



# Código Ético del Grupo Orange



# La ética profesional en el centro del crecimiento responsable



**“Como socio de confianza, Orange da a todos las claves para un mundo digital responsable.”**

La confianza es la piedra angular de nuestro propósito: la confianza de nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestros accionistas, todos nuestros partners y la sociedad en su conjunto. Se construye día a día y debe mantenerse constantemente.

El enfoque ético y de cumplimiento de Orange desempeña un papel importante en este sentido: los compromisos con el respeto, la integridad, la calidad del servicio y el espíritu de equipo que conforman nuestro código ético guían nuestro comportamiento profesional y garantizan que llevemos a cabo nuestra actividad de forma responsable, sostenible y respetuosa con las personas, el medio ambiente y la normativa, en particular aplicando el principio fundamental de competencia leal y sana, basada en la calidad de nuestros productos, nuestros servicios y nuestras relaciones con los clientes. Todos debemos respetarlos, sea cual sea nuestro trabajo, a través de todas nuestras huellas. Cada uno de nosotros, empleados, directivos y administradores, debemos dar ejemplo.

Las cuestiones éticas no siempre son fáciles. No te guardes tus inquietudes: si tienes alguna duda, habla sobre ello y solicita consejo a tu manager, al Compliance Officer o al asesor de ética.

El código ético es un documento de referencia para el Grupo, esperamos que cada uno de vosotros lo utilicéis de la misma manera y que os sirva de inspiración diaria.

**Jacques Aschenbroich**  
Chairman of the Board of Directors

**Christel Heydemann**  
CEO of Orange

# Nuestros compromisos

## **El compromiso con el respeto**

guía nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés y debe estar permanentemente en nuestras actividades y relaciones de negocio. El reconocimiento de las diferencias individuales debe tenerse en cuenta e ir más allá del cumplimiento mínimo de las leyes y regulaciones.

El respeto es fundamental en la interacción humana, no sólo dentro del Grupo y de cara a nuestros clientes y accionistas, sino también en nuestro entorno social.

Respetamos a las personas y su derecho a la privacidad. Respetamos las diferencias por razón de origen, etnia, sexo, cultura, edad, situación familiar, creencias religiosas y apoyo a actividades políticas o sindicales.

## **El compromiso con la integridad**

nos lleva a observar estrictamente nuestro deber de honestidad en nuestras relaciones comerciales. Nos exige a todos, y a la Dirección en particular, dar ejemplo individualmente en el desempeño de nuestras funciones "frente a" nuestros clientes, nuestros compañeros y todos los demás grupos de interés.



### **El compromiso con la calidad**

consiste en ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad. La calidad se aplica a todas las líneas de negocio y todo el mundo desempeña un papel y contribuye a lograr este objetivo. Nuestra ambición es ser reconocidos y respaldados por todos nuestros grupos de interés.

**El espíritu de equipo** que nos inspira engloba también la solidaridad y la cooperación. Significa que podemos combinar las mejores capacidades en beneficio de nuestros clientes y grupos de interés, y alcanzar juntos los retos de hoy y del futuro.

Nuestros principios de acción y de conducta están en consonancia con principios fundamentales, como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (en particular los relativos a la prohibición del trabajo infantil y forzoso), por la OCDE (en particular en materia de lucha contra la corrupción), y los compromisos que el Grupo Orange ha adoptado, sobre todo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, al ser una de las primeras organizaciones que se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



# Nuestros principios de acción

## Con nuestros clientes

Orange ha basado su éxito en la capacidad de ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan a los clientes. Siempre atentos a las necesidades y expectativas de los clientes, evaluamos y mejoramos constantemente nuestros productos y servicios, la calidad de nuestras relaciones en todos los canales (tiendas, “call centers”, canales online y redes sociales), nuestra capacidad de innovación y nuestros procesos para simplificar la experiencia del cliente.

Nuestro compromiso de poner la calidad y la innovación al servicio de nuestros clientes es la fuerza motriz detrás de cada producto que diseñamos y sacamos al mercado. Entendemos que las preocupaciones y exigencias con respecto a la salud y la seguridad públicas son de vital importancia.

## Con nuestros accionistas

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a aumentar la confianza de los accionistas con el objetivo de asegurar la rentabilidad de sus inversiones.

Proporcionamos a nuestros accionistas información comprensible,

pertinente y fiable de forma periódica y puntual, y solicitamos activamente su “feedback”, en particular a través de nuestro Club de Accionistas. También velamos por el respeto escrupuloso de las normas del mercado de valores y los principios de buen gobierno corporativo.

## Con nuestros empleados

Creemos en la integridad, la capacidad de iniciativa, el sentido de la responsabilidad y la motivación de nuestros empleados. Favorecemos el desarrollo de sus aptitudes profesionales y el sentido de la responsabilidad individual en un entorno que fomente una mayor iniciativa personal. También desarrollamos la inteligencia colectiva, el sentido de la innovación y el espíritu de equipo. Nuestros equipos reflejan la diversidad de culturas y competencias. No toleramos ninguna forma de discriminación, especialmente en la contratación y la promoción. Esperamos que todas nuestras filiales establezcan y apliquen procedimientos que permitan a los empleados informar de cualquier caso de incumplimiento de este Código del que puedan tener conocimiento. Además, exigimos que todas las alertas se investiguen adecuadamente y con la debida diligencia, en estricto respecto de las leyes aplicables.

### **Con nuestros proveedores**

Construimos de manera activa relaciones duraderas con los proveedores, basadas en la confianza, la integridad y el respeto, para garantizar el mejor servicio posible a nuestros propios clientes. Esperamos que nuestros proveedores respeten principios equivalentes a los de este Código.

### **Con nuestros competidores**

Buscamos diferenciarnos competitivamente a través de la calidad intachable de la experiencia del cliente basada en la calidad de nuestros productos y servicios y de nuestras relaciones. Suscribimos sin reservas la noción de competencia sana y leal, motor clave del crecimiento y la innovación.

### **Con todas las demás partes interesadas de los países en los que opera el Grupo**

Cumplimos con las leyes y regulaciones vigentes y respetamos el entorno natural y cultural de los países en los que operamos.

En ningún caso financiamos partidos políticos u organizaciones cuya finalidad sea principalmente política. El Grupo no tolera la corrupción.

Promovemos el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para apoyar el desarrollo sostenible y contribuir al bienestar de las comunidades locales en las que operamos.

Tomamos medidas para ser respetuosos con el medio ambiente optimizando el uso de la energía y otros recursos naturales, y teniendo muy en cuenta las preocupaciones medioambientales en todas nuestras actividades.

Tanto si se nos encomienda una misión de interés general como la prestación de un servicio universal, nos comprometemos a desplegar los recursos necesarios para cumplir nuestros compromisos.



# Los principios de conducta individual



**Todos, desde los directivos a los empleados, deben demostrar integridad, respeto, imparcialidad, profesionalidad y sentido de la responsabilidad personal en el desempeño de las funciones y tareas que les son encomendadas. Toda persona que trabaje para el Grupo Orange, independientemente de su línea de negocio o nivel de responsabilidad, debe aspirar a la excelencia y a la mejora continua en términos de competencias y capacidad de innovación. Se espera que todos contribuyamos a crear y mantener un entorno de trabajo productivo y de confianza, y a facilitar el rendimiento, la iniciativa y el espíritu de equipo.**

## ¿Cómo pongo en práctica estos principios en mi actividad profesional?

### En mis relaciones con clientes y proveedores

Como empleado, me comporto con integridad, calidad e imparcialidad en mi trato con clientes y proveedores. Me abstengo de solicitar regalos o ventajas, y no acepto nada con valor significativo. Me abstengo de incurrir en prácticas ilegales de cualquier tipo y no participo en actos de corrupción.

Si negocio acuerdos con terceros, adopto las medidas apropiadas para garantizar la exactitud de las informaciones transmitidas. Además, antes de asumir compromisos que sean vinculantes para el Grupo o una de sus filiales, hago todo lo posible para asegurarme de que todos los aspectos técnicos, comerciales, legales y de cualquier otro tipo están debidamente establecidos.

### En la protección de los activos de la empresa

Como empleado, hago todo lo posible por proteger la propiedad intelectual y todos y cada uno de los proyectos y “know-how” del Grupo. Velo por un uso adecuado de los recursos del Grupo y por la salvaguarda de sus activos, y evito que se malgasten y su uso indebido. En el uso de los recursos puestos a mi disposición para realizar mis funciones, se espera de mí que actúe en el mejor interés del Grupo y de conformidad con las normas aplicables. Si tengo acceso a información confidencial por razón de mi trabajo o de manera fortuita, tomo las precauciones necesarias para



garantizar que esta información siga siendo confidencial.

Esta obligación continúa en pleno vigor y efecto, incluso si dejo de ser empleado del Grupo.

### **Primacía de los principios fundamentales del Grupo**

Como empleado, si tengo conocimiento que se ha cometido un fraude u otra infracción contra el Grupo o una de sus filiales, debo informar de ello a mi manager, a la Dirección responsable de la Auditoría Interna y Gestión de Riesgos del Grupo o a cualquier órgano de gobierno que reporte al Consejo de Administración.

### **En caso de conflicto de interés**

Como empleado evito las situaciones en las que mis intereses personales (o los intereses de las personas físicas o jurídicas con las que estoy relacionado) entren en conflicto con los intereses del Grupo.

Si no puedo evitar una situación, actúo de acuerdo con mi conciencia y con mi deber para con el Grupo e informaré a mi manager o al responsable de recursos humanos en caso de un posible conflicto de interés.

Si soy consejero, debo consultar al presidente del consejo de administración de la filial en cuestión.

### **Deontología bursátil**

Como empleado, si tengo conocimiento de información privilegiada que, de hacerse pública, podría incidir en la evolución de la cotización de la acción, en el más estricto cumplimiento de la ley, me abstendré de divulgar esta información, de hacer operaciones, directa o indirectamente, sobre la base de esta información en un mercado financiero, y de permitir, consciente o inconscientemente, que terceros lo hagan antes de que dicha información se haga pública. El incumplimiento puede ser causa de responsabilidad personal, incluida la de carácter penal.



# Ética empresarial en el Grupo

## Rol del Código ético

Nuestro código ético sirve de guía para la conducta profesional del Grupo y sus filiales. Esto incluye a todos los empleados del Grupo, independientemente de su línea de negocio o nivel de responsabilidad. Todos los empleados del Grupo, Orange, y en particular los managers, deben promover, respetar y hacer respetar estos principios.

## Posicionamiento del Código ético

Este Código no sustituye las leyes y reglamentos vigentes en cualquiera de los países en los que opera el Grupo, ya sea en la Unión Europea o en otro lugar. Tampoco sustituye a los acuerdos o compromisos existentes.

Cuando sea necesario, el presente Código podrá completarse con normas deontológicas específicas.

## Rol del Comité de Ética del Grupo

El Comité de Ética es responsable del tratamiento de las cuestiones relacionadas con las normas éticas del Grupo. El presidente del Grupo nombra a sus miembros. El Comité examina periódicamente el grado de conocimiento y aplicación del Código, así como las prácticas del Grupo en materia de ética empresarial.

El Comité vela para que estas prácticas sean consistentes en todo el Grupo.

También se mantiene al corriente de los cambios en los reglamentos y en la jurisprudencia. A iniciativa propia o previa solicitud, el Comité asesora a las filiales del Grupo sobre el respeto de los valores del Grupo y la aplicación de los principios establecidos en el Código y, en caso necesario, sobre la creación de un comité de ética local.

Actuando bajo la más estricta confidencialidad, el Comité puede



▶▶▶ examinar situaciones individuales que le plantean los empleados del Grupo. El Comité presenta al presidente del Grupo propuestas para mejorar el cumplimiento y la comprensión del Código. También propone los complementos o enmiendas que el Código pueda necesitar.

El Comité informa, anualmente, sobre sus actividades al presidente del Grupo Orange y al presidente del Comité de Gobierno del Consejo de Administración del Grupo.

Para facilitar este proceso en todo el Grupo, se han designado asesores y coordinadores de ética empresarial en cada país y/o filial para informar, asesorar y plantear cualquier preocupación o consulta al Comité de Ética, y velar por la difusión de las prácticas adecuadas en el contexto local específico y en las líneas de negocio.



**Edición octubre 2022**

