

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA PARA CLIENTES



OBJETIVO

Comunicar a nuestros clientes los principios y pautas de conducta dirigidos a asegurar el comportamiento ético y responsable de las personas que mantienen una relación directa o indirecta con COMANSA, para garantizar correctas actuaciones que aseguren el cumplimiento de la legalidad y de las normas internas establecidas por la empresa, actuando según los valores de la responsabilidad y transparencia.

COMANSA es una empresa comprometida con los más altos estándares éticos, de transparencia, honestidad, responsabilidad y de mejora continua, que espera de los clientes el compromiso con su política de cumplimiento normativo y política anticorrupción.



RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Los clientes en sus relaciones con el grupo COMANSA:

Principios y derechos sociales

Respetarán los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente

Respeto a la dignidad personal de los empleados

No tolerarán situaciones de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal de sus empleados, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil

Trabajo forzoso

Rechazarán el uso intencionado del trabajo forzado y obligado.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

Garantizarán la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, de forma que ninguna persona empleada será objeto de discriminación por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración a la integración laboral de las personas con discapacidad

Trabajo infantil

Prohibirán el trabajo infantil y respeten la edad mínima para trabajar.



El propósito de COMANSA es conseguir en su relación con los clientes los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y respeto mutuo.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En todas las relaciones con la clientela COMANSA pretende siempre actuar proactivamente, adaptándose a las demandas de los clientes, con agilidad, flexibilidad y procurando anticiparse a sus necesidades.

Nuestra relación con los clientes se basa en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia. Por ello nuestros empleados proporcionan a nuestros clientes un producto y servicio de calidad, basado en la tecnología más avanzada y excelencia de los procesos, comprometiéndonos con los valores de buen trato, atención, respeto, honradez y servicio.

Trabajamos para cumplir los compromisos adquiridos con los clientes, y si existieran clientes disconformes con los servicios y productos ofrecidos, es obligación de COMANSA darles una respuesta satisfactoria, informándoles con la debida antelación, si no fuera posible concretar el compromiso adquirido por alguna circunstancia imprevista.

Buscamos que los argumentos de venta sean honestos, precisos y transparentes, estando libres de información falsa en relación a la disponibilidad, fecha de entrega, calidad de nuestro producto y términos de venta incluido el pago.

Nos gusta trabajar con clientes éticos que respeten la legalidad

Por todo lo expuesto, esperamos que nuestros clientes en sus relaciones comerciales con COMANSA, se comprometan y comporten con igual honestidad, desarrollando sus actividades bajo el marco de las leyes vigentes.

Ambas partes seremos independientes y objetivos en la toma de decisiones, evitando actuaciones desleales por oposición entre los intereses personales y los de la empresa. Por ello evitamos comportamientos tales como la aceptación de favores personales y obsequios.

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LOS NEGOCIOS

COMANSA, promueve la integridad de comportamiento, de sus empleados, profesionales y socios de interés con los que se relaciona, rechazando la corrupción en todas sus formas.

Prohibimos ofrecer o aceptar de regalos, sobornos o cualquier otra forma de corrupción, destinadas al pago o a la recepción de beneficios ilícitos destinados o procedentes de clientes, proveedores y funcionarios públicos.

El propósito de COMANSA es que los procesos en los que participa, de decisión, planificación y efectiva utilización de recursos, objetivos y su cumplimiento, se gestionen observando la mayor transparencia posible, proporcionando información veraz, completa

y fidedigna de la sociedad no debiéndose proporcionar a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda incurrir a error a quien la recibe.

Obligamos en las relaciones con clientes a abstenerse de prácticas corruptas, cumpliendo las disposiciones legales aplicables y a que presten especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se mantienen relaciones comerciales como, entre otros, pagos que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la transacción, pagos realizados a o por terceros no mencionados en el contrato, pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales o a cuentas bancarias abiertas en oficinas ubicadas en paraísos fiscales, así como pagos a entidades en las que no sea posible identificar a los socios o últimos beneficiarios o pagos extraordinarios no previstos en los contratos.





POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En coherencia con nuestra política de cumplimiento normativo, COMANSA y los clientes adquieren los siguientes compromisos en materia "anticorrupción":

Ninguna de las partes cometerá, autorizará, ni permitirá ningún acto que pudiera suponer o derivar en un incumplimiento de cualquier ley o reglamento anti-soborno que pudiera ser aplicable, ya sean incumplimientos propios, o de sus dependientes, representantes, proveedores o empleados.

Las partes se comprometen a no ofrecer, entregar, acordar la entrega, aceptar, o acordar la aceptación de ningún regalo, beneficio monetario de cantidad significativa, o de cualquier otro tipo que el destinatario no deba recibir por razón de la negociación, conclusión o cumplimiento de este contrato, y que pueda ir dirigido a, o proceder de cualquier empleado, representante, proveedor, o tercero que actúe en nombre de la parte contraria.

Igualmente se comprometen a comunicar inmediatamente a la contraria todo conocimiento o sospecha específica de cualquier tipo de corrupción o soborno que tenga lugar en, o afecte a la negociación, conclusión o cumplimiento de este contrato.

El presente Código de Ética y de Conducta aplica a todos nuestros clientes. COMANSA quiere hacer partícipes a todos ellos en la detección de actuaciones irregulares, poniendo a su disposición un Canal Ético de Comunicación, para denunciar cualquier conducta irregular o acto contrario a la legalidad o a lo establecido en el presente Código Ético, que haya tenido lugar en las relaciones entre COMANSA y sus clientes, a través de la siguiente dirección:

compliance@comansa.com

COMANSA garantiza la confidencialidad y anonimato de los comunicados, protegiendo a los que comunican de buena fe, facilitando asesoramiento y fomentando el uso del canal ético de comunicación. Además de ello, se asegura de que se investiguen todas las comunicaciones, adoptando medidas, garantizando la capacidad de los investigadores y los derechos del denunciante y denunciado, así como el conocimiento del proceso por parte del órgano compliance.

CANAL ÉTICO DE COMUNICACIÓN

Los datos contenidos en el Canal de Comunicación serán tratados como información confidencial, respetando la normativa de protección de datos, y siendo eliminados en el plazo de los dos meses posteriores al archivo de la denuncia o cuando finalice, en su caso, el proceso judicial derivado de la misma.



