimismo preservar la confidencialidad de toda información tanto personal, como comercial o corporativa a la que tengan acceso con ocasión de la relación de negocios que mantenga con ALQUILER SEGURO. En ningún caso debe hacerse o permitir a terceros que hagan uso fraudulento de información de la que tuvieran conocimiento, ni aprovecharse de oportunidades de lucro gracias a ella, en virtud de su relación con la Organización.

En particular, los proveedores y clientes se comprometerán a:

- Abstenerse de emplear la información confidencial para fines distintos a aquellos directamente relacionados con la actividad de ALQUILER SEGURO.
- Limitar al mínimo imprescindible el número de personas que tendrán acceso a la información confidencial.
- Implementar las medidas de seguridad necesarias para que aseguren la confidencialidad y protección de la información relativa a ALQUILER SEGURO.

Además de los datos personales, los clientes y proveedores se obligan a guardar la más estricta confidencialidad sobre toda la información a la que accedan en el marco de su relación con ALQUILER SEGURO, ya sea de carácter técnico, comercial, financiero, jurídico o de cualquier otra naturaleza.

Se considerará información confidencial aquella que cumpla, entre otros, los siguientes criterios:

- Relativa a clientes, empleados o proveedores de ALQUILER SEGURO.
- Contenga estrategias comerciales, condiciones económicas, sistemas internos, herramientas informáticas, bases de datos u otros activos intangibles de la compañía.

- Que no sea de dominio público y cuya divulgación pueda generar un perjuicio para los intereses de ALQUILER SEGURO.

Esta obligación de confidencialidad se mantendrá incluso tras la finalización de la relación comercial, sin perjuicio de las acciones legales que puedan derivarse de su incumplimiento.

## 2.5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los derechos de propiedad intelectual e industrial comprenden el conjunto de derechos y facultades que los Estados otorgan a los autores, creadores y/o titulares de obras originales, o bien titulares de *software* y cualesquiera soluciones o productos informáticos, metodologías, diseños industriales, marcas, nombres comerciales, patentes y otros activos intangibles similares, (en lo sucesivo, “**derechos de PII**”).

ALQUILER SEGURO mantiene un firme compromiso con la protección de la propiedad intelectual e industrial. En consecuencia, queda expresamente prohibida la utilización, reproducción, copia, plagio, distribución, modificación, cesión o comunicación total o parcial de cualquier elemento protegido por derechos de PII, ya sean propiedad de ALQUILER SEGURO y/o de terceros sin la debida autorización previa y escrita.

Por lo que, los clientes y proveedores de ALQUILER SEGURO cuando actúen en su nombre o en las relaciones que mantengan con la Organización, velarán por la protección y el respeto de todos los derechos de propiedad intelectual de la Organización y de terceros.

## 2.6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

ALQUILER SEGURO mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción, soborno o conducta fraudulenta y, en definitiva, contraria a la ley, tanto en el ámbito público como en el privado.

Este principio es igualmente exigible a todos sus clientes y proveedores, quienes deberán comprometerse activamente con los valores de integridad, transparencia y legalidad en todas sus operaciones y relaciones con la Organización.

El firme compromiso de ALQUILER SEGURO en la prevención de prácticas irregulares se materializa mediante la adopción de la *Política Anticorrupción*, concebida como instrumento clave para la detección, investigación y erradicación de prácticas corruptas.

En este sentido, los clientes y proveedores de ALQUILER SEGURO se comprometen a:

- Tener un comportamiento ético y actuación diligente en todas las relaciones comerciales para y con ALQUILER SEGURO.
- No conseguir de forma ilícita ningún negocio o relación contractual, cuando actúen en nombre, por cuenta de o con la Organización.

- No ofrecer ni recibir de los empleados de ALQUILER SEGURO ningún tipo de regalo, atención o invitación a eventos durante los procesos de licitación o contratación con ALQUILER SEGURO, para obtener a cambio una contraprestación o beneficio no justificado.

Los empleados de ALQUILER SEGURO, por su parte, no podrán aceptar ni ofrecer regalos, obsequios, invitaciones, atenciones o cualquier clase de favor que guarde relación con el sector público.

En cualquier caso, conforme a lo dispuesto en el Código de Conducta y en la Política Anticorrupción de ALQUILER SEGURO, sus empleados no pueden recibir u ofrecer regalos, invitaciones, obsequios o atenciones por importe superior a trescientos euros (300,00€).

Los clientes (persona jurídica) y proveedores deberán establecer mecanismos para luchar contra toda forma de corrupción, tanto pública como privada (extorsión, malversación, falsificación, soborno, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o tráfico de influencias).

Asimismo, quienes actúen en nombre o por cuenta de ALQUILER SEGURO velarán por preservar la imagen y reputación corporativa de la Organización e informarán de situaciones que pudiesen suponer incumplimientos de la norma o de las disposiciones del presente Código, a través del canal de denuncias.

Con este fin, ALQUILER SEGURO pone a disposición de los empleados, clientes y proveedores un canal de denuncias destinado a que reporten incidencias, consultas, dudas, informaciones o denuncias relativas a vulneraciones que pudieran producirse del presente Código.

## **2.7. CONFLICTOS DE INTERÉS Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

ALQUILER SEGURO promueve una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en todas sus relaciones comerciales. En consecuencia, todos los clientes y proveedores que actúen en nombre o por cuenta de la Organización deberán abstenerse de participar en cualquier actividad o decisión de ALQUILER SEGURO cuando aquellas le puedan generar un conflicto de interés.

Se entiende por conflicto de interés toda situación en la que el ejercicio imparcial y objetivo de sus funciones se vea comprometido por intereses privados de un profesional, como pueden ser razones familiares, afectivas, políticas, de interés económico o por cualquier otro motivo similar.

Cualquier cliente o proveedor que se vea afectado por una circunstancia en la que pueda generarse conflicto de interés, deberá abstenerse de intervenir o participar en la correspondiente negociación de que se trate e informar a ALQUILER SEGURO de

cualquier circunstancia que dé lugar a una situación de conflicto, a través del canal de denuncias habilitado a tal fin.

Los clientes y proveedores deberán respetar las previsiones que establece el Código de Conducta de ALQUILER SEGURO en cuanto a la relación de la Organización con sus competidores y no mantener comportamientos competitivos, prácticas engañosas, desleales, ni colusorias en el comercio que puedan distorsionar el libre mercado y afectar negativamente a los intereses de la Organización. Asimismo, se abstendrán de realizar cualquier tipo de publicidad que pueda ser considerada como engañosa o que pueda inducir a error respecto a las particularidades, peculiaridades o características de los servicios o productos ofertados.

En el supuesto en que un cliente o proveedor cuente con una cláusula de exclusividad en su contrato con ALQUILER SEGURO, le quedará expresamente prohibida la realización, de trabajos o prestación de servicios, por cuenta propia o ajena, en beneficio de entidades del sector o empresas que desarrollen actividades susceptibles de competir directa o indirectamente con las de ALQUILER SEGURO.

### 3.- CANAL DE DENUNCIAS DE ALQUILER SEGURO

ALQUILER SEGURO ha implementado un SGCP que pretende identificar los riesgos penales a los que se expone la Organización por razón de su actividad con el objeto de evitar o mitigar la exposición de ALQUILER SEGURO y de sus propios empleados a riesgos penales, económicos y reputacionales.

De acuerdo con la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, "Ley 2/2023"), ALQUILER SEGURO ha habilitado un canal de denuncias <https://grupoalquilerseguro.bizneohr.com/whistleblowing-channel> para que las personas contempladas en el artículo 3 de la citada Ley (entre ellos, empleados, clientes y proveedores) comuniquen, de forma segura y sin temor a represalias, cualquier duda, sugerencia, consulta, información o denuncia que se encuentre relacionada con infracciones penales o administrativas. Cualquier incumplimiento de nuestras normas se trata con la máxima seriedad, iniciando los procedimientos de investigación correspondientes.

Si el eventual incumplimiento hubiese sido cometido por el Comité de Ética y Cumplimiento en su conjunto o alguno de sus miembros, la denuncia será trasladada directamente al Consejo de Administración de ENACOM, por ser la matriz del grupo ALQUILER SEGURO, garantizando de esta manera la plena independencia y objetividad en la gestión de la información.

Los clientes y proveedores realizarán un seguimiento interno del cumplimiento del presente Código y comunicarán proactivamente a ALQUILER SEGURO cualquier incidencia a través del referido canal de denuncias.

#### **4.- ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CÓDIGO**

Los clientes y proveedores (nuevos y ya existentes) de ALQUILER SEGURO se alinearán con los estándares y principios contenidos en el presente Código, cuando actúen en nombre o por cuenta de la Organización o mantengan una relación comercial con esta.

Los proveedores con los que se contrate por primera vez (y los contratos que se renuevan con proveedores ya existentes), dispondrán de una cláusula adicional en su contrato en materia de cumplimiento normativo (*Compliance*), que implicará, entre otras cuestiones, la aceptación del presente Código, que se encuentra a su disposición en la página web de ALQUILER SEGURO, independientemente de la ubicación geográfica de aquellos.

El incumplimiento por parte del cliente o proveedor de cualquiera de las declaraciones o compromisos recogidos en este Código podrá tener consecuencias en la relación contractual con ALQUILER SEGURO. En función de la naturaleza y gravedad del incumplimiento, dichas consecuencias podrán oscilar entre la terminación anticipada del contrato hasta la adopción de cualquier acción legal o administrativa si fuera de aplicación. Este aspecto se recogerá en el correspondiente contrato con los proveedores y clientes.

#### **5.- APROBACIÓN Y VIGENCIA**

El presente Código ha sido aprobado por el Consejo de Administración de ENACOM, en tanto que sociedad matriz ALQUILER SEGURO.

Desde entonces, resulta de obligado cumplimiento para todas aquellas personas sujetas a su ámbito de aplicación, permaneciendo vigente mientras el Consejo de Administración de la Organización no apruebe su actualización, revisión o derogación.

ALQUILER SEGURO se compromete a comunicar a los clientes y proveedores cualquier supresión, o actualización modificación de lo recogido en el presente Código, así como mantener publicado en la página web de la Organización el Código en su versión más actualizada.