_ código **ético** y de **conducta**

marktel _ always here

01

OBJETO

Información en referencia a la intencionalidad del documento y finalidad de este.

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Incluye actores implicados en el desarrollo y aplicación de este documento.

03

NORMAS DE CONDUCTA

Preceptos rectores de conducta y ética que desarrolla la organización.

04

CANAL DE DENUNCIAS

Información respecto al canal puesto a disposición de aquellos que deban declarar la comisión de un supuesto acto ilícito.

05

CONSECUENCIAS DE LA INFRACCIÓN

Aspectos clave que indican el proceder en caso de que se haya cometido un acto ilícito o que contravenga este Código y desarrollo del proceso de investigación.

06

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Punto de información sobre los mecanismos y obligaciones de difusión y comunicación de este documento.

La colaboración y participación de la Alta Dirección de Marktel Global Services S.A. (en adelante, Marktel) es parte esencial para que este Código Ético y de Conducta cumpla los requisitos de eficacia y difusión que la Compañía persigue. Las desviaciones en la conducta del personal objeto de este Código Ético, puede dañar de manera potencial la imagen y reputación de la organización en un espacio de tiempo limitado, y los impactos derivados de dicho comportamiento sobre el desarrollo del negocio podrían desembocar en escenarios que comprometiesen la continuidad de este en función de la envergadura de los hechos acaecidos. Es por ello por lo que debemos prevenir y evitar proactivamente conductas que falten, incumplan o deslegitimen este Código de Conducta. Para ello, todos los miembros de Marktel, asumimos la responsabilidad y el compromiso de establecer y desarrollar una **cultura de cumplimiento** que va más allá de las fronteras de la organización, incluyendo a nuestros proveedores, clientes y principales partners.

En consecuencia, requerimos a todos ellos que desarrollemos nuestra actividad con el firme compromiso de cumplir de manera estricta la legislación y normativa vigente, los preceptos recogidos en este Código Ético, las Políticas Internas, Procedimientos, tales como en Canal de Denuncias y Controles desarrollados por la organización a tal fin.

En Marktel, a través de este documento queremos reafirmar de manera rotunda nuestra completa oposición a la comisión de cualquier acto ilícito o que, de manera directa o indirecta contravenga lo previsto en este Código. Así mismo, estamos dispuestos a combatir desde el seno de la Organización estos actos y a llevar a cabo acciones de prevención que nos permitan estar un paso por delante de posibles situaciones potenciales que comprometan nuestra imagen y nuestros valores.

_ nuestro **propósito**

Marktel es una organización FULL BPO que aporta la mejora de los procesos de negocio mediante la innovación, la consultoría y la transformación para proporcionar la excelencia en el ámbito del Customer Experience, aportando valor a empleados, clientes, accionistas y al conjunto de la sociedad. Queremos ser los socios de referencia de nuestros clientes y de sus procesos de negocio.

Para poder llevar a cabo este cometido, trabajamos alineados de nuestros valores, los cuales inculcamos diariamente a todos nuestros equipos:

- **Innovación**
- **Transparencia**
- **Integridad y confianza**
- **Eficacia y profesionalidad tanto personal como corporativa**
- **Responsabilidad medioambiental**
- **Desarrollo sostenible**
- **Compromiso con todos nuestros grupos de interés**

Desde el año 2013, Marktel está adscrita a la Red España de Pacto Mundial y trabaja, por cumplir con los 10 objetivos. Del mismo modo, dentro de la organización y de la mano del Comité designado a tal fin, se ha desarrollado la estrategia de RSC de la organización, la cual se articula sobre 4 ejes o pilares fundamentales:

- **Estructura organizativa**
- **Eje social**
- **Eje ambiental**
- **Eje económico**

De esta manera, logramos alinear los objetivos de Red Pacto Mundial, junto con la estrategia de RSE a través del cumplimiento de la Agenda 2030 mediante planes y acciones que nos permitan cumplir con los siguientes ODS por cada uno de los ejes:

Estructura **organizativa**
PRINCIPIOS: 1,2 y 10

Ambiental
PRINCIPIOS: 7, 8 y 9

Social
PRINCIPIOS: 1,2 ,3, 4, 5, 6 y 10

Económico
PRINCIPIOS: 10

Pacto Mundial
Red Española

_ objeto

Este documento, pretende brindar a la organización de un marco de referencia en el desarrollo de nuestra actividad mediante el establecimiento de unas Normas de Conducta y pautas de actuación que deben servir como guía para todos los profesionales que forman la organización, así como para aquellos grupos de interés externos. La responsabilidad de cada persona incluida en el Objeto de este documento es hacer lo correcto, y para ello, Marktel pone a su disposición un Canal Directo de Denuncias, mediante el cual podrán comunicar a la Compañía la incurrencia de actos o comportamientos ilícitos que contravengan a este Código.

_ ámbito de **aplicación**

El presente Código Ético es de obligado cumplimiento para los administradores, directivos, empleados, proveedores, partners y otros terceros que presten o puedan prestar servicio a Marktel, independientemente del territorio en el que desarrollen su actividad.

Las personas trabajadoras que tengan a su cargo personal deberán:

01 Fomentar el cumplimiento de este documento mediante su ejemplo y comportamiento.

02 Asegurarse de que su equipo de trabajo conozca, entienda y aplique el Código Ético

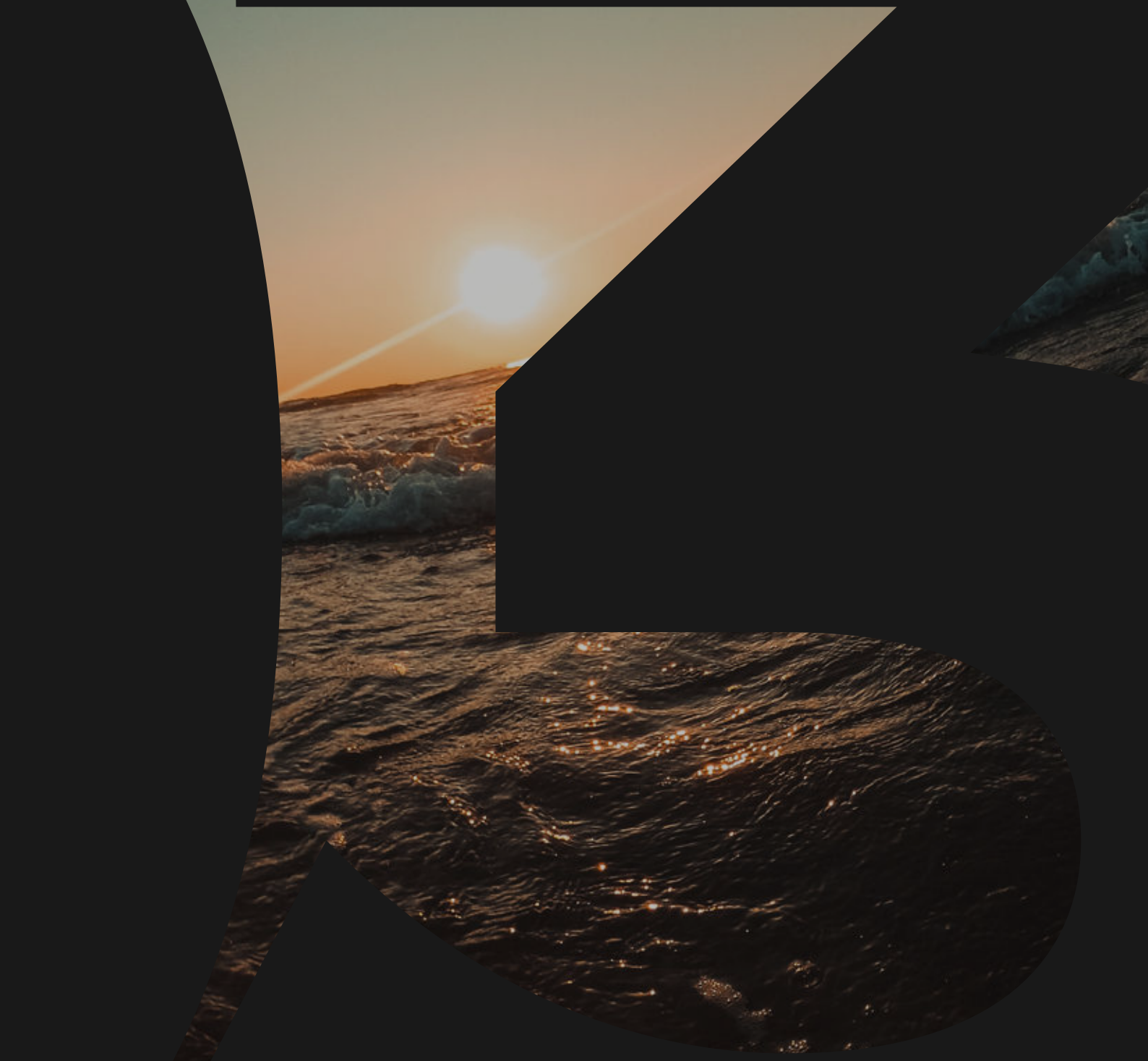
03 Apoyar a sus trabajadores en el caso de que se presenten conflictos éticos para que puedan tomar la mejor decisión y concienciarlos en relación con el conocimiento y aplicación del Código.

Existe un **Compliance Officer**, independiente a la Dirección y al desarrollo ordinario y extraordinario de la actividad de la organización que velará por el correcto cumplimiento del código ético. Asimismo, y en cumplimiento con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas físicas que informen sobre infracciones normativas, la organización dispone de un canal de denuncias a través del cual se tramitarán los conflictos que deriven de este Código y de cualquier posible ilícito penal o incumplimiento normativo.

El Compliance Officer, como responsable de la gestión interna del canal de denuncias, se encargará de resolver las consultas y/o denuncias que lleguen a través de este. Este canal está habilitado a través de las siguientes vías: (i) por escrito (mediante CHATBOT o dirigiendo un email a canaldenuncias@marktel.org), (ii) voz (mediante CHATBOT), (iii) de forma presencial (mediante reuniones o entrevistas con los responsables) o (iv) mediante correo postal (C/Salvatierra 5, 28034)

Las personas sujetas a este Código deben participar en todas las acciones formativas a las que sean convocados, con el fin de lograr el adecuado conocimiento del Código Ético para su correcta ejecución.

_ normas de **conducta**



marktel _ always here

3.1

Cumplimiento de la legalidad

En Marktel, desarrollamos toda nuestra actividad de acuerdo con la legislación vigente en todos nuestros ámbitos de actuación.

En consecuencia, rechazamos de manera unilateral cualquier incumplimiento de esta o acciones que puedan desembocar en hechos delictivos y corruptos o cualquier tipo de práctica ilegal, por lo que centramos nuestros máximos esfuerzos en poner en práctica nuestro compromiso con la legalidad a nivel europeo, estatal y local.

Así mismo, aquellas personas objeto de este Código Ético, respetarán íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por Marktel a través de las relaciones contractuales que nos vinculen entre las partes, así como las buenas prácticas internacionales.

Está estrictamente prohibida la colaboración con terceros por parte de las personas objeto de este documento con la finalidad de promover o llevar a cabo la violación de cualquier ley, ni tan siquiera para promover acciones que, siendo legales, pudieran comprometer la imagen, la reputación y/ o el buen hacer de la organización con relación a la percepción que pudieran tener sobre nosotros las instituciones o partes interesadas procedentes.

3.2

Rechazo de la de las prácticas corruptas y el soborno

Está terminantemente prohibido que cualquiera persona objeto de este Código participe de manera directa o indirecta en sobornos a autoridades, funcionarios públicos, directivos, empleados o cualquier grupo de interés que con el cual se pretende obtener algún tipo de beneficio derivado de esta acción. Así mismo, se establece la misma prohibición a la hora de recibir, aceptar, o solicitar de una persona o entidad ajena pagos, regalos u otras atenciones que estén fuera de los lícitos usos del mercado.

No se incluyen dentro de esta limitación las invitaciones normales que no exceden los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.

Cualquier invitación considerada como normal que debido a su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretada como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazada y puesta en conocimiento a través del Canal Directo al Órgano de Cumplimiento para que proceda a la tramitación del caso.

3.3

Conflictos de interés

Todas aquellas personas que estén incluidas dentro del alcance de este Código hemos de mantener y garantizar la imparcialidad en el desempeño de nuestras funciones ante cualquier situación que pudiera entrañar un conflicto de interés.

En términos generales se entenderá que existe un conflicto de interés cuando se de una situación en que los intereses privados de una persona interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones laborales. Así pues, las personas sujetas al Código actuarán de manera diligente velando por la imparcialidad en pro de la eficiencia y profesionalidad.

3.4

Compromiso con la Calidad de los procesos

En Marktel contamos con un Sistema Integrado de Gestión, compuesto por los siguientes estándares internaciones:

- UNE-EN ISO 9001, Sistema de Gestión
- de Calidad
- UNE- EN ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental
- UNE- EN ISO 22301, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
- UNE-EN ISO/IEC 27001, Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- UNE- EN ISO 31000, Sistema de Gestión de Riesgo
- UNE-EN ISO/ IEC 20000-1 Sistema de Gestión de Servicios IT
- UNE-EN-ISO 18295-1. Centros de Contacto con el Cliente parte 1: requisitos para los centros de contacto con el cliente

Este sistema está concebido como una herramienta que nos sirve como medio para alcanzar siempre los siguientes ítems:

- Asegurar la comunicación interna de los requisitos del cliente.
- Promover el principio de mejora continua dentro de la actividad de la organización.
- Hay que asegurar que los servicios que

  se presten satisfagan los requisitos, expectativas y necesidades de los clientes y demás partes interesadas.
- Contar con un plan de formación accesible a todo el personal trabajador de la organización.
- Dotar al equipo de operaciones y a todos los equipos que apoyan a la operación de un control de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada cliente.
- Fomentar la participación del personal trabajador en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión.
- Velar el cumplimiento en la legislación y reglamentación aplicable, así como con cualquier otro compromiso adquirido voluntariamente.

3.5

Relaciones con proveedores y clientes

PROVEEDORES

Todas aquellas personas objeto del alcance de este Código, especialmente aquellas con poder de decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a la imparcialidad u objetividad al respeto.

La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos internos debidamente aprobados y documentados. Las personas que por su puesto, cargo, rol o responsabilidad se relacionen con los proveedores, lo harán de forma respetuosa, lícita y ética y la selección de este se regirá por criterios de objetividad y transparencia.

Todos los proveedores que trabajen o deseen trabajar con Marktel han de cumplir con los preceptos recogidos en este Código, la legislación vigente, así como con las Políticas Corporativas y los procedimientos respecto a los suministros externos y evaluación y homologación de los proveedores.

CLIENTES

Se considera básico el respecto a los principios que deben regir la actuación de las personas sujetas al Código:

- Respecto a la buena fe contractual entre las partes.

- Manteniendo el secreto profesional y confidencialidad de las relaciones.

Todos los clientes de Marktel serán tratados con igualdad, sin que se den tratos de favor o privilegios. Las personas sujetas a este documento se comprometen a trabajar por la excelencia y ofrecer servicios de alta calidad, en los que se garanticen la seguridad y la satisfacción de los clientes.

3.6

Seguridad en la Información

En Marktel, trabajamos de la mano de los mayores estándares de normalización en materia de Seguridad en la Información, desarrollamos herramientas y metodologías que protegen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que manejamos.

Es por ello por lo que, los empleados de la organización, estamos obligados a mantener la confidencialidad de la información.

USO CORRECTO DE LOS RECURSOS CORPORATIVOS

Los trabajadores de Marktel somos responsables del uso de los recursos (activos software, hardware, comunicaciones, bases de datos, etc.) y sistemas de información, tanto los que la organización pone a su disposición para el desempeño profesional, como los de los terceros que se relacionan con Marktel, tales como clientes y proveedores, debiendo protegerlos de cualquier daño, deterioro o alteración.

Los profesionales debemos utilizar los recursos corporativos únicamente para fines profesionales propios de la Compañía, cumpliendo así la normativa legal aplicable y las normas de uso establecidas por Marktel.

En caso de desarrollar nuestro trabajo en redes ajenas a las de la compañía, hemos de cumplir la normativa de seguridad incluidas en las políticas dispuestas a tal fin de manera interna en la organización.

Con el fin de velar por el cumplimiento del marco normativo de gestión de la Seguridad de la Información y para la pronta detección de incidentes de seguridad, los recursos corporativos se encuentran monitorizados y supervisados continuamente. En el caso de identificarse u incumplimiento o un uso incorrecto, indebido o no autorizado d ellos recursos de Marktel, se procederá según lo indicado en dicho marco normativo, pudiéndose tomar por parte de la empresa las acciones legales, técnicas o contractuales que sean necesarias para la protección de sus derechos.

LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es obligatorio y responsabilidad de todos los profesionales respetar la información que manejamos. Entendemos que la información es nuestro activo principal y por ende, el más crítico de todos, por ello, necesitamos estableced las medidas y controles de seguridad oportunos para proteger aquellos lugares en los que la información pueda almacenarse o a través de los cuales esta pueda transmitirse con el fin de garantizar su:

- **Confidencialidad:** asegurando que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información con una finalidad determinada.

- **Integridad:** asegurando que la información y sus métodos de acceso sean exactos y completos, evitando modificaciones no autorizadas.

- **Disponibilidad:** asegurando que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

DEBER GENERAL DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

Las personas sujetas a este Código deben guardar secreto profesional respecto a datos o información no públicos que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, proveedores, a Marktel, a otros empleados, directivos o a cualquier otro tercero.

EN CONSECUENCIA:

- Se debe utilizar los datos exclusivamente para el desempeño de la actividad profesional en la empresa, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.

- No se revelarán ni transferirán a terceras personas la tecnología, metodología, know how, y secretos estratégicos, de negocio o comerciales que pertenezcan a la empresa, sus clientes o proveedores.

- Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las personas sujetas al Código estamos obligadas a respetar el secreto y la protección de los Datos de Carácter Personal según lo establecido en la Ley 3/2018 en el marco de la Privacidad y Confidencialidad. Todos los datos de carácter personal sobre los cuales la organización sea responsable o encargada serán tratados con las restricciones establecidas en la ley, de manera que:

- Solo las personas autorizadas para ellos por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en la que resulten necesarios.

- El tratamiento informático y utilización de los datos ha de realizarse de forma que se garantice la seguridad, veracidad y exactitud, conservando los derechos recogidos en la legislación en materia de Protección de Datos o en cualquier otra normativa de aplicación.

3.7

Igualdad de oportunidades

En Marktel, nos aseguramos las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional por lo que aseguraremos que no existen discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

En consecuencia, las personas sujetas al Código que intervengan en procesos de contratación, selección o promoción profesional, se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisión.

3.8

Respeto a las personas

Acosar, intimidar, discriminar o faltar al respecto, así como cualquier tipo de agresión de carácter físico o verbal de manera directa hacia el objeto de abuso o de manera indirecta hacia el mismo, son consideradas como inaceptables y no se permitirán ni tolerarán.

Aquellas personas objeto de este documento con personal a su cargo, deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan y en caso de producirse, ponerlas inmediatamente en conocimiento a través del Canal Directo, para proceder a la investigación del caso.

Todas las personas sujetas a este código y especialmente los miembros pertenecientes a la Dirección de la Organización, promoverán siempre y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respecto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral basado en el respecto con el fin de lograr un clima de trabajo positivo.

3.9

Subvenciones y ayudas públicas

Todo el personal objeto de este Código y relacionados con los procesos de gestión y/o participación tanto directa como indirecta en el desarrollo, presentación, solicitud y/ o defensa de subvenciones o ayudas públicas, están obligadas a proceder con absoluta veracidad en todas las fases del proceso de gestión de ayudas y subvenciones públicas (I+D+i).

Se entiende por subvenciones y ayudas públicas de carácter dinerario las aportaciones que:

01 Aportaciones entregadas por un organismo público o con algún componente público ya sea nacional o un organismo de carácter europeo.

02 Aportación económica entregada a los beneficiarios de esta son contraprestación directa por parte de éstos o con una contraprestación inferior al valor de mercado.

03 Aportación económica entregada para el cumplimiento de un determinado objetivo, como el desarrollo de un proyecto o la realización de una actividad completa.

La concesión de ayudas o subvenciones está sujeta al cumplimiento de una serie de objetivos y finalidad lícita o condiciones relacionadas con el mismo, que han de ser acreditas convenientemente ante el órgano que las concede, tanto en la fase de solicitud como en la de ejecución del proyecto que constituye su objeto.

Cada uno de los participantes o actores en un proceso de innovación ha de tener en cuenta que está terminantemente prohibido en Marktel la realización de las siguientes actuaciones:

01 El falseamiento, alteración u omisión de cualquier dato o información requerido en el proceso de solicitud u obtención de la subvención o ayuda pública.

02 El incumplimiento o alteración de cualquier forma de cualquiera de las condiciones previstas o forma de ejecución del proyecto para el que fue concedida la subvención o ayuda.

03 El falseamiento, alteración u omisión de cualquier dato o información sobre el proyecto en ejecución en los correspondientes reportes de seguimiento al organismo público correspondientes.

Las condiciones, requisitos o información que se ocultan o falsean pueden referirse también a muy diversos elementos o factores de la subvención o ayuda pública: no solo ha de ser veraz y completa la información que se aporta respeto a las condiciones administrativas de las subvenciones o ayudas, sino también respecto al proyecto que se pretende que sea subvencionado, los planes de negocio asociados al mismo, los recursos materiales o humanos que se emplearan o cualesquiera otros elementos relativos al proyecto para el que se solicita la subvención o ayuda.

El importe de la subvención o ayuda ha de emplearse o destinarse integra y exclusivamente al proyecto para el que fue concedida. El proyecto ha de ejecutarse y cumplirse íntegramente conforme se presentó al órgano que concede la ayuda o subvención.

3.10

Medio Ambiente

Marktel tiene un fuerte compromiso con la preservación y cuidado del medio ambiente en el desarrollo de nuestra actividad, manteniendo un estricto y amplio control de la gestión de los aspectos ambientales afectados por dicha actividad a lo largo de todo el ciclo de vida.

Por ello, estamos obligados a identificar, gestionar y minimizar el riesgo e impacto ambiental que nuestra actividad pueda generar.

Para ello, es condición indispensable:

01 Respetar la legalidad vigente en materia de medio ambiente.

02 Minimizar los efectos ambientales potenciales producidos de manera directa o indirecta debido al desarrollo de nuestra actividad.

03 Priorizar los criterios de prevención frente a los de corrección.

04 Mantener la sensibilización y concienciación de todos los profesionales de la organización en materia medioambiental.

05 Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los aspectos ambientales derivados de la actividad de la organización a efectos de mantenimiento y mejora continua de la gestión medioambiental.

3.11

Buenas prácticas tributarias

En Marktel estamos comprometidos en el cumplimiento con sus obligaciones fiscales en todos los territorios y jurisdicciones en los que se desarrolle su actividad optando siempre por una política tributaria prudente.

Con el fin de garantizar un mayor control y seguridad jurídica en la toma de decisiones que pudieran conllevar consecuencias de carácter tributario, aquellos que sean objeto del alcance de este Código, deberán adecuar sus actuaciones a la legalidad, informando a su superior jerárquico, a fin de proceder a la identificación, revisión, valoración y calificación de eventuales riesgos tributarios derivados de la actividad ordinaria y extraordinaria de la Compañía.

3.12

Gestión de la información económico - financiera

La información económica- financiera de Marktel, en especial las cuentas anuales, reflejará fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera cuando le sean aplicables.En ese sentido, ningún profesional ocultará o distorsionará información de los registros e informes contables de la organización, preservando esta los principios de precisión, veracidad y concreción.

La falta de integridad en la comunicación, elaboración y custodia de la información financiera contraviene al presiente Código Ético y la normativa de carácter financiero- económico de la organización. Según el precepto anterior, está prohibido en consecuencia, entregar información incorrecta u organizada de forma equívoca o confusa.

OBLIGACIONES CONTABLES

La información financiera de Marktel se elaborará con fiabilidad y rigor, asegurando que:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera existe y se ha registrado en el momento adecuado
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran conforme a la normativa aplicable.

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Aquellos que sean objeto del alcance de este documento, evitarán aquellas prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos en perjuicio de la Hacienda Pública.

3.13

Corrupción

CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualquiera autoridad, funcionarios públicos ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades vinculadas o interpuestas a tal fin, ya tenga como destinatario al propio funcionario o a otra persona indicada por el o testaferro.

Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretadas de otro modo por la Alta Dirección de la empresa como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta prohibición:

- Los objetos de propaganda de escaso valor.

- Las invitaciones normales por causas concretas (como regalos de Navidad) siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

Las personas incluidas en el alcance de este Código han de rechazar y poner en conocimiento del Órgano de Cumplimiento cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el primer párrafo.

CORRUPCIÓN DE PARTICULARES

Se prohíbe la entrega, promesa u ofrecimiento de pagos, comisiones, regalos o retribuciones a cualquier empleado, directivo o administrador de otra empresa o entidad, ya se efectúe este de manera directa o indirecta a través de personas o sociedades a ellos vinculadas, con la finalidad de que, favorezcan a Marktel. Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas, tanto si se realiza directamente por nuestra organización, como si se realiza a través de socios, colaboradores, intermediarios o cualquier persona interpuesta.

3.14

Protección de la competencia

En Marktel nos comprometemos con el cumplimiento de la normativa en defensa de la competencia.

En consecuencia, debemos evitar toda práctica o conducta que tenga por objeto restringir o falsear la libre competencia, tales como la fijación, directa o indirectamente de precios o el reparto de mercados o clientes.

Por ello, está completamente prohibido la realización de publicidad engañosa, transmitir u omitir información que no sea ajuste a la realidad de nuestros bienes o servicios y/ o que pueda inducir a error, así como realizar manifestaciones sobre la actividad, productores y/ o servicios de un competidor para menoscabar su crédito en el mercado.

Cuando, como consecuencia del desarrollo de la actividad de aquellos incluidos en el objeto de este documento, se tenga acceso a información de terceros, incluyendo información de la competencia, deberá cumplir los requisitos legalmente establecidos, así como las Normas de Conducta en materia de Seguridad de la Información establecidas en este Código Ético.

3.15

Blanqueo de capitales y financiación de terrorismo

Manifestamos nuestro compromiso de no realizar prácticas que puedan considerarse irregulares en el desarrollo de sus relaciones con cliente, proveedores, suministradores, competidores o autoridades, incluyendo las relativas al blanqueo de capitales provenientes de actividades ilícitas o criminales.

Además, se compromete a cumplir todas las normas y disposiciones, tanto de carácter nacional como internacional, vigentes en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que le sea de aplicación.

Como empresa, nos posicionamos y comprometemos firmemente en abstenernos a realizar cualquier operación con personas físicas o jurídicas presuntamente relacionadas con movimientos ilícitos de capital y de manera general, con todas aquellas personas de las cuales se tengan dudas acerca de la licitud de su actividad, anteponiendo siempre en los negocios y contratos los principios éticos de la compañía al logro de las metas comerciales.

Las personas sujetas a este código deberán asegurar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de las políticas internas de la organización que existen para promover la prevención en el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Velar porque los proveedores y clientes vinculados a la empresa reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente.

- Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente o proveedor y se considere que no se debe extender la relación de negocio entre ésta y la empresa, sebe darse aviso de inmediato a la Alta Dirección a fin de unificar el criterio y prevenir la repercusión en la imagen y reputación que pueda tener sobre nuestra empresa, así mismo se reportará dicha información al Órgano de Control y a las autoridades competentes en caso de ser la vía que seguir.

- Asegurar el cumplimiento de las normas para prevenir y controlar las conductas relacionadas y a las autoridades competentes en caso de ser la vía que seguir. con este fenómeno y con ello evitar riesgos en la operación de la empresa.

3.16

Seguridad y Salud en el Trabajo

En Marktel, establecemos las medidas de seguridad y salud laboral oportunas para desarrollar de manera correcta las funciones laborales por nuestra parte de manera rigurosa, eficaz y eficiente con el fin de lograr el bienestar físico, mental y social dentro de la cultura de cumplimiento de la compañía.

Por ello, las personas sujetas al Código respetarán en todo momento las medidas preventivas implantadas por la empresa en materia de seguridad y salud, asumiendo los Procedimientos en Prevención de Riesgos establecidos por la Organización y cumpliendo con las funciones preventivas que sus puestos tengan asociados, según lo indicado en el Plan de Prevención de Marktel.

3.17

Relaciones con Gobiernos y autoridades

En Marktel, no financiaremos de manera directa o indirectamente, ni en España ni en el extranjero a partidos políticos ni a sus representantes o candidatos.

Las relaciones con las autoridades, los organismos reguladores y las Administraciones Públicas se plantearán siempre bajo los principios de cooperación y transparencia. Sin perjuicio de lo anterior, si cualquiera de las personas que incluidas en el alcance de este documento recibe de cualquier Administración Pública solicitudes de reuniones o documentación no rutinaria, deberá ponerlo en inmediato conocimiento del área destinada a tal fin por la organización para que procedan a su gestión.

3.18

Archivo y conservación de documentación

La documentación generada por la organización en el desarrollo normal o extraordinario de su actividad de manera directa o indirecta a tal fin se archivará y conservará de acuerdo con los principios de la normativa interna establecidos, a los requisitos contractuales o a la normativa en vigor que así lo establezca. Esta documentación se conservará tanto en papel o en formatos electrónicos.

3.19

Difusión de Información

Salvo que se trate de una información de carácter público, las personas sujetas al Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a solicitud de terceros, cualquier información o noticia confidencial sobre Marktel o sobre terceros a medios de comunicación.

3.20

Derechos colectivos

Todos los empleados incluidos en este Código respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos legalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo.

3.21

Actividades políticas o asociativas

Cualquier vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración de Marktel.

Aquella persona objeto de este Código Ético que pudiera ser elegido para cargo público, con anterioridad a la aceptación de este, informará al Órgano de cumplimiento para que este valore la existencia de incompatibilidad o restricciones entre estas funciones y las desarrolladas para la empresa.

3.22

Desarrollo y apoyo profesional

En Marktel, invertimos en nuestros profesionales tiempo y recursos par que desarrollen los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar de manera adecuada su función, ayudando a nuestros empleados a alcanzar su potencial a través de formaciones en terceros y programas de tutorización personalizados ofreciendo, además, un entrono de trabajo seguro para nuestros empleados.

3.23

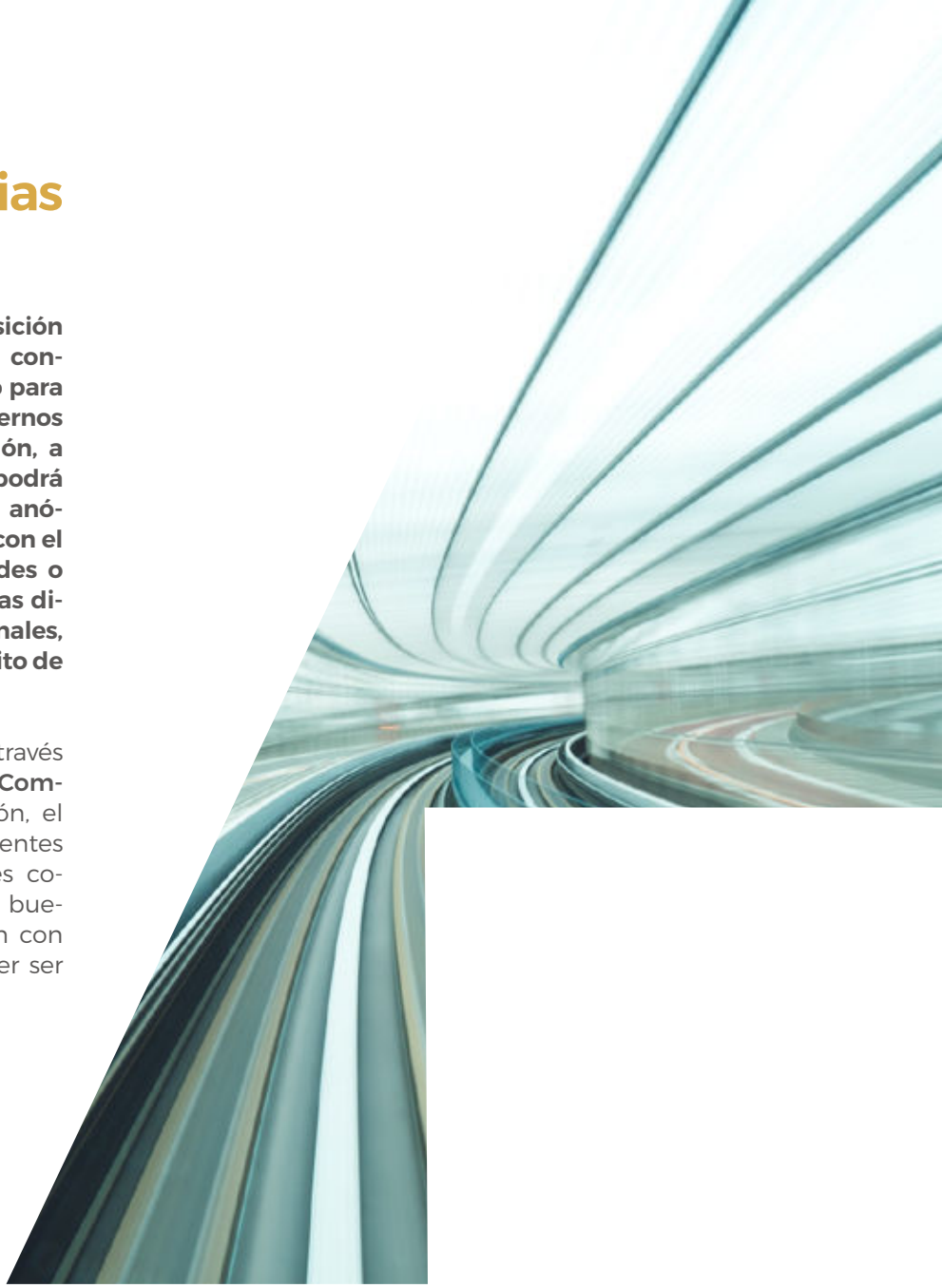
Diligencia y competencia profesional

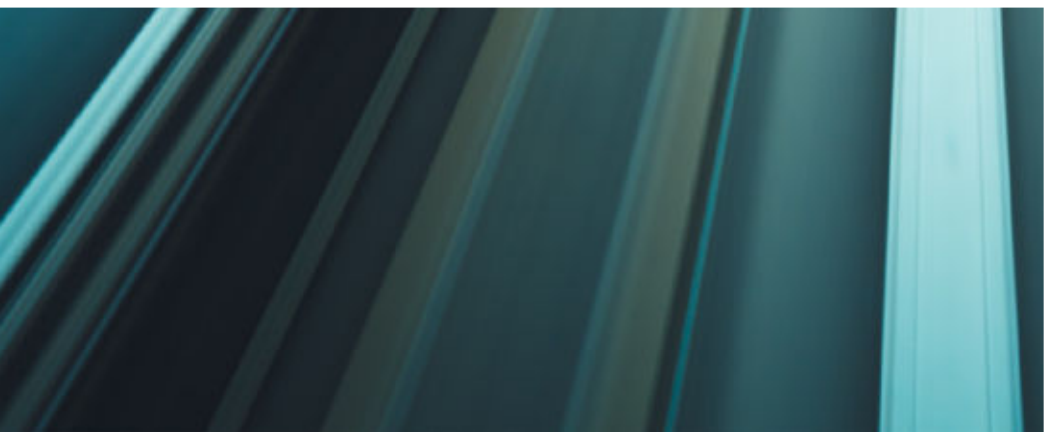
Todas las personas objeto del alcance de este Comité, han de respetar y cumplir los estándares y costumbres de la profesión en la prestación de servicios y esforzarse permanentemente en mejorar su calidad. Para ello, han de ser diligentes en la gestión de los compromisos con los clientes, cubriendo sus necesidades en con equipo profesional adecuado. Para ser eficientes en el desarrollo de nuestras funciones, hemos de utilizar solamente, en la medida de lo posible, los recursos de la firma para planificar, ejecutar y supervisar los servicios contratados. Sólo en aquellos casos en que sea conveniente, se utilizarán los recursos o instalaciones de los clientes.

_ canal de **denuncias**

La organización pondrá a disposición de todos los profesionales que conforman la organización, así como para aquellos grupos de interés externos un canal directo de comunicación, a través del cual, el informante podrá tramitar su denuncia de manera anónima o identificada con el fin de con el fin de solventar las irregularidades o incumplimientos que afecten a las diferentes sociedades, sus profesionales, o sus actividades dentro del ámbito de Marktel.

Toda la comunicación hecha a través de estos medios, recaerá sobre el **Compliance Officer** de la organización, el cual abrirá la investigación pertinentes siempre y cuando las cuestiones comunicadas, sean hechas desde la buena fe del denunciante y cuenten con fundamento suficiente para poder ser investigadas.





_ consecuencias de la **infracción**
m
marktel _ always here

En todo momento, a lo largo del proceso de dilucidación del supuesto ilícito, se garantizará el máximo respeto a los derechos de las personas involucradas, así como el tratamiento de datos de carácter personal que hayan sido facilitados, garantizando el ejercicio de los derechos que le asistan, así como la confidencialidad de las comunicaciones que se reciban.

No se adoptará medida disciplinaria alguna contra un empleado que haya informado de buena fe a través del Canal Directo dispuesto a tal fin de un supuesto acto ilícito. Independientemente de lo descrito con anterioridad, se adoptarán las medidas que procedan (incluso disciplinarias en su caso) cuando la investigación interna determina que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe. Además, la imputación de hechos, con conocimiento de su falsedad o con desprecio hacia la verdad, podrá derivar en responsabilidades penales o civiles en los términos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente.

Todos los departamentos de la empresa tienen el deber de colaborar en el análisis de los hechos cuando se les requiera. Se podrá solicitar de ellos testimonio, colaboración, documentación y apoyo técnico relacionado con su actividad profesional.

El incumplimiento del Código Ético puede dar lugar a las sanciones laborales establecidas en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación y en el propio Estatuto de los Trabajadores, así como la normativa laboral aplicable. La tramitación de esta seguirá los cauces legalmente establecidos.

_ difusión y **comunicación**

marktel _ always here

El contenido de este Código Ético se comunicará y difundirá a todo lo empleados de la organización, así como a aquellos grupos de interés interno y externo que por motivos contractuales, legales, normativos o de solicitud así lo requieran. Así mismo, formará parte de la relación entre proveedores y empresa en los procesos de selección, contratación y homologación.

La normativa interna que desarrolla este Código Ético se encuentra disponible internamente para los empleados de la organización.

6.1

Tratamiento de datos personales

Los datos de carácter personal y demás información que facilite a través de cualquiera de las vías habilitadas para el canal de denuncias, serán tratados con la finalidad de recibir las comunicaciones, estudiar el contenido y gestionar el expediente que se genere.

Los datos del denunciante, denunciado o terceros y demás información, se conservarán durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En el caso de que la denuncia sea objeto de archivo y no se dé curso a la misma, tanto la propia denuncia como la información asociada será objeto de supresión, no obstante, para aquellas finalidades estrictamente estadísticas se podrán adoptar medidas de anonimización.

Transcurridos tres meses desde la toma de decisión sobre la apertura de procedimiento o sobre el archivo, se suprimirá la información del sistema, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica o que se hayan derivado de las investigaciones hechos que hayan de ser custodiados según plazos legales de prescripción de posibles acciones o responsabilidades. La información estará custodiada únicamente por aquellas personas que tengan atribuidas las funciones de control interno y cumplimiento.

El tratamiento de los datos está basado en el consentimiento de la persona que realice la comunicación, así como en el interés legítimo de la Compañía de proceder a investigar hechos que pudieran contravenir el ordenamiento penal u otra normativa de aplicación.

Los hechos que puedan ser constitutivos de ilícito penal o administrativo, incluyendo datos personales,podrán ser comunicados a las autoridades competentes, ya se encuentren éstas en territorio nacional como fuera de él, lo que podría suponer una transferencia internacional de datos realizada en base a razones de interés público y/o para a formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Se han adoptado las medidas que resulten necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que ponga en conocimiento los hechos, en caso de que se hubiera identificado.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición dirigiéndose por escrito a **dpo-rgpd@grupomarktel.com**. Asimismo, podrá en cualquier momento, retirar el consentimiento prestado dirigiéndose a la dirección arriba indicada, así como reclamar ante la Autoridad de Control **Agencia Española de Protección de Datos** si considera que sus derechos no han sido debidamente atendidos.

marktel _ always here