

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 1 de 17 | Firma: |



Índice:

1. Introducción
2. Ámbito del Código Ético
3. Principios generales
4. Criterios de Comportamiento
5. Implementación del Código Ético

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 2 de 17 | Firma: |



1. Introducción

MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE VALENCIA, S.A., en lo sucesivo **MERCAVALÈNCIA**, es el mayor Centro Agroalimentario Comercial y Logístico de la Comunidad Valenciana, cuenta con 300 empresas que ofrecen sus servicios de elaboración, comercio, distribución, importación y exportación de productos frescos y congelados.

Reúne tanto a los Mercados Centrales de Pescados, Frutas y Hortalizas, Tira de Contar y Mercado de Flores de Valencia, así como al Mercado de Carnes y Matadero de Servicios, y a empresas polivalentes especializadas en el sector alimentario y a un amplio rango de empresas de servicios: Frío industrial, Estación de servicios, Hotel, Cafeterías, etc.

MERCAVALÈNCIA su fundación ha estado comprometida en realizar su actividad con honradez, integridad y de acuerdo con las leyes aplicables, consciente de que esto es la base para lograr el éxito a largo plazo.

El presente Código Ético pretende plasmar los principios y valores para guiar el comportamiento de la plantilla de **MERCAVALÈNCIA** así como de su clientela, empresas proveedoras, administraciones públicas u otras partes interesadas para desarrollar una cultura empresarial abierta y transparente, en la que el cumplimiento legal aplicable es el punto de partida de una serie de compromisos.

El Consejo de Administración de **MERCAVALÈNCIA**, con el firme propósito de progresar en la gestión ética aprobó el 12 de abril de 2018 el presente Código Ético.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 3 de 17 | Firma: |



2. Ámbito

El presente código es de aplicación por los siguientes grupos de personas y entidades:

- Miembros del órgano de administración de la sociedad o sociedades vinculadas a esta.
- Toda la plantilla y dirección de la sociedad.
- Sociedades subcontratistas, intermediarios, comisionistas, agentes o similares que realicen actividades comerciales con la sociedad.

En consecuencia, se aplicará no sólo los trabajadores/as y mandos intermedios de la empresa, sino a cualquier otro, que opere integrado bajo el ámbito de dirección de la Sociedad, de modo que se incluyen a aquellos sujetos que sin estar vinculados formalmente a la persona jurídica por un contrato laboral o mercantil, desarrollan para ellas sus actividades sociales integrados en su ámbito de dominio social, es decir que se incluyen a todos aquellos que, por cualquier concepto, tienen la obligación de acatar las indicaciones, instrucciones u órdenes del administrador/a o representante. También quedan sometidos a vigilancia los representantes legales y aquellos autorizados para tomar decisiones en nombre de la Sociedad o los que ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.

Es responsabilidad de las personas indicadas respetar y hacer cumplir el presente código. Cualquier comportamiento contrario al mismo no será tolerado, y la persona que denuncie alguna actividad sospechosa de ser contraria al mismo no será sancionada por este motivo.

3. Principios generales

3.1. Imparcialidad

MERCAVALÈNCIA evita cualquier tipo de discriminación por edad, sexualidad, estado de salud, nacionalidad, opiniones políticas y creencias religiosas de sus interlocutores.

Los interlocutores de **MERCAVALÈNCIA** son todas las partes interesadas que participan o pueden participar en procesos de toma de decisiones de la empresa para la elección de clientela y empresas proveedoras, las relaciones con el accionariado, el consejo y la plantilla, las relaciones con el vecindario y las instituciones que la representan.

3.2. Confidencialidad

MERCAVALÈNCIA garantiza la confidencialidad de la información que posee y se abstiene de buscar datos reservados, salvo en caso de conformidad con las normas jurídicas vigentes. Además, la plantilla de **MERCAVALÈNCIA** no deberán utilizar información reservada para fines no vinculados con el ejercicio de su actividad.

3.3. Honestidad

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 4 de 17 | Firma: |



En el ámbito de su desempeño profesional, **las personas definidas en el punto 2.** deberán respetar las leyes vigentes, el presente Código Ético y las políticas internas, tales como la política de Compliance, la política de Calidad,... Bajo ningún concepto, la consecución de los intereses de **MERCAVALÈNCIA** puede justificar una conducta deshonesta.

3.4. Valor de los recursos humanos

Los recursos humanos de **MERCAVALÈNCIA** son un factor indispensable para su éxito. Por este motivo, **MERCAVALÈNCIA** trabaja continuamente en la implementación de políticas de recursos humanos que contribuyan a mejorar e incrementar las competencias y la competitividad de las capacidades que posee cada persona de la plantilla.

3.5. Equidad de la autoridad

En las relaciones jerárquicas **MERCAVALÈNCIA** se compromete a ejercer la autoridad de forma equitativa y correcta evitando cualquier tipo de abuso.

En particular, **MERCAVALÈNCIA** garantiza que la autoridad no se transforme en el ejercicio de un poder lesivo para la dignidad y la autonomía de la plantilla. En ningún caso ninguna persona de la plantilla obedecerá órdenes de su superior jerárquico que contravengan la legislación y o la normativa aplicable.

3.6. Integridad de la persona

MERCAVALÈNCIA garantiza la integridad física y moral de su plantilla, mediante unas condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables.

Igualmente, garantiza que en el entorno laboral no se produzcan situaciones de intimidación o acoso. No se toleran solicitudes o amenazas dirigidas a inducir a las personas a actuar en contra de la ley, del Código Ético, políticas internas o a adoptar comportamientos lesivos para las convicciones y preferencias morales y personales propias.

3.7. Transparencia e integridad de la información

Las partes interesadas que compartan información con **MERCAVALÈNCIA** deberán proporcionarla completa, transparente, comprensible y precisa, de modo que, a la hora de establecer las relaciones con la empresa, las partes implicadas puedan tomar decisiones autónomas y conscientes de los intereses, de las alternativas y de las consecuencias.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 5 de 17 | Firma: |



3.8. Ejecución de las tareas y de los contratos

Los contratos de trabajo o cualquier otro deberán llevarse a cabo conforme a lo establecido conscientemente por las partes. **MERCAVALÈNCIA** se compromete a no aprovecharse de posibles condiciones de ignorancia, desconocimiento o incapacidad de la otra parte.

3.9. Calidad de los servicios y productos

MERCAVALÈNCIA vela por la calidad y seguridad alimentaria así como por la investigación y creación de servicios que redunden en el desarrollo de las empresas del sector.

3.10. Competencia leal

MERCAVALÈNCIA pretende defender el principio de la competencia leal absteniéndose de conductas que resulten objetivamente contrarias a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar conforme a las prácticas honestas del mercado.

3.11. Protección del medio ambiente

El respeto al medio ambiente es uno de los valores que **MERCAVALÈNCIA** se compromete a respetar. Para ello, busca el equilibrio entre la perspectiva económica, social y ambiental de sus actividades.

4. Criterios de comportamiento

I. En las relaciones con el accionariado

4.1. Gobierno corporativo

MERCAVALÈNCIA adopta un conjunto de principios y normas inspirados en los estándares más elevados de transparencia y corrección en la gestión empresarial. El sistema de gobierno corporativo adoptado por **MERCAVALÈNCIA**, provee los incentivos para proteger los intereses de la compañía y el accionariado, monitorizar la creación de valor y el uso eficiente de los recursos brindando una transparencia de información. Dicho sistema está basado en los siguientes principios:

- Creación de valor para el accionariado
- Satisfacción de las expectativas de las partes interesadas
- Control de los riesgos empresariales
- Transparencia ante el mercado

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 6 de 17 | Firma: |



Las estructuras de gobierno encargadas de perseguir tales objetivos son principalmente la Junta General de Accionistas, el Consejo de administración y el Comité de Compliance

MERCAVALÈNCIA, confía a una empresa auditora la tarea de revisión del balance del ejercicio con total transparencia y respetando rigurosamente la normativa vigente.

4.2. Información al mercado

MERCAVALÈNCIA actúa con total transparencia, adoptando procedimientos específicos para garantizar la corrección y la veracidad de las comunicaciones sociales (balances, informes periódicos, folletos informativos, etc.) y para prevenir que se cometan delitos societarios y abusos de mercado

Además, **MERCAVALÈNCIA** ofrece toda la información necesaria para que las decisiones de las personas inversoras se puedan basar en el conocimiento y comprensión de las estrategias empresariales y del desarrollo de la gestión y sirvan para obtener la rentabilidad esperada del capital invertido.

Toda la comunicación financiera de **MERCAVALÈNCIA** se caracteriza no sólo por el mero respeto de las disposiciones normativas, sino también por un lenguaje comprensible, un carácter exhaustivo y oportuno y la uniformidad informativa.

II. En las relaciones con el resto de partes interesadas

4.3. Tratamiento de la información

MERCAVALÈNCIA trata la información de las partes implicadas respetando plenamente la confidencialidad y la privacidad de las personas interesadas. Con este fin, se aplican y se actualizan constantemente políticas y procedimientos específicos para la protección de la información. En particular, **MERCAVALÈNCIA** ha establecido una estructura organizativa para el tratamiento de la información que garantiza una separación adecuada de los roles y de las responsabilidades y exige que las terceras partes que intervienen en el tratamiento de la información suscriban acuerdos de confidencialidad.

4.4. Regalos, obsequios y favores

No se admite ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como algo que excede las prácticas comerciales o de cortesía, normales o, de cualquier forma, destinado a recibir un trato de favor en la realización de cualquier actividad que se pueda vincular a **MERCAVALÈNCIA**. En particular, se prohíbe cualquier forma de regalo al funcionariado público español o extranjero, responsables de auditorías, consejo de administración de **MERCAVALÈNCIA**, o a sus familiares, que pueda influir en la independencia de juicio o inducir a garantizar cualquier tipo de favor.

Esa norma, que no admite derogaciones ni siquiera en aquellos países donde ofrecer regalos de valor a empresas socias es una costumbre, es aplicable tanto a regalos prometidos u

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 7 de 17 | Firma: |



ofrecidos como a los ya recibidos. Por regalo se entiende cualquier tipo de favor (participación gratuita en convenios, promesa de una oferta laboral, etc.). En cualquier caso, **MERCAVALÈNCIA** se abstiene de prácticas no permitidas por la legislación aplicable, por los usos comerciales o por los códigos éticos, si se conocen, de las empresas o de las entidades con las que mantiene relaciones.

Los obsequios de **MERCAVALÈNCIA** se caracterizan porque están destinados a promover la imagen de marca de **MERCAVALÈNCIA**. Los regalos ofrecidos, salvo aquellos de poco valor, deberán gestionarse y autorizarse conforme a los protocolos empresariales y se deberán documentar adecuadamente. Las personas de la plantilla de **MERCAVALÈNCIA** que reciban obsequios o favores no autorizados en los casos previstos, deberán comunicárselo al Comité de Compliance, quien evaluará si son pertinentes o no.

4.5. Comunicación con el exterior

La comunicación de **MERCAVALÈNCIA** con todas las partes interesadas se caracteriza por el respeto del derecho de información y en ningún caso se permite divulgar noticias o comentarios falsos o partidarios. Todas las actividades de comunicación respetan las leyes, y principios de buena conducta y se llevan a cabo con claridad, transparencia y oportunidad.

Se evita cualquier forma de presión o de trato de favor por parte de los medios de comunicación.

III. En lo referente al personal

4.6. Gestión del personal

MERCAVALÈNCIA evita cualquier forma de discriminación con respecto a su propia plantilla.

En el ámbito de los procesos de gestión y desarrollo del personal, así como en la fase de selección, las decisiones tomadas se basan en la adecuación de los perfiles esperados y los perfiles de las personas candidatas y/o en consideraciones vinculadas a los méritos, respetando el principio de igualdad de oportunidades para todas las personas interesadas.

La información que se solicite en los diferentes procesos, servirá únicamente para comprobar los aspectos vinculados al perfil profesional o la aptitud psicológica, respetando en todo momento la parte privada y opiniones de la persona aspirante. **MERCAVALÈNCIA** adoptará las medidas oportunas para evitar favoritismos en las fases de selección y contratación.

El personal se contrata mediante un contrato laboral legal. No se acepta ninguna forma de trabajo ilegal. Al establecer la relación laboral, cada persona colaboradora recibe información precisa con relación a:

- Los roles, funciones y responsabilidades
- Los elementos normativos y retributivos regulados conforme al convenio colectivo
- Las normas y procedimientos a adoptar con el fin de evitar posibles riesgos para la salud vinculados a la actividad laboral
- Las obligaciones de Compliance

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 8 de 17 | Firma: |



Esa información se presenta a cada persona de la plantilla para que la acepte tras su plena comprensión.

El acceso a las funciones y cargos se establece también teniendo en cuenta las competencias y las capacidades. Además, siempre que sea compatible con la eficiencia general del trabajo, se favorece una organización laboral flexible que facilite la gestión de la maternidad y, en general, el cuidado de la descendencia.

La evaluación de la plantilla se efectúa de manera extensa implicando a las personas responsables pertinentes, y siempre que sea posible, a quienes han entrado en relación con la persona evaluada.

Las personas responsables utilizan y valoran plenamente las capacidades profesionales de la estructura mediante el uso de todos los medios disponibles para favorecer el desarrollo y el crecimiento de la propia plantilla. En este ámbito, tiene particular importancia la comunicación por parte de quien tenga la responsabilidad de los puntos fuertes y débiles de la persona de la plantilla, de modo que esta última pueda dedicarse a mejorar sus propias competencias a través de una formación específica.

MERCAVALÈNCIA pone a disposición de todas la plantilla herramientas informativas y formativas, internas y externas, con el objetivo de valorar sus competencias específicas y conservar el valor profesional del personal.

El historial formativo de la plantilla se encuentra presente en el sistema informático de la empresa con el fin de comprobar el grado de uso de la formación y para diseñar posteriores recorridos formativos.

Quien tenga la responsabilidad debe optimizar el tiempo de trabajo de su parte de la plantilla solicitando prestaciones de acuerdo con el ejercicio de sus tareas y con los planes de organización del trabajo. Constituye un abuso de la posición de autoridad solicitar, como un acto debido a la superioridad jerárquica, prestaciones, favores personales o cualquier comportamiento que constituya una violación del presente Código Ético.

Se impulsa la implicación de la plantilla en el desarrollo del trabajo, promoviendo su participación en debates y decisiones funcionales para alcanzar los objetivos empresariales.

4.7. Cambios en la organización del trabajo

En caso de cambios en la organización del trabajo, se protegerá el valor de los recursos humanos predisponiendo, siempre que sea necesario, acciones de formación y/o de recalificación profesional. Para ello, **MERCAVALÈNCIA** se atiene a los siguientes criterios:

- Los gastos de la reorganización laboral deberán distribuirse lo más uniformemente posible entre toda la plantilla, conforme al ejercicio eficaz y eficiente de la actividad empresarial.
- Ante situaciones nuevas o imprevistas, a la persona empleada se le podrán asignar tareas diversas a las desarrolladas previamente, protegiendo en todo momento sus competencias profesionales.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 9 de 17 | Firma: |



4.8. Seguridad y salud

Otro de los valores de **MERCAVALÈNCIA** es la seguridad y salud en el trabajo. **MERCAVALÈNCIA** se compromete a difundir y consolidar una cultura de seguridad para preservar, sobre todo con acciones preventivas, la seguridad y salud de la plantilla y del resto de personas implicadas.

El objetivo de **MERCAVALÈNCIA** es proteger sus propios recursos humanos, patrimoniales y financieros, buscando constantemente las sinergias necesarias no sólo en el interior de la empresa, sino también con las empresas proveedoras, con quien haya relación de asociación y la clientela implicada en la actividad. Este objetivo se logra mediante los siguientes principios:

- Desarrollo, implantación y mejora de un sistema integrado de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
- Identificación, análisis y evaluación continua del riesgo
- Estar alerta frente a las mejores tecnologías
- Control y mejora de las metodologías de trabajo
- Formación, información y concienciación continua

4.9. Protección de la privacidad

La privacidad de la plantilla se garantiza adoptando estándares que especifican la información que la empresa solicita a la persona y las correspondientes modalidades de tratamiento y conservación de dicha información.

No se permite ningún tipo de investigación sobre las ideas, preferencias, gustos personales y, en general, la vida privada de la plantilla. Dichos estándares prevén además la prohibición, excepto conforme a los casos previstos por ley, de comunicar/difundir los datos personales sin previa autorización por parte de la persona interesada y establecen las reglas para el control, por parte de cada persona de la plantilla, de las normas de protección de la privacidad.

4.10. Integridad y tutela de las personas

MERCAVALÈNCIA se compromete a responder de la integridad moral de su plantilla garantizando el derecho a condiciones de trabajo respetuosas con la dignidad de la persona. Por este motivo, protege a la plantilla frente a actos de violencia psicológica y lucha contra cualquier actitud o comportamiento discriminatorio o lesivo de la persona, de sus convicciones y de sus preferencias.

No está permitido el acoso sexual y se deberán evitar comportamientos o discursos que puedan dañar la sensibilidad personal.

La persona de **MERCAVALÈNCIA** que considere haber sido objeto de acoso o haber sufrido discriminación por motivos vinculados a la edad, al sexo, a la sexualidad, a la raza, al estado de salud, a la nacionalidad, a las opiniones políticas o a las creencias religiosas, etc., puede denunciar lo ocurrido a la empresa quien evaluará si realmente se ha producido una violación de la legislación y/o del Código Ético.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 10 de 17 | Firma: |



4.11. Obligaciones de la plantilla

La plantilla deberá actuar de buena fe con el fin de respetar las obligaciones suscritas en el contrato de trabajo, su Descripción del Puesto de Trabajo y todo lo previsto por el presente Código Ético, garantizando las prestaciones requeridas. Deberá indicar, a través del Buzón de Denuncias de la Web, cualquier violación de las reglas de comportamiento establecidas por los procedimientos internos.

La plantilla debe conocer y aplicar todo lo previsto por las políticas empresariales en tema de seguridad de la información para garantizar su integridad, su confidencialidad y disponibilidad.

Todas las personas que trabajan en **MERCAVALÈNCIA** deberán evitar situaciones en las que se puedan manifestar conflictos de intereses y abstenerse de beneficiarse personalmente de oportunidades de negocio cuya información haya llegado a su conocimiento en el transcurso de la realización de sus propias funciones, como por ejemplo:

- Tener intereses económicos, personales o familiares respecto a empresas proveedoras, clientela o competencia
- Desarrollar actividades laborales, personalmente o a través de una persona familiar, para empresas proveedoras.
- Aceptar dinero o favores de personas o empresas que tienen o pretenden establecer relaciones de negocios con **MERCAVALÈNCIA**.

En caso de que se manifieste, un posible conflicto de intereses, el personal deberá comunicárselo a la persona responsable, el cual, conforme a las modalidades previstas, informará al Comité de Compliance que evaluará caso por caso.

Toda la plantilla deben operar con diligencia para proteger los bienes de la empresa, actuando responsablemente y conforme a los procedimientos operativos establecidos para regular su uso. En particular, cada persona empleada debe:

- Utilizar con cuidado y con discreción los bienes que se le confían
- Evitar usos impropios de los bienes empresariales que puedan causar daños o la reducción de su eficiencia o, que estén en contra del interés de la propia empresa.

Toda la plantilla es responsable de la protección de los recursos que se le confíen y tiene el deber de informar oportunamente a las unidades pertinentes de eventuales amenazas o eventos lesivos para **MERCAVALÈNCIA**.

MERCAVALÈNCIA se reserva el derecho de impedir uso ilícito de sus bienes e infraestructuras mediante la utilización, de sistemas contables, de informes de control financiero y de análisis y prevención de riesgos, todo ello en cumplimiento con lo previsto por las leyes vigentes (leyes sobre la privacidad, estatutos de los trabajadores, etc.).

En lo que se refiere a las aplicaciones informáticas, cada persona empleada deberá cumplir lo establecido en los procedimientos internos de buenas prácticas y en especial:

- Cumplir escrupulosamente con lo previsto por las políticas de seguridad empresariales, con el fin de no comprometer la funcionalidad y la protección de los sistemas informáticos.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 11 de 17 | Firma: |



- No enviar mensajes de correo electrónicos amenazantes o injuriosos, no recurrir a lenguaje impropio, no realizar comentarios inapropiados que puedan suponer una ofensa a una persona y/o un daño a la imagen de la empresa.
- No navegar por páginas web con contenidos indecorosos u ofensivos.

IV. En lo referente a la clientela

4.12. Imparcialidad

MERCAVALÈNCIA se compromete a no discriminar arbitrariamente a su clientela

4.13. Contratos y comunicación con la clientela

Los contratos y las comunicaciones con la clientela de **MERCAVALÈNCIA** deben ser claros y simples, formulados en un lenguaje lo más cercano al utilizado por quien recibe el mensaje y completos, de modo que no se pase por alto ningún elemento relevante para la toma de decisiones por parte de la clientela.

4.14. Comportamiento de la plantilla

El estilo de comportamiento de las personas empleadas de **MERCAVALÈNCIA** frente a su clientela se caracteriza por la disponibilidad, el respeto y la cortesía, enfocados hacia una relación de colaboración y de elevada profesionalidad.

4.15. Control de calidad y satisfacción de clientela

MERCAVALÈNCIA se compromete a establecer y mantener actualizada una política de calidad para garantizar estándares adecuados de calidad de los servicios/productos ofrecidos conforme a los requisitos de su clientela y a analizar periódicamente los resultados en términos de calidad percibida.

4.16. Implicación de la clientela

MERCAVALÈNCIA se compromete siempre a hacerse eco de las sugerencias y reclamaciones realizadas por la clientela sirviéndose de sistemas de comunicación adecuados y oportunos.

MERCAVALÈNCIA se deberá encargar de informar a la clientela de la recepción de sus comunicaciones para proporcionarle la respuesta pertinente en el menor tiempo posible.

V. En las relaciones con empresas proveedoras

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 12 de 17 | Firma: |



4.17. Elección de empresas proveedoras

Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para **MERCAVALÈNCIA**, garantizando la igualdad de oportunidades entre todas las empresas proveedoras; igualmente se basan en comportamientos precontractuales y contractuales enfocados hacia una lealtad, objetividad, transparencia y colaboración recíproca.

En particular, el personal de **MERCAVALÈNCIA** encargado de dichos procesos deberán:

- No negar a nadie, que posea los requisitos solicitados, la posibilidad de competir en la formalización de contratos, adoptando en la elección entre las candidaturas criterios objetivos y transparentes.
- Garantizar en cada concurso una competencia suficiente con un número adecuado de empresas.
- Evitar la colisión de sus intereses personales con los intereses de **MERCAVALÈNCIA**.

Para algunas categorías de servicios, **MERCAVALÈNCIA** dispone de un registro de empresas proveedoras cuyos criterios de calificación no constituyen una barrera de acceso.

Para **MERCAVALÈNCIA** son requisitos clave:

- La disponibilidad, oportunamente documentada, de medios, también financieros, estructuras organizativas, capacidades y recursos y experiencia en los proyectos., etc.
- La existencia y aplicación efectiva, en los casos en los que las especificaciones de **MERCAVALÈNCIA** lo establezcan, de sistemas de calidad empresariales adecuados (por ejemplo, ISO 9001), además del respeto de la normativa en materia de seguridad
- En caso de que el suministro comprenda know-how o derechos de terceros, la obtención por parte de la empresa proveedora de una cuota significativa del valor añadido.

4.18. Integridad e independencia en las relaciones

En **MERCAVALÈNCIA**, las relaciones con las empresas proveedoras están reguladas por principios comunes y están sometidas a un constante control. Dichas relaciones incluyen también los contratos financieros y de consultoría.

La formalización de un contrato con una empresas proveedora debe basarse siempre en relaciones absolutamente claras, que garanticen:

- Compatibilidad corporativa entre la empresa proveedora y **MERCAVALÈNCIA** así como compatibilidad interpersonal entre sus equipos responsables
- Confianza a través del beneficio mutuo, la empatía, el respeto y la honestidad.
- Transparencia con respecto a los objetivos, motivaciones, limitaciones,...

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia del proceso de compra, se toman, las siguientes medidas:

- Separación de los cargos entre la unidad que solicita el suministro y la unidad que formaliza el contrato;
- Posibilidad de rastreo y localización de las diversas decisiones;

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 13 de 17 | Firma: |



- Conservación de la información, además de los documentos oficiales de concurso y contractuales, durante los periodos establecidos por las normativas vigentes y a los que se hace referencia en los procedimientos internos de compra.

4.19. Comportamiento ético en los pedidos

Con el fin de que las actividades de aprovisionamiento sean conformes con los principios éticos adoptados, **MERCAVALÈNCIA** se compromete a solicitar, la aceptación del presente Código Ético y para ciertos pedidos, incluirá también requisitos de tipo social, ambiental y de respeto a la normativa en materia de seguridad y salud.

La violación de los principios generales del Código Ético comporta la aplicación de mecanismos disciplinarios, destinados también a evitar delitos que puedan comportar responsabilidad administrativa por parte de **MERCAVALÈNCIA**. Con este fin, en cada contrato se establecen las cláusulas correspondientes.

VI. En las relaciones con la colectividad

4.20. Política y estrategia medio ambiental

MERCAVALÈNCIA garantiza un comportamiento ambiental responsable y uniforme en base a los siguientes compromisos:

- Cumplimientos continuados de todos los requisitos tanto implícitos y obligatorios como de otro tipo que la organización suscriba de forma voluntaria.
- Prevención de la contaminación priorizando, siempre que sea posible en la fuente, acciones de eliminación o reducción del impacto ambiental y cuando esto no sea posible, mediante acciones de recuperación y tratamiento.
- Formación, información y concienciación de todo el personal propio así como de quienes trabajan en nuestro nombre, estableciendo acciones de sensibilización y buen comportamiento ambiental en los proveedores
- Establecimiento de objetivos periódicos como medio para desplegar el principio de mejora continua del comportamiento ambiental.

4.21. Relación con partidos, organizaciones sindicales y asociaciones

MERCAVALÈNCIA no financia ni en España ni en el extranjero, a partidos, ni quienes los representan u ostenten sus candidaturas, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política.

MERCAVALÈNCIA no proporciona ayudas a organizaciones con las cuales puede haber conflicto de intereses.

4.22. Relaciones institucionales

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 14 de 17 | Firma: |



Las relaciones con las instituciones del Estado se basarán exclusivamente en formas de comunicación destinadas a evaluar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa en **MERCAVALÈNCIA**, a responder a demandas informales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones, etc.) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para **MERCAVALÈNCIA**.

Con este fin, **MERCAVALÈNCIA** se compromete a desarrollar, implantar y mantener al día un procedimiento de Comunicación para establecer la sistemática que determine la necesidad de comunicación y asegurar la comunicación con quien ostente la interlocución institucional a nivel internacional, comunitario y territorial.

Con el fin de garantizar la máxima transparencia en las relaciones, los contactos con las instituciones se llevarán a cabo exclusivamente a través de representantes que hayan sido explícitamente designados por la dirección de **MERCAVALÈNCIA**

MERCAVALÈNCIA adopta modelos organizativos específicos para la prevención de delitos con respecto a las administraciones públicas.

4.23. Relaciones con las partes implicadas

MERCAVALÈNCIA considera que el diálogo con las asociaciones es de importancia estratégica para un correcto desarrollo de sus propios negocios. Por ello **MERCAVALÈNCIA** se compromete a desarrollar, implantar y mantener al día un procedimiento de Comunicación para establecer la sistemática que determine la necesidad de comunicación y asegurar la comunicación con las asociaciones de representación de las partes implicadas con el fin de cooperar respetando los intereses mutuos, presentar las posiciones de **MERCAVALÈNCIA** y prevenir posibles situaciones de conflicto.

Con este fin, **MERCAVALÈNCIA**:

- Garantiza respuesta a las observaciones pertinentes de todas las asociaciones
- Informa e implica con respecto a temas que interesan, siempre que es posible, a grupos específicos de los ámbitos en los que opera.

4.24. Ayudas y patrocinios

MERCAVALÈNCIA podrá realizar actividades de patrocinio, formalizando convenios específicos, sobre iniciativas sociales, medioambientales, deportivos, del espectáculo y del arte, de la divulgación científica y tecnológica con eventos que ofrezcan garantía de calidad, que respondan a necesidades territoriales específicas o contribuyan a cumplir los objetivos de promoción de vida saludable asumidos por **MERCAVALÈNCIA**, implicando a la ciudadanía, las instituciones y las asociaciones con los cuales **MERCAVALÈNCIA** colabora, de modo que se garantice su eficacia.

En cualquier caso, **MERCAVALÈNCIA** presta particular atención hacia cualquier posible conflicto de intereses de orden personal o empresarial en la elección de las propuestas a apoyar,

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 15 de 17 | Firma: |



4.25. Antimonopolio y organismos reguladores

MERCAVALÈNCIA cumple con las reglas antimonopolios. No niega, esconde, manipula o retrasa la entrega de información requerida por la autoridad de la competencia o por los organismos reguladores, en caso de inspecciones, y colabora activamente en el curso de los procedimientos de examen.

MERCAVALÈNCIA se compromete a no permitir que se produzcan conflictos de intereses que impliquen al personal de las autoridades o a sus familiares.

5. Implementación del Código Ético

5.1. Tareas del Comité de Compliance

Para la implementación eficaz de este Código Ético se utilizará las políticas y sistemas de gestión mencionados en los apartados correspondientes, así como la política y Sistema de Gestión de Compliance y su estructura y recursos asignados.

Con respecto al Código Ético, al Comité de Compliance le competen las siguientes tareas:

- Fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código Ético, impulsando las acciones de formación y comunicación que considere apropiadas, de acuerdo con los principios de cooperación y coordinación con las distintas direcciones de **MERCAVALÈNCIA**.
- Garantizar el desarrollo de actividades de comunicación y formación ética, analizar las propuestas de revisión de las políticas y de los procedimientos empresariales con impactos significativos sobre la ética empresarial, y preparar las posibles soluciones
- Ocuparse de la revisión periódica del Código Ético y en caso necesario proponer las modificaciones e integraciones necesarias.
- Comprobar la aplicación y el respeto del Código Ético a través de actividades específicas dirigidas a controlar y promover la mejora continua de la ética.
- Tomar decisiones con respecto a violaciones del Código Ético de relevancia significativa.
- Interpretar de forma vinculante el Código ético y resolver consultas o dudas que le planteen en relación con su contenido, aplicación o cumplimiento, en particular, en relación con la aplicación de las medidas disciplinarias por los órganos competentes.

5.2. Comunicación y formación

El Código Ético se da a conocer a las partes implicadas internas y externas mediante actividades de comunicación específicas según las responsabilidades concretas.

5.3. Indicaciones de las partes implicadas

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 16 de 17 | Firma: |



MERCAVALÈNCIA se ocupa de desarrollar, implantar y mantener al día un procedimiento de Comunicación para establecer la sistemática que determine la necesidad de comunicación y asegurar la comunicación para cada parte implicada que remita sus propias indicaciones.

Como alternativa, todos las partes implicadas en **MERCAVALÈNCIA** podrán señalar cualquier violación o sospecha de violación del código ético a través del Buzón de Denuncias de la Web, el cual se encargará de realizar un análisis del aviso, escuchando eventualmente a quien denuncia y a la persona responsable de la presunta violación.

El Comité de Compliance de **MERCAVALÈNCIA** actúa de tal modo que protege a la persona que indica dicha violación frente a cualquier tipo de represalia, entendida como cualquier acto que pueda suponer o, simplemente, aparentar ser, una forma discriminación o penalización. Igualmente, se garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que indica la violación, excepto en los casos establecidos por ley.

5.4. Violación del Código Ético

1. Creación del buzón de denuncias.

MERCAVALENCIA dispone de un buzón de denuncias con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el presente Código. La utilización del Buzón de denuncias se entiende sin perjuicio de cualesquiera otros mecanismos o canales que se establezcan conforme al Sistema de gobierno corporativo.

El Buzón de denuncias es un canal transparente para comunicar, por parte de los miembros de la Sociedad y terceros, conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código ético.

Las comunicaciones dirigidas al Buzón de denuncias podrán remitirse mediante la cumplimentación de un formulario electrónico que estará disponible en el apartado denominado "Buzón de denuncias" del Portal de la plantilla.

2. Principios informadores del Buzón de denuncias.

Los miembros de la Sociedad y terceros que tengan indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código ético deberán comunicarlo a través del Buzón de denuncias. En cualquier caso, dichas comunicaciones deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de las normas del Código ético.

La identidad de la persona que comunique una actuación anómala a través del Buzón de denuncias tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será comunicada al denunciado sin el consentimiento del denunciante, garantizando así la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de respuesta hacia el denunciante por parte del denunciado como consecuencia de la denuncia.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Propietario: Todos los departamentos | |
| CÓDIGO ÉTICO | |
| Cód: CE Rev.: 01 Fecha: 23/04/2018 Rev.: 02 Fecha: 24/07/2018 | Aprobado: Consejo de Administración |
| Revisado: Comité de compliance | Fecha Aprobación: 23/04/2018 |
| Página 17 de 17 | Firma: |



La Sociedad se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra aquellos miembros que hubieran comunicado de buena fe a través del Buzón de denuncias una actuación de las referidas en el apartado anterior.

Sin perjuicio de ello, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

3.- Tramitación de las comunicaciones efectuadas al Buzón de denuncias.

La tramitación de las denuncias realizadas a través del Buzón de denuncias corresponde al Comité de Compliance y se tramitará según el Procedimiento de gestión de Compliance establecido. En caso de que la denuncia afecte a un miembro del Comité de Compliance, este no podrá participar en su tramitación.

En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.