

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

COBRALIA SIR. S.L.

I.- ÁMBITO OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA 3

II.- ÁMBITO SUBJETIVO 4

III.- PRINCIPIOS Y VALORES DETERMINADOS EN EL CÓDIGO..... 5

III.1 Principios: 5

III.2 VALORES..... 5

IV.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO. ESPECIAL REFERENCIA A LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS PENALES 6

IV.1 Introducción 6

IV.2 Posicionamiento de la Empresa frente a los delitos descritos en la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado 7

V.- COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO..... 10

VI. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO 11

VII. INFRACCIONES DEL CÓDIGO. CANAL DE DENUNCIAS 11

I.- ÁMBITO OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código de Conducta, en adelante “Código”, tiene como propósito ser una guía para los comportamientos esperados de todos los componentes de la Empresa, esto es, su administrador, directores, mandos intermedios y trabajadores de todos los niveles y áreas, así como Clientes, proveedores y todos los organismos con los que la Empresa se relaciona en su actividad diaria.

Estos comportamientos deberán estar guiados en todo caso por la ética y la legalidad; normas, leyes o disposiciones debidamente sancionadas y vigentes.

Nuestro Código tiene como propósito determinar el comportamiento o la conducta que debe seguirse en todo momento y refleja nuestro compromiso con el cumplimiento de nuestros valores corporativos, nuestras políticas, nuestros procesos, y aquellos principios y normas que nos guían en el proceso de toma de decisiones y en la ejecución de nuestras tareas diarias y responsabilidad, independientemente de cuál sea nuestro rol en la Compañía.

Actuar por nuestra parte, conforme a los comportamientos que define el presente Código, y que posteriormente serán objeto de desarrollo en sus correspondientes políticas, nos garantizará tener la seguridad de que se trabaja de manera correcta y acorde con la cultura corporativa que desde la dirección se pretende impulsar.

Nuestro Código de conducta, vincula, adicionalmente, con la calidad, la excelencia y la mejora continua, tanto en la prestación de nuestros servicios a Clientes como en la realización de nuestras actividades del día a día.

Este Código establece una guía de comportamientos esperados de todos cuantos formamos Cobralia en referencia a los valores y a las costumbres comúnmente aceptadas y a las obligaciones laborales contraídas, y se basa, entre otros, en los principios fundamentales de beneficencia, autonomía, equidad, justicia y respeto a la dignidad humana.

Con este Código provocamos fortalecer la identificación del personal con su labor profesional y con la Empresa.

II.- ÁMBITO SUBJETIVO

El Código se dirige tanto a personal interno (Administrador, directivos, mandos intermedios y colaboradores), como a personal externo con el que nos relacionamos en la ejecución de nuestra actividad (Clientes y proveedores de la Empresa). Por tanto, los principios y valores en él contenidos deben ser respetados en su totalidad y por ambos colectivos.

El Código esboza las pautas generales de comportamiento que deben mantener los directivos y empleados de la Empresa, de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores y principios corporativos y a las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral que les vincula con la Empresa a fin de asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad.

El compromiso de la Dirección de la Compañía es un elemento estructural clave en la promoción de una “cultura del cumplimiento” que debe fluir en el seno de la Empresa. Por tanto, éstos son los primeros que deberán dedicar sus mayores esfuerzos a explicar y amplificar en la Empresa los valores y principios aquí destacados.

Los directivos y empleados deben ser considerados como la punta de lanza y deberán ser un ejemplo para los clientes, los proveedores y demás actores Empresariales con los que pueda relacionarse la Empresa.

En consecuencia, los directivos y empleados tienen que actuar con integridad y lealtad en el respeto de las obligaciones suscritas en el contrato de trabajo y las previstas en el presente Código y en las demás disposiciones de la Empresa, asegurando el exacto cumplimiento de las prestaciones requeridas.

Finalmente, los directivos y los empleados de la Empresa se asegurarán de que los clientes y los proveedores vinculados, o que puedan vincularse con la misma, tengan asumidos internamente criterios éticos y de conducta equivalentes a los descritos en el presente Código, garantizando el cumplimiento normativo conforme a nuestros patrones de exigencia y actividad.

III.- PRINCIPIOS Y VALORES DETERMINADOS EN EL CÓDIGO

III.1 Principios:

- 1. Cumplimiento normativo:** consideramos imprescindible para el correcto desarrollo del negocio y de la estabilidad de la sociedad el respeto absoluto de las normas, ya sean internacionales, nacionales, autonómicas, provinciales o locales.
- 2. Equidad:** creemos en la igualdad de oportunidades y, en consecuencia, ofrecemos las mismas posibilidades de participación y colaboración en la Empresa a todos nuestros trabajadores y proveedores.
- 3.- Referencia continua:** La dirección de la Empresa se compromete a ser un ejemplo y servir como modelo a los trabajadores, en todo lo relacionado con el cumplimiento normativo a todos los niveles.
- 4.- No discriminación:** apostamos por la integración de los distintos colectivos de la sociedad, independientemente de su condición, sexo, situación social, credo o ideología; abogando claramente por el desarrollo técnico y competencial, con el punto de partida de cumplimiento de los requisitos asociados a las distintas posiciones.
- 5. Respeto:** promovemos el respeto a las instituciones públicas, el dialogo claro, argumentativo y armónico, evitando las expresiones o los comportamientos personales antisociales o radicales; pero sobre todo, el respeto al otro, al igual, tratando siempre, independientemente de su categoría, de la misma manera como nos gustaría ser tratados.

III.2 VALORES

Nuestros valores corporativos definen nuestra manera de trabajar; nuestro estilo de gestión; la forma en la que nos comportamos, entendemos y desarrollamos al colectivo Cobralia.

En Cobralia trabajamos para hacer la vida más fácil a nuestros colaboradores y en consecuencia, a nuestros Clientes. Somos parte de la solución.

Queremos marcar la diferencia, ser distintos, apostamos por el cambio, la profesionalización, la calidad, la mejora continua y la excelencia en la gestión.

Para ello, hemos definido cuatro valores corporativos que se identifican con nuestra cultura corporativa:

Confianza: Aportamos seguridad, transparencia y fiabilidad en el trabajo, trasladando la máxima calidad a nuestros Clientes, aportando la solución necesaria a cada gestión con un alto índice de competencia y profesionalidad, superando, cada día, nuestros retos y objetivos.

Flexibilidad: Nos adaptamos y sentimos el cambio; captamos y entendemos las necesidades de nuestros Clientes con una clara vocación, alcanzar los mejores resultados, de una forma eficiente y productiva, persiguiendo la mejora continua, la excelencia.

Innovación: Trabajamos el presente, pero nos apasiona el futuro, por ello, nos anticipamos al mañana apostando por la creatividad y la imaginación, proponiendo alternativas a nuestra forma de trabajar, cuestionándonos de manera continua nuestros resultados para optimizarlos.

Entusiasmo: Somos positivos, alegres y trabajamos comprometidos con las personas, con la Compañía. Nuestra proactividad nos hace fijarnos metas ambiciosas, desafiantes que siempre abordamos, en equipo, con diligencia e ilusión, buscamos lo excepcional; un resultado diferente cada día, ser los mejores.

Cada uno de estos valores sustentan y soportan nuestra misión y visión corporativas; allí donde nos vemos hoy, para quien trabajamos, y lo que perseguimos con nuestro esfuerzo y nuestra cultura:

Misión: Ser el principal servicer de confianza en el mercado, con la excelencia y el cuidado de la imagen de nuestros Clientes como máxima de nuestra gestión.

Visión: Reducir los índices de morosidad de nuestro entorno siendo parte activa y principal en la solución de las gestiones de nuestros clientes.

IV.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO. ESPECIAL REFERENCIA A LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS PENALES

IV.1 Introducción

A raíz de la entrada en vigor de la reforma operada en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y la promulgación de la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, la Empresa pretende destacar en el presente documento aquellas conductas delictivas que deben ser evitadas en cualquier situación por parte de los componentes de la misma, por ser consideradas un riesgo para los propios administradores y empleados, así como para la Empresa.

Tal postulado no debe conducir a concluir que la Empresa no prestará atención al resto de delitos no consignados en la citada Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado o a aquellos otros regulados en el Código Penal o la legislación que lo desarrolle.

A tal efecto la Empresa realizará una revisión continua del presente Código, de las políticas o de los procesos que en el futuro lo desarrollen. De esta manera, se mantendrá una actitud atenta y proactiva tendente a vigilar y a reaccionar ante la evidencia de cualquier violación de las normas nacionales o de los estándares internacionales que regulen aspectos relacionados con los delitos previstos.

De esta manera, la Empresa quiere mostrar su voluntad, no sólo de cumplir la normativa nacional o internacional vigente sino también con todos aquellos principios, estándares y leyes relacionadas con la responsabilidad social corporativa que pueda estar vinculada con la actividad de la Empresa.

IV.2 Posicionamiento de la Empresa frente a los delitos descritos en la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado

1.- La Empresa tratará los datos de los empleados con las máximas garantías, siempre trabajando conforme al marco normativo de la LOPD, adoptando todas las medidas necesarias para evitar que se reciban ataques informáticos que puedan provocar el indebido acceso y posterior uso fraudulento de los referidos datos, conforme a la normativa correspondiente a las certificaciones de la ISO27001 e ISO27002.

Igualmente, la Empresa es contraria y prohíbe la utilización de los equipos informáticos de uso personal, para acceder a otros equipos o para realizar manifestaciones que puedan afectar negativamente a la intimidad de terceras personas.

La Empresa podrá utilizar aquellos mecanismos legales que estime convenientes para, sin vulnerar ningún derecho fundamental de los empleados o directivos, controlar el flujo de datos en los ordenadores titularidad de la Empresa, de acuerdo a la política de conectividad.

2.- La Empresa es contraria y no tolera actuaciones que pueden desembocar en fraude. Al efecto, se aplicarán los controles necesarios para evitar que cualquier empleado o persona relacionada con la Empresa pueda cometer estafa o fraude, sobornos o corrupción.

3.- En línea con lo anterior, la Empresa se compromete formal y expresamente a seguir todas las normas contables o mercantiles vigentes, o que puedan resultar aprobadas en el futuro, a fin de que se eviten posibles insolvencias punibles o se produzcan fraudes que pueda afectar negativamente a los terceros.

4.- La Empresa es conocedora de la importancia que tienen los equipos informáticos para el desarrollo de la actividad de la misma. Por ello, la Empresa cuidará de que los equipos informáticos sean utilizados para los fines adecuados, impidiendo que los mismos puedan ser utilizados en perjuicio de terceros o de la propia Empresa.

5.- La Empresa pondrá especial cuidado en que durante su actividad no se infrinjan derechos de terceros relativos a la propiedad intelectual o industrial, así como incumplimiento en materia de protección de datos, aspecto este sensible conforme a nuestra actividad. A tal efecto, ninguno de los sujetos citados deberá apropiarse o utilizar indebidamente marcas, dibujos, signos distintivos u obras de cualquier tipo debidamente protegidas, así como gestión de bases de datos sin la autorización preceptiva y la seguridad adecuada.

6.- La Empresa es absolutamente contraria a la utilización de la corrupción para alcanzar sus fines. En consecuencia, prohíbe a sus empleados abonar dinero o realizar regalos a particulares o a funcionarios que de alguna manera, directa o indirecta, tengan que decidir sobre alguna cuestión relacionada con la Empresa.

7.- Del mismo modo, la Empresa es contraria a la recepción de regalos o recepción de dinero de terceros. Sólo en el hipotético caso de recepción en periodos específicos y derivados hacia ello, se aceptaría la recepción de los mismos derivándolos hacia modelo sorteo/ puja entre la totalidad de los empleados, destinando, el dinero de la misma recogido, hacia un fin social que se definirá en su momento; o bien, derivando, la totalidad de los regalos hacia alguna organización no gubernamental.

8.- La Empresa está plenamente comprometida con la sociedad. Por consiguiente, cumple con sus obligaciones fiscales y tributarias sabedora de que dichas contribuciones se aplican a diferentes causas o necesidades y contribuyen de forma decisiva al desarrollo de aquélla.

En este sentido, la Empresa sigue escrupulosamente las normas legales y administrativas dictadas al efecto y sigue, aunque no tiene obligación, las directrices marcadas en el código de buenas prácticas tributarias.

9.- Sostener un trato discriminatorio, basado en la raza o la nacionalidad, no es compatible con el principio de no discriminación contemplado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Convenio Europeo de Derechos Humanos y los dos Pactos Internacionales suscritos por España (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).

En consecuencia, la Empresa se alinea con los avances realizados por el Parlamento europeo, así como los preceptos contenidos en la Directiva 2000/43/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato.

Por consiguiente, la Empresa dedica sus mayores esfuerzos a que los trabajadores que estén empleados y procedan de terceros países puedan disfrutar de los mismos derechos que los ciudadanos nacionales o europeos en lo que concierne al salario, el despido, la seguridad y condiciones laborales y el derecho de afiliación, no habiendo ningún tipo de discriminación, ni positiva ni negativa, al respecto de esta gestión.

10.- La Empresa es muy sensible respecto del medio ambiente. Por ello, se adoptan todas las medidas necesarias para evitar que en el desarrollo propio de su actividad se produzcan actuaciones que puedan afectar de manera negativa al ecosistema que nos rodea, estableciendo una política medioambiental alineada con la normativa europea y mundial a este respecto.

11.- Como ya se ha manifestado anteriormente, la Empresa es contraria a cualquier actuación que pueda desembocar en un acto fraudulento y es partidaria del completo cumplimiento de las normas a todos los niveles.

Por tanto, no se permite el cohecho ni activo ni pasivo por lo que no se solicitará o insinuará a ningún particular o funcionario la posibilidad de pagarle, regalarle o prestarle

algún servicio a cambio de la paralización o la activación de cualquier trámite administrativo.

12.- Muy relacionado con el fraude y con el cohecho está el tráfico de influencias. Consecuentemente, la Empresa prohíbe expresamente aprovechar cualquier relación con amigos o conocidos para acceder a otras personas físicas, públicas o privadas, a fin de obtener o alcanzar fines económicos o prestaciones de servicios.

13.- La Empresa es contraria a cualquier tipo de violencia o de acto delictivo, por ello, no permite ni colabora en el blanqueo de capitales ni en la financiación del terrorismo y denunciará *ipso facto* cualquier actuación que se descubra en relación con dichas actividades delictivas, muy especialmente en el ámbito de nuestra actuación, comunicando a los organismos pertinentes siempre y en todo lugar, como corresponde con el protocolo de actuación que fijamos de pulcritud y adaptación a nuestra forma de actuación.

14.- La toma de decisiones en la Empresa se efectuará de forma clara y siguiendo las políticas, procesos y manuales de contratación establecidos al efecto.

14.1. En línea con lo anterior, los proveedores de la Empresa serán designados o elegidos siguiendo los criterios establecidos en el correspondiente proceso de homologación de proveedores, debiendo realizar una comparativa de proveedores y elevando al comité de Compras todas aquellas actuaciones que así lo requieran. Adicionalmente, desde el área de Administración se garantizará el correcto y específico seguimiento acerca del cumplimiento del contrato asignado.

14.2. Ningún empleado de la Empresa podrá contratar con personas con las que tenga relación de parentesco o amistad, salvo que se cumplan estrictamente las condiciones establecidas en el manual de contratación de proveedores.

En cualquier caso, se notificará al Comité de Cumplimiento Normativo la existencia de tal vínculo en cuanto sea conocido.

No se permite que ningún empleado sea, a la vez, proveedor de la Empresa.

14.3. Se evitarán los posibles conflictos de interés entre los empleados y la Empresa, y en caso de producirse deberán ser inmediatamente notificados al Comité de Cumplimiento Normativo.

15.- La Empresa fomenta un espacio de trabajo que garantice condiciones de trabajo adecuadas y beneficiosas para los empleados y directivos. Por ello, se compromete a velar por el cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como con el estricto cumplimiento de los marcos regulatorios específicos en materia laboral: II Convenio Colectivo de Contact Center y Estatuto de los Trabajadores.

La Empresa otorga la mayor protección a los derechos de los trabajadores y se mostrará implacable ante cualquier vulneración de estos derechos, ante la posible discriminación de los trabajadores o frente al acoso laboral, estableciendo los medios para que, si se diera, se pudiera comunicar de una forma confidencial y efectiva y, garantizando, en

cualquier caso, el cumplimiento de la legalidad vigente y los criterios de equidad y objetividad.

En consecuencia, la Empresa es contraria a la manifestación de ideas que puedan atender o dañar la reputación de otros empleados o directivos, o que puedan herir la sensibilidad de cualquiera de éstos o de terceros.

16.- La Empresa cuidará con la máxima protección aquellos datos de carácter personal que obren en su poder a fin de evitar su posible divulgación o uso fraudulento, velando por custodiar tanto los expedientes físicos como lógicos de los trabajadores y toda aquella información de carácter personal.

V.- COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para resolver incidencias o dudas relativas a la interpretación de este Código, sobre las políticas o los procesos que se implanten y para proponer aquellas medidas de mejora que se consideren oportunas, o para velar por los criterios de equidad y objetividad cuando sea requerido, se reunirá cuando sea necesario un Comité de Cumplimiento Normativo.

Este Comité de Cumplimiento Normativo será designado y reportará con la periodicidad que se estipule al Órgano de Administración. Tal reporte no debe comprenderse como una subordinación, ya que es voluntad de la Empresa que el citado Comité desarrolle su actividad con la máxima independencia y la menor injerencia para que su actividad obtenga el alcance deseado, de tal forma que se exhorta a éste a solicitar cuanta información requiera para el cumplimiento de su función tal y como queda establecido.

Las principales obligaciones del Comité de Cumplimiento Normativo son:

Promover el conocimiento y la difusión del Código entre los directivos, empleados, clientes y proveedores.

Vigilar la ejecución y el respeto del Código por parte de los directivos, empleados, clientes y proveedores.

Tutelar a los directivos y empleados ante posibles presiones, amenazas o conflictos de interés.

Gestionar el canal de denuncias y derivar responsabilidades a quien corresponda, actuando siempre conforme a los criterios, valores y principios definidos.

Proponer la puntual actualización del Código, conforme a la evolución normativa y/o de negocio.

Seguir y actualizar las políticas y los procesos establecidos, garantizando el cumplimiento normativo establecido.

Determinar el alcance y el número de los cursos de formación que garanticen el suficiente y sólido conocimiento de las responsabilidades de cada uno de los roles asociados al cumplimiento normativo: directivos, empleados, clientes y proveedores.

Evaluar los conocimientos de los directivos y empleados de los valores y principios recogidos en el presente Código, así como de las políticas y procesos implantados.

El Comité de Cumplimiento Normativo emitirá informes inmediatos sobre las actuaciones ejecutadas en relación con la modificación de las políticas y procesos aplicados, así como sobre las violaciones detectadas en relación con el Código o cualquiera de las normas aplicables, reportando directamente al Órgano de Administración sobre las medidas reactivas adoptadas al efecto.

En los demás casos procederá a notificar mensualmente sobre su actividad en el Órgano de Administración que se celebre proporcionando el correspondiente informe resumen de las actuaciones realizadas durante el periodo de entre sesiones.

VI. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Todos los empleados deben cumplir con las leyes, prescripciones y normas internas obligatorias en su entorno de trabajo, y deben guiar su actuación según los valores de la Empresa y el presente Código.

De manera especial, el Código deberá ser aplicado y cumplido por los Directivos de la Empresa, sobre los cuales recae la especial obligación de transmitirlo mediante su ejemplo a todos sus subordinados.

El incumplimiento de los valores y principios contenidos en el presente Código podrá ser causa de sanción y/o de despido conforme establezcan los convenios colectivos suscritos, tras el inicio, desarrollo y finalización del proceso interno que se confeccione al efecto.

VII. INFRACCIONES DEL CÓDIGO. CANAL DE DENUNCIAS

En el caso de que existieran indicios de que cualquier directivo o empleado de la Empresa incumpla alguna de las obligaciones especificadas en el presente documento deberá ser denunciado mediante el canal de denuncia dispuesto al efecto ante el Comité de Cumplimiento Normativo a través del siguiente enlace:

<https://cobralia.canaldenuncias.com>

La denuncia podrá interponerse, a través del mencionado canal, ante el Comité de Cumplimiento Normativo, quien se encargará de la gestión efectiva de la denuncia, derivando responsabilidades a los roles que corresponda y solicitando, si corresponde, depurar dichas responsabilidades tras el pertinente análisis.

En este sentido, este canal debería utilizarse para la notificación o presentación de denuncias de todas aquellas conductas que violen los principios o valores significados en el presente Código. De esta manera, la Empresa pretende que las conductas contrarias a las leyes, normas, disposiciones o al Código sean notificadas cuanto antes al efecto de erradicarlas con la mayor celeridad.

Al efecto de verificar la existencia de la vulneración del Código se ha establecido un procedimiento absolutamente confidencial y *ad hoc* que será objeto del correspondiente desarrollo y de la debida publicidad entre los directivos y empleados y que se tramitará y finalizará, salvo que existan causas justificadas, en el plazo máximo de un mes.

A fin que el canal de denuncias no sea utilizado de manera malintencionada, fraudulenta, o con el ánimo de perjudicar a terceros, se prohíbe la interposición de denuncias falsas o de mala fe. En este supuesto se adoptarán las medidas disciplinarias que se dispongan al efecto, guardándose la Empresa la posibilidad de iniciar cualesquiera acciones civiles y penales.