

**TOTALITY GROUP S.p.A.**

# **Código ético y de conducta**

Conjunto de principios, valores y normas de comportamiento  
a aplicar en la gestión empresarial

Documento redactado conforme al decreto legislativo n° 231 del 8 de junio de 2001 y  
al SA 8000, el estándar internacional para sistemas de gestión de la responsabilidad social

## Índice

Índice.....	2
Premisa.....	3
Parte I.....	3
Principios éticos y de conducta.....	3
Art. 1 – Principios generales y destinatarios del Código ético y de conducta.....	3
Art. 2 – Responsabilidad.....	3
Art. 3 – Honestidad y corrección.....	3
Art. 4 – Imparcialidad y conflicto de intereses.....	3
Art. 5 – Informaciones confidenciales y protección de la privacidad.....	3
Art. 6 – Principios de lealtad y fidelidad.....	3
Art. 7 – Recursos humanos.....	3
Art. 8 – Seguridad y Salud laboral.....	3
Art. 9 – Acoso en el trabajo.....	3
Art. 10 – Abuso de bebidas alcohólicas y estupefacientes.....	3
Art. 11 – Espacio sin humo.....	3
Art. 12 – Protección del patrimonio empresarial.....	3
Art. 13 – Uso del sistema informático y telemático y prohibición de provocar daños y perjuicios a informaciones, datos y programas informáticos.....	3
Art. 14 – Informaciones sobre la contabilidad y la gestión.....	3
Art. 15 – Lucha contra el blanqueo de capitales.....	3
Art. 16 – Medio ambiente.....	3
Art. 17 – Imagen de la sociedad.....	3
Parte II.....	3
Normas de comportamiento.....	3
Art. 18 – Conducta en los negocios.....	3
Art. 19 – Protección de la competencia.....	3
Art. 20 – Relaciones con los clientes.....	3
Art. 21 – Relaciones con los proveedores.....	3
Art. 22 – Relaciones con las instituciones y los funcionarios públicos.....	3
Parte III.....	3
Modo de aplicación del Código ético y de conducta.....	3
Art 23 – Aprobación y difusión del Código.....	3
Art. 24 – Organismo de control.....	3
Art. 25 – Tareas del organismo de control.....	3
Parte IV.....	3
Sanciones.....	3
Art. 26 – Sanciones a cargo de los empleados.....	3
Art. 27 – Sanciones a cargo de los gerentes.....	3
Art. 28 – Sanciones a cargo de los administradores.....	3
Art. 29 – Sanciones a cargo de terceras personas.....	3
Disposiciones transitorias y finales.....	3
Art. 30 – Entrada en vigor.....	3
Referencias normativas.....	3

## Premisa

*Totality Group S.p.A.* desarrolla su actividad en los sectores de distribución directa de productos y servicios de utilidad pública, distribución de productos de telecomunicaciones, actividades de mediación financiera, intermediación inmobiliaria y formación.

*Totality Group S.p.A.* actúa en múltiples contextos económicos, sociales y culturales en evolución continua. Por lo tanto, resulta imprescindible establecer y adoptar un modelo de organización, gestión y control para la prevención de delitos, según lo establecido por el **decreto legislativo n° 231 del 8 de junio de 2001** (en adelante denominado como **Modelo 231**).

El presente *Código ético y de conducta* forma parte integrante del Modelo 231 y su cumplimiento es vinculante a distintos títulos para todos los que trabajan para esta empresa y/o mantienen una relación comercial con la misma.

El presente **Código ético y de conducta** detalla los compromisos y las responsabilidades éticas que los colaboradores tanto de *Totality Group S.p.A.* como de sus empresas controladas, es decir *Key21 Italia Trading Company S.p.A.*, *Key School S.r.L.*, *la sociedad de mediación financiera CrediOne S.p.A.* y *Totality Re S.r.L.* (en adelante denominadas en su conjunto *empresas controladas*), asumen y comparten durante la gestión del negocio y de sus actividades empresariales en el ámbito de la empresa, independientemente de que su función sea la de accionistas, administradores, socios, comerciales, afiliados, concesionarios, distribuidores, asesores, socios comerciales o empleados de cualquier tipo.

Se consideran comportamientos *no éticos* los asumidos por una persona, varias personas o una organización de personas que actúan en nombre de *Totality Group S.p.A.* o de sus empresas controladas y que constituyen una violación de las reglas de convivencia civil y las correctas relaciones sociales y comerciales, tal y como establecen las leyes y los reglamentos. Asumiendo comportamientos *no éticos* además de las relaciones entre *Totality Group S.p.A.* y sus socios, empleados y colaboradores, se perjudican también las entre *Totality Group S.p.A.* y sus socios comerciales, empresariales y financieros, tanto públicos como privados.

Se recomienda a todo destinatario, independientemente de su función, actuar según los valores de corrección, lealtad, fiabilidad, honestidad y en cumplimiento del presente código. De hecho, *estamos firmemente convencidos de que la imagen que la sociedad transmite de sí al exterior depende en larga medida de las acciones de las personas que trabajan en la misma*. La integridad moral y la observación de los principios de honestidad, lealtad y corrección representan la clave del éxito de la empresa, además de derivar en productos y servicios de calidad y en relaciones transparentes con todos los sujetos con los que tiene que interactuar para gestionar su actividad.

Cada destinatario tiene que conocer el Código ético y de conducta, contribuir activamente a su aplicación y también notificar posibles carencias al organismo de control. Todos los que trabajan para *Totality Group S.p.A.* o sus empresas controladas, sin distinciones ni excepciones, se comprometen a cumplir y hacer que se cumplan los principios del presente código en el ámbito de sus funciones y responsabilidades.

Bajo ningún concepto, la convicción de actuar en provecho de la sociedad puede justificar la asunción de comportamientos que estén en contra de los principios establecidos en el presente código.

Los directivos de *Totality Group S.p.A.*, gracias a su colaboración con el organismo de control, los responsables de las secciones, las funciones y los departamentos de la empresa y los responsables de las empresas controladas se comprometen a facilitar y promocionar el conocimiento del presente código por parte de los destinatarios, velar con atención por su cumplimiento, proporcionar las herramientas adecuadas de información, prevención y control, asegurando la transparencia de las operaciones y de los comportamientos asumidos y, si es necesario, interviniendo con medidas correctivas con el propósito de eliminar las causas del incumplimiento de las prescripciones del presente documento.

Además, la sociedad se compromete a difundir el Código, actualizarlo periódicamente y proporcionar todas las posibles herramientas que faciliten la aplicación del mismo.

Cada comportamiento no conforme al texto o al espíritu del Código se sancionará según lo dispuesto por el Código mismo.

## Parte I

### Principios éticos y de conducta

#### Art. 1 – Principios generales y destinatarios del Código ético y de conducta

Los principios y las disposiciones del presente *Código ético y de conducta* (en adelante, "Código") representan unas especificaciones ejemplificativas de las obligaciones generales en términos de honestidad, diligencia, corrección, lealtad, integridad, transparencia y respeto mutuo.

En los casos de violación de las disposiciones del código se aplicarán sanciones a todas las personas físicas y jurídicas con funciones de representación, administración o dirección de la empresa y a todas las que también de facto se encargan de la gestión y del control de la *misma* ("Administradores"), a las personas que realizan un empleo aunque sea de manera ocasional por cuenta de la *empresa* ("Empleados") y a todos los que actúan en nombre o en representación de la *empresa* por ejemplo, a título de administradores y empleados de las empresas controladas y/o asociadas, comerciales, distribuidores, afiliados, asesores, socios, concesionarios, independientemente de su relación con la misma ("Colaboradores").

En adelante, para referirse al conjunto de administradores, empleados y colaboradores se utiliza el término "*destinatarios*".

Por otra parte, se denominan *destinatarios no "obligados"* y, por lo tanto, no sometidos a sanciones por violación de las disposiciones del Código, a los clientes, accionistas, proveedores y a todas las partes implicadas (financiadore, colectividades y administración pública).

A todas las empresas controladas o asociadas así como a los proveedores se les requiere una conducta que sea conforme a los principios generales del presente Código.

El hecho de que las personas decidan cumplir y compartir los principios contenidos en el Código ético aunque no tengan la obligación de hacerlo constituye un criterio de selección para la *empresa* que podrá así elegir con quién mantener unas relaciones comerciales.

#### Art. 2 – Responsabilidad

Cada *destinatario* realiza su actividad laboral y presta sus servicios de forma diligente, eficiente y correcta, utilizando de la mejor manera posible las herramientas y el tiempo a su disposición, asumiendo las responsabilidades que dichas tareas implican.

Para cumplir también la normativa vigente, los *destinatarios* tienen que evitar comportamientos que estén en contra de las disposiciones contenidas en el Código, teniendo que transmitir lo más rápido posible a sus directos responsables o al organismo de control toda información acerca de:

- violaciones reales o posibles de las disposiciones contenidas en el Código;
- solicitudes que implican la violación del Código.

Los directivos de la sociedad prohíben a cualquier *destinatario* vengarse o cometer acciones de represalia en contra de quien sea por haber notificado y/o contribuido a la resolución de una cuestión relacionada con la integridad moral.

#### Art. 3 – Honestidad y corrección

Todas las acciones y operaciones realizadas así como los comportamientos asumidos por cualquiera de los *destinatarios* durante el desarrollo de sus funciones o del encargo asignado se rigen por los principios de legitimidad, en su dimensión tanto formal como sustantiva, protección de la empresa y corrección.

Los *destinatarios* no pueden utilizar para fines personales informaciones, bienes y equipos que están a su disposición para ejercer sus funciones, su encargo o el mandato asignado.

Ningún *destinatario* puede aceptar ni realizar en provecho propio o de otros presiones, recomendaciones o notificaciones que puedan provocar daños y perjuicios a la empresa ni conseguir ventajas indebidas para sí mismo, la empresa o terceras partes. Todos los *destinatarios* tienen que rechazar y no pueden formular ninguna promesa de ofertas indebidas de dinero u otros beneficios.

En el caso en que el *destinatario* reciba por parte de una tercera parte una oferta o una solicitud de beneficios, con la excepción de presentes de uso comercial o de escaso valor, no puede aceptar dicha oferta o solicitud, teniendo que notificarla inmediatamente a su responsable o al organismo de control para que se tomen las medidas oportunas.

#### *Art. 4 – Imparcialidad y conflicto de intereses*

Los *destinatarios* durante el desarrollo de sus funciones, su encargo y/o mandato, persiguen los objetivos y los intereses generales de la empresa, en conformidad con la normativa vigente y el presente Código.

Los *destinatarios* tienen que comunicar sin demora a su responsable o al organismo de control las situaciones o actividades en las que podrían ser titulares de intereses que estén en conflicto con los de la empresa (o podrían serlo algunos familiares cercanos) y cualquier otro caso en el que haya razones de conveniencia.

Los *destinatarios* respetan todas las decisiones que la dirección de la empresa toma a dicho propósito.

#### *Art. 5 – Informaciones confidenciales y protección de la privacidad*

En lo que se refiere al tratamiento de los datos personales la empresa acata los principios establecidos en el decreto legislativo nº 196 del 8 de junio de 2003 ("Código relativo a la protección de los datos personales") y asegura al interesado los derechos establecidos por el art. 7 de dicho decreto.

El tratamiento de los datos por parte de la empresa estará finalizado exclusivamente al conseguimiento de los fines asociados al ejercicio de su actividad, en total conformidad con la normativa vigente.

Los *destinatarios* aseguran máxima confidencialidad respecto a las noticias e informaciones que componen el patrimonio de la empresa o inherente a la actividad de la misma, en cumplimiento de las disposiciones legales, los reglamentos vigentes y los procedimientos internos.

Los *destinatarios* tienen que cumplir todas las reglas establecidas por la normativa de privacidad según las condiciones indicadas por los procedimientos internos.

#### *Art. 6 – Principios de lealtad y fidelidad*

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas mantienen una relación de confianza y fidelidad mutua con sus *destinatarios*.

La obligación de fidelidad implica la prohibición para todos los *destinatarios* de ser contratados por terceras empresas y aceptar encargos de asesoría u otras responsabilidades por cuenta de terceros que sean incompatibles con las actividades desarrolladas por la empresa, sin la previa autorización escrita de la misma. Además, se les prohíbe realizar actividades que vayan en contra de los intereses de la empresa o que sean incompatibles con los deberes requeridos por su función.

#### *Art. 7 – Recursos humanos*

1. *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas reconocen que los recursos humanos representan un factor de fundamental importancia para el desarrollo de la actividad empresarial. La gestión de los recursos humanos se basa en el respeto de la personalidad y profesionalidad de cada uno.

2. *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas reconocen que su propio crecimiento se debe también a un fuerte trabajo en equipo, en el que el respeto mutuo y la confianza común convierten el factor trabajo, considerado tanto analíticamente como en su conjunto, en un motivo de satisfacción para todos bajo diferentes puntos de vistas.
3. *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas rechazan cualquier forma de discriminación debida a edad, raza, clase, nacionalidad, sexo, religión, invalidez, orientación sexual, afiliación sindical o política, asegurando que los criterios utilizados en los procesos de contratación, remuneración, acceso a la formación, avance en la carrera, despido o jubilación están basados exclusivamente en parámetros de mérito y competencia, dependiendo siempre de las prestaciones laborales.
4. *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas, según la normativa vigente para los procesos de contratación e inspirándose en los principios establecidos por la norma relativa a la responsabilidad social de la empresa SA 8000, se comprometen a:
  - a. no recurrir al trabajo infantil (personas con una edad inferior a los 15 años o de cualquier forma de la edad establecida por la ley local) ni fomentar su empleo;
  - b. establecer, documentar y comunicar eficazmente a su personal y a otras partes interesadas las políticas y los procedimientos de recuperación de los niños que se encuentran trabajando en situaciones que corresponden a la definición de trabajo infantil, dándoles el soporte necesario para que vayan al colegio y sigan haciéndolo hasta alcanzar la edad prescrita;
  - c. establecer, documentar, mantener y comunicar eficazmente a su personal y a otras partes interesadas las políticas y los procedimientos de promoción de la educación de los niños que entran en el ámbito de la recomendación n° 146 de la OIT así como de los trabajadores jóvenes (menores de 18 años) sujetos a educación obligatoria;
  - d. no dejar que los trabajadores jóvenes se encuentren en situaciones dentro o fuera de la empresa que puedan resultar ser peligrosas, inseguras o nocivas para la salud;
  - e. no utilizar ni promocionar el empleo del trabajo obligado (obtener un trabajo o servicio de una persona amenazándola con cualquier sanción y para el que dicha persona no se ha ofrecido de forma voluntaria, p. ej. trabajo no voluntario, forzado, en condiciones de esclavitud);
  - f. no requerir al personal que deje depósitos ni la copia original de su carné de identidad al comienzo de la relación laboral;
  - g. respetar el derecho de los trabajadores a afiliarse y crear sindicatos a su discreción así como su derecho a la negociación colectiva;
  - h. proporcionar medios alternativos de asociación sindical y negociación colectiva en los casos en los que dichos derechos estén limitados por ley;
  - i. asegurar que los delegados sindicales no sean discriminados en el trabajo y que puedan comunicar con los trabajadores que representan;
  - j. adaptarse al horario de trabajo previsto por las leyes vigentes y los estándares italianos;
  - k. asegurar que el trabajo ordinario no supera las 48 horas semanales y que se prevé al menos un día de descanso semanal;

- l. garantizar que las horas extras (adicionales respecto a las 48 horas semanales) no sobrepasen las 12 horas semanales y se utilicen sólo en circunstancias excepcionales, de corta duración y contra remuneración adicional respecto al sueldo base;
  - m. asegurar el respeto del sueldo mínimo establecido por ley o por el contrato vigente para el sector de referencia, considerando también que el sueldo tiene de todas formas que satisfacer las exigencias fundamentales del trabajador, que tiene que disponer de una parte de su renta para su uso discrecional;
  - n. cerciorarse de que la nómina sea clara y comprensible para todos;
  - o. asegurarse de que la remuneración se reparta correctamente entre los trabajadores (efectivo, cheques, abonos en cuenta corriente);
  - p. garantizar que no se estipulen acuerdos de trabajo negro o aprendizaje falso con el objetivo de incumplir las obligaciones laborales.
5. *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas no utilizan directamente ni favorecen indirectamente el empleo de castigos corporales, coerción mental o física y violencia verbal.

#### Art. 8 – Seguridad y Salud laboral

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas se comprometen a crear un ambiente de trabajo sano y seguro, tomando las medidas necesarias para la prevención de accidentes que puedan ocurrir tanto durante la realización del trabajo y de las actividades como en consecuencia de las mismas, minimizando en la medida de lo razonablemente previsible los peligros presentes en el ambiente de trabajo.

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas adoptan unos *sistemas* para identificar, evitar o reaccionar a potenciales amenazas para la salud y la seguridad del personal, en virtud de lo dispuesto por el decreto legislativo n° 81 del 9 de abril del 2008 (ley de salud y seguridad laboral).

Dichos *sistemas* establecen el nombramiento de las siguientes funciones: Jefe del Servicio de Prevención y Protección de la Salud, cuya responsabilidad es asegurar la salud y la seguridad laboral en virtud de lo dispuesto por la normativa vigente, Médico Competente, Responsable de Primeros Auxilios, Responsable de Emergencias y Delegado de los trabajadores para la Salud y la Seguridad laboral.

Además, la sociedad se compromete a proporcionar a todo el personal, también recién contratado o reasignado a otras funciones, una formación regular y documentada relativa al ámbito de la salud y seguridad.

Todos los trabajadores tienen que respetar las medidas de seguridad establecidas por el empresario, conforme a la normativa vigente en el ámbito de salud y seguridad laboral. Además, todo trabajador tiene la obligación específica de comunicar, directamente o mediante su correspondiente delegado de prevención, rápidamente al Jefe del Servicio de Prevención y Protección de la Salud todas las posibles faltas bajo el punto de vista de la prevención así como las posibles situaciones de riesgo detectadas en los puestos de trabajo.

El trabajador tiene la obligación de velar por su propia salud y seguridad, así como por la de los trabajadores con los que comparte espacios y ambientes de trabajo.

#### Art. 9 – Acoso en el trabajo

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas no admiten que en las relaciones laborales internas o externas ocurran situaciones de acoso de ningún tipo, como por ejemplo, la creación de un ambiente de trabajo hostil hacia un trabajador o grupos de trabajadores, la injustificada

interferencia con el trabajo ajeno o la creación de obstáculos que impidan o dificulten las perspectivas profesionales de los demás.

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas no admiten el acoso sexual, entendido como los casos en los que las posibilidades de crecer profesionalmente u obtener otro tipo de ventajas dependen de la prestación de favores sexuales o de la aceptación de propuestas de relaciones interpersonales privadas que, por el hecho de no ser deseadas por el *destinatario*, pueden perturbar su serenidad.

*Art. 10 – Abuso de bebidas alcohólicas y estupefacientes*

A todos los destinatarios se les prohíbe realizar su actividad bajo el efecto de bebidas alcohólicas, estupefacientes u otras sustancias que produzcan un efecto semejante. De la misma manera, también está prohibido el consumo de dichas sustancias durante la actividad laboral.

*Art. 11 – Espacio sin humo*

En el interior de las oficinas de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas está prohibido fumar.

*Art. 12 – Protección del patrimonio empresarial*

Cada *destinatario* es directa y personalmente responsable de la protección, conservación y utilización de los bienes y recursos que le ha asignado *Totality Group S.p.A.* y/o sus empresas controladas.

Las principales obligaciones que corresponden a los *destinatarios* en relación a la utilización de los bienes de la empresa son:

- a. actuar con máxima diligencia y respetar los actuales procedimientos operativos para la utilización y protección de los recursos y los bienes de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas;
- b. abstenerse de utilizaciones impropias que puedan perjudicar la imagen de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas, mermar su eficiencia o que estén de alguna forma en contraste con el interés de las empresas o puedan provocar ofensas personales;
- c. implementar con esmero lo establecido por las políticas y los procedimientos de seguridad de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas con el propósito de no comprometer la funcionalidad y protección de los sistemas informáticos.

*Art. 13 – Uso del sistema informático y telemático y prohibición de provocar daños y perjuicios a informaciones, datos y programas informáticos*

Al utilizar los recursos informáticos y telemáticos, los *destinatarios* se inspiran en los principios de diligencia y corrección, cumpliendo las reglas y los procedimientos de seguridad internos.

Durante la realización de sus actividades correspondientes, los *destinatarios* tienen que evitar conseguir, producir, reproducir, importar, difundir, comunicar, entregar o, de cualquier forma, poner a disposición de otras personas equipos, dispositivos o programas informáticos con el fin de perjudicar ilícitamente un sistema informático o telemático.

Aunque sea a través de la introducción o transmisión de datos, los *destinatarios* no pueden destrozarse, deteriorar, borrar, alterar ni eliminar datos, informaciones o programas informáticos de *Totality Group S.p.A.*, sus empresas controladas o terceros. Además, no pueden convertir en inutilizables los sistemas informáticos o telemáticos utilizados por el Estado, otra institución pública o, de cualquier forma, de utilidad pública.

De ninguna manera, la convicción de actuar en provecho de *Totality Group S.p.A.* o sus empresas controladas puede justificar los daños y perjuicios provocados a informaciones, datos y programas informáticos de las mismas empresas o terceros.

*Art. 14 – Informaciones sobre la contabilidad y la gestión*

Según sus funciones y tareas correspondientes, los *destinatarios* aseguran que los hechos relativos a la gestión de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas están reflejados correcta y verdaderamente a nivel contable.

Cada operación tiene que estar basada en una documentación adecuada, que tiene que ser comprobable. Los principios útiles para la actividad de contabilidad y gestión son la corrección, integridad y transparencia, en pleno cumplimiento de la normativa vigente. Las posibles omisiones se tendrán que integrar, mientras que las posibles falsificaciones serán perseguidas según la normativa vigente.

*Art. 15 – Lucha contra el blanqueo de capitales*

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas no podrán de ninguna forma ni bajo ningún concepto ser implicadas en hechos relacionados con el blanqueo de capitales provenientes de actividades ilícitas o criminales. Además, se comprometen a cumplir todas las normas y disposiciones, tanto nacionales como internacionales, vigentes en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales.

Antes de establecer relaciones y negocios o estipular contratos de largo plazo con otra parte, los *destinatarios* tienen que recaudar información acerca de la reputación de la misma.

*Art. 16 – Medio ambiente*

En el ámbito de su actividad, *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas se inspiran en el principio de protección del medio ambiente (p. ej. reduciendo los impactos y la polución, limitando la producción de residuos, incrementando la compra de productos ecológicos, etc.).

La investigación e innovación tecnológica tienen que estar dirigidas sobre todo a la realización y promoción de productos y procesos cada vez más respetuosos del medio ambiente.

*Art. 17 – Imagen de la sociedad*

La imagen de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas depende también de la presentabilidad, amabilidad, honradez y profesionalidad de las personas que se ponen en contacto con los clientes y usuarios. Los *destinatarios* declaran ser conscientes de ello.

## Parte II

### Normas de comportamiento

#### Art. 18 – Conducta en los negocios

En el desarrollo de sus relaciones y negocios, *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas se inspiran en los principios de legalidad, lealtad, corrección y transparencia.

Para ello, los *destinatarios*, cuyas acciones pueden ser de alguna forma atribuibles a *Totality Group S.p.A.* o sus empresas controladas, tendrán que asumir unos comportamientos correctos en los negocios que les interesan, evitando asumir, legitimar o favorecer actitudes que no estén perfectamente conformes con la normativa vigente y con los principios de corrección, diligencia y legalidad establecidos por el presente Código.

La actitud asumida por el *destinatario* en su contacto con los clientes/usuarios tendrá que inspirarse en los valores de disponibilidad, respeto, amabilidad, colaboración y profesionalidad, además que naturalmente en todos los oportunos estándares de buena educación. El *destinatario* tendrá siempre que esforzarse para conseguir la confianza del cliente/usuario.

#### Art. 19 – Protección de la competencia

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas reconocen que la competencia correcta y leal constituye un elemento fundamental para su desarrollo.

En su competición para ganar cuotas de mercado, *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas actúan en el pleno respeto del principio de integridad, respetando la norma vigente en el ámbito de competencia y antimonopolio.

En el desarrollo de sus actividades, los *destinatarios* tienen la obligación de evitar asumir comportamientos, cuyos efectos impidan o perjudiquen la competición económica regular.

#### Art. 20 – Relaciones con los clientes

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas están conscientes del hecho de que la satisfacción del cliente/usuario constituye un elemento fundamental para alcanzar el éxito de la actividad empresarial.

Para ello, los *destinatarios* tienen la obligación de:

- comunicar los requisitos y las características del servicio/producto propuesto de manera clara, sencilla y cierta sin recurrir a prácticas evasivas o que, de alguna forma, se puedan considerar incorrectas;
- proporcionar informaciones precisas y completas acerca de los productos y servicios de forma que el cliente/usuario pueda tomar sus decisiones de manera consciente;
- expresar siempre la verdad en las comunicaciones publicitarias o de otro tipo.

Todas las comunicaciones con el cliente/usuario tienen que ser claras, sencillas, completas, rápidas y conformes a la normativa vigente.

*Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas se reservan el derecho de controlar y perseguir cualquier actitud del *destinatario* que sobrepase los límites de la actividad establecida por el contrato, siendo exagerada y/o engañosa para el cliente/usuario en su intento de favorecer el éxito del contacto.

Los *destinatarios* se comprometen a comunicar rápidamente al cliente/usuario todas las informaciones facilitadas por *Totality Group S.p.A.* y/o sus empresas controladas.

La actitud del personal contratado a tal fin está orientada hacia la centralidad del cliente/usuario de forma que este último tenga la sensación de que los servicios/productos ofrecidos se adaptan a su

medida, después de que se han escuchado con atención las exigencias específicas del cliente/usuario mismo.

#### Art. 21 – Relaciones con los proveedores

La selección de los proveedores y la definición de las condiciones de compra se tienen que realizar en función de una valoración objetiva y transparente que tenga en cuenta, entre otras cosas, del precio, de la capacidad de proporcionar y asegurar unos servicios de nivel adecuado, así como del cumplimiento de los requisitos requeridos.

Los *destinatarios* que toman parte en los procesos de suministro tienen la obligación de:

- seguir los procedimientos internos para la selección y gestión de los proveedores;
- involucrar a los proveedores y colaborar con ellos para asegurar constantemente la satisfacción de las exigencias del cliente/usuario en términos de calidad, costes y plazos de entrega, al menos cumpliendo con sus expectativas;
- no inducir a un proveedor a formalizar un contrato que para él sea desfavorable, prometiéndole un contrato más ventajoso en el futuro;
- no impedir a ningún proveedor, que cumple con los requisitos requeridos, que compita para adjudicarse un servicio de suministro, empleando en el proceso de selección criterios de valoración objetivos, basados en métodos declarados y transparentes.

Además, las empresas se comprometen a garantizar máximo control de todos los proveedores relativamente al cumplimiento del Código ético y de conducta.

#### Art. 22 – Relaciones con las instituciones y los funcionarios públicos

Los compromisos con la administración y las instituciones públicas son una responsabilidad exclusiva de los cargos autorizados y creados específicamente para tal fin.

Los *destinatarios* que en el ámbito de sus funciones se encuentren en la situación de mantener unas relaciones legítimas con la administración y las instituciones públicas tienen la responsabilidad de comprobar previamente y con la debida diligencia que lo declarado y/o certificado en el interés de *Totality Group S.p.A.* y sus empresas controladas sea cierto y correcto.

Está prohibido ofrecer o aceptar cualquier objeto, servicio, prestación, bien o favor de valor para recibir a cambio un tratamiento más favorable en el ámbito de cualquier relación mantenida con la administración y las instituciones públicas.

En particular, los *destinatarios* no tienen que prometer ni ofrecer a funcionarios públicos, empleados de la administración e instituciones públicas, sus familiares u otras personas que actúan en representación de dichas instituciones, dinero, bienes u otras ventajas para promocionar o favorecer los intereses de la empresa. Ofrecer presentes, favores o alojamiento a dichas personas está permitido sólo si su valor es limitado, no puede comprometer la integridad ni la reputación de una de las partes y bajo el punto de vista de un observador imparcial no se puede considerar como una manera para conseguir unas ventajas de manera impropia. En cualquier caso, este tipo de gastos tiene que ser autorizado y documentado de manera adecuada.

Durante el transcurso de cualquier negociación, solicitud o relación con la administración pública, los *destinatarios* no tienen que intentar influenciar impropriamente las decisiones de la otra parte, incluidas las de los funcionarios que están en contacto con la administración pública o que toman decisiones por ella.

En dichas circunstancias está prohibido:

- tomar en consideración o proponer ofertas de empleo y/o comerciales que puedan favorecer a título personal a los empleados de la administración pública;

- ofrecer o de alguna forma facilitar presentes;
- solicitar u obtener informaciones reservadas que puedan comprometer la integridad o la reputación de ambas partes.

Dichas disposiciones también se aplican a posibles asesores o terceras personas encargadas de representar *Totality Group S.p.A.* o sus empresas controladas en el ámbito de las relaciones con la administración pública, teniendo que comprobar la ausencia de conflictos de intereses que impliquen a dichos sujetos.

Si un *destinatario* se tuviera que enterar de violaciones (efectivas o potenciales) cometidas por el personal de la empresa o terceras personas o si recibiera solicitudes o propuestas de beneficios por funcionarios públicos, tiene que notificarlo inmediatamente a su superior y/o directamente al organismo de control.

## Parte III

### Modo de aplicación del Código ético y de conducta

#### Art. 23 – Aprobación y difusión del Código

El *Código ético y de conducta* está aprobado por el Consejo de Administración de *Totality Group S.p.A.* a propuesta del Presidente y/o del Organismo de control.

El *Código ético y de conducta* se comunica a los Consejos de Administración de las empresas controladas que, mediante decisión específica, proceden a su integración.

*Totality Group S.p.A.* se encarga de notificar a todos los *destinatarios* (incluido el personal y los colaboradores de las empresas controladas) las disposiciones y la aplicación del código, recomendando su cumplimiento.

En particular, la sociedad se encarga de comunicar el Código de las siguientes maneras:

- informando al personal sobre la aplicación del Código;
- entregando la copia del Código a los empleados, previa suscripción de una declaración de acuse de recibo;
- informando a los *destinatarios* externos;
- incorporando en los contratos estipulados por *Totality Group S.p.A.*, sobre todo con los proveedores, afiliados y asesores, una cláusula finalizada a informar a terceras partes de la existencia e importancia contractual del Código ético mismo, cuyo contenido tiene que ser el siguiente:

**"Código ético y de conducta:** la empresa, en la gestión de sus negocios y relaciones, hace referencia a los principios contenidos en su *Código ético y de conducta*. La violación de las disposiciones contenidas en el *Código ético y de conducta* por el otro contrayente podrá provocar, según la gravedad de la infracción, también la resolución por justa causa del presente contrato".

#### Art. 24 – Organismo de control

Para velar por el total cumplimiento y la interpretación de las normas contenidas en el presente Código se instituye un organismo de control con características de independencia, autonomía, honradez y profesionalidad.

#### Art. 25 – Tareas del organismo de control

*Totality Group S.p.A.* ha instituido un organismo de control (OdC) que desempeña un rol importante en términos de asesoramiento, presentación de propuestas y vigilancia.

Los Consejos de Administración de las empresas controladas mediante decisión específica han asignado al OdC de la empresa principal *Totality Group S.p.A.* la tarea de velar por la continua idoneidad y la correcta aplicación del Código ético y de conducta por parte de las empresas controladas.

Por lo tanto, el organismo de control de *Totality Group S.p.A.* representa una referencia para las empresas controladas en el ámbito tanto de la correcta implementación del Código ético y de conducta como de las notificaciones relativas al incumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo por parte de todos los *destinatarios*.

Entre las competencias del OdC se encuentran las actividades siguientes:

- velar por el funcionamiento y el cumplimiento del Código ético y de conducta, así como del modelo 231, notificando posibles incumplimientos;

- velar por la idoneidad y la real eficacia del Código ético y de conducta así como del modelo 231 relativamente a la prevención de infracciones respecto a las distintas actividades desarrolladas;
- garantizar en el tiempo la funcionalidad del Código ético y de conducta así como del modelo 231;
- valorar la continua idoneidad del Código ético y de conducta así como del modelo 231 respecto a las nuevas disposiciones legales y/o normas de organización;
- encargarse de la actualización del Código ético y de conducta así como del modelo 231, en los casos considerados necesarios;
- solicitar a todos los *destinatarios* del Código ético y de conducta así como del modelo 231 la documentación corporativa y las informaciones consideradas útiles para hacer frente a sus responsabilidades;
- valorar la idoneidad de las iniciativas de información y formación, que se tienen que realizar conforme a los principios, valores y las reglas de comportamiento contenidos en el Código ético y de conducta así como en el modelo 231, comprobando también el nivel de conocimiento de los mismos;
- asegurarse de que se hayan llevado a cabo las oportunas iniciativas de información y formación según los valores y las reglas de comportamiento contenidos en el Código ético y de conducta así como en el modelo 231, comprobando además el nivel de conocimiento de los mismos, basándose también en las solicitudes de aclaración y las notificaciones recibidas;
- redactar los informes necesarios para enviar a los órganos sociales.

El OdC tiene libre y total acceso a la documentación de las empresas controladas.

## Parte IV

### Sanciones

#### Art. 26 – Sanciones a cargo de los empleados

Las disposiciones del presente Código forman parte integrante de las obligaciones contractuales asumidas por los *destinatarios* (excepto los *destinatarios* "no obligados" tal y como se definen en el art. 1 del presente Código) y por los sujetos que mantienen una relación de negocios con las empresas, en virtud y a los efectos del art. 2104 del Código Civil italiano.

La violación de las normas del Código podrá constituir un incumplimiento de las obligaciones contractuales o una infracción disciplinar, conforme a los procedimientos establecidos por el art. 7 del Estatuto de los Trabajadores con todas las consecuencias legales que proceden, incluida la posibilidad de resolución del contrato, del encargo e indemnización por daños y perjuicios.

En particular, podrán ser aplicadas las siguientes sanciones:

- AMONESTACIÓN ORAL para las infracciones de gravedad mínima;
- AMONESTACIÓN ESCRITA para los casos de reincidencia en las infracciones de gravedad mínima;
- MULTA en los casos de infracciones consideradas de mayor gravedad debido a negligencia;
- SUSPENSIÓN DE REMUNERACIÓN Y EMPLEO en los casos de reincidencia superior a tres veces en un año solar en cualquiera de las violaciones sancionables con multa;
- DESPIDO SIN PREAVISO en los casos de reincidencia superior a tres veces en un año solar en cualquiera de las violaciones sancionables con la suspensión y en los casos de violaciones de gravedad elevada.

#### Art. 27 – Sanciones a cargo de los gerentes

Por lo que atañe a los gerentes, no estableciendo el convenio colectivo aplicado un sistema disciplinar dedicado a esta categoría, para la aplicación de las sanciones se tendrá que hacer referencia a lo dispuesto por el contrato individual.

Si tampoco el contrato individual contiene disposiciones a tal respecto, en el caso de violación de las normas de comportamiento por parte de un gerente, se aplicarán las medidas disciplinarias válidas para los empleados, según lo dispuesto en el art. 26 en lo que se refiere específicamente al convenio colectivo de Gerentes e Industria. Además, en lo que atañe al procedimiento aplicable y acogiendo la orientación más rigurosa del Tribunal Supremo, parece oportuno proceder según las indicaciones del art. 7 del Estatuto de los Trabajadores, que varias sentencias del Tribunal Supremo consideren aplicable también a los gerentes, haciendo hincapié en los siguientes aspectos relativamente a los casos de suspensión y despido:

- SUSPENSIÓN: el gerente que, en el ámbito de las áreas y de los procesos de riesgo, asume un comportamiento no conforme a las disposiciones del Código ético y/o del modelo 231 o que viola los procedimientos internos establecidos por el mismo, se someterá a la sanción disciplinaria de suspensión del empleo durante un intervalo de tiempo considerado adecuado según la gravedad de la violación cometida y, de cualquier manera, no superior a los 10 días, con consecuente reducción de su compensación. Además, podrá ser trasladado a otro centro territorial o sección funcional con el mismo cargo, en los casos en los que del comportamiento objeto de la sanción se deduce una necesidad objetiva debida a razones de incompatibilidad con el entorno.

En el supuesto de reincidencia en el mismo comportamiento, además de aplicar lo descrito

anteriormente el gerente tendrá también que pagar una sanción por un importe correspondiente al 50% de un sueldo mensual.

- DESPIDO: el gerente que, en el ámbito de los procesos y de las actividades de riesgo, asume un comportamiento no conforme a las disposiciones del Código ético y de conducta o que viola los procedimientos internos establecidos por el mismo, actuando así contrariamente al interés de la sociedad, es decir asumiendo una conducta cuyo efecto inconfundible es la comisión de uno de los delitos sancionados por el decreto legislativo 231/01, será por esta razón sometido a despido.

El Consejo de Administración aplicará las sanciones una vez transcurridos 5 días desde el escrito de réplica.

*Art. 28 – Sanciones a cargo de los administradores*

La posición de los administradores es extremadamente delicada. En el supuesto en que se registrasen unas conductas de los mismos que violan las disposiciones del Código ético y de conducta y/o del modelo 231, el organismo de control procederá a informar de ello todo el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Por lo tanto, será el Consejo de Administración quien valorará la situación, tomando las medidas oportunas, según la normativa vigente.

*Art. 29 – Sanciones a cargo de terceras personas*

En el supuesto de que terceras partes asumieran unos comportamientos en contraste con lo establecido por el presente Código ético y de conducta se podrían aplicar sanciones como la resolución del contrato, según lo dispuesto por los artículos 1453 y 1456 del Código Civil italiano, y la solicitud de indemnización por los daños y perjuicios posiblemente ocasionados.

## Disposiciones transitorias y finales

### *Art. 30 – Entrada en vigor*

El presente código entra en vigor a partir del **DÍA MES AÑO (30 días tras la publicación en la página web o desde su difusión)**.

El Código ético y de conducta es objeto de revisiones periódicas. Cada modificación o integración tienen que ser aprobadas por el Consejo de Administración.

## Referencias normativas

El presente Código ético y de conducta hace referencia a:

- Código civil
- Estatuto de los Trabajadores
- Decreto Legislativo nº 81 del 9 de abril de 2008 (ley de seguridad)
- Decreto legislativo nº 231 del 8 de junio de 2001
- Decreto legislativo nº 196 del 30 de junio de 2003
- Norma SA 8000
- Declaración universal de los derechos humanos
- Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños
- Convención de las Naciones Unidas para eliminar todas las formas de discriminación de las mujeres
- Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE.UU. del 1977 (FCPA).

El presente Código ético y de conducta además hace referencia a las siguientes convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Convenios de la OIT nº 29 y 105 sobre el trabajo forzoso y vinculado
- Convenio de la OIT nº 87 sobre la libertad sindical
- Convenio de la OIT nº 98 sobre el derecho de negociación colectiva
- Convenios de la OIT nº 100 y 111 sobre la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor y discriminaciones
- Convenio de la OIT nº 135 sobre los representantes de los trabajadores
- Convenios de la OIT nº 138 y 146 sobre la edad mínima
- Convenios de la OIT nº 155 y 164 sobre la seguridad y la salud de los trabajadores
- Convenio de la OIT nº 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas.