

CONSUM, S.COOP.V.

CODI D'ÈTICA I CONDUCTA

Índex:

- 1.-** Introducció.
 - 1.1.- Necessitat i oportunitat.
 - 1.2.- El Codi Consum de Bon Govern Corporatiu.
- 2.-** Definició i objecte del Codi d'Ètica i Conducta.
- 3.-** Àmbit d'aplicació i principis generals d'actuació.
- 4.-** Forma d'actuar en Consum: compromisos de conducta i pràctiques responsables.
 - 4.1.- Compliment de la legislació, normativa interna, acords, convenis i contractes.
 - 4.2.- Relacions amb socis treballadors i empleats.
 - 4.3.- Relacions amb clients.
 - 4.4.- Relacions amb els competidors i amb el mercat.
 - 4.5.- Relacions amb els proveïdors.
 - 4.6.- Relacions amb els franquiciats.
 - 4.7.- Relacions amb les Administracions Públiques (autoritats i funcionaris).
 - 4.8.- Relacions institucionals, amb els mitjans de comunicació i xarxes socials.
 - 4.9.- Relacions amb les associacions i organitzacions empresarials.
 - 4.10.- Conflictos d'interés i exercici d'altres activitats.
 - 4.11.- Ús de béns i servicis de la cooperativa.
 - 4.12.- Confidencialitat de la informació.
 - 4.13.- Protecció de dades personals: el Delegat de Protecció de Dades ("Data Protection Officer").
 - 4.14.- Seguretat informàtica.
 - 4.15.- Protecció de les marques, propietat industrial i intel·lectual.
 - 4.16.- Registre de les operacions.
- 5.-** La Responsabilitat Social Empresarial (RSE): compromís social i mediambiental.
- 6.-** El Comité d'Ètica i l'Oficial de Compliment.
- 7.-** El Canal de Denúncies.
- 8.-** L'aprovació, modificació, compliment i interpretació del Codi.
- 9.-** La difusió i aplicació del Codi.

1.- Introducció.

1.1.- Necessitat i oportunitat.

1.1.1.- En una societat com l'actual es fa cada vegada més necessari per a les empreses establir relacions fortes, fluides i duradores amb tots els seus grups d'interés, i, en això, la nostra cooperativa no és una excepció, al contrari, resulta de vital importància per al manteniment a llarg termini de la nostra reputació i capacitat de servici als nostres socis i clients i, en definitiva, per a garantir la sostenibilitat de l'entitat a llarg termini.

L'avanç tecnològic de la societat ha fet que moltes de les formes d'actuar i de gestionar en les empreses hagen canviat de forma substancial, ja que, de la mateixa manera que fa alguns anys la propietat de les marques era de la mateixa empresa i, per tant, es produïa una comunicació unidireccional des d'esta cap al destinatari receptor (client o client potencial), ara no es pot dir el mateix, ja que, sense massa dubtes o titubejos, es pot afirmar que les marques són de propietat compartida entre la seua empresa titular i els seus destinataris.

I a això ha contribuït de forma directa i taxativa la irrupció de les xarxes socials, com a forma directa de comunicació universal, molt més fins i tot que els mitjans de comunicació tradicionals, de manera que adquireix molta més importància el manteniment de la reputació de la marca, amb l'obligació de prestar una atenció especial a les reaccions dels destinataris (usuaris, clients o tercers), per a interactuar amb ells, construint en comú la marca i adaptant-la a les necessitats d'aquells.

1.1.2.- En este sentit, no es tracta solament d'actuar d'una manera seriosa, responsable, correcta, legal i, en definitiva, ètica, sinó de transmetre als destinataris de la nostra activitat,

i a la societat en general, que la nostra manera de fer les coses és èticament correcta. No fer-ho així, seria un greu error estratègic que podria ocasionar perjudicis greus en un futur immediat.

1.1.3.- Fa molts anys (des de la mateixa fundació) que la nostra cooperativa actua en el mercat d'una forma socialment responsable, precisament ja que la nostra naturalesa jurídica implica l'acceptació com a propis dels principis de la responsabilitat social empresarial, entre els quals destaquen la solidaritat i la cooperació.

Esta forma d'actuar ens ha portat a adoptar codis de conducta apropiats i adaptats als temps, de manera que ja des de l'any 2006 editem i publiquem anualment la nostra Memòria de Sostenibilitat, seguint els criteris del *Global Reporting Initiative* (GRI), i som l'única empresa del sector que ho fa. Esta és una manera de fer les coses en la qual dediquem els esforços i, de fet, tenim aprovada també la nostra Política de Sostenibilitat (acord del Consell de Direcció del 6 de març de 2010), que il·lumina la nostra forma d'actuar i les nostres bases per a la gestió diària.

Per tot això, és absolutament oportú i convenient que, a més de tot el que hem fet fins ara, disposem d'un Codi Ètic o de Conducta que desenvolupe en més gran manera totes aquelles pautes d'actuació que ja tenim definides en els Estatuts Socials, el Reglament de Règim Intern per a Socis Treballadors, el Conveni Col·lectiu d'empresa per al personal assalariat, la Normativa de Centre i, en definitiva, els acords de l'Assemblea General i del Consell Rector que les desenvolupen o executen.

Atés que ja disposem d'un Codi de Bon Govern Corporatiu, resulta adequat ara desenvolupar-lo, quan ja han transcorregut més de 4 anys des de la seua aprovació, baixant a nivells més concrets les pautes d'actuació de tot el personal que integra la nostra cooperativa, a manera d'obligacions i normes de

conductes addicionals a les que, de forma legal, estatutària o interna, ja es troben regulades, de manera que es pugui tancar el cercle de forma completa per a poder afirmar, sens dubte, que la nostra cooperativa disposa dels instruments necessaris i efectius per a exigir al seu col·lectiu treballador (soci o assalariat), i en tots els nivells jeràrquics, un comportament exquisit a l'hora de relacionar-se amb els companys, amb els proveïdors, els clients i, en definitiva, amb els nostres grups d'interès.

1.1.4.- Però, a més, des que l'any 2010 es va modificar el Codi Penal, introduint-hi la responsabilitat penal de les persones jurídiques, ja no solament és oportú, sinó totalment necessari, disposar d'unes pautes de conducta escrites, expresses i fetes públiques, que puguin ser exigibles en qualsevol circumstància en què es detecte la comissió d'un fet que es pugui considerar delictiu i de la realització de la qual pugui resultar responsable la nostra cooperativa (amb independència de la responsabilitat personal de la persona física que hagi pogut cometre este fet).

L'article 31-bis del Codi Penal estableix com a causa eximent d'esta responsabilitat per a les empreses, precisament, el fet de disposar d'una política de prevenció de delictes ("compliance"), que s'instrumenta, entre altres coses, per mitjà d'un Codi Ètic com este present, en el qual es desenvolupa, adaptat a la idiosincràsia de la nostra empresa, tot allò que no es pot fer en cap concepte, pel fet de significar la vulneració de la Llei, amb establiment de les sancions adequades, en el marc legalment aplicable; política que, necessàriament, haurà d'incloure, com a instrument essencial, el "canal de denúncia" corresponent (que garantisca la confidencialitat, que no l'anonimat, de qui la formula) i la creació d'un Comité d'Ètica, així com d'un responsable del compliment del Codi i altres normes concordants (Oficial de Compliment o "Compliance Officer").

1.1.5.- Per tant, i en conseqüència, l'aprovació d'este Codi obeïx no solament a l'oportunitat i conveniència, d'acord amb la Política de Sostenibilitat i manteniment de les bones relacions

amb els grups d'interès, sinó, també, a la necessitat imperiosa de disposar de l'instrument que, en un moment determinat, pugui demostrar que la cooperativa fa bé les coses i, a més, ho pot demostrar. Sense que, com es vorà, tot el que es conté en el Codi supose tan sols el compliment estricte de les normes legals (especialment, les penals), sinó que va més enllà, amb l'exigència general de comportaments ètics en tot l'àmbit de la nostra actuació, amb independència del rang jeràrquic.

1.1.6.- És a dir, i en definitiva, este Codi estableix les normes que constitueixen el model d'organització i gestió de la Cooperativa, la finalitat de la qual és, en primer lloc, la de promoure una verdadera cultura ètica corporativa, i, en segon lloc, i com a conseqüència, la de consolidar una cultura de compliment normatiu.

1.1.7.- Qualsevol referència que es faci en este Codi al treballador, empleat, soci, consumidor, client, conseller, directiu o executiu s'entendrà indistintament feta a la treballadora, empleada, sòcia, consumidora, clienta, consellera, directiva o executiva. Igualment, quan es faci referència a empleat/a o treballador/a, s'estarà referint, indistintament, a tot el personal de la Cooperativa, siga soci/sòcia treballador/a o assalariat/a.

1.2.- El Codi Consum de Bon Govern Corporatiu.

1.2.1.- Mitjançant acord de data 23 de febrer de 2012, el Consell Rector de la Cooperativa va aprovar, per unanimitat, el "Codi Consum de Bon Govern Corporatiu", en l'article del qual 2 s'estableix que el Codi Ètic haurà de ser un dels puntals de bon govern corporatiu de la nostra entitat, i haurà de compendiar totes les disposicions necessàries per a gestionar el dia a dia de l'entitat, i que haurà d'estar conformat pels "principis, valors i directrius que, en coherència amb el Codi de Bon Govern Corporatiu, totes les persones que treballen en la cooperativa han d'observar en l'exercici de les seues funcions", en termes

d'eficiència, integritat, transparència i orientació cap al bé comú”.

1.2.2.- Definint-se en l'esmentat Codi de Bon Govern Corporatiu que el Codi de Conducta o Codi Ètic no és un instrument, sinó una fi per a la nostra organització, el Codi s'haurà de basar en els tres puntals fonamentals que tenim aprovats: a) els diferents Plans Estratègics que es vagen aprovant (així com els Plans de Gestió successius), que definiran el Model de Gestió de la cooperativa; b) el Codi de Bon Govern Corporatiu; i c) la Política de Sostenibilitat de la Cooperativa, que marca les nostres pautes en matèria d'RSE.

1.2.3.- En conseqüència, este Codi deriva directament del Codi de Bon Govern Corporatiu, i, en desenvolupament seu, estableix les directrius concretes que, com a organització, tot el personal d'esta ha de complir en l'acompliment de les seues tasques.

2.- Definició i objecte del Codi d'Ètica i Conducta.

2.1.- El “Codi Consum d'Ètica i Conducta” (d'ara en avant, indistintament, “Codi d'Ètica i Conducta” o “Codi”) constituïx el desenvolupament del Codi de Bon Govern Corporatiu aprovat pel Consell Rector el 23 de febrer de 2012, i estableix les pautes d'actuació que ha d'observar obligatòriament tot el personal de “CONSUM, S.COOP.V.” (d'ara en avant, indistintament, “Consum”, “Empresa”, “Organització” o “Cooperativa”) en l'acompliment de les seues responsabilitats professionals, siga quin siga el seu àmbit, de l'escalafó jeràrquic que s'ocupe o de la condició de treball que es tinga, societària o laboral.

2.2.- L'objectiu d'este Codi és el de procurar i exigir un comportament professional, ètic i responsable de “Consum”, com a companyia o entitat, i de tot el seu personal (soci treballador o assalariat), en el desenvolupament de les seues funcions i activitats en qualsevol part del territori en el qual la

nostra Cooperativa tinga o exercisca activitat, tant física com, si és el cas, digital. Esta exigència es concep com un element bàsic de la seua cultura empresarial cooperativa, en la qual, necessàriament, hi ha no solament la formació, sinó també el desenvolupament personal i professional del seu personal. En este sentit, i amb esta finalitat, es definixen en este Codi els principis i valors que han de regir les relacions de la Cooperativa amb els seus grups d'interés o "stake holders" (socis treballadors i treballadors, socis-clients, clients, proveïdors de producte i creditors de servicis, franquiciats i entitats socials).

2.3.- Per a aconseguir este objectiu, el Codi:

- Facilita el coneixement i l'aplicació de la cultura empresarial i cooperativa de "Consum", totalment assentada en el compliment de les normes legals aplicables, així com en l'acceptació de les polítiques de sostenibilitat i responsabilitat social, amb atenció especial al compliment dels drets humans, respectant de forma total la diversitat de tot el col·lectiu treballador, siga quin siga el seu origen, amb prohibició total de discriminació de cap classe.
- Establix el principi de diligència deguda per a la prevenció, detecció i eradicació de conductes irregulars (no solament en l'àmbit criminal o penal, sinó també en l'àmbit ètic; és a dir, conductes que encara que no suposen una vulneració de cap norma legal, comporten una contravenció de les normes ètiques que s'hi establixen). Amb esta finalitat, establix les bases per a l'anàlisi dels riscos de la cooperativa (que suposarà la creació i el manteniment d'un "mapa de riscos" de l'organització); la definició de responsabilitats en cada departament, divisió, àrea funcional o negoci; la formació dels empleats (socis o assalariats); i, si és el cas, d'aquelles terceres persones que es relacionen directament amb la cooperativa, així com la formalització de procediments, especialment, per a la notificació i eliminació immediata de conductes

irregulars ("canal de denúncia").

- Té en compte el principi de responsabilitat penal de les persones jurídiques, arrellegat en l'ordenament jurídic espanyol actual o les possibles modificacions posteriors.

3.- Àmbit d'aplicació i principis generals d'actuació.

3.1.- El Codi és d'aplicació obligatòria a tota la cooperativa i, si és el cas, a totes aquelles societats que pogueren formar-ne part en el futur i que s'integren davall el seu domini, per la qual cosa resulta vinculant per a tot el seu personal, amb independència de la posició jeràrquica i funció que exercisca cada un.

3.2.- Igualment, quan això siga possible i, a més convenient per a la formalització de la relació negocial, este Codi es podrà aplicar, íntegrament o de forma parcial, a qualsevol persona física i/o jurídica relacionada amb "Consum", per a la qual cosa s'haurà de formalitzar el document d'aplicació corresponent, i hi haurà el ferm compromís de la Cooperativa en l'aplicació del Codi fins i tot a tercers en la mesura en què servisca per a fomentar una forma d'actuar ètica entre les parts contractants.

3.3.- Este Codi es notificarà de forma personal, i amb entrega de còpia, a tots els membres del Consell Rector, als directius, als executius i els caps d'àrea, així com a qualsevol persona que represente "Consum" enfront de tercers (quan així ho requerisca la naturalesa de la seua relació), i tots ells hauran de formalitzar per escrit el seu compromís de compliment. Igualment, s'arrellegarà expressament en els contractes laborals (per al personal assalariat) i en els contractes societaris (per al personal soci), l'obligació expressa de compliment d'este Codi, incorporat com a clàusula a aquells per al personal que s'incorpore a "Consum" a partir de l'entrada en vigor d'este

Codi, i mitjançant annex als que ja formen part de l'organització. A tots ells se'ls n'entregarà còpia en el moment de la firma del contracte o annex.

3.4.- Per motius degudament justificats i per a casos concrets, es podrà exonerar del compliment d'alguna de les obligacions d'este Codi, autorització que correspondrà al Comité d'Ètica, que informará immediatament la Comissió d'Auditoria a fi que, per mitjà d'esta última, es porte actualitzat el control degut d'exempcions.

3.5.- El Codi Consum d'Ètica i Conducta es constituïx com un instrument que inclou normes bàsiques d'actuació per a aconseguir un compromís ètic en l'organització, tant a nivell intern com a nivell de relació amb els seus grups d'interés, i està basat en els **principis generals d'actuació** següents:

3.5.1.- A fi de previndre en la màxima extensió el frau intern i els errors involuntaris que es puguen produir, "Consum" aplicarà en la seua activitat i decisions diàries el principi de "separació de funcions". En conseqüència:

- a) Les compres i les anotacions d'operacions relacionades amb els socis i treballadors sempre seran efectuades per una persona diferent a aquella que té la responsabilitat del seu manteniment, i amb esta finalitat s'assignarà un mínim de dos o tres persones diferents en este procés.
- b) Tota transacció en matèria d'inversions que es faça haurà de passar per les fases d'aprovació, autorització, execució i registre, el control de les quals haurà d'estar a càrrec de persones que siguen independents del departament que té la responsabilitat de l'operació.
- c) Les aplicacions de programari administratiu disposaran de perfils d'usuari restringits i perfils màster que permeten limitar-hi l'accés d'una sola

persona a totes les fases d'una operació econòmica.

3.5.2.- La delegació de funcions feta mitjançant l'atorgament de poders i la concessió d'atribucions a membres del Consell Rector, directius i a la resta dels empleats té una gran importància en l'estructura organitzativa de la Cooperativa i un impacte rellevant en el seu entorn de control. Per tant, caldrà que es tinguin en compte les pautes d'actuació següents:

- a) S'exigirà al Consell Rector i al Consell de Direcció un alt deure de diligència a l'hora d'atribuir o delegar responsabilitats en altres persones.
- b) Totes les decisions que impliquen delegar funcions, concedir atribucions i atorgar poders hauran de ser sempre preses pel nivell directiu de la Cooperativa.
- c) Els poders que s'atorguen hauran de ser sempre coherents amb les responsabilitats i funcions delegades i la posició que ocupa la persona apoderada en l'organització.
- d) S'hauran de preveure límits en funció dels rols de les persones delegades, amb atenció especial als poders de despesa i/o de firma de les operacions, així com actes de més risc.
- e) S'haurà d'establir un procediment d'actualització dels poders quan es produïsquen canvis organitzatius en la Cooperativa; en particular, canvis de funcions de les persones apoderades.
- f) S'haurà d'establir un procediment que assegure la revocació dels poders quan les persones apoderades acaben la seua relació amb la Cooperativa.
- g) Tots els treballadors de l'organització, en l'acompliment de la seua funció, actuaran enfront de tercers d'acord amb als principis d'ètica i responsabilitat, i assumiran el rol de "factor mercantil" en tant que els seus acords seran vàlids enfront de tercers, encara que formalment no se'ls

hagen atorgat poders específics, però les seues facultats deriven de les competències del seu propi lloc de treball.

3.5.3.- Totes les operacions de "Consum" (siga qui siga qui les execute i siga quina siga la seua matèria) respectaran escrupolosament totes les normes vigents en tots els territoris en què s'actue (bé mitjançant establiment físic o mitjançant canal electrònic) i, en tot cas, s'hauran de dur a terme de forma ètica i responsable.

3.5.4.- Totes les accions que acomplisca el personal de "Consum" (tant socis treballadors com empleats) s'ajustaran a la literalitat d'este Codi i, en cas de dubte, s'ajustaran al seu esperit.

3.5.5.- Totes les persones, físiques o jurídiques (incloent-hi els seus representants o interlocutors), amb les quals "Consum" mantinga, directament o indirectament, qualsevol relació econòmica (empresarial o comercial), social o laboral, rebran un tracte digne, just i equitatiu. En este sentit, té una importància vital posar de manifest que la reputació corporativa de la cooperativa depén, en gran manera, del mateix tracte que es dispense pel nostre personal (operatiu, de comandament o directius) als interlocutors de les persones o empreses amb qui la Cooperativa té relació, i per això s'exigix en la seua més àmplia extensió que el tracte que es dispense siga en tot moment adequat i ètic.

3.5.6.- Totes les activitats de "Consum" es duran a terme amb la forma que permeta una protecció més gran del medi ambient i de manera respectuosa amb este, a fi d'afavorir la conservació de la biodiversitat i la gestió sostenible dels recursos naturals, tot això en compliment de la Política de Sostenibilitat de la Cooperativa.

3.6.- Principis en relació amb el personal soci o empleat.

3.6.1.- Tot i que legalment és possible, "Consum" no dona treball en general a cap persona que no tinga 18 anys complits. Pot haver-hi excepcions, en funció de circumstàncies i raons degudament justificades segons el parer del departament de Personal, sempre que la persona siga major de 16 anys.

3.6.2.- Cap persona empleada de la Cooperativa serà objecte de discriminació per raó de raça, sexe, orientació sexual, religió, discapacitat, malaltia, opinió política, edat, nacionalitat, gènere o qualsevol altra causa de les protegides constitucionalment.

3.6.3.- "Consum" prohibeix de manera taxativa tota forma d'assetjament o abús físic, sexual, psicològic o verbal als seus empleats (laborals o socis), així com qualsevol altra conducta que pugua generar un entorn de treball intimidatori, ofensiu o hostil. Amb esta finalitat, té implantat el Comitè de Relacions Internes, òrgan competent per a conèixer les reclamacions que es produïsquen en esta matèria.

3.6.4.- El personal assalariat de "Consum" té reconegut el dret de sindicació, de llibertat d'associació i de negociació col·lectiva. El personal treballador soci té reconeguts els drets sociolaborals per mitjà dels Estatuts Socials, el Reglament de Règim Intern i altres acords de l'Assemblea General i Consell Rector, i l'òrgan que el representa és el Comitè Social.

3.6.5.- L'horari laboral setmanal i les hores extraordinàries no excediran el límit legal establert per la legislació de cada país. Les hores extraordinàries seran sempre voluntàries i retribuïdes d'acord amb la llei.

3.6.6.- Tant la bestreta laboral que reben els socis treballadors com el salari que perceben els empleats de "Consum" és adequat a la tasca o funció exercida, i es respecta sempre el Conveni Col·lectiu (en el cas de

personal assalariat) i la Normativa Laboral aprovada per als socis treballadors pel Consell Rector i altres normes d'aplicació (Estatuts i Reglament de Règim Intern). En este sentit, tots els llocs de treball de la Cooperativa es troben descrits i valorats en el Catàleg de Valoració, que aprova el Consell Rector, sense que hi haja en este cap discriminació per raó de gènere o de qualsevol altra índole.

3.6.7.- "Consum" garantix que tots els seus empleats acomplixen la seua activitat laboral en llocs i condicions segures i saludables.

3.6.8.- "Consum" garantix la contractació i promoció del personal seguint criteris d'igualtat, capacitat i no discriminació.

3.7.- Principis relacionats amb els Socis-Clients i Clients:

3.7.1.- "Consum", d'acord amb la Missió de la Cooperativa, es compromet a satisfer tots els seus socis-clients i clients, oferint-los la possibilitat de fer una compra de qualitat, varietat, preu i servici, amb un alt grau d'excel·lència, i seguretat, basada en l'atenció i el compromís dels seus treballadors.

3.7.2.- "Consum" assumix el compromís ferm que els productes que posa a la venda als seus establiments (o bé en línia), són elaborats de forma ètica i responsable pels seus proveïdors, i no permet que cap d'ells haja sigut fabricat utilitzant mà d'obra infantil ni fora de l'ordenament jurídic laboral pertinent.

3.7.3.- Igualment, "Consum", d'acord amb els seus valors, es compromet a comunicar-se amb els clients i socis-clients d'una manera clara i transparent i, a este efecte, establirà els canals de comunicació corresponents, tant físics com electrònics.

3.7.4.- La Cooperativa, d'acord amb el que es disposa en l'epígraf 4.13 següent, s'obliga a complir en cada moment les obligacions legals vigents en matèria de protecció de dades, a l'hora del tractament de les dades de caràcter personal dels seus socis i clients.

3.8.- Principis relacionats amb els seus socis-clients i socis-treballadors, com a propietaris de la Cooperativa:

3.8.1.- "Consum" té implantada en la seua organització la política de Responsabilitat Social, com a integrant de la seua pròpia naturalesa jurídica i, per tant, assumix els principis de l'Aliança Cooperativa Internacional, especialment, els de solidaritat, ajuda mútua i interès social, entesos com la forma de fer l'empresa sostenible en el temps, incrementant dia a dia el seu valor, i tot això, en interès comú de tots els seus socis.

3.9.- Principis relacionats amb eventuais socis de negoci ("partners"), proveïdors i creditors:

3.9.1.- "Consum" es compromet a estendre l'aplicació d'este Codi a totes aquelles persones, físiques o jurídiques, que es constituïsquen com a "socis de negoci", de forma puntual o amb vocació de continuïtat, siga quina siga la fórmula utilitzada (associativa, cooperativa, empresarial), incloent-hi com a tals els franquiciats.

3.9.2.- Tots els fabricants dels productes que, davall la marca pròpia de la Cooperativa, comercialitza "Consum" estaran obligats a complir les condicions que, de manera específica, i basades en el que es disposa en este Codi, s'incorporaran als respectius contractes de compra, subministrament o prestació de servicis. La resta de proveïdors de béns i servicis estaran obligats a complir estes condicions en la mesura en què els resulte aplicable. En qualsevol cas, els proveïdors hauran de permetre a "Consum" la realització de revisions i controls, puntuals o periòdics, a fi de verificar el compliment d'estes obligacions.

3.10.- Principis relacionats amb la Societat:

3.10.1.- "Consum" assumix el compromís de col·laboració lleial i de bona fe amb la societat dels territoris on desenvolupa la seua activitat, en el sentit més ampli, entenent com a tal tant l'Administració Pública (local, provincial, autonòmica o nacional), com el teixit associatiu que la conforma, i s'implica, en la mesura possible, en els usos i costums locals de cada una d'estes.

4.- Forma d'actuar en Consum: compromisos de conducta i pràctiques responsables.

4.1.- Compliment de la legislació, normativa interna, acords, convenis i contractes.

4.1.1.- L'aplicació d'este Codi no podrà suposar, en cap cas, i fins i tot si hi ha dubte interpretatiu, l'incompliment de cap disposició legal vigent en el territori d'aplicació (local, provincial, autonòmica nacional o europea). I això ha de ser i és així, ja que la premissa bàsica de què partix este Codi és la del compliment de les normes de l'Ordenament Jurídic, de tal manera que la totalitat dels empleats de "Consum" (siga quin siga el seu rang jeràrquic o responsabilitat) estan obligats a complir els requisits i les obligacions que establisca la legislació vigent i per a cada matèria que tinga a vore amb l'acompliment de la seua funció. En cas de dubte, s'haurà de consultar el Comitè d'Ètica o l'Assessoria Jurídica de la Cooperativa.

4.1.2.- Tot el personal de la Cooperativa haurà de complir les seues normes internes (Estatuts Socials, Reglament de Règim Intern, Normativa de Centre, acords de l'Assemblea General, acords del Consell Rector i, en funció del seu rang, acords o decisions de la Direcció general), així com

qualsevol instrucció que, en desenvolupament d'estes, es poguera dictar. Les decisions que adopte cada empleat o soci treballador en l'acompliment de la seua funció hauran de ser susceptibles de verificació (tant interna com externa per mitjà de tercera persona a qui s'assigne la funció mitjançant contracte) per a comprovar la seua adaptació a la normativa interna en vigor. En este sentit, la Cooperativa es compromet a posar els mitjans i suports necessaris perquè tot el personal de l'empresa conega i compregua la normativa, tant interna com externa, necessària per a l'acompliment de les seues funcions i, especialment, tota aquella normativa que siga requisit essencial per a la realització de determinades tasques o funcions.

4.1.3.- Qualsevol persona de l'organització, amb independència del seu rang jeràrquic o funcions, podrà notificar, mitjançant el Canal de Denúncia corresponent que té implantat la Cooperativa, qualsevol irregularitat que, al seu parer, es puga haver comés per qualsevol altra persona de l'organització i que supose la vulneració del que es disposa en este Codi. La denúncia requerirà aportar tota la informació i documentació probatòria, i serà tractada de forma totalment confidencial, però no podrà ser anònima i, en qualsevol cas, serà exigible, per a la seua tramitació, que la notificació s'haja efectuat de bona fe i sense perseguir cap altra finalitat de benefici a favor del denunciant o de tercers.

4.1.4.- Igualment, "Consum" assumix com a part de la seua normativa interna tots aquells acords i convenis a què s'haja adherit, directament o a través d'associacions de què forme part, i es compromet a complir-los. En este sentit, la Cooperativa mantindrà, a disposició de tots els seus empleats, una relació de tots els convenis i acords a què es trobe adherits.

4.1.5.- Especialment, "Consum" assumix com a premissa bàsica en les seues relacions amb tercers que tot el que s'haja pactat en un contracte passa a formar part de la

normativa interna de la Cooperativa i, com a tal, resultarà de compliment obligatori, de manera que cap persona de l'organització (empleat, càrrec o directiu) no podrà decidir no complir-la, llevat que tinga l'autorització convenient del Comité d'Ètica, amb informe previ de l'Assessoria Jurídica.

4.2.- Relacions amb socis treballadors i empleats.

4.2.1.- "Consum", com a cooperativa socialment responsable, assumix en la seua integritat la Política de Sostenibilitat que té implantada, i es compromet a desenvolupar i incrementar totes aquelles mesures socials que siguen necessàries en benefici dels seus socis treballadors i personal empleat, com un dels vectors, el "social", que integren la Responsabilitat Social de la Cooperativa, i es compromet a seguir editant una Memòria de Sostenibilitat, a més de l'econòmica, en la qual integrarà l'Informe de Bon Govern Corporatiu a què es referix l'article 4.9 del Codi de Bon Govern Corporatiu.

En este sentit, "Consum" considera les persones que integren la seua organització (socis treballadors i empleats) un factor clau i, com a tal, assumix de forma íntegra els principis cooperatius, defensant i promovent el compliment dels drets humans i laborals de les persones, i igualment es compromet a aplicar la normativa i les bones pràctiques en matèria de condicions d'ocupació, salut i seguretat en el lloc de treball, així com les mesures de conciliació de la vida personal i laboral. Per això, la Cooperativa té publicades totes les Mesures de Conciliació, a disposició del personal, que es mantindran sempre al dia i s'incrementaran a mesura que vagen sorgint noves necessitats sobre este tema. En l'actualitat, estes mesures es contenen en el manual denominat "Més de 50 mesures per a conciliar".

4.2.2.- Per la seua banda, tot el personal de la Cooperativa haurà de col·laborar en el compliment de totes les normes laborals aplicables (legals o internes), així com en la prevenció de riscos laborals, en la detecció i eradicació d'irregularitats en esta matèria, siga quina siga la seua índole. En esta matèria, amb independència que es puga tramitar qualsevol notícia d'irregularitat a través del Canal de Denúncies, els qui resulten coneixedors de situacions de risc en la matèria podran posar-se en contacte i consultar la qüestió al servei de Prevenció, dependent del departament de Personal.

4.2.3.- En les relacions amb els altres empleats, tots els treballadors (siguen socis o no) estaran obligats a actuar amb el respecte degut i, fonamentalment, amb criteris de dignitat, ètica i justícia, i tindran en consideració, en tot moment, les diferents sensibilitats culturals o religioses que cada persona tinga, de manera que no efectuaran, ni permetran que s'efectue, cap forma de violència, assetjament o abús en el treball, així com tampoc discriminacions per raó de raça, religió, edat, nacionalitat, gènere o qualsevol altra condició personal o social fora de les seues condicions de mèrit i capacitat, amb una consideració especial cap a l'atenció i la integració laboral de les persones amb discapacitat o minusvalidesa. En conseqüència, "Consum" prohibix qualsevol pràctica d'assetjament o "mobbing", del tipus que siga, tant vertical (jeràrquic) com horitzontal (entre iguals). En cas que algun treballador (soci o no) tinguera coneixement de l'existència de qualsevol conducta que puga entrar en col·lisió amb el que s'establix ací, a més de poder-ho notificar a través del Canal de Denúncies, tindrà a la seua disposició el Comitè de Relacions Internes, a través del qual es podrà substanciar tot el tràmit que es requerisca.

4.2.4.- Tot el personal de la Cooperativa (soci o no) és plenament responsable de complir amb rigorositat les normes de prevenció, salut i seguretat en el treball, així com de vetlar per la seua pròpia seguretat i per la de les

persones que depenguen jeràrquicament o es veguen afectades per les seues activitats.

4.2.5.- Com a declaració general, està terminantment prohibit el consum de substàncies, psicotròpiques o no, que puguen afectar l'acompliment degut al lloc de treball, les relacions internes o les relacions amb terceres persones, socis-clients o clients. La vulneració d'esta prohibició pot significar la comissió d'una infracció molt greu, susceptible de ser sancionada amb l'expulsió (en cas de socis) o l'acomiadament (en cas de personal assalariat).

4.2.6.- Com a regla general, no es prohibix o es limita la contractació de treballadors (socis o empleats) familiars dels que ja ho són de la Cooperativa; no obstant això, s'hauran de respectar les regles que establisca en esta matèria el departament de Personal i, en tot cas, les següents:

- a) S'entendrà per "familiar" la persona lligada per vincles de parentiu consanguini o afí fins al quart grau inclusivament.
- b) Llevat d'excepcions autoritzades degudament pel director del departament corresponent, no podrà haver-hi al mateix centre de treball dos persones que siguen familiars i que facen funcions idèntiques o similars, encara que no tinguen relació de dependència jeràrquica.
- c) Quan es tracte de funcions diverses, tampoc podrà haver-hi al mateix centre de treball dos familiars que tinguen dependència jeràrquica, directa o indirecta, l'un sobre l'altre.
- d) Quan, com a conseqüència de circumstàncies personals, es produïsca de forma sobrevinguda la relació familiar, el departament de Personal adoptarà les decisions oportunes de cara al trasllat de centre d'un dels afectats, tenint en compte criteris d'oportunitat, proximitat i eficiència.

e) Específicament, es tindrà una cura especial en la contractació de familiars, a fi que el procés de selecció en què participen siga totalment transparent.

4.2.7.- Els dinars de treball interns (és a dir, aquells que es porten a efecte entre personal de comandament i col·laboradors, entre personal de comandament o entre col·laboradors, per motius laborals), es faran segons uns criteris de lògica i raonabilitat, amb la premissa de la seua necessitat o, almenys, oportunitat o conveniència, i serà cada director de departament el responsable de l'aplicació lògica d'esta norma.

4.2.8.- Encara que ostenten la doble condició de soci-treballador o treballador i de soci-client, els empleats de "Consum" s'abstindran de participar en els concursos que organitze la cooperativa i que vagen dirigits en exclusiva als seus clients o socis-clients, llevat que les mateixes bases del concurs establisquen una altra cosa o quan el concurs estiga organitzat conjuntament amb un proveïdor i este hi determine la seua participació. Especialment, els empleats (socis o no) que formen part d'un jurat per a la concessió d'un premi d'un concurs organitzat per la cooperativa s'abstindran de participar-hi, encara que ho permeteren les bases, i a més, no podran atorgar el seu vot per al premi a familiars directes del mateix membre del jurat, fins al tercer grau de consanguinitat o afinitat.

4.3.- Relacions amb els competidors i amb el mercat.

4.3.1.- En les relacions i el tracte amb els socis-clients i clients de la Cooperativa, tot el personal d'esta (amb independència del seu nivell jeràrquic o funcions) estarà obligat a actuar i a tractar aquells amb la consideració, el respecte i la dignitat deguts, atenent les diferents sensibilitats culturals que cada persona puga tindre, sense fomentar ni permetre que es produïsquen situacions de discriminació en el tracte per raó de raça, sexe, orientació

sexual, religió, edat, nacionalitat, opinions polítiques, gènere o qualsevol altre concepte protegit constitucionalment, i haurà de dispensar, de forma especial, un tracte exquisit a les persones amb discapacitat o minusvalidesa.

En este sentit, l'objectiu d'este mandat és el d'aconseguir el màxim nivell de qualitat, eficiència transparència i excel·lència en el servei, a fi d'aconseguir unes relacions amb els clients i socis-clients a llarg termini, basades en la confiança i el respecte mutu. Qualsevol comportament contrari al que s'establix ací podrà ser considerat com una infracció molt greu, susceptible de ser sancionada amb l'expulsió (en el cas de socis) o l'acomiadament (en el cas d'empleats).

4.3.2.- A fi de donar el millor servei als seus socis-clients i clients i de dotar els productes i servicis que es comercialitzen dels màxims estàndards de seguretat i qualitat, "Consum" assumix l'obligació irrenunciable d'exigir als seus proveïdors de producte la implantació de protocols en matèria de salut i seguretat, i garantix que tots els articles que comercialitza (tant als seus establiments com en format electrònic) es troben totalment exempts de riscos per a la salut i que són totalment segurs en el seu ús i consum.

En este sentit, tot el personal de l'organització està obligat a revisar contínuament i a mantindre actualitzada la normativa en esta matèria i, a més, la referida a la resta de normes i procediments aplicables, especialment els referents a l'etiquetatge, qualitat i característiques dels productes, siguen de consum alimentari o bé d'una altra índole.

En el cas del "producte propi", és a dir, el producte que es comercialitza amb la marca "Consum" o qualsevol altra propietat de la Cooperativa, esta última oferix una doble garantia, la del fabricant i la pròpia, i respon davant del soci-client o client de qualsevol responsabilitat que un

error o irregularitat en aquell (tant en el procés de fabricació com en el de comercialització) puga suposar per a la integritat o salut de l'usuari o consumidor, encara que es deduïssa clarament o es prove que la responsabilitat és única del fabricant del producte. De tal manera que, per a evitar retards i dilacions innecessàries, "Consum" sempre respondrà en estos casos enfront del seu consumidor o usuari, sense perjuí de repetir el tant de responsabilitat, si és el cas, enfront del proveïdor del producte o servici.

4.3.3.- El personal de "Consum" (soci o empleat) tindrà sempre, en les relacions amb els socis-clients i clients de la Cooperativa, el millor tracte i exquisidesa possible, i això ha de ser així en compliment del que s'establix en la Missió de la Cooperativa, en concret, en el mandat de "treballadors compromesos, clients satisfets". En este sentit, el personal haurà de prestar una atenció especial a qualsevol suggeriment o sol·licitud que se li faça per qualsevol client o soci-client, i haurà de deixar de fer, si fóra el cas, i en la mesura en què raonablement siga possible, la tasca que en el moment de la sol·licitud s'estiga realitzant, per a informar el que haja sol·licitat aquell, com a compromís de la "Cooperativa" amb els seus consumidors i usuaris.

4.3.4.- Tots els treballadors de la Cooperativa (socis o empleats) han de complir les comeses que se'ls demanen en funció del seu lloc de treball i responsabilitat, de la manera més eficaç i eficient, sense que això puga minvar, en cap concepte, l'atenció deguda als clients i socis-clients, i sense que es menyscabe la veracitat ni es tergiverse la informació del producte o servici subministrat. En este sentit, s'hauran de promocionar els productes posats a la venda de forma amable i sense utilitzar tècniques invasives ni agressives, respectant sempre i en tot cas la decisió del client o soci-client, sense insistir quan es produïssa una negativa.

En esta tasca de promoció de la venda, es donarà informació veraç, correcta i adequada al producte o servici

que s'estiga oferint al públic, utilitzant estàndards objectius, sense que es puguin falsejar (ni tan sols modificar mínimament) les seues condicions o característiques, i oferint sempre informació clara, que no siga falsa ni enganyosa i que no induïsca en cap moment a confusió al destinatari, siga client, soci-client o tercer.

Per tant, la Cooperativa utilitzarà en tots els seus suports publicitaris i promocionals (interns en supermercat, externs en senyalitzacions o anuncis, cartellística, revista, fullet promocional o qualsevol altre) continguts que promoguen una imatge saludable, allunyada d'estereotips que no es corresponen amb la realitat de la població. Com a cooperativa de consumidors i usuaris que també és, "Consum" promourà bons hàbits de consum, en benefici de la població en general, premissa que prevaldrà sobre la comercial de venda d'un determinat producte.

Per tant, la Cooperativa assumix la política de "màrqueting responsable". D'esta manera, les campanyes de comunicació o màrqueting corporatiu que desenvolupe la Cooperativa, a més de ser legals, veraces i honestes, hauran de respectar els drets dels consumidors (per la qual cosa s'evitarà sempre i en tot moment: a) l'abús de la bona fe del consumidor; b) la publicitat enganyosa o que pugui induir a error als seus destinataris), així com els dels competidors (per la qual cosa, com a regla general, s'evitarà la publicitat comparativa i, en qualsevol cas, es prohibeix el plagi de productes o servicis dels competidors quan estiguen protegits per drets de propietat industrial o intel·lectual).

4.3.5.- Tot el personal està obligat a vetlar per la seguretat de les transaccions que es fan, tant en les tendes físiques com en la tenda en línia, i en este sentit, han de tindre una sensibilitat especial amb la comprovació dels mitjans de pagament utilitzats, a fi de garantir-ne el funcionament adequat al client i soci-client, així com la traçabilitat dels procediments de facturació i cobrament, la

protecció de les dades de caràcter personal dels clients i socis-clients, així com la prevenció del frau i el blanqueig de capitals. En este sentit, la Cooperativa mantindrà permanentment actualitzada la normativa en esta matèria i informarà periòdicament el seu personal perquè sàpia en tot moment com ha d'actuar en cas d'irregularitats, les quals, en cas que es produïsquen, podran ser objecte de notificació a la Direcció de Personal. L'incompliment d'esta obligació pot ser considerat una infracció molt greu, susceptible de ser sancionada amb l'expulsió (en el cas de socis) o l'acomiadament (en el cas d'empleats).

4.3.6.- "Consum" es compromet a explicar als seus clients i socis-clients les característiques dels productes i servicis que, si és el cas, pose a la venda, de forma clara, i en particular, vetlarà per donar la màxima informació dels productes referits, amb especial compromís en la informació nutricional. Per tant, la Cooperativa evitarà oferir productes o fer actuacions que els clients i socis-clients puguen percebre com un engany o frau, encara que objectivament no ho siga.

4.3.7.- "Consum" tindrà sempre a la disposició dels seus clients i socis-clients un o diversos canals de comunicació, a través dels quals aquells puguen efectuar les seues consultes, denúncies o reclamacions. Estos canals poden ser físics o electrònics. S'han de fer els esforços necessaris per a fomentar el canal en línia, per la seua immediatesa, rapidesa i senzillesa d'accés.

4.4.- Relacions amb els competidors i amb el mercat.

4.4.1.- "Consum" declara expressament que competix en el mercat d'una forma activa, però totalment i absolutament lleial i respectuosa amb les seues regles, i no admet en el seu personal, ni com a entitat, en cap concepte, comportaments o conductes fraudulentos, malicioses o que induïsquen a error. Per tant, tota la cerca

d'informació comercial o de mercat (de qualsevol segment, producte o servici) per part del personal de "Consum" s'ha de desenvolupar sempre sense infracció de les normes que pogueren protegir-la. En conseqüència, tots els empleats o socis-treballadors han de rebutjar, per complet, qualsevol informació sobre competidors que haja sigut obtinguda de manera fraudulenta, improcedent, incomplint normes, convenis o contractes, o bé, violant la confidencialitat establida pels seus titulars legítims.

Especialment, en els casos d'incorporació de nou personal a "Consum" procedent o relacionat amb altres empreses competidores o del sector, cal tindre una cura especial a respectar, salvaguardar i no vulnerar secrets d'empresa que, per motius professionals, laborals o personals, les noves contractacions puguen conèixer. De la mateixa manera, tot el personal de "Consum" s'abstindrà de difondre informació maliciosa o falsa sobre competidors de la Cooperativa.

Igualment, el personal de Consum no pot facilitar informació confidencial de la Cooperativa a competidors, d'acord amb el que es disposa en l'epígraf 4.12.

4.4.2.- A fi de garantir la seguretat i la transparència en les relacions amb tercers creditors de servicis o productes no comercialitzats en els establiments de "Consum" (físics o "en línia"), i de mantindre intacta la traçabilitat de les operacions, s'ha d'evitar, amb caràcter general, el pagament en metàl·lic, per la qual cosa estos s'han d'ajustar de forma íntegra a la Política de Pagaments i Cobraments que estableix el departament Financer de la Cooperativa. No obstant això, seran admissibles pagaments en metàl·lic per a imports o transaccions de xicoteta quantia (entenent com a tal la que supose un màxim de tres-cents euros -300 €- per operació, i sense que es pugua fraccionar una mateixa transacció per a vulnerar esta prohibició). En qualsevol cas, el director del departament Financer, si és el cas, i per motius justificats,

podrà exonerar d'esta obligació quan no siga possible el pagament per mitjans electrònics (targeta de crèdit o dèbit, transferència, xec, pagaré o qualsevol altre mitjà de pagament que en deixe evidències).

4.4.3.- Igualment, s'ha de tindre una cura i un control especials amb els pagaments no previstos, així com amb els que es fan en comptes que no resulten els habituals en les relacions amb una determinada organització, empresa o persona, i els pagaments realitzats a favor o per persones, companyies, entitats o a comptes oberts en territoris qualificats com a paradisos fiscals, així com tots aquells efectuats a organitzacions en les quals no siga possible identificar el soci, propietari o beneficiari últim.

4.4.4.- Especialment, no s'acceptaran mai pagaments de tercers, ni es podran fer pagaments a favor seu, que no es troben degudament emparats en el contracte corresponent i, fins i tot estant-ho, estos pagaments s'hauran de fer sempre per mitjans electrònics o que en permeten la traçabilitat, de manera que es prohibix l'acceptació o el pagament en diners metàl·lics, llevat que ho autoritze el director Financer, d'acord amb el que es disposa en el punt anterior.

4.4.5.- Tot el personal de la Cooperativa ha d'exigir el compliment de la normativa relativa a processos d'alta o declaracions d'origen del producte, i supervisar el compliment de les normes i els processos que estableix l'empresa en este àmbit.

4.4.6.- Amb caràcter general, qualsevol pagament efectuat, bé a un proveïdor de productes no comercialitzats als establiments de la Cooperativa ("inputs"), bé a un proveïdor de servicis, ha d'estar degudament justificat documentalment i acompanyat de l'Ordre de Pagament corresponent, segons el model que determina el departament Financer.

4.4.7.- Tots els pagaments que faça la Cooperativa han de respectar de manera escrupolosa la normativa en matèria de terminis de pagament, sense que es permeta cap

incompliment sobre este tema, llevat de causa justificada. En el cas que s'haja de fer un pagament fora del termini legal o marcat contractualment, s'haurà d'acompanyar d'un document justificatiu del retard, expedit pel creditor o pel mateix autoritzant del pagament referit, explicatiu dels motius del retard.

4.4.8.- Llevat de les operacions de venda als supermercats, en les quals, lògicament, el més habitual és el cobrament en metàl·lic de les mercaderies venudes, contra el lliurament de factura simplificada, qualsevol altre cobrament que es faça per la Cooperativa corresponent a qualsevol transacció econòmica s'haurà d'instrumentar mitjançant un sistema que en permeta la traçabilitat (transferència, xec, pagaré o similar), i en la mesura possible s'evitaran els cobraments en metàl·lic i s'acompanyaran de la corresponent factura, nota de càrrec o document equivalent.

4.5.- Relacions amb els proveïdors.

4.5.1.- La relació que el personal de "Consum" mantinga amb els proveïdors de béns i servicis de la Cooperativa ha de ser sempre lícita, respectuosa, transparent i èticament acceptable. S'entén per transparència la claredat en els termes i les clàusules de la negociació i la inexistència d'acords o conceptes opacs o no documentats. Amb esta finalitat, en el procés de sol·licitud o negociació es facilitarà als proveïdors i subministradors una informació veraç de les necessitats que la Cooperativa pretén cobrir amb el bé o servici a adquirir.

4.5.2.- La selecció dels proveïdors (tant de béns com de servicis) s'haurà de dur a terme seguint criteris de transparència, imparcialitat, objectivitat, eficàcia i eficiència. Per tant, a l'hora de l'elecció, es ponderarà el preu, la qualitat, la seguretat i la idoneïtat dels productes o servicis que oferixen, i s'aplicaran, per a prendre la decisió

de selecció, criteris de qualitat i cost, evitant favoritismes o interessos aliens a la Cooperativa, així com qualsevol classe d'influències de clients, altres proveïdors o tercers, que puguin alterar la imparcialitat i objectivitat professional. En la selecció s'haurà de conciliar l'interés de la Cooperativa en l'obtenció de les millors condicions, amb la conveniència de mantindre relacions estables amb proveïdors ètics i responsables.

4.5.3.- S'exigeix a tots els proveïdors que treballen amb "Consum" el compliment escrupolós de la normativa vigent, tant l'espanyola com la del territori d'on siguen originaris o on tinguen el domicili, o bé li siga aplicable. Especialment, hauran d'assegurar (i poder acreditar) que en les seues empreses es respecten els drets humans, així com els drets laborals de tots els empleats que tinga contractats, i vetlaran, igualment, pel seu compliment entre les persones que tinga subcontractades.

En particular, als proveïdors que pretenguen treballar (i treballen) per a la Cooperativa, se'ls exigirà:

- a) El tracte digne i respectuós als seus empleats, amb prohibició de l'assetjament i la discriminació.
- b) La garantia envers els seus empleats perquè estos desenvolupen el seu treball de forma segura, salubre i higiènica.
- c) L'obtenció i el manteniment de les llicències, autoritzacions i permisos necessaris per a l'exercici de la seua activitat i, en cas que esta genere residus, supervisar-ne el tractament i el control d'acord amb la normativa aplicable.
- d) Evitar participar en qualsevol tipus de corrupció, extorsió o suborn.
- e) La verificació que les empreses que treballen per a estos (per subcontractació o qualsevol altra forma de col·laboració empresarial o professional) complixen les normes legals aplicables i els compromisos promoguts per este Codi.

En conseqüència, i sempre que això siga possible, en els contractes amb els proveïdors s'inclouran clàusules que els obliguen a complir el que es disposa ací. El Model de Clàusula de proveïdor s'adjunta com a **Annex I** d'este Codi.

4.5.4.- Els processos de compres i provisionaments (tant de productes propis de l'activitat, com d'"inputs" o servicis) s'hauran de dur a terme complint escrupolosament les normes i procediments que la Cooperativa tinga en vigor en cada moment. Amb esta finalitat, la totalitat de les decisions adoptades en este àmbit cal que estiguen acreditades suficientment (és a dir: han de ser raonables, justificables, comprovables i verificables en el cas de revisió per part de tercers o dels mateixos òrgans de control de la Cooperativa).

4.5.5.- En els processos de contractació de proveïdors de béns i servicis que no són objecte de comercialització per la Cooperativa, perquè un proveïdor puga subministrar els seus productes o servicis, haurà de procedir a la seua homologació prèvia, segons els criteris de selecció interns de la Cooperativa i davall el prisma del compliment estricte de què es disposa en este Codi, fet que serà requisit necessari perquè el proveïdor puga prestar els seus servicis o subministrar béns, fins i tot per a poder presentar les ofertes en cada moment.

Per a l'homologació referida, es tindrà en compte la seua capacitat productiva o de servici, la seua competitivitat en preu, el seu compliment de la normativa de seguretat i qualitat de producte i el seu compromís ètic. Quan s'hagen de contractar obres de construcció de nova planta (centres logístics o supermercats d'obra nova, exceptuant reformes) o nous servicis no existents prèviament en la Cooperativa, siga quin siga el departament que les haja de contractar, caldrà sol·licitar sempre, almenys, dos ofertes diferents, entre les que es presenten pels proveïdors.

Entre les ofertes, se seleccionarà la que s'ajuste millor a les necessitats de la Cooperativa (en funció dels criteris d'oportunitat, cost, eficàcia, qualitat, seguretat i eficiència), sense que necessàriament s'haja d'optar per la més econòmica, però en el cas que no s'opte per la de cost més baix, s'haurà de justificar degudament la causa per la qual es tria una altra opció.

4.5.6.- Els treballadors de la Cooperativa (socis o empleats), amb independència de la seua jerarquia o rang funcional, assumixen l'obligació de protegir la informació comercialment sensible a la qual tinguen accés o coneguen per raó del seu lloc de treball o funció, relativa a les condicions establides per la companyia en relació amb la seua cadena d'aprovisionament.

4.5.7.- Cap empleat (soci o no) de "Consum" no podrà sol·licitar dels proveïdors, ni acceptarà (en cas d'oferiment per part d'estos) informació relativa a les condicions que estos tinguen establides o acordades amb altres empreses competidores. Tampoc no es podrà utilitzar, en cap circumstància, l'amenaça de ruptura de relacions comercials per a l'obtenció d'esta informació, que es considera internament com a il·legítima.

4.5.8.- Cap empleat de "Consum" (siga soci o no) no podrà oferir, concedir, sol·licitar o acceptar, directament o indirectament, regals o presents, favors o compensacions, en metàl·lic o en espècie (fins i tot activitats d'entreteniment o d'oci), siga quina siga la seua naturalesa, que puguen influir en el procés de presa de decisions relacionat amb l'acompliment de les funcions derivades del seu càrrec, llevat que es tracte de valor o import poc rellevant, entenent-se com a aquell que, de forma individual, no supere els cinquanta euros (50 €) o que, sumats als obtinguts en un període d'un any, no supere els cent euros (100 €).

En qualsevol cas, queda expressament prohibit tant entregar com rebre obsequis en metàl·lic, siga quina siga

la seua quantitat. Qualsevol regal o present rebut contravenint el que es disposa en este Codi ha de ser retornat immediatament i caldrà comunicar esta circumstància al Comité d'Ètica.

En el cas que, raonablement, no siga possible la devolució de l'obsequi, s'haurà d'entregar al departament de Personal, que emetrà rebut al comunicant, i destinarà el regal al seu sorteig entre la plantilla o a finalitats d'interés social, segons els criteris objectius i d'oportunitat que determine.

Esta prohibició d'oferir o acceptar regals serà extensible als familiars pròxims del treballador de "Consum" (soci o empleat), entenent-se com a tals fins al tercer grau de consanguinitat o afinitat. En este sentit, es tindrà una atenció especial a les èpoques d'estiu i de Nadal, en les quals és més habitual, per costum social oferir este tipus de regals o avantatges.

4.5.9.- No obstant això anterior, seran acceptables els dinars/sopars o activitats denominats "de negoci", sempre que es complisquen els requisits que s'establixen a continuació. En particular, es podran acceptar quan es consideren apropiats i raonables en funció de les circumstàncies, i siguen forma habitual en els usos i costums de les relacions comercials, sense que, en cap cas, puguen ser admesos els dinars/sopars o activitats (recreatives, d'estada, hoteleres) considerats "de luxe" o que siguen, objectivament, absolutament desproporcionats, i tot això, amb independència del rang jeràrquic o funció de l'empleat de la Cooperativa (soci o no).

4.5.10.- S'establix com a regla general, en relació amb les invitacions de restauració, que el seu pagament l'efectue el proveïdor, si es duen a terme a la seu social d'este últim, i que hauran de ser abonades per "Consum" quan es facen en la proximitat de la nostra seu social. Les invitacions a esdeveniments esportius (futbol, bàsquet, tenis, automobilisme, ciclisme, nàutica, etc.) o socials (balcons

de falles, corregudes de bous, etc), s'hauran d'evitar per regla general, llevat que es tracte d'invitacions oficials d'institucions públiques (Administracions o organismes dependents d'estes) o privades, o bé d'actes de representació institucional.

En qualsevol cas, el director del departament corresponent haurà de vetlar pel compliment d'esta regla, que podrà exonerar en els casos que entenga convenient i adequat assistir-hi. D'altra banda, amb caràcter excepcional, i amb coneixement previ del director del departament, en aquells casos en què hi haguera opció d'adquirir, a través de tercers, localitats per a este tipus d'esdeveniments, s'estarà obligat al pagament del seu import.

4.5.11.- El cost dels viatges de negoci que es facen amb proveïdors de la Cooperativa l'ha d'assumir "Consum", i han de ser autoritzats sempre pel director del departament, que podrà, de forma justificada i raonada, excepcionar esta regla i autoritzar que el seu cost siga suportat pel proveïdor. En este sentit, la secretaria de cada departament ha de portar un registre actualitzat d'esta classe de viatges, i reportar-ho al departament de Personal si este ho exigix.

4.5.12.- En situacions determinades, pot ser pertinent acceptar un regal sempre que siga en nom de "Consum" i no a títol particular, cas en el qual s'haurà d'informar el departament de Personal perquè el seu director decidisca la destinació d'este regal, que bé podrà ser el sorteig entre els empleats (socis o no) o la seua donació (o l'import en metàl·lic equivalent) a una entitat benèfica, cosa que ha de fer efectiva el departament de Relacions Externes. En cas de dubte sobre la pertinència d'acceptar un regal o invitació, l'afectat ha d'analitzar l'assumpte amb el seu director de departament o amb el departament de Personal, abans d'acceptar-lo o de participar en l'activitat.

En este sentit, és habitual que els proveïdors entreguen "mostres" dels productes als seus compradors en la Cooperativa, cosa que és absolutament normal i fora de qualsevol prohibició. Només quan el producte entregat no tinga la consideració de "mostra" i es done com a regal, qui l'haja rebut ho haurà de posar en coneixement del director del seu departament, a fi que este n'ordene la remissió al magatzem, per a la seua distribució a un punt de venda, sempre que estiga codificat prèviament o es puga codificar. Si això no fóra possible, es procedirà al seu sorteig o donació, tal com ha quedat dit.

4.5.13.- Com a regla general, s'ha d'evitar que les empreses que siguen proveïdores de béns o servicis de qualsevol departament de la Cooperativa facen treballs a favor de qualsevol empleat (soci o no) a títol particular, encara que hi haja contraprestació, llevat l'autorització expressa del director de Personal o quan es tracte de treballs d'import econòmic no elevat (entenent-se com a tal la quantitat de 6.000 €).

4.6.- Relacions amb els franquiciats.

4.6.1.- L'activitat de franquícia que duga a terme la cooperativa s'ha de desenvolupar sempre amb el respecte més absolut a les premisses següents:

- Respecte i compliment estricte de la legalitat i dels acords subscrits amb els franquiciats.
- Veracitat de la informació que se subministre a cada franquiciat.
- Independència jurídica i patrimonial dels franquiciats. Estos són xicotetes i mitjanes empreses o empresaris persones físiques, totalment autònoms i sobirans de la seua pròpia gestió, de manera que Consum es limita a facilitar-los un model de franquícia mitjançant el qual, amb la transmissió del "know-how", els franquiciats puguen desenvolupar el seu

el seu propi negoci de supermercat, de tal manera que la cooperativa: a) no participa en la propietat ni en la gestió de cap franquiciat; b) no assessora el franquiciat quant a la seua forma societària o la manera de compliment de les normes de qualsevol índole; c) no assumix beneficis o pèrdues de les franquícies; d) no participa en la gestió del personal dels franquiciats, sense perjuí del suport per a la seua formació, bé en centres propis o en altres centres franquiciats.

- Total capacitat d'organització i direcció efectiva de la seua pròpia empresa i, per tant, del seu propi personal.
- Reconeixement de l'aportació dels franquiciats a l'èxit de la companyia i a la dinamització local de l'economia i l'ocupació.

4.6.2.- La relació comercial amb els franquiciats es regula per mitjà d'un contracte de franquícia que arreplega la totalitat dels pactes, les clàusules i les condicions que regiran les relacions entre les dos parts durant tota la seua vigència. Estos pactes i condicions poden ser modificats de mutu acord totes les vegades que es considere necessari.

4.6.3.- La Cooperativa considera important destacar que els franquiciats són col·laboradors fidels per al compliment de la finalitat social i estatutària de Consum, mentre que a través de les franquícies es permet que molts clients que no podrien accedir a productes subministrats per aquella ho puguen fer, en condicions similars de preu i igualtat de qualitat.

4.6.4.- La Cooperativa no cobra als franquiciats cap cànon o "royalty", fix, inicial o periòdic, ja que entén que estos últims no han de suportar les despeses generals de la cooperativa.

4.6.5.- La cooperativa estableix els preus de venda de les seues mercaderies als franquiciats de forma totalment transparent, partint del preu de major comparant-lo amb

el PVP que en cada moment estiga vigent per a cada producte, i repartix este marge amb el franquiciat en funció de la fidelitat en les seues compres.

4.6.6.- La Cooperativa es comunica amb els seus franquiciats, com a grups d'interés que són d'aquella, d'una forma contínua i sense interrupcions, per a la qual cosa disposa d'una estructura pròpia, la divisió de Franquícies, integrada dins del departament de Gestió de Tendes, que atén les necessitats de tots i cada un dels franquiciats en relació amb el seu negoci. Les relacions directes amb els franquiciats es fan per mitjà dels caps de zona corresponents, que visiten periòdicament totes i cada una de les franquícies per interessar-se per les seues necessitats i el seu funcionament, ja que s'entén que la relació de franquícia ha de ser satisfactòria tant per al franquiciador com per al franquiciat.

4.6.7.- La cooperativa garantix al franquiciat la millor formació, assistència i assessorament, adaptada a cada necessitat, i de forma continuada en el temps mentre dure la relació comercial, i tot això, enfocat a la consecució dels màxims i millors assoliments per al franquiciat.

4.6.8.- La Cooperativa es compromet enfront del franquiciat, amb anterioritat d'acudir a la via judicial, a resoldre les discrepàncies amb ell segons els principis de la bona fe i de negociació transparent.

4.6.9.- Tot el personal de la Cooperativa, tant el que es relaciona directament amb els franquiciats (divisió de Franquícies) com el que s'hi relaciona de forma indirecta (resta de departaments) ha d'aplicar en les seues relacions, negociacions i comunicacions amb aquells els mateixos principis aplicables per a les relacions amb els proveïdors (tots els de l'epígraf 4.5, amb les adaptacions necessàries a la diferent relació comercial), de tal forma que les relacions amb els franquiciats han de ser sempre

lícites, respectuoses, transparents i èticament acceptables.

4.6.10.- Igual com ocorre amb els proveïdors, s'exigirà a tots els franquiciats el compliment escrupolós de la normativa vigent que li siga aplicable. Especialment, hauran d'assegurar (i poder acreditar) que en les seues empreses es respecten els drets humans, així com els drets laborals de tots els empleats que tinga contractats, i vetlaran, igualment, pel seu compliment entre les persones que tinga subcontractades. En particular, als franquiciats se'ls exigirà:

- a) El tracte digne i respectuós als seus empleats, amb prohibició de l'assetjament i la discriminació.
- b) La garantia envers els seus empleats perquè estos desenvolupen el seu treball de forma segura, salubre i higiènica.
- c) L'obtenció i el manteniment de les llicències, autoritzacions i permisos necessaris per a l'exercici de la seua activitat i, per al cas que esta genere residus, supervisar-ne el tractament i el control d'acord amb la normativa aplicable, en què serà de rellevància especial l'observació i el compliment de la normativa ambiental.
- d) Evitar participar en qualsevol tipus de corrupció, extorsió o suborn.
- e) La verificació que les empreses que treballen per a estos (per subcontractació o qualsevol altra forma de col·laboració empresarial o professional) complixen les normes legals aplicables i els compromisos promoguts per este Codi. En conseqüència, en els contractes amb els proveïdors s'inclouran clàusules que els obliguen a complir el que es disposa ací.

4.7.- Relacions amb les Administracions Públiques (autoritats i funcionaris).

4.7.1.- El personal de "Consum" es relacionarà amb les autoritats i institucions públiques dels llocs on desenvolupa les seues activitats de forma lícita, ètica, respectuosa i alineada amb les disposicions legals per a la prevenció de la corrupció i el suborn. La Cooperativa autoritzarà específicament els treballadors (socis o no) que tinguen relació amb les Administracions Públiques i els seus representants. Com a regla general, les relacions amb els funcionaris i amb les Administracions Públiques (locals, provincials, autonòmiques, estatals o europees) seran competència del departament de Relacions Externes, i en matèria de llicències, del departament de Desenvolupament.

4.7.2.- El personal que es relacione amb les Administracions Públiques i els seus funcionaris té l'obligació d'informar de totes les seues reunions i contactes al seu superior jeràrquic immediat, qui, si és el cas, ho ha de posar en coneixement del director de Departament, i aquelles han de complir amb la normativa legal d'aplicació i les normes internes de la Cooperativa i d'este Codi, fet que ha de permetre fàcilment que siga verificat internament per tercers a instàncies de la Cooperativa.

4.7.3.- Regirà la mateixa regla general aplicable en matèria de proveïdors pel que fa a la sol·licitud, l'entrega o la recepció de regals, favors o compensacions a favor dels funcionaris o per part d'estos, siga quina siga la seua naturalesa. En qualsevol cas, queden exceptuats de la prohibició els obsequis protocol·laris i les atencions d'escàs valor que siguen proporcionats i raonables, segons la pràctica i els usos i costums del lloc, que siguen transparents, i entregats amb motiu d'interessos legítims, socialment acceptables, i aquelles hauran de ser, en general, esporàdics, per a evitar així que el seu contingut o reiteració poguera portar un tercer independent a dubtar de la bona fe de l'empleat o de la Cooperativa. Igualment, queden prohibits l'entrega o la recepció d'obsequis en metàl·lic.

En este sentit, és responsabilitat de cada empleat (soci o no) conèixer i valorar adequadament les pràctiques i els usos locals en esta matèria, tenint en compte l'interés i la bona reputació de l'empresa. En cas de dubte, s'ha de consultar el director de Personal. D'altra banda, i de tota manera, les pràctiques sobre obsequis i atencions, encara que siguen habituals, hauran de ser informades, monitoritzades, avaluades i registrades adequadament per la Cooperativa, i amb aquesta finalitat es portarà un registre d'obsequis i atencions entregats o rebuts.

S'entén com a admissible l'entrega de detalls protocol·laris a membres de governs (locals, provincials, autonòmics, estatals o europeus), o a qualssevol altres institucions (públiques o privades) amb motiu de la visita a les instal·lacions o centres de la Cooperativa, sempre que aquells hagen sigut aprovats prèviament pel departament de Personal i siguen de característiques similars per a tots, i seran d'un valor mai excessiu i raonable, entenent-se com a tal, en qualsevol cas, aquell que no supere l'import unitari de tres-cents euros (300 €).

4.7.4.- El personal de "Consum" que es relacione amb els funcionaris i les Administracions Públiques té prohibit efectuar pagaments (en metàl·lic o d'una altra forma) o entregar regals de valor (siga quin siga el seu import) per a facilitar o agilitar els tràmits administratius (especialment, els de llicències), i això, siga quin siga l'àmbit d'actuació de l'organisme: administratiu, judicial, o en qualsevol cas, oficial. L'incompliment del que s'establix ací podrà suposar la comissió d'una infracció molt greu sancionable amb l'expulsió (en el cas de socis) o l'acomiadament (en el cas d'empleats).

4.7.5.- Com a premissa general, les persones de "Consum" que es relacionen amb les Administracions, siga quin siga el seu àmbit, han d'evitar que la seua actuació supose o pugua suposar un avantatge fiscal indegut o contrari a Llei i, de la mateixa manera, s'han d'assegurar que qualssevol ajudes que siguen sol·licitades i obtingudes per a

es destinen a la finalitat per a les quals han sigut formalitzades, i serà exigible a l'hora de la sol·licitud comptar amb criteris de veracitat, transparència.

4.7.6.- El personal de "Consum" que assistisca a les reunions amb autoritats públiques o funcionaris, i que tinga notícia de qualsevol proposta realitzada per qualsevol d'estos últims, instant a falsejar dades o condicions de qualsevol tipus per a obtindre contractes, subvencions, desgravaments o ajudes, ho haurà de notificar de forma immediata a la Cooperativa a través del Canal de Denúncia.

4.7.7.- Queda prohibida la realització, amb càrrec al patrimoni de la Cooperativa, d'aportacions econòmiques (en metàl·lic o en espècie) a favor de cap partit polític, autoritat, funcionari, organisme, administració pública o institució en general, incloent-hi sindicats, i això, encara que la normativa en vigor permetia el finançament regular a partits polítics.

4.8.- Relacions institucionals, amb els mitjans de comunicació i xarxes socials.

4.8.1.- El departament de Relacions Externes és, per regla general, l'únic departament autoritzat a relacionar-se amb els mitjans de comunicació (escrits, digitals, premsa, ràdio, televisió) i a través de xarxes socials, per la qual cosa només este departament pot emetre comunicats de premsa o declaracions públiques en nom de "Consum", així com gestionar els comptes oficials de la Cooperativa en xarxes socials.

Esta autorització es pot estendre a qualsevol altre departament, en funció de les circumstàncies, i amb l'aprovació prèvia de la Direcció General.

Per tant, en el cas que un representant de qualsevol mitjà de comunicació es pose en contacte amb un treballador (soci o no) de la Cooperativa per a sol·licitar-li una

declaració (oficial o oficiosa) en nom de "Consum", este haurà de declinar la sol·licitud i remetre el sol·licitant al departament de Relacions Externes, qui s'encarregarà de la seua tramitació i, si és el cas, la resposta.

En este sentit, queda prohibida a tot el personal de la Cooperativa l'autorització per a l'entrada de qualsevol mitjà de comunicació (siga quin siga el seu suport) a les instal·lacions d'esta (fins i tot encara que siga fora de l'horari laboral). En el cas que es reba una sol·licitud d'enregistrament, haurà de ser el departament de Relacions Externes qui done l'autorització corresponent i la gestione amb les persones o els departaments que hi hagen d'estar implicats o afectats.

4.8.2.- Queda reservat exclusivament a les persones del departament de Relacions Externes que, per la seua funció, tinguen eixa competència, la realització de declaracions o comentaris públics, siga en fòrums empresarials, socials o en mitjans de comunicació (incloent-hi les que es facen en xarxes socials), ja siga de manera oficial o extraoficial, igual que el subministrament de qualsevol material per a la seua publicació.

En este sentit, llevat dels directius en l'àmbit de les seues funcions, cap treballador de la Cooperativa (soci o no, i amb independència del seu nivell jeràrquic) no pot acceptar ni participar en cap activitat de relacions públiques en nom de "Consum" amb clients, proveïdors, distribuïdors o altres persones o institucions, sense l'aprovació prèvia del departament de Relacions Externes.

4.8.3.- A fi que es garantisca que les seues activitats no creen un conflicte d'interessos o divulguen informació comercial, social o empresarial confidencial de manera involuntària, cap treballador de la Cooperativa (siga quin siga el seu nivell jeràrquic, soci o empleat) no pot publicar ni fer pública cap informació (per escrit o en format electrònic: a títol d'exemple, llibres, articles, podcasts,

webcasts, blogs, anuncis en llocs web, fotografies, vídeos o altres), donar discursos, concedir entrevistes o fer aparicions públiques en nom de "Consum" o com a representant seua, sense l'autorització prèvia del director del departament que, prèviament, ha de comunicar la seua decisió al departament de Relacions Externes, autorització que serà de caràcter previ i obligatori, amb independència que s'utilitzen equips de la Cooperativa o no. Queda exceptuada d'esta prohibició el Director General, així com els directors de departament en l'àmbit de les seues funcions.

4.8.4.- Llevat que es tracte de productes de publicitat o prèviament entregats per la mateixa Cooperativa, queda prohibit al personal de "Consum" l'ús del nom, el logotip, les marques i altres elements identificatius de la Cooperativa per a usos que no estiguen relacionats amb el treball o la funció que es tinga assignada en cada moment, encara que siga fora del lloc de treball o de l'horari laboral.

4.8.5.- L'ús de les xarxes socials per part del personal de la Cooperativa ha de ser respectuós amb les regles que es contenen en este Codi i, especialment, amb la Normativa de Centre vigent en cada moment. En conseqüència, cap empleat de la Cooperativa (soci o no), amb independència del seu rang jeràrquic, no pot utilitzar els mitjans de què disposa la Cooperativa en xarxes socials (comptes oficials) per a una finalitat diferent a la qual li ha sigut encomanada, per la qual cosa no podrà emetre, a través d'estes, opinions particulars que no siguen la postura oficial de l'empresa. Per tant, quan els empleats facen ús de les xarxes socials a títol particular, s'han d'abstindre d'atribuir-se representació oficial de la Cooperativa, i això, amb independència que hauran de respectar les normes legals d'aplicació i tindre present que, tot i que estiguen utilitzant-les a títol particular, les seues opinions o comentaris poden perjudicar la imatge de la Cooperativa. En conseqüència, l'ús personal de llocs web o xarxes socials ha de ser sempre fora de l'horari laboral i no ha

d'interferir mai amb el seu treball, funció, tasca o acompliment. Es prohibeix, per tant, l'ús d'equips i sistemes de la Cooperativa per a ús personal en llocs externs.

4.8.6.- S'han de respectar les següents regles per part dels empleats de la Cooperativa (socis o no), en l'ús de les xarxes socials:

- a) No actuaran mai com a portaveus autoritzats de "Consum".
- b) No parlaran mai o divulgaran informació financera confidencial o qualsevol altra informació no pública propietat de l'empresa, ni tampoc cap informació confidencial sobre els clients, socis, proveïdors de productes o servicis o col·laboradors comercials o empresarials de "Consum".
- c) Hauran de recordar que els estàndards i valors de "Consum" s'apliquen a les seues activitats en línia.
- d) Respectaran sempre les normes en matèria de drets d'autor, marques, propietat intel·lectual i industrial.

4.8.7.- Com que la cooperativa té com a missió la de satisfer les necessitats dels seus grups d'interés, i que entre estos hi pot haver opinions polítiques de tota índole, amb la finalitat de mantindre la més estricta imparcialitat en estos temes, "Consum" es declara expressament "apolítica", per la qual cosa cap empleat seu (soci o no) no podrà expressar opinions polítiques en nom d'aquella o representant-la. En particular, els empleats de la cooperativa (socis o no) han d'evitar pronunciar-se públicament a favor d'una opció política o una altra, sempre que es pugui associar que esta manifestació té a vore amb la seua condició d'empleat de "Consum".

4.9.- Relacions amb les associacions i organitzacions empresarials.



4.9.1.- Les relacions de la Cooperativa amb les associacions i organitzacions empresarials (siga quin siga l'àmbit i la representativitat, incloent-hi les cooperatives) seran portades pel departament de Relacions Externes, sense perjudi de les relacions que cada departament pugua tindre amb associacions o organitzacions sectorials corresponents a les matèries competència d'aquells. En el desenvolupament d'estes relacions, els representants que assistisquen a cada reunió en nom de "Consum" han de tindre present que totes les opinions i decisions que es puguen adoptar en el si d'aquelles han de tindre com a única finalitat l'interés de la Cooperativa, sense que qualsevol opinió personal pugua interferir o ser preponderant sobre la posició que mantinga l'empresa com a entitat.

4.10.- Conflictes d'interés i exercici d'altres activitats.

4.10.1.- D'acord amb la legislació cooperativa en vigor i amb els Estatuts Socials i altra normativa interna, tant els treballadors com els socis treballadors han d'evitar situacions que puguen representar un conflicte potencial entre els seus interessos personals i els de la Cooperativa. Per tant, s'hauran d'abstindre de representar-la i d'intervindre o influir en la presa de decisions en les quals, directament o indirectament, ells mateixos o un tercer vinculat a ells, tingueren un interés personal. En este sentit, ningú no es podrà valdre de la seua posició o rang en la Cooperativa per a obtindre avantatges patrimonials o personals, ni oportunitats de negoci pròpies o en benefici de terceres persones. Tampoc no podran intervindre ni participar en les reunions internes o externes en les quals es plantegen decisions en què, directament o indirectament, una persona estiguera en situació de conflicte d'interessos i poguera accedir a informació confidencial que afecte este conflicte.

4.10.2.- La Cooperativa té una sensibilitat especial cap a la protecció de la vida privada del seu personal i, per tant, de l'àmbit privat i confidencial de les seues decisions. A partir d'això, "Consum" obliga els empleats (socis o no) que, en cas que sorgisquen conflictes d'interés personals o del seu entorn familiar que puguin comprometre la necessària objectivitat o professionalitat de la seua funció en la Cooperativa, es posen en coneixement del Comité d'Ètica, perquè, amb respecte de la confidencialitat i la intimitat dels afectats, es pugua procedir a l'adopció de les mesures pertinents en benefici tant de la Cooperativa com de les persones afectades.

4.10.3.- Cap treballador (soci o empleat) de "Consum", mentre forme part de la plantilla de la Cooperativa, no pot prestar servicis ni rebre remuneració com a consultor, conseller, directiu, empleat o assessor, a una altra companyia, excepte amb autorització expressa, després de sol·licitud raonada, del director de Personal. Per tant, això no obstant, serà admissible la col·laboració amb una altra empresa, amb l'aprovació prèvia del director del departament, sempre que: a) no siga del mateix sector que "Consum"; b) les funcions o activitat que realitze no interferisca o menyscabe l'acompliment que realitza en la Cooperativa; c) que no es faça cap tasca en horari laboral de "Consum".

4.10.4.- La Cooperativa fomentarà les pautes d'actuació següents en relació amb esta matèria:

- a) Evitar situacions que pogueren donar lloc a un conflicte entre els interessos personals del soci o treballador i els de l'organització o de les persones amb les quals es relaciona esta.
- b) Actuar sempre en el compliment de les responsabilitats de cada un, amb lleialtat institucional i en defensa dels interessos de l'organització i de les persones amb qui es relaciona esta.
- c) Basar les decisions professionals en la millor defensa dels interessos de l'organització i de les persones amb qui esta es relaciona, de manera que

no estiguen influïdes per relacions personals, de família o qualssevol altres interessos particulars de la persona corresponent.

d) En cas de dubte, caldrà comunicar al departament de Personal o al Comité d'Ètica, prèviament a la realització de l'operació o conclusió del negoci que es tracte, quan algun empleat de la Cooperativa (soci o no) es poguera vore afectat per un conflicte d'interessos, bé per si mateix o bé pels seus familiars fins al quart grau de consanguinitat o afinitat, persones amb relació anàloga d'afectivitat, apoderats, mandatariis i entitats controlades per l'interessat.

e) Aportar al departament de Personal tots els documents i aclariments que se sol·liciten a la persona corresponent i que puga estar afectat per un conflicte d'interessos, amb la finalitat que es puguin adoptar les decisions oportunes en cada cas concret i evitar que l'actuació imparcial de la persona es puga vore compromesa.

f) Mantindre un registre dels potencials conflictes d'interessos que hi haja en l'organització i dels que es puguin haver materialitzat.

4.11.- Ús de béns i servicis de la cooperativa.

4.11.1.- Els empleats de "Consum" (socis o no) tenen a la seua disposició els béns, servicis i recursos que se'ls assignen en funció del seu lloc de treball (incloent-hi, a títol merament indicatiu, mobiliari, telèfons, ordinadors, fotocopiadores, programari, internet, intranet, sistemes d'emmagatzematge de dades, correu electrònic i altres dispositius i equips), per la qual cosa hauran d'utilitzar-los eficientment, sense poder fer-ho en benefici propi. Especialment, cap persona de l'organització (llevat que estiga autoritzat específicament pel departament TIC) no podrà utilitzar els equips informàtics posats a la seua disposició per a instal·lar o descarregar programes, aplicacions o continguts l'ús dels quals siga il·legal, que

contravinguen les normes de la Cooperativa o que puguin perjudicar la seua reputació.

En este sentit, els empleats han de conèixer que els documents i les dades que es contenen en els sistemes i equips de tecnologies de la informació de la Cooperativa poden estar subjectes a revisió per part del seu departament TIC, o per tercers designats per este, quan així es considere necessari i estiga permès per la normativa en vigor, de manera que es podrà monitoritzar l'activitat efectuada a través dels mitjans facilitats als empleats, tot això segons es detalla més exhaustivament en la Normativa de Centre.

4.11.2.- En conseqüència amb el que s'establix en el punt anterior, cap empleat de la Cooperativa (soci o no) no podrà:

- a) Utilitzar els recursos i mitjans posats per l'organització a la disposició de les persones per a finalitats particulars, de forma abusiva o que puga afectar la reputació o la imatge de l'organització.
- b) Sostroure, o consentir deliberadament que un tercer sostraga, els recursos de l'organització que hagen sigut confiats a la persona corresponent per raó del seu càrrec.
- c) Explotar, reproduir o cedir els sistemes i aplicacions informàtiques de l'organització per a finalitats diferents.
- d) Accedir als sistemes informàtics als quals la persona corresponent no estiga autoritzada o dels quals no es dispose de llicència.
- e) Instal·lar, utilitzar o distribuir programari que poguera afectar la seguretat dels sistemes, fer còpies no autoritzades o efectuar accions que permeten l'entrada de virus informàtics.
- f) Incloure declaracions ofensives o difamatòries en les comunicacions que es pogueren efectuar a través de les ferramentes informàtiques de l'organització.
- g) Divulgar o transmetre, a través de qualsevol mitjà informàtic o de comunicació que siga propietat de

l'organització, informació il·legal, difamatòria, sexista, obscena, abusiva, pornogràfica o qualsevol altre tipus d'informació ofensiva o no autoritzada per les lleis.

4.11.3.- Els empleats referits (socis o no) tampoc no podran fer ús de fons o targetes de la Cooperativa per a pagar actuacions que no siguin pròpies de la seua activitat professional, i per tant, no podran, entre altres accions, traure diners de caixers amb càrrec a la targeta de l'empresa per a finançar-se, ni tan sols temporalment, encara que es restituisca posteriorment el seu import, i la vulneració del que es disposa ací constituïria una infracció molt greu, per crebant de la bona fe contractual, susceptible de ser sancionada amb l'expulsió (en cas de socis) o l'acomiadament (en cas d'empleats).

No obstant això, s'exceptuen d'esta prohibició els casos, justificats degudament, d'absoluta necessitat, en els quals, per circumstàncies extraordinàries, l'empleat es veja obligat a fer ús de la targeta de la Cooperativa, reposant-ne l'import posteriorment, i això sempre que ho reporte immediatament al seu superior corresponent (per exemple, haver-se quedat sense diners i no disposar en eixe moment de les seues pròpies targetes o estes han caducat).

4.12.- Confidencialitat de la informació.

4.12.1.- El personal de "Consum" està obligat a protegir la informació i el coneixement generat en el si de la Cooperativa, que siga propietat o titularitat d'esta o que la custodie. Per això, tots els treballadors (socis o no) s'han d'abstindre d'utilitzar en el seu benefici propi qualsevol dada, informació o document obtingut durant l'exercici de la seua activitat professional, sense que tampoc no puguin comunicar esta informació a tercers, excepte quan les normes vigents així ho disposen o la Cooperativa, amb informe jurídic previ fundat, ho autoritze expressament. Així mateix, tampoc utilitzaran dades, informació o

documents de caràcter confidencial provinents d'una tercera companyia sense la seua autorització per escrit, encara que estes dades hagen de ser utilitzades internament.

4.12.2.- El personal de "Consum" es compromet a mantindre la confidencialitat i a fer un ús d'acord amb la normativa interna en la matèria, de qualsevol dada, informació o document obtingut durant l'exercici de les seues responsabilitats en la Cooperativa. Amb caràcter general, i llevat que se'ls manifeste el contrari, la informació a què tenen accés els treballadors (socis o no) ha de ser considerada confidencial i únicament podrà ser utilitzada per a aquella finalitat per a la qual es va obtindre. Per això, no en poden fer duplicats, reproduir-la ni fer més ús del necessari de la informació per al desenvolupament de les seues tasques, i no poden emmagatzemar-la en dispositius que no siguen propietat de la Cooperativa, excepte quan s'autoritze expressament per part del departament TIC.

Esta obligació de confidencialitat es mantindrà una vegada conclosa l'activitat en "Consum" i comprendrà l'obligació de retornar qualsevol material relacionat amb la Cooperativa que tinga en poder seu l'empleat en el moment del cessament de la seua relació amb esta. Amb esta finalitat, tots els treballadors (socis o empleats) han de tindre subscript el compromís corresponent de confidencialitat, annex al seu contracte societari o de treball.

4.12.3.- Totes les persones que presten els seus servicis com a treballadors en la Cooperativa (socis o empleats) estan obligades a respectar escrupolosament les Normes sobre Confidencialitat de la Informació que s'establisquen en cada moment, i se'ls en donarà la informació deguda perquè la tinguen en coneixement. S'entén per "informació confidencial" qualsevol informació susceptible de ser revelada de paraula, per escrit o per qualsevol altre mitjà o suport, tangible o intangible, físic o electrònic, a la qual poguera tindre accés la persona corresponent durant la

seua activitat professional, incloent-hi, de forma no limitativa, entre altra, la següent:

- a) Informació relacionada amb plans de negoci, productes o servicis.
- b) Informació relacionada amb pressupostos i previsions.
- c) Informació relacionada amb patents, marques, models d'utilitat i altres drets de propietat intel·lectual o industrial.
- d) Contrasenyes informàtiques.
- e) Codis font.
- f) Informació relacionada amb la publicitat.

4.12.4.- Els deures de confidencialitat relatius al maneig d'informació confidencial s'estenen fora de l'horari laboral i subsistiran indefinidament, fins i tot encara que la relació laboral o societària de les persones amb la Cooperativa haja finalitzat (llevat que s'acorde expressament un termini determinat o s'exonere d'esta obligació).

I, amb la finalitat de garantir la confidencialitat referida, s'exigeix a tots els empleats de la Cooperativa (socis o no):

- a) Posar els mitjans de seguretat suficients i aplicar els procediments establits per a protegir la informació reservada i confidencial, registrada en suport físic o electrònic, enfront de qualsevol risc intern o extern d'accés no consentit, manipulació o destrucció, tant intencionada com a accidental.
- b) Protegir i mantindre de forma estrictament confidencial la informació reservada i confidencial de clients, proveïdors, assessors, empreses competidores i altres empreses a la qual puguen tindre accés les persones.
- c) Revelar i utilitzar la informació reservada i confidencial solament per a les finalitats que estigueren assignats, d'acord amb el contracte o la

relació que el vincule amb la Cooperativa.

d) Prendre les mesures necessàries perquè la informació reservada i confidencial siga protegida degudament en el cas que es requerira l'assistència d'un tercer i fóra necessari revelar-li-la, i a este efecte se subscriurà un contracte escrit i vinculant de confidencialitat amb totes les garanties legals existents.

e) Mantindre la confidencialitat sobre el contingut del treball de les persones en les seues relacions amb tercers.

f) Comunicar al superior jeràrquic qualsevol indici raonable de fugida d'informació reservada i confidencial i d'ús particular d'aquella en el moment en què se'n tinga coneixement, seguint les pautes que s'indiquen en l'epígraf "Protecció de dades".

g) En el cas que el treballador (soci o no) haguera de portar informació fora de les instal·lacions de la Cooperativa per a efectuar tasques laborals o professionals, retornar la informació immediatament després que s'hagen acabat estes tasques.

h) Caldrà retornar a la Cooperativa la informació reservada i confidencial en el moment del cessament de la relació laboral o professional de qui disposara d'esta informació, incloent-hi els documents i mitjans o dispositius d'emmagatzematge, així com la informació emmagatzemada en el seu terminal informàtic, i en tot cas subsistirà el deure de confidencialitat de qui cessa en l'organització.

i) Tota la informació reservada i confidencial en suport físic ha de ser guardada en calaixos o armaris amb clau, sempre que s'abandone el lloc de treball, bé siga durant la jornada laboral o fora d'esta.

4.12.5.- Es prohibix totalment als empleats de la Cooperativa (socis o no):



- a) Revelar o difondre a tercers, i/o utilitzar informació reservada i confidencial, tant quan es faça sense l'autorització deguda com quan es faça per a usos particulars.
- b) Fer ús fraudulent de la informació reservada i confidencial.
- c) Beneficiar-se personalment d'una oportunitat de lucre de la qual les persones tingueren coneixement durant l'acompliment de les seues tasques.
- d) Utilitzar la informació reservada i confidencial, totalment o parcialment, per a una finalitat diferent de la que tinguera assignat el subjecte obligat en funció de la seua faena.
- e) Copiar, reproduir o duplicar, total o parcialment, la informació reservada i confidencial sense l'autorització escrita del superior jeràrquic o del departament TIC.
- f) Guardar informació reservada i confidencial en ordinadors privats o altres dispositius no proporcionats per la Cooperativa.
- g) Utilitzar en el lloc de treball qualsevol tipus d'informació o documentació, física o electrònica, pertanyent a una altra empresa i que la persona haja obtingut sense consentiment com a conseqüència d'un lloc de treball anterior.
- h) Deixar a la vista, sobre les taules o en les pantalles dels ordinadors, informació de qualsevol tipus i en qualsevol suport quan la persona abandona el lloc de treball, bé durant la jornada laboral o fora d'esta.
- i) Deixar els ordinadors, les tauletes o els telèfons mòbils propietat de la Cooperativa en llocs on puguen ser sostrets fàcilment per tercers.
- j) Que els familiars pròxims o les persones que convisquen amb el treballador (soci o no) puguen utilitzar els ordinadors, les tauletes o els mòbils propietat de l'organització, llevat que este ús siga residual o insignificant.

4.12.6.- Amb la finalitat de protegir l'ús de la informació confidencial o privilegiada i de previndre possibles fugides

d'esta, en la Cooperativa s'han d'observar les pautes d'actuació següents:

- a) Salvaguardar l'ús de la informació privilegiada, comunicant-la exclusivament a les persones que siga estrictament necessari per a dur a terme les seues funcions.
- b) Controlar la traçabilitat, l'accés i l'entrega dels documents que contenen informació privilegiada.
- c) Mantindre un registre amb els noms i cognoms de totes les persones internes i externes a l'organització que tenen coneixement de la informació privilegiada i si hi accedeixen totalment o parcialment, registre que ha d'incloure el motiu i la data en què cada persona ha tingut coneixement o accés a esta informació (registre que haurà d'estar xifrat i amb doble contrasenya).
- d) Identificar les comunicacions i la informació privilegiada en conjunt, a través de l'assignació d'un nom clau a l'operació a què es refereix la informació privilegiada, nom que s'utilitzarà en totes les comunicacions de tal forma que no es puguen identificar les parts involucrades ni les característiques de l'operació, i a més es marcarà de forma perfectament visible tots els suports materials (documents, escrits, informes, programari, fitxers, etc.) que continguen informació privilegiada amb el terme "confidencial".
- e) Utilitzar la llegenda "confidencial" en els correus electrònics, correus físics o comunicacions per fax que es remeten.
- f) Encriptar els documents en suport informàtic, amb una contrasenya que només siga coneguda per les persones que treballaran amb la informació privilegiada.
- g) Establir àrees d'accés restringit en la xarxa informàtica per a impedir l'accés de persones no autoritzades als documents confidencials.
- h) Comprovar i optimitzar periòdicament la robustesa de les mesures de seguretat informàtica i

la seua adequació a noves tècniques o mètodes de sostracció d'informació o suplantació d'identitat.

i) Quan siga necessari per a tractar informació privilegiada, es disposarà d'una sala tancada com a lloc de treball, i tots els membres de l'equip que hi estiguen treballant s'encarregaran de garantir que tots els documents relatius al treball estiguen guardats en la sala amb clau, o en un arxivador tancat amb clau quan no s'estiguen utilitzant, a més d'assegurar-se de no deixar cap anotació en pissarres o suports similars; quan no siga possible disposar d'esta sala, els suports materials que continguen informació privilegiada es conservaran en un lloc diferenciat amb mesures de protecció adequades.

j) Marcar els documents escrits amb un número de referència o una marca específica per a cada un dels receptors de la informació privilegiada.

k) Per a copiar qualsevol document confidencial es requerirà l'autorització prèvia del departament de Personal o del departament TIC.

l) Extreuar les mesures de seguretat a l'hora d'efectuar comunicacions a través de mitjans que pogueren resultar insegurs, com ara el telèfon mòbil, el fax o el correu electrònic.

En cas que es detecte una filtració o un ús il·lícit d'informació privilegiada, la persona que ho haja detectat ho ha de comunicar de forma immediata a través del Canal de Denúncies.

m) El departament de Personal o la persona responsable de l'organització donarà trasllat de la filtració de què haja tingut coneixement als responsables de l'emissor de la informació privilegiada al més prompte possible.

n) La documentació confidencial relativa a la informació privilegiada serà destruïda per mitjà d'una empresa especialitzada quan la destrucció per mitjans propis no n'assegure l'anul·lació total.

- o) Els documents, còpies o qualsevol altre escrit que faça referència a la informació privilegiada s'han d'arxivar en un lloc al qual no puguin accedir persones no autoritzades, una vegada finalitzats els servicis professionals contractats pel transmissor de la informació.
- p) No es poden compartir amb ningú les contrasenyes dels ordinadors dels membres de l'equip que maneja la informació privilegiada.
- q) No es pot utilitzar cap ordinador, fins i tot treballant en mode remot, des de fora de l'oficina, que no tinga instal·lat un sistema de seguretat adequat.
- r) No es pot deixar a la vista de persones no autoritzades material sobre el qual s'està treballant (pantalles d'ordinador, papers sobre taules de treball) que pugua donar informació sobre l'existència o contingut de l'operació.
- s) No es poden efectuar segones còpies de documents confidencials rebuts.
- t) No es pot parlar sobre la informació privilegiada, ni tan sols utilitzant noms clau amb altres persones que la coneixen, o manejar material que continga informació privilegiada (presentacions i documents en paper o ordinador) en llocs públics on puguin ser escoltats o vistos per terceres persones.
- u) En particular, s'ha d'evitar mantindre converses, tant amb presència física com per telèfon, en aquelles zones on hi haja risc d'escolta per part de persones que no haurien de conèixer la informació, com ara en ascensors, taxis, restaurants, avions, trens, autobusos, etc.
- v) No es pot remetre informació privilegiada a terminals que no es troben atesos en aquell moment o als quals puguin accedir altres persones diferents de les persones indicades.

4.13.- Protecció de dades personals: el Delegat de Protecció de Dades ("Data Protection Officer").

4.13.1.- El personal de "Consum" ha de respectar la intimitat personal i familiar de totes aquelles persones, es tracte d'empleats o uns altres, a les dades dels quals tinga accés per raó de la seua funció o lloc de treball, i no pot utilitzar la informació per a finalitats diferents de les previstes o assignades a la seua tasca o funció. Les autoritzacions d'ús de dades han de respondre a sol·licituds concretes i justificades, per la qual cosa s'han de complir estrictament les normes, internes i externes, establides per a vetlar pel bon tractament de la informació i de les dades aportades a la companyia per tercers, especialment quan provenen de persones físiques.

4.13.2.- En la recopilació de dades de caràcter personal de clients, socis-clients, empleats, contractistes o qualsevol persona o entitat amb què es mantinga una relació contractual o d'una altra naturalesa, tot el personal de la Cooperativa està obligat a obtindre els consentiments deguts, quan resulten preceptius, per la qual cosa s'haurà de comprometre a la utilització de les dades d'acord amb la finalitat autoritzada per l'atorgant del consentiment. Així mateix, el personal de la Cooperativa ha de conèixer i respectar tots els procediments interns implantats respecte de l'emmagatzematge, la custòdia i l'accés a les dades i que estan destinats a garantir els diferents nivells de seguretat exigits segons la seua naturalesa.

4.13.3.- Qualsevol empleat de "Consum" (soci o no) que tinga constància o notícia de qualsevol incidència relacionada amb la confidencialitat de la informació o amb la protecció de dades personals haurà de comunicar-ho immediatament al "Delegat de Protecció de Dades".

4.13.4.- La Cooperativa facilitarà a tots els seus empleats (socis o no) tota la informació necessària per al tractament de les dades de caràcter personal, que serà impartida pel Delegat de Protecció de Dades o la persona (interna o externa) que este designe, per a la qual cosa elaborarà el

Manual d'Ús corresponent, que ha d'estar actualitzat de forma permanent.

4.13.5.- "Consum" garantix la confidencialitat total de les dades dels seus clients i socis-clients, i es compromet a no revelar-les excepte en els casos en què legalment o contractualment això siga exigible o possible. Per tant, implantarà les mesures de seguretat adequada (informàtiques o no) per a evitar fugides d'informació i trencaments de la cadena de custòdia de les dades, i es comprometrà, en cas que es produïska algun incident sobre este tema, a esmenar la deficiència en el mínim lapse de temps possible, aplicant la normativa en vigor en matèria de protecció de dades de caràcter personal. En conseqüència, "Consum" vetlarà perquè es respecten els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARC), i amb esta finalitat procedirà a contestar qualsevol sol·licitud en esta matèria en el termini més breu possible, sense esgotar els terminis màxims establits legalment. D'altra banda, la Cooperativa es compromet a tindre sempre formalitzats, actualitzats i en vigor, els corresponents contractes d'encarregat de tractament.

4.13.6.- El departament Financer i de TIC és l'encarregat de vetlar per la seguretat de la informació que continga dades de caràcter personal, pel que fa als aspectes tècnics, mentre que esta tasca correspondrà, des del punt de vista jurídic, al departament de Relacions Externes. Correspon a tots dos departaments complir i fer complir a la resta de l'organització totes les qüestions que es requerisquen o deriven de la normativa en vigor en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, especialment, la que es conté en el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació de dades (el Reglament Europeu de Protecció de Dades), i, si és el cas, la normativa que el substituïska, complemente o desenvolupe.

4.13.7.- La Cooperativa nomenarà un Delegat de Protecció de Dades ("Data Protection Officer"), que necessàriament haurà de tindre els coneixements jurídics especialitzats en la matèria, i exercirà les funcions que se li assignen d'acord amb el que es disposa en l'article 39 del Reglament Europeu de Protecció de Dades. En este sentit, atés que s'ha de garantir que el Delegat esmentat no rep instruccions en relació amb l'acompliment de les seues funcions en esta matèria i que s'exigix que esta reta comptes al més alt nivell jeràrquic de la Cooperativa, este nomenament recaurà en la persona que estiga al capdavant del departament de Relacions Externes, sempre que este tinga la condició d'advocat o jurista, amb coneixements especialitzats i suficients sobre el tema. Com a director de Departament i membre del Consell de Direcció, ha de reportar directament al Director General.

4.14.- Seguretat informàtica.

4.14.1.- A fi de garantir la seguretat dels sistemes d'informació i comunicació de la Cooperativa, l'accés a estos s'ha de fer seguint les pautes següents:

- a) Mantindre sistemes informàtics que garantisquen el control d'accés a la informació per les persones autoritzades per a fer-ho, sempre que siga necessari.
- b) Disposar de procediments interns que asseguren l'adaptació dels comptes i autoritzacions d'accés a les persones quan canvien de lloc de treball.
- c) Tindre programes antivirus i sistemes de protecció adequats en tots els equips informàtics.
- d) Quan s'utilitzen connexions sense fils per a connectar-se a Internet o a qualsevol xarxa, interna o externa, hauran de ser objecte de protecció especial

per a evitar l'accés de persones no autoritzades o alienes a l'organització.

e) Cancel·lar immediatament els comptes i les autoritzacions d'accés de les persones corresponents quan acaben la seua relació amb la Cooperativa.

f) Activar bloquejos automàtics de terminals mòbils, com ara portàtils, tauletes o telèfons, després dels moments d'inactivitat tal com determine el departament de Personal, que es coordinarà amb el departament TIC.

4.14.2.- Igualment, i amb la mateixa finalitat de protecció, es prohibeix terminantment al personal de l'organització:

a) Connectar-se als sistemes d'informació, els ordinadors personals, perifèrics i altres equips de la Cooperativa, o instal·lar qualsevol programari, sense l'autorització expressa del departament TIC.

b) Instal·lar, fins i tot amb l'autorització del departament TIC, qualsevol programari sense les autoritzacions i llicències pertinents i, en general, violar qualsevol normativa sobre drets d'autor.

c) Canviar la configuració del programari i/o del maquinari dels sistemes fixos o mòbils de la Cooperativa sense l'autorització expressa del departament TIC.

d) Registrar-se per a accedir a informació d'altres empreses, en particular de clients o proveïdors, sense l'autorització expressa del departament TIC.

e) Transmetre, vendre o compartir de qualsevol forma les credencials d'usuari que la Cooperativa li ha facilitat per al seu accés en l'exercici de la seua funció, als sistemes de l'organització o als dels clients, proveïdors o tercers.

f) Accedir il·legalment als sistemes d'informació de tercers.

g) Manipular, eliminar o destruir, sense autorització, informació de la Cooperativa, dels clients o de

qualsevol tercer, incloent-hi arxius, dades i programes.

h) Explotar vulnerabilitats o fallades de seguretat en els sistemes d'informació i de telecomunicació de la Cooperativa o de qualsevol tercer, per a obtenir accés a informació i a recursos per als quals no es té autorització.

i) Obstaculitzar o interrompre el funcionament de sistemes informàtics alié, fins i tot encara que esta situació pugui ser beneficiosa per a la Cooperativa.

j) Compartir amb altres persones de la Cooperativa que no estiguen autoritzades, o amb tercers aliens, informació relativa als controls implementats per l'organització en els seus sistemes.

k) Amagar, ocultar o substituir la identitat pròpia i enviar correus electrònics amb informació falsa.

l) Enviar intencionadament correus electrònics que continguin virus o altres programes que puguin danyar o interceptar dades.

m) Enviar spam o fer qualsevol acció de resposta a spam a través dels sistemes d'informació de la Cooperativa.

n) Enviar qualsevol informació o dades falsificades o alterades a través dels sistemes d'informació de l'organització.

o) Deixar encesos i desatesos els sistemes i equips quan no s'estiguen utilitzant, especialment si poden ser vistos per persones no autoritzades o alienes a l'organització.

4.15.- Protecció de les marques, propietat industrial i intel·lectual.

4.15.1.- "Consum", com a cooperativa socialment responsable, es compromet de forma íntegra i sense dubtes, en la protecció de la propietat intel·lectual i industrial, tant la pròpia com la d'altri, incloent-hi, entre altres matèries, els drets d'autor, les patents, els models d'utilitat, les marques, els noms comercials, els noms de domini, els drets de reproducció, els drets de dissenys, els

drets d'extracció de bases de dades i els drets sobre coneixements tècnics especialitzats.

4.15.2.- En conseqüència, el personal de la Cooperativa (siga soci o empleat) no podrà, en cap concepte o circumstància, i sense que esta prohibició pugui ser objecte d'exoneració de cap classe, utilitzar obres, creacions o signes distintius de propietat intel·lectual o industrial de tercers, sense que es dispose (acreditat degudament i justificat documentalment) de la corresponent autorització del seu titular (drets i/o llicències).

Per tant, cap persona de l'organització no podrà:

- a) Reproduir, plagiar, distribuir o comunicar públicament, en tot o en part, exportar, importar o emmagatzemar una obra literària, artística o científica, o la seua transformació, interpretació o execució artística fixada en qualsevol tipus de suport o comunicada a través de qualsevol mitjà, sense comptar amb l'autorització explícita del seu titular.
- b) Fabricar, importar, posseir, utilitzar, oferir o introduir en el comprat objectes o procediments emparats per drets de propietat industrial sense el consentiment del seu titular, incloent-hi patents i models d'utilitat, models o dibuixos industrials o artístics i topografia d'un producte semiconductor.
- c) Reproduir, imitar, modificar, importar o usurpar de qualsevol altra manera un signe distintiu idèntic o confusible amb un altre emparat per un dret de propietat industrial registrat d'acord amb la legislació de marques sense el consentiment exprés del seu titular.
- d) Utilitzar qualsevol tipus de material del qual no es tinga constància de l'autorització prèvia del titular, especialment l'ús d'imatges i textos en la publicitat, i patents i models d'utilitat en el desenvolupament dels diferents projectes.
- e) Utilitzar imatges, textos o dibuixos trobats a internet sobre els quals no s'hagen adquirit els drets

corresponents, llevat que es tracte de documents lliures de drets d'autor.

f) Accedir sense l'autorització pertinent a la web de la Cooperativa per a manipular o alterar qualsevol dada, o introduir-hi dades o continguts multimèdia (imatges, videos, etc.) que puguin suposar una violació de la legislació de propietat intel·lectual i industrial.

4.15.3.- "Consum" disposa de les seues pròpies marques registrades degudament en les classes en què en considera convenient la protecció. Per tant, cap treballador de la cooperativa (siga soci o no) no podrà utilitzar-les per a finalitats particulars o alienes a l'acompliment de les seues pròpies funcions en esta. La vulneració d'esta prohibició podrà significar la comissió d'una infracció molt greu susceptible de ser sancionada amb l'expulsió (en el cas de socis) o l'acomiadament (en el cas d'empleats).

4.15.4.- El personal de la Cooperativa adoptarà les mesures necessàries per a protegir la propietat intel·lectual i industrial, procurant que els processos i les decisions en este àmbit tinguen la traçabilitat deguda (que estiguen documentades i siguen justificables i comprovables, especialment, mitjançant els títols de les pròpies obres, creacions o signes distintius, i l'aplicació de les clàusules contractuals que garantisquen l'originalitat i utilització pacífica dels de tercers).

4.15.5.- La propietat intel·lectual i industrial fruit del treball dels empleats durant la seua permanència en la Cooperativa, i que tinga relació amb els negocis presents i futurs de "Consum", és propietat de la Cooperativa, excepte acord en contrari.

4.15.6.- Només es poden utilitzar en màrqueting i publicitat aquelles marques, imatges i textos autoritzats degudament pel departament de Soci- Client i Màrqueting (quan es referisca a màrqueting i publicitat comercial) o pel departament de Relacions Externes (quan es tracte de

publicitat o informació corporativa). Quant a la comunicació interna, s'utilitzaran els logos, marques i textos que determine el departament de Personal. En qualsevol cas, hi haurà la coordinació deguda en esta matèria a través del Comité de Comunicació.

4.16.- Registre de les operacions.

4.16.1.- Totes les operacions amb transcendència econòmica que duga a terme la Cooperativa han de figurar amb claredat i exactitud en registres comptables apropiats que representen la imatge fidel de les transaccions efectuades i han d'estar a la disposició dels auditors interns i externs.

4.16.2.- Els empleats de "Consum" introduiran la informació financera en els sistemes de la Cooperativa de forma completa, clara i precisa, de manera que reflectisquen, en la data corresponent, els seus drets i obligacions de conformitat amb la normativa aplicable. Addicionalment, cal vetlar pel rigor i la integritat de la informació financera que, d'acord amb la normativa en vigor, s'haja de comunicar al mercat.

4.16.3.- "Consum", com a empresa socialment responsable, es compromet a tindre implantat i a mantindre un sistema de control intern adequat sobre l'elaboració de la informació financera, i garantirà la supervisió periòdica de la seua eficàcia. Els registres comptables han d'estar en tot moment a la disposició dels auditors interns i externs. I per a garantir esta obligació, la Cooperativa es compromet a posar a la disposició dels seus empleats la formació precisa a fi que coneguen, comprenquen i complisquen els compromisos que establisca en matèria de control intern de la informació financera.

4.16.4.- Els empleats de la Cooperativa han d'assumir el principi de transparència informativa, entesa com el

compromís de transmetre als socis, a la Cooperativa mateixa i a tercers que puguin tindre interès en la seua marxa, la informació, de qualsevol índole i, especialment, la informació economicofinancera i patrimonial de "Consum", que haurà de reflectir fidelment la seua realitat econòmica, financera i patrimonial d'acord amb els principis de comptabilitat acceptats generalment.

4.16.5.- La informació dels registres i informes de "Consum" haurà de ser sempre completa, veraç i precisa, per la qual cosa totes les transaccions en la Cooperativa s'han de reflectir amb claredat i precisió en els seus arxius i comptabilitat i, de la mateixa manera, s'han de mantindre de forma ordenada, establint adequadament els registres físics o electrònics per a previndre'n la possible destrucció o ocultació.

4.16.6.- En qualsevol cas, es prohibix, per la qual cosa no es podrà realitzar en cap concepte: a) registrar operacions en suports extracomptables no registrades en els procediments establits; b) registrar despeses, ingressos, actius o passius inexistents; c) deixar de registrar operacions efectuades o consignar-les incorrectament; d) fer apunts de despeses amb indicacions incorrectes del seu objecte; e) utilitzar documents falsos de qualsevol classe; f) destruir documents de forma deliberada abans del termini de prescripció que establixen les normes vigents; g) proporcionar, deliberadament, informació incorrecta, inexacta o imprecisa, o que poguera confondre qui la rep; h) ocultar o distorsionar la informació dels registres i informes comptables de la Cooperativa; i) comptabilitzar els actius o els passius de l'organització per davant o per damunt del seu valor de forma intencionada.

4.16.7.- "Consum", mitjançant acord del seu Consell Rector, crearà una Comissió d'Auditoria, de conformitat amb el que es disposa en la Disposició Addicional tercera de la Llei 22/2015, d'Auditoria de Comptes (LAC), tenint en compte la seua condició d'"entitat d'interès públic" a partir de l'exercici 2018, que

tindrà les funcions pròpies que se li conferisquen en este acord i, especialment, col·laborarà també amb el Comitè d'Ètica i amb l'Oficial de Compliment en la implantació i execució del que es disposa en este Codi.

5.- La Responsabilitat Social Empresarial (RSE): compromís social i mediambiental.

5.1.- La Cooperativa està convençuda fermament de la necessitat d'aplicar polítiques sostenibles en tots els estadis de l'organització, de manera que es garantisca l'estabilitat de les persones que en formen part actualment, sense que es comprometen les possibilitats de les generacions futures. En este sentit, la responsabilitat social forma part integrant del nostre ADN, i principis com la solidaritat i la redistribució de la riquesa estan fortament implantats en tota la gestió de la Cooperativa.

5.2.- En este sentit, "Consum" no es limita a editar una memòria econòmica, com és preceptiu legalment, sinó que, anant més enllà, edita anualment des de l'exercici 2006 una Memòria de Sostenibilitat en la qual es reflectixen totes les accions que realitza la Cooperativa cada any en esta matèria, memòria elaborada seguint els criteris del *Global Reporting Initiative* (GRI) i que està auditada degudament per una empresa externa acreditada, amb la màxima qualificació possible.

5.3.- Com a part d'eixa forma de ser, de fer i de gestionar, "Consum" té aprovada una Política de Sostenibilitat, que informa de tots els seus Plans Estratègics i de Gestió, i assumix el compromís de mantindre-la, actualitzant-la d'acord amb les modificacions que es vagen mantenint en els criteris acceptats generalment en la matèria. Per tant, tota l'activitat que efectua la Cooperativa va encaminada a satisfer els interessos de tots els seus grups d'interés ("Stakeholders"), amb especial rellevància de l'activitat social interna (distribució de tots els

excedents econòmics amb els seus socis i participació en els òrgans socials amb transparència, i seguint criteris democràtics, com és el cas de les cooperatives, on la primacia és de la persona enfront del capital i, per això, regix el principi d'una persona, un vot"), de l'activitat social externa (amb especial rellevància en les col·laboracions amb organitzacions no governamentals i benèfiques, que contribuïxen a millorar la qualitat de vida de persones necessitades, entre les quals destaca l'actual programa "Profit", de gestió responsable dels aliments), i de l'activitat mediambiental (en la qual "Consum" dedica fermament els esforços de cara a reduir la petjada de carboni).

6.- El Comitè d'Ètica i l'Oficial de Compliment.

6.1.- El Comitè d'Ètica.

6.1.1.- Amb la finalitat de garantir el compliment del que es disposa en este Codi, es crea un Comitè d'Ètica en el si de la Cooperativa, la composició del qual és la següent:

- L'Oficial de Compliment ("Compliance Officer"), bé siga persona individual o Comitè de Compliment.
- Qui detente la direcció del departament d'Administració.
- Qui detente la direcció del departament de Personal.
- Qui detente la direcció del departament de Relacions Externes.
- Qui detente la presidència del Comitè Social.

6.1.2.- El Comitè d'Ètica podrà actuar per iniciativa pròpia o a instància de qualsevol empleat o proveïdor de "Consum", o bé d'un tercer amb relació directa i interès comercial o

professional legítim, per mitjà de denúncia interposada de bona fe.

6.1.3.- Amb esta finalitat, les comunicacions efectuades a l'empareda d'este Codi, quan continguen consultes relatives a la seua interpretació o aplicació, es podran fer arribar a la Cooperativa a través de qualsevol dels mitjans següents:

- Correu ordinari.- Al domicili social de la Cooperativa: Avinguda d'Alginet, núm. 1, 46460, Silla (València), a l'atenció del Comité d'Ètica.
- Correu electrònic.- A l'adreça següent: comitedeeticaconsum@consum.es.

Ara bé, quan les comunicacions continguen denúncies per incompliment de les disposicions d'este Codi o de qualsevol norma vigent, s'hauran d'efectuar necessàriament a través del Canal de Denúncies, segons el que es regula en l'epígraf 7 següent.

6.1.4.- El Comité d'Ètica depén orgànicament del Consell de Direcció, a través de la Comissió d'Auditoria, i té assignades les funcions bàsiques següents:

- a) La supervisió del compliment i de la difusió interna del Codi entre tot el personal de la Cooperativa.
- b) Rebre tota classe d'escrits relacionats amb l'aplicació d'este Codi i la seua remissió, si és el cas, a l'òrgan o departament de la Cooperativa a què haja de correspondre la seua tramitació i resolució.
- c) Controlar i supervisar la tramitació dels expedients i de la seua resolució.
- d) Interpretar i aclarir els dubtes que plantege l'aplicació d'este Codi.
- e) Proposar al Consell Rector, amb informe previ del Comité de Control de la Gestió i Auditoria, tots els aclariments i les normes de desenvolupament que requerisca l'aplicació d'este Codi i, almenys, un informe anual en el qual s'analitze la seua aplicació.

f) La supervisió del Canal de Denúncies i del compliment del seu procediment.

6.1.5.- En l'exercici de les seues funcions, el Comité d'Ètica garantirà: a) la confidencialitat de totes les dades i antecedents utilitzats, així com de les actuacions dutes a terme, llevat que per Llei o requeriment judicial siga procedent la remissió d'informació; b) l'anàlisi exhaustiva de qualsevol dada, informació o document sobre la base dels quals es promoga la seua actuació; c) la instrucció d'un procediment adequat a les circumstàncies del cas, en què s'actuarà sempre amb independència i ple respecte del dret d'audiència i de la presumpció d'innocència de qualsevol persona afectada; d) la indemnitat de qualsevol denunciador com a conseqüència de la presentació d'instàncies o denúncies de bona fe al Comité.

6.1.6.- El Comité d'Ètica disposarà dels mitjans necessaris per a garantir l'aplicació d'este Codi.

6.1.7.- Les decisions del Comité d'Ètica tindran caràcter vinculant per a la Cooperativa i per als seus empleats (socis o no).

6.2.- L'Oficial de Compliment ("Compliance Officer").

6.2.1. La Cooperativa disposarà, actualitzat degudament, d'acord amb el mandat que es conté en l'article 4.7.6 del Codi Consum de Bon Govern Corporatiu, d'un document que haurà de contindre una "Avaluació de Riscos de Delictes", resultant del procés de revisió global de riscos, no solament penals ("Mapa de Riscos 360º"), que la Cooperativa tindrà implantat i actualitzat permanentment.

6.2.2.- Este document avaluatori, juntament amb el Codi de Bon Govern Corporatiu i este Codi d'Ètica i Conducta, així com les accions que es deriven de la seua aplicació, constitueixen el "model d'organització i gestió" per a evitar la sanció penal de l'empresa i, fonamentalment, tenen com a finalitat, a més d'esta última, la de promoure una verdadera

cultura ètica corporativa, com a expressió d'una cultura del compliment normatiu.

6.2.3.- Els objectius que la Cooperativa ha de complir en matèria de compliment normatiu penal i programes de prevenció són:

6.2.3.1.- La prevenció dels delictes.- Amb esta finalitat, s'ha dissenyat i implantat el model de prevenció, i s'ha nomenat un "Oficial de Compliment" perquè en pugua supervisar el funcionament i compliment, mitjançant la vigilància i el control del personal sotmés al model (gestió del model), mantenint-lo actualitzat permanentment, així com informat degudament la totalitat del personal.

6.2.3.2.- La detecció dels delictes que el model no ha pogut evitar.- Amb este objectiu s'ha instaurat el "Canal de Denúncies", a través del qual es posaran en marxa les investigacions internes necessàries per a detectar la hipotètica infracció i el seu infractor.

6.2.4.- Amb la finalitat de controlar degudament tots els riscos específicament penals, la Cooperativa nomenarà un "Oficial de Compliment" ("Compliance Officer"), que podrà ser una sola persona o estar integrat per un Comité a este efecte, que tindrà les funcions següents:

6.2.4.1. Constatar i verificar el disseny correcte del "mapa de riscos" a partir del qual s'ha dissenyat tot el model.- I per a això, tindrà en compte les característiques del territori en què opera la Cooperativa, el tipus de negoci (supermercats) que duu a terme i les pròpies característiques dels seus empleats (socis o no). Això suposarà també l'exigència de comprovació que les polítiques definides en el model s'ajusten als valors empresarials cooperatius d'este Codi Ètic, i que els procediments de gestió i els controls que s'hi preveuen són els adequats per a desenvolupar eixes

polítiques, així com per a previndre els riscos tal com han sigut avaluats. Haurà d'estar atent especialment per a verificar que els procediments i els controls es mantenen actualitzats i correctament alimentats.

6.2.4.2.- Informar i formar el personal de la Cooperativa sobre el propi model de prevenció.- En este sentit, la Cooperativa posarà a la seua disposició tots els mitjans i recursos que siguen necessaris perquè tot el personal estiga informat del programa de compliment, i serà responsabilitat d'ell mateix assegurar-se que eixa informació arriba als destinataris. La formació ha d'incloure la impartició de sessions formatives periòdiques (generals o per departaments), que haurà de coordinar, encara que no necessàriament impartir. L'Oficial de Compliment haurà d'estar atent particularment a tots els canvis significatius en la forma de gestió de l'activitat de la Cooperativa, als canvis tècnics i tecnològics, als canvis en l'estructura de la Cooperativa, a les modificacions legals i/o reguladores que afecten aquella, així com als altres aspectes relacionats amb el model de prevenció.

6.2.4.3.- Revisar i proposar la modificació del model de prevenció.- A fi de mantindre en perfecte estat de funcionament i aplicació el model, este haurà de ser dinàmic, de manera que es puguen previndre riscos futurs o, si més no, minimitzar-los o evitar-los. En este sentit, el Model de Prevenció ha de passar per les modificacions necessàries que es produïsquen com a conseqüència dels canvis en les condicions que es van tindre en compte per al seu disseny inicial, i mentre no es detecten fallades, incompliments o comportaments delictius que evidencien les seues febleses.

6.2.4.4.- Gestionar el Canal de Denúncies i les investigacions internes.- Coordinarà el funcionament del Canal referit, segons l'Annex II incorporat a este Codi. De tal forma que l'Oficial de Compliment podrà

detectar els comportaments delictius no solament a través del canal referit, sinó també d'ofici o per comanda expressa de la Direcció General o del Consell Rector.

7.- El Canal de Denúncies.

7.1.- Concepte i consideracions generals.

7.1.1.- **Concepte.**- El Canal de Denúncies és un mecanisme intern gestionat exclusivament pel departament de Personal i el Comitè d'Ètica, la finalitat del qual és la de facilitar la transparència en el si de la Cooperativa a fi que servisca com a instrument per a detectar irregularitats que puguen posar en risc tant "Consum" com els seus propis empleats (socis o no), i que permet a tots els empleats (amb independència del lloc de treball, la funció o el nivell jeràrquic), proveïdors, socis-clients i clients, comunicar aquelles situacions irregulars que puguen conèixer, bé relacionades amb l'incompliment d'alguna norma legal, d'alguna norma interna o d'este Codi. Esta comunicació es farà sempre de manera suficientment documentada i amb les proves de què es dispose, davall la més estricta confidencialitat, però mai no serà acceptable una comunicació anònima.

7.1.2.- **Dret i deure de denunciar.**- Tot el personal de la Cooperativa (soci o empleat) i, especialment, pel seu major grau de responsabilitat, els directius, executius, caps d'àrea i altres superiors seus, poden i han de posar de manifest qualsevol comportament o actuació irregular o que contravinga la legislació vigent, la normativa interna de la Cooperativa o les disposicions d'este Codi, i amb caràcter més especial, qualsevol acció o omissió que puga tindre el caràcter de delicte. La denúncia s'ha de comunicar únicament i exclusivament per mitjans electrònics, emplenant el formulari pertinent que es troba

en l'apartat "Canal de Denúncies" de la pàgina web de Consum. L'**Annex II** d'este Codi (Polítiques d'Ús del Canal de Denúncies) presenta una guia de com s'ha de realitzar una denúncia.

7.1.3.- Conseqüències de la denúncia.- Tots aquells que, de bona fe, notifiquen els fets de què hagen tingut notícia o hagen sigut partícips, a través d'este Canal, estaran protegits contra qualsevol tipus de represàlia, discriminació o penalització, com a conseqüència o per motiu de les denúncies que puguen presentar. En este sentit, "Consum" assegura (obligant-se a posar tots els mitjans necessaris a l'afecte) la màxima confidencialitat sobre la identitat de la persona que notifica. Ara bé, qualsevol denúncia feta de mala fe suposarà per al notificador assumir totes les responsabilitats legals pel perjuí que puga suposar esta denúncia als drets de les persones denunciades injustament o de mala fe. És, doncs, principi general aplicable a este Canal de Denúncies, el fet que totes les que s'hi presenten es facen de bona fe, sense perseguir interessos espuris i amb l'única finalitat de protegir la reputació i el patrimoni de la Cooperativa.

7.2.- Tractament de les dades obtingudes a través del Canal de Denúncies.

7.2.1.- La totalitat de les dades de caràcter personal facilitades a l'objecte de la denúncia seran tractades de conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades (en la data d'aprovació d'este Codi, la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i amb posterioritat, a partir del 25 de maig de 2018, el Reglament Europeu de Protecció –Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016-). Per tant, el seu tractament es farà per a les finalitats legítimes i específiques en relació amb la investigació que puga sorgir com a conseqüència de la denúncia, per la qual cosa no

podran ser utilitzades, en cap concepte, per a finalitats incompatibles, i hauran de ser adequades i no excessives en relació amb les finalitats esmentades. En este sentit, d'acord amb l'Informe Jurídic 128/2007, de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, les denúncies es tractaran, com s'ha dit, de forma totalment confidencial, però no s'admetran (ni s'hi donarà curs) les que s'hagen fet de manera anònima, com a manifestació del dret a la defensa de qui es vera denunciat.

Per tant, qualsevol persona que haja sigut objecte de denúncia a través d'este Canal serà informada degudament sobre esta circumstància, del fet de què se l'acusa, dels departaments i tercers que es puguen vore afectats i dels possibles destinataris de la informació que es tramite (entenen-se com a tals Jutjats o la Fiscalia, en el cas de la sospita o indicis racionals de la comissió d'un delictes). Igualment, s'informarà el denunciat sobre els tràmits que s'hauran d'efectuar en l'expedient que, si és el cas, s'òbriga, així com de la manera en què podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició, d'acord amb la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

7.3.- Funcionament del Canal de Denúncies.

7.3.1.- La forma d'actuar, el procediment i altres extrems relatius a este Canal es troben detallats en el Document de Polítiques d'Ús del Canal de Denúncies que s'acompanya a este Codi com a **Annex II**.

8.- L'aprovació, modificació, compliment i interpretació del Codi.

8.1.- És competència exclusiva del Consell Rector l'aprovació i modificació d'este Codi, per a la qual cosa és necessari l'acord

d'almenys dos terceres parts dels seus membres.

8.2.- Amb l'aprovació d'este Codi Consum d'Ètica i Conducta, l'entitat adquirix en ferm el compromís ètic de complir-lo i, en el cas de no poder-ho fer, d'explicar degudament les excepcions o les raons per les quals no s'ha pogut complir.

8.3.- L'incompliment greu per part de qualsevol empleat (soci o no, i amb independència del seu rang jeràrquic, sense excepció) de qualssevol obligacions o pautes establides en este Codi (amb independència que estiga assenyalat o no de forma específica la sanció en qualsevol dels seus apartats), pot ser considerat una infracció molt greu, per vulneració de la bona fe contractual, i pot ser susceptible de ser sancionat amb l'expulsió de la Cooperativa (en el cas dels socis treballadors) o amb l'acomiadament (en el cas d'empleats).

8.4.- Este Codi s'interpretarà conformement a les lleis espanyoles vigents.

9.- La difusió i aplicació del Codi.

9.1.- Tots els empleats de la Cooperativa (socis o assalariats) tenen l'obligació de conèixer i aplicar este Codi, i hi estan obligats, especialment, els membres del Consell Rector, que exigiran a la Direcció General i als directors de departament la seua aplicació, difusió, compliment i execució.

9.2.- Igualment, les disposicions d'este Codi es donaran a conèixer a tots els proveïdors de béns o servicis que treballen o hagen de treballar amb la Cooperativa, incorporant la Clàusula de Proveïdor als contractes corresponents, sempre que això siga possible.

9.3.- El Codi s'entregarà a tots els empleats de la Cooperativa i es mantindrà publicat en la intranet d'esta (amb accés de socis treballadors i empleats), i serà objecte de les accions adequades de comunicació, formació i sensibilització per a la seua oportuna comprensió i posada en pràctica en tota l'organització.

DILIGÈNCIA D'APROVACIÓ.- Este Codi d'Ètica i Consum va ser aprovat per acord unànimе del Consell Rector de "CONSUM, S.COOP.V." en la sessió celebrada el dia 25 de gener de 2018. Mitjançant acord del Consell Rector de data 25 d'octubre de 2018, es va adaptar la nomenclatura de la Comissió d'Auditoria.

ANNEX I.- **(CLÀUSULA de PROVEÏDOR/CREDITOR)**

Model de clàusula per a contractes amb proveïdors/creditors (codi ètic i canal de denúncies).-

XX.- CODI ÈTIC I CANAL DE DENÚNCIES.- Es deixa constància que CONSUM té implantat un Codi d'Ètica i Conducta, que es troba a la disposició dels seus proveïdors, creditors i tercers interessats en la pàgina web corporativa. En este sentit, les parts contractants admeten que una gestió inadequada per part del Proveïdor pot redundar en perjudici de CONSUM, tant pel que fa a potencials danys causats als clients, com al possible menyscament de la seua bona imatge i reputació.

A estos efectes les parts acorden que el Proveïdor/Creditor:

- 1) Actuarà amb integritat, responsabilitat i diligència.
- 2) Mantindrà sistemes de gestió de riscos adequats per a organitzar i controlar la seua activitat de forma responsable i efectiva.
- 3) Mantindrà els recursos financers necessaris per a l'exercici de la seua activitat.
- 4) Seguirà pautes correctes de conducta en el mercat.
- 5) Prestarà l'atenció deguda als interessos dels clients de CONSUM que haja d'atendre com a conseqüència de l'activitat contractada.
- 6) Facilitarà la informació que necessiten els clients de CONSUM de forma clara, precisa i no enganyosa.
- 7) Gestionarà els conflictes d'interessos que puguen sorgir de forma adequada i justa.
- 8) Tractarà de forma adequada i justa les reclamacions dels clients, utilitzant les seues opinions i les lliçons apreses per a evitar reincidències futures.
- 9) Tractarà amb dignitat i respecte als seus empleats, sense que estiga permès en cap cas el càstig físic, l'assetjament de cap tipus ni l'abús de poder.

10) Evitarà tota forma de treball infantil, qualsevol tipus de treball forçós o realitzat sota coacció, la discriminació en qualsevol tipus de lloc de treball i respectarà els horaris màxims de treball i sous mínims establits.

11) Garantirà que els seus empleats desenvolupen el seu treball amb els estàndards de seguretat i higiene.

12) Respectarà els drets dels empleats a associar-se, organitzar-se o negociar col·lectivament sense que patisquen per això cap classe de sanció.

13) Obtindrà i mantindrà els permisos ambientals que requerisquen en la seua activitat i, en cas que la seua operativa genere desapropietaments, supervisarà, controlarà i els tractarà de la manera en què la legislació corresponent ho indique.

14) Evitarà ser partícip de qualsevol tipus de corrupció, extorsió o suborn i aplicarà polítiques internes que eviten actuacions que puguen ser considerades com a actes de suborn i/o corrupció.

15) Verificarà que les empreses que subcontracta treballen davall les normes promogudes per este document i dins del marc legal corresponent.

16) Aplicarà en la seua activitat la normativa relativa a defensa de la competència.

D'altra banda, es posa en coneixement del Proveïdor/Creditor que, dins del procés intern de CONSUM pel qual s'instauren procediments de Bon Govern, s'ha implantat un Canal de Denúncies, amb l'objectiu que els empleats, clients, tercers interessats i proveïdors/creditors de CONSUM puguen posar de manifest la possible comissió de fets delictius en el si de l'organització o qualsevol conducta o irregularitat relacionada amb l'incompliment d'alguna norma legal, interna o del Codi d'Ètica i Conducta de CONSUM.

En este sentit, el Proveïdor/Creditor podrà efectuar les denúncies emplenant el formulari pertinent que es troba en l'apartat "Canal de Denúncies" de la pàgina web de CONSUM.

Es deixa constància que tots aquells que, de bona fe, notifiquen les irregularitats esmentades, estaran protegits contra qualsevol

tipus de represàlia, discriminació o penalització com a conseqüència de les denúncies que puguen presentar.

CONSUM garantix la màxima confidencialitat en este sentit i se sotmet a la normativa vigent en matèria de protecció de dades en el tractament d'informació de caràcter personal facilitada amb la denúncia o obtinguda en el curs de la seua tramitació.

ANNEX II.- CANAL DE DENÚNCIES.-

Qüestionari del Canal de Denúncies de CONSUM, S.COOP.V.

1.- Antecedents.-

Amb l'objectiu de donar compliment a les disposicions que s'arrepleguen en el Codi d'Ètica i Conducta de CONSUM, S.COOP.V. (d'ara en avant CONSUM o la Cooperativa), s'establix l'obligació general aplicable a empleats i directius de la Cooperativa de reportar qualsevol incompliment detectat en esta mateixa, relatiu a conductes contràries a la legalitat vigent, que suposen una contravenció de les disposicions arreplegades en el seu Codi d'Ètica i Conducta o que puga suposar una vulneració de polítiques, normes o procediments interns, per a assegurar així un màxim respecte per tots els integrants de CONSUM de la legalitat i els estàndards ètics de la Cooperativa.

Tots aquells empleats i directius de CONSUM que detecten un incompliment de les disposicions establides per Llei o per la normativa interna, hauran de notificar-ho a través del Canal de Denúncies, que s'articula com una eina confidencial i l'ús de la qual no comportarà represàlies, sempre que esta denúncia es faça de bona fe.

De la mateixa manera, este Canal de Denúncies es troba disponible per a tots aquells clients, proveïdors o tercers amb què CONSUM tinga relació.

A este efecte, CONSUM posa a la disposició de tots els seus empleats i dels tercers esmentats amb anterioritat un Canal de Denúncies, disponible en la pàgina web de la Cooperativa, en l'apartat "Canal de Denúncies".

S'entén per "empleats" o "directius" tant els treballadors assalariats com els socis treballadors de la cooperativa, i a tots

ells abasten les obligacions d'este document.

2.- Qüestionari del Canal de Denúncies.-

Les denúncies que es facen per esta via es comunicaran únicament i exclusivament per mitjans electrònics, i es formularan mitjançant l'emplenament d'un qüestionari que arreglarà principalment els elements següents:

- Identificació del denunciante: nom, cognoms i mitjà de contacte, ja siga a través de correu electrònic o telèfon.
- Relació amb CONSUM: empleat, client, proveïdor o un altre tipus de relació.
- Identitat del denunciat: nom i cognoms (si es conegueren), així com aquelles altres dades que es coneguen i es consideren rellevants per a la identificació del presumpte infractor.
- Motiu de la denúncia: descripció dels fets o circumstàncies que, a criteri del denunciante, constitueixen un incompliment o irregularitat.
- Evidències concretes que donen suport a la denúncia: tots aquells documents de què es dispose, que recolzen la creença de la comissió de la irregularitat descrita en el motiu de la denúncia.

Protocol d'actuació *CONSUM, S.COOP.V*

1.- INTRODUCCIÓ

El Canal de Denúncies de CONSUM, S.COOP. V. (d'ara en avant CONSUM o la Cooperativa) es constituïx com la ferramenta posada a la disposició de tots els empleats de CONSUM (siguen socis treballadors o no), així com proveïdors, clients o tercers amb els quals la Cooperativa té relació, per a la comunicació de conductes irregulars o impròpies comeses en el si d'esta.

Tots els empleats de CONSUM, en el moment de conèixer qualsevol presumpta irregularitat, tenen l'obligació de reportar qualsevol incompliment detectat en el si de la Cooperativa que poguera contravindre la normativa legal vigent, que resulte contrària al Codi d'Ètica i Conducta de CONSUM o que vulneren les polítiques, normes o procediments interns.

Per la seua banda, aquells clients, proveïdors o tercers que siguen igualment coneixedors de qualsevol incompliment en el mateix sentit, tenen l'opció d'utilitzar este canal per a comunicar-ho.

Este document té com a objecte determinar aquells aspectes que han de ser considerats en el procediment de tramitació de denúncies i recerca dels fets denunciats.

2.- RECEPCIÓ DE LA DENÚNCIA.-

Una vegada comunicada la denúncia a través del Canal de Denúncies posat a disposició per CONSUM, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies en rebrà notificació i se li assignarà automàticament un codi d'identificació.

El sistema estarà contingut en una base de dades segura i d'accés restringit en la qual es registraran totes les denúncies

rebudes, la data de recepció, el codi d'identificació, les actuacions desenvolupades i les mesures adoptades sobre este tema.

3.- ADMISSIÓ O INADMISSIÓ A TRÀMIT DE LA DENÚNCIA.-

Una vegada registrada la denúncia, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies ha d'analitzar-la i avaluar-la, a fi que siga admesa o inadmesa a tràmit. En este sentit, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies admetrà a tràmit aquelles denúncies que exposen de forma clara i evident fets constitutius d'infracció, irregularitat o incompliment de la normativa legal vigent, els compromisos arrellegats en el Codi d'Ètica i Conducta o de les polítiques, normes i procediments de CONSUM.

En les dos circumstàncies, tant en cas que la denúncia haja sigut admesa com inadmesa, és responsabilitat de l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies la **comunicació al denunciant** d'este fet, a través de la ferramenta. En cas d'inadmissió de la denúncia, el denunciant pot considerar reformular la denúncia o utilitzar altres vies alternatives legals que considere adequades.

La decisió d'admissió a tràmit o, si és el cas, de la seua inadmissió, haurà de ser registrada en el sistema de gestió de denúncies i comunicada, en els terminis que més avant es detallen, al Comité d'Ètica (òrgan de supervisió del Canal de Denúncies).

En cas de ser admesa a tràmit, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies haurà de determinar: a) si la denúncia **ha de ser tractada de manera urgent**, cas en el qual es comunicarà immediatament al Comité d'Ètica (a fi que este òrgan tinga coneixement de la denúncia al més prompte possible); b) o si, per contra, ha de ser **analitzada de manera regular**, cas en el qual es classificarà i es recaptarà tota la documentació que la recolze, que serà tramesa al Comité d'Ètica per al seu tractament en la seua reunió ordinària següent.

En el supòsit que la denúncia es dirigeixi contra una de les persones pertanyents al Comitè d'Ètica, o en cas que hi concórrega qualsevol circumstància que pugui generar un possible **conflicte d'interés** amb alguna d'elles, esta persona quedarà exclosa de la decisió d'admissió o inadmissió de la denúncia, així com de tot allò relatiu al procés d'investigació, avaluació i resolució sobre aquella.

Així mateix, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies té el deure de guardar la més absoluta **confidencialitat** en relació amb qualsevol denúncia que reba, siga o no desestimada, referent al denunciant i al denunciat.

4.- TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT.-

Una vegada rebuda la denúncia pel Comitè d'Ètica (bé tinga la qualificació d'urgents o ordinàries), determinarà i comunicarà a l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies l'obertura d'expedient o la desestimació d'aquella. Si la decisió és la d'obrir expedient, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies designarà la persona responsable de tramitar la denúncia (Gestor de la Denúncia).

4.1.1.- Procés d'inici.-

Una vegada haja rebut notificació d'iniciar l'expedient, el Gestor de la Denúncia procedirà a la realització de les activitats següents:

- Elaborar una llista dels individus que participaran en la investigació de la denúncia, que dependrà de la naturalesa de l'assumpte que s'haja d'investigar.
- Sol·licitar i garantir que tots els membres que participen en el desenvolupament de la investigació firmen, abans de l'inici de les seues actuacions, els acords de confidencialitat corresponents.
- Obrir un repositori restringit, en el qual s'emmagatzeme la informació i documentació relativa a la investigació.

- Assegurar que el tractament de la informació de caràcter personal es fa d'acord amb les mesures de seguretat, per a dades personals de nivell alt, exigides per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

4.1.2.- Procés d'instrucció.-

El Gestor de la Denúncia serà responsable de la coordinació del **procés d'instrucció**; això és, el procés d'investigació, efectuant totes aquelles accions i consultes que considere necessàries encaminades a l'esbrinament de l'exactitud i la veracitat de la informació rebuda, i encaminades també a l'esclariment dels fets.

Estes accions i consultes inclouran, quan s'estime necessari, el manteniment de reunions i entrevistes amb les persones que es consideren apropiades, i estendrà acta de la reunió a la seua finalització a l'efecte de mantindre un seguiment del procés.

Durant este període, el denunciat serà informat de l'existència de la denúncia i el procés d'instrucció en curs, excepte en aquells supòsits en què esta comunicació supose un risc evident i important per a la investigació, moment en què haurà d'ajornar la comunicació fins que el perill desaparega. Igualment, s'informarà el denunciat del tractament de les seues dades personals perquè procedisca en este aspecte com considere millor.

Una vegada posat en coneixement del denunciat l'existència de la denúncia i del procediment d'instrucció, i sense perjuí de la possibilitat de presentar al·legacions per escrit, la persona denunciada podrà ser entrevistada pel Gestor de la Denúncia, sempre amb respecte absolut a la presumpció d'innocència, i el convidarà a exposar la seua versió dels fets i a aportar tots aquells mitjans de prova que considere adequats i pertinents. En finalitzar l'entrevista s'estendrà acta de la reunió.

Durant tot el procés s'ha de mantindre confidencialitat absoluta.

El Gestor de la Denúncia i l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies es fan responsables de guardar totes i cada una de les evidències que recolzen la investigació i les accions corresponents dutes a terme, per a totes aquelles denúncies que s'hagen investigat, i sempre d'acord amb el que s'establix en la legislació vigent en matèria de Protecció de Dades.

5.- EMISSIÓ DE L'INFORME.-

Una vegada concloses totes les actuacions en relació amb una determinada denúncia, el Gestor de la Denúncia procedirà a l'**emissió d'un informe de tot allò realitzat en el si de la investigació**, que trametrà a l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies i este, al seu torn, al Comité d'Ètica.

Este informe ha de contindre, almenys:

- Una exposició dels fets denunciats juntament amb el codi d'identificació de la denúncia i la data de la seua recepció.
- La classificació de la denúncia a l'efecte de conèixer la prioritat o no en el seu tractament.
- Una descripció de les diligències d'investigació dutes a terme, així com el seu resultat.
- Les conclusions de la instrucció, amb la identificació de la feblesa que, si és el cas, haja provocat la situació.
- Una proposta de pla d'acció enfront de la feblesa identificada.

Una vegada emés l'informe i notificat al Comité d'Ètica, este serà el responsable de prendre les mesures internes oportunes, sense perjuí de les responsabilitats d'una altra índole que puguen correspondre als Jutges i Tribunals

Quan es resolga l'expedient i una vegada presa la decisió d'actuació pel Comité d'Ètica, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies o el Gestor de la Denúncia notificarà als

interessats la decisió esmentada, així com les mesures que el Comité d'Ètica haja determinat.

6.- GESTIÓ I ARXIU DE LA INFORMACIÓ.-

Tota la informació arreplegada en el si de la investigació (incloent dades personals), tant si l'ha facilitat el denunciant com si s'ha arreplegat d'altres fonts, s'inclourà en un fitxer de dades titularitat de CONSUM, mantingut davall la seua responsabilitat i protegit per les mesures de seguretat adequades, i la finalitat del fitxer serà atendre i gestionar de forma adequada les comunicacions rebudes a través del Canal de Denúncies.

Així mateix, en cas que es desestime la sol·licitud continguda en la denúncia, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies, qui té accés a esta ferramenta en CONSUM, eliminarà esta informació personal en un termini no superior a 60 dies naturals.

No obstant això, en cas que, tot i que s'haja procedit al seu arxivament, es preveja o es puga preveure que s'hauran d'iniciar accions judicials o situacions de litigi, les dades es conservaran mentre siga necessari per a l'exercici per la companyia dels seus drets en judici o fora d'ell.

7.- SEGUIMENT I CONTROL.-

Amb la finalitat de mantindre l'eficàcia del Canal de Denúncies, l'Encarregat de la Gestió del canal de Denúncies notificarà, de manera periòdica, al Comité d'Ètica un resum de les denúncies rebudes, hagen sigut o no objecte d'investigació.

Així mateix, l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies notificarà a l'encarregat de prevenció de delictes possibles aspectes de millora i actualització del disseny i l'efectivitat del Model de Prevenció de Delictes en relació amb les denúncies rebudes.

Manual de Funcions dels Òrgans Gestors del Canal de Denúncies de CONSUM, S.COOP.V.

FUNCIONS I RESPONSABILITATS DELS ÒRGANS GESTORS DEL CANAL DE DENÚNCIES

La supervisió del funcionament i del compliment del Canal de Denúncies correspon al **Comité d'Ètica** de CONSUM. Este òrgan està dotat, per la seua naturalesa i dependència jeràrquica en l'organització, de l'autoritat, independència i autonomia suficients per a l'exercici de les seues funcions i el seu funcionament es regula en el Codi d'Ètica i Conducta de CONSUM.

Les funcions i responsabilitats es distribuïxen de la següent manera:

Funcions i Responsabilitats del Comité d'Ètica en relació amb el Canal de Denúncies:

- Decisió sobre les mesures per adoptar en les denúncies presentades davant l'òrgan: incoar investigacions d'acord amb les denúncies, així com els mitjans per a posar en pràctica estes mesures.
- Establiment de mesures cautelars i, d'acord amb les conclusions de la investigació, decidir sobre les mesures per adoptar, sempre que no siga procedent l'obertura d'expedient sancionador d'acord amb el que es disposa en els Estatuts Socials i en el Reglament de Règim Intern per a Socis Treballadors, ja que, si esdevé procedent eixe expedient, serà l'òrgan encarregat de la seua tramitació qui continuarà l'expedient iniciat a través del Canal de Denúncies. Si no esdevé procedent l'obertura d'expedient sancionador, serà el Comité d'Ètica qui determinarà estes mesures.
- Aprovar procediments de gestió del Canal de Denúncies.

- Nomenar l'**Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies**.

Funcions i responsabilitats de l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies:

- Gestió del Canal de Denúncies, recepció de denúncies, classificació i tractament.
- Admissió a tràmit de denúncies: elevat a l'òrgan col·legiat aquelles que siguin constitutives de delictes o d'incompliment de normativa estatutària o reglamentària interna, així com del Codi d'Ètica i Conducta.
- Designació de la persona responsable de tramitar la denúncia (Gestor de la Denúncia).
- Dissenyar i documentar aquells procediments necessaris per a l'administració i la gestió del Canal de Denúncies.
- Coordinar i gestionar les decisions adoptades pel **Comité d'Ètica** en relació amb les mesures per adoptar, reportant-ne les conclusions o el seguiment.
- Notificar a l'Encarregat de Prevenció de Delictes possibles aspectes de millora i actualització del disseny i l'efectivitat del Model de Prevenció de Delictes en relació amb les denúncies rebudes.

Funcions i responsabilitats del Gestor de la Denúncia:

- Tramitar la denúncia, entenent-se com a tal la realització de totes les actuacions que es deriven o estiguen causades per aquella, incloent-hi la direcció de tota la investigació, com a instructor de l'expedient.
- Proposar a l'Encarregat de la Gestió del Canal de Denúncies la decisió que corresponga en cada cas investigat. Esta proposició té caràcter preceptiu però no vinculant.