

# Código General de Conducta



# Introducción

A los fines de cumplir con nuestros principios fundacionales y objetivar las pautas que deben regir nuestras acciones y decisiones, Telemercado decide instrumentar y comprometerse con este Código de Conducta, estableciendo un marco de actuación común y consecuente para todas las personas que integran la compañía.

Este documento comprende un conjunto de normas básicas no negociables, que constituyen una guía para llevar adelante el trabajo diario y que deben ser respetadas por todos los empleados y directivos de la Empresa, independientemente del cargo o función que desempeñen.

El marco de referencia para la redacción de este documento está compuesto por las siguientes declaraciones:

- NUESTROS VALORES
- NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS
- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
- PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

## NUESTROS VALORES

Nuestros valores forman parte integral de la organización y de nuestra estrategia corporativa. Estos proporcionan el fundamento para el desarrollo de una normativa sobre la cual se toman decisiones y se ejecutan acciones de valor.

### Iniciativa

Valoramos la iniciativa como una manera de agregar valor y esmero a la tarea que nos es propia.

### Confianza

Construimos relaciones laborales basadas en la confianza con nuestra gente, los clientes y proveedores que forman parte de nuestro círculo de trabajo.

### Respeto

Por nuestra gente y por el trabajo. Consideramos que a través del respeto mutuo, es que el ámbito laboral se convierte en un espacio inclusivo de construcción económica y social.



## NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS:

### Integridad, Honestidad y Transparencia

Mantener un comportamiento honrado, recto y transparente, alineado con nuestros valores.

### Respeto y Dignidad

Llevar adelante todas nuestras acciones en el marco del respeto por la ley, las personas, nuestros clientes y la sociedad en general

### Responsabilidad y Compromiso

Efectuar las tareas de acuerdo con los objetivos y políticas de la Empresa, asumiendo con conciencia y dedicación su cumplimiento y respetando siempre los compromisos asumidos.

### Justicia y Equidad

Obrar y juzgar respetando la verdad y otorgando a cada uno lo que le corresponde.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Tomando como base las normas de calidad que guían esta materia, desarrollamos una política de trabajo interno y externo concentrada en las responsabilidades corporativas que asumimos con el medio ambiente, los derechos humanos y para la sociedad en general. Nos proponemos alcanzar un desarrollo empresarial responsable que refleje nuestra manera de ser como organización.

Nuestro compromiso incluye la realización de acciones de RSE, campañas de sustentabilidad y al mismo tiempo ser protagonistas en la difusión y promoción de las mismas.

## PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS COMO MARCO GENERAL PARA LA ACCIÓN

Manifestamos nuestra adhesión a los principios universales del Pacto Global de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Nos comprometemos a apoyar y respetar estos diez principios, fomentando esta cultura responsable no solo dentro de la empresa sino fuera de la misma, mediante la comunicación constante de dicha responsabilidad a su personal, proveedores, clientes y público en general.



1. "Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
2. "Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"
3. "Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
4. "Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
5. "Apoyar la erradicación del trabajo infantil"
6. "Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"
7. "Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
8. "Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
9. "Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"
10. "Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"



# Pautas Generales de Conducta

A partir de lo expuesto anteriormente, se pretende en el sentido amplio:

- Evitar cualquier conducta que pueda dañar o perjudicar a Telemercado, sus clientes, proveedores, colaboradores y demás partes interesadas, ejerciendo las funciones con ética profesional e integridad personal, y cumpliendo con todas las leyes y normativas vigentes.
- Priorizar los intereses de la Empresa por sobre los intereses personales o de otra índole, que puedan generarse dentro del ámbito de influencia de Telemercado.
- Colaborar en generar un clima laboral de excelencia a través del sentido de pertenencia, responsabilidad y honestidad, promoviendo el respeto y la integración de nuestros colaboradores y la consideración de los aspectos laborales y personales.
- Ejercer nuestras actividades con protagonismo y responsabilidad en relación a la sociedad en su conjunto, a través acciones que tengan impacto en los aspectos sociales y medioambientales, asegurando nuestra credibilidad, confianza y reputación como Empresa frente a la comunidad.

## Normas de Comportamiento

### **SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LEYES, NORMAS Y REGULACIONES**

Todos los colaboradores, independiente de su posición en la Empresa, están obligados al cumplimiento de las normas de ley Argentina o extranjera, aplicables en el desarrollo de sus tareas, así como también al cumplimiento de las normas internas propias de Telemercado.

### **SOBRE LA COMUNICACION ANTE CONFLICTO DE INTERESES**

En caso que los intereses de un empleado o un tercero entren en conflicto con los intereses de Telemercado, el empleado se compromete a comunicarlo a su superior inmediato o a los asesores legales a fin de resolver el mismo de manera apropiada y transparente.



## **SOBRE LA COMUNICACION Y EVALUACION DE ACTIVIDADES EXTERNAS**

No deben desarrollarse actividades externas que interfieran, compitan o generen riesgos a Telemercado o su reputación. A fin de conocer si dicha actividad esta permitida, debe informarse de la misma a la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa.

## **SOBRE LA POLITICA DE CONTRATACION DE FAMILIARES Y PARIENTES**

Los familiares, amigos o referidos de los empleados solo podrán ser contratados siguiendo el proceso certificado de selección de personal de la Empresa, y los requerimientos de competencias, experiencia y desempeño allí establecidos.

## **SOBRE EL ACCIONAR FRENTE LA DISCRIMINACIÓN Y ACOSO**

Telemercado respeta firmemente la dignidad y privacidad de las personas y sus derechos individuales, por lo que cada empleado se compromete a formar parte y promover un ámbito de trabajo donde no existan situaciones de discriminación y acoso. Las situaciones que puedan ser entendidas como discriminación y acoso, deben ser comunicadas a los superiores, recursos humanos con la seguridad y garantía de que serán canalizadas profesionalmente, respetando la ley, integridad y libertad de las personas.

## **SOBRE LA ADOPCION DE COMPETENCIA LEAL Y PRECIO JUSTO**

Nuestros competidores merecen nuestro respeto. Todos los colaboradores deben estar comprometidos con prácticas empresariales justas y nuestros precios reflejar el valor de los servicios prestados y las responsabilidades que estos conllevan.



## SOBRE EL SOBORNO Y CORRUPCIÓN

No toleramos la corrupción. Rechazamos la aceptación o el ofrecimiento de sobornos, por nuestra parte o por parte de terceros en nuestro nombre. Apoyaremos todo esfuerzo destinado a erradicar los delitos financieros.

## SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Telemercado se compromete a cumplir con la legislación vigente sobre información privilegiada, entendiéndose como tal a aquella de tipo confidencial o restringida que, en caso de hacerse pública, supondría una ventaja competitiva para su poseedor.

La información, tanto la propia como la de nuestros clientes o proveedores, debe ser gestionada con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables en el país, las normativas de seguridad interna y los compromisos contractuales.

## UTILIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los procesos internos y las decisiones deben estar orientados a proteger y salvaguardar la información confidencial y personal en nuestro poder, recogiendo y procesando los datos de conformidad con las leyes aplicables y nuestras propias políticas y prácticas de gestión de datos.

La Empresa y todos sus integrantes dispondrán todas las medidas necesarias para impedir la revelación de toda información confidencial y personal que se nos haya confiado, a menos que exista autorización para ello o que lo exija o permita la ley o el deber profesional.

Asimismo, los empleados no utilizarán e impedirán el uso de toda información confidencial sobre nuestros clientes en beneficio personal o de terceros.

## SOBRE REGALOS Y DONACIONES

Ningún empleado de Telemercado puede realizar o aceptar regalos u obsequios, incluido el dinero efectivo, para conseguir nuevos clientes o contratar proveedores. La Empresa solo basará su competitividad únicamente en la calidad de los servicios que proporciona.

Pueden aceptarse o entregarse, sin embargo, invitaciones o atenciones de valor monetario insignificante, resultantes de las actividades normales de relaciones públicas de una empresa.

Las donaciones para fines sociales o políticos están permitidas exclusivamente dentro de los límites de las leyes locales y con completa transparencia.



## SOBRE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

La voz oficial de Telemercado, con relación a los medios de comunicación y prensa, es el Directorio o el responsable que este designe, comprometiéndose a suministrar a los medios de comunicación una información transparente, imparcial y oportuna.

## SOBRE LA COMUNICACIÓN DE CONDUCTAS ILEGALES O VIOLATORIAS

Los empleados comunicaran a sus superiores inmediatos o al área de Recursos Humanos, toda práctica o acción que crea inadecuada o incluso ilegal en virtud de este código. En caso de corresponder, los reclamos podrán hacerse en forma confidencial a través de las líneas telefónicas de Telemercado (0351-414-6000).

Todos los reclamos serán investigados en forma adecuada

Telemercado se compromete a evitar represalias sobre cualquier empleado que en su buena fe, presentara un reclamo relacionado con el incumplimiento del presente código.

## SOBRE LOS REGISTROS DOCUMENTALES Y CONTABLES

Nos comprometemos a registrar todas las transacciones comerciales de manera veraz, justa y oportuna, asegurando la exactitud y fiabilidad de nuestros registros contables, documentos e informes, conforme con los procedimientos establecidos, sistemas, controles y auditorías.

Todas las personas que integran Telemercado deben adherir a este Código de Conducta, tanto en sus contenidos como en su espíritu. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de conocer todas las leyes y reglamentos externos o internos relevantes, inclusive este Código de Conducta.

Córdoba 19/10/2018