

# ctt

## CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO CTT



# CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO CTT

CTT ha disfrutado, a lo largo de su ya muy larga historia, de una reputación de integridad, honestidad y transparencia de la que se enorgullece y que, creemos, hace de la Compañía una referencia en Portugal.

A lo largo de este largo viaje, el mundo ha ido cambiando y Grupo CTT ha acompañado este cambio, mientras construye y mantiene continuamente relaciones cercanas y de confianza con sus grupos de interés, preservando su identidad y valores fundamentales, siempre alineados con los principios éticos más estrictos reconocidos por la sociedad, que ha procurado seguir constantemente.

Esta revisión del Código Ético es también el resultado de la voluntad y la necesidad de elevar nuestros estándares en una fase notable de la vida del Grupo, en la que la intensidad y el ritmo de transformación que estamos obligados a experimentar no deben eximirnos de nuestra responsabilidad de hacerlo bien, de manera ejemplar, sin menoscabar en modo alguno la necesidad de mantener y exhibir un comportamiento éticamente irreprochable.

Raul Galamba  
**Presidente del Consejo de Administración**

João Bento  
**Director General**

Este nuevo Código Ético consolida tanto los elementos que caracterizan nuestra cultura ética como las directrices que guiarán nuestra conducta hacia un futuro que sabemos que es desafiante, pero que afrontamos con confianza. Y damos así un paso más en la afirmación de una postura de integridad de la que debemos estar orgullosos, que es la única compatible con la confianza que hemos sido capaces de generar y merecer de todos los que nos involucran, y es un pilar clave de nuestro modelo de negocio.

Sin embargo, mantener y fortalecer una cultura ética fuerte como la nuestra solo es posible con el compromiso de todos. Por eso es tan importante hacer hincapié en que, también en este frente, estamos plenamente comprometidos a cumplir.

# INDICE

# FONDO

En los últimos años, la importancia de la integridad, la transparencia y las prácticas de buen gobierno para el éxito y la prosperidad de una organización ha crecido significativamente. Estos son ahora factores inevitables para construir y mantener la confianza de todas las partes interesadas, sin excepción y para la búsqueda de un modelo de negocio exitoso.

Al mismo tiempo, el nuevo enfoque de los temas de sostenibilidad corporativa, anclado en una visión holística que captura las dimensiones ambientales, sociales y de gobierno – traducido en el acrónimo ESG (Environmental, Social and Governance) – se ha convertido en una referencia en la definición de la estrategia y posicionamiento de las empresas que, como las que forman parte del Grupo CTT, pretenden ser cada vez más sostenibles y avanzar en este camino de manera acelerada.

CTT ha estado trabajando con creciente intensidad en los diversos temas de sostenibilidad, habiéndose unido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2021, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, adoptando así los diez principios de ese Pacto y comprometiéndose desde hace mucho tiempo con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, particularmente aquellos que son más relevantes para su actividad y su negocio.

El sistema ético de un grupo como el nuestro, que pretende predicar con el ejemplo, se basa en un conjunto de instrumentos que, debidamente articulados entre sí, constituyen una estructura de gobernanza sólida, anclada en valores fundamentales, no negociables y en criterios de actuación irreprochables.

El Código Ético es la piedra angular de esta construcción.

Por lo tanto, esta revisión del Código Ético pretende no solo señalar hasta qué punto el pilar de gobernanza, ahora reforzado en el ámbito ESG, es materialmente relevante para el Grupo CTT, incluso en el contexto de su visión empresarial, sino también afirmar el compromiso con el que nos adherimos a esta visión integrada de sostenibilidad y con el que abrazamos el cambio que le es inherente, incluso en lo que respecta a la financiación sostenible.

Este es un documento que queremos que esté vivo y sea vivido. Que sea leído y releído. Que, además de ser respetado, sea interiorizado por todos. Que sirva de guía para formular criterios y tomar decisiones con sentido empresarial y pragmatismo. Con cuyo contenido todos nos identificamos en el Grupo CTT y con el que estamos comprometidos. Porque es importante.

I.

# OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES





## 1. OBJETIVO

Este Código Ético explica los valores fundamentales del Grupo CTT y es una guía sobre cómo estos valores deben traducirse en nuestra actividad diaria. Su objetivo es transmitir una visión integrada de nuestro posicionamiento en asuntos que impactan transversalmente en nuestras prácticas de gobierno y gestión, así como consolidar una matriz de valores y acciones dirigidas a guiar a los Empleados del Grupo CTT en la forma en que se relacionan entre sí y con otros Grupos de Interés.

Sabemos que las cuestiones éticas son a veces dilemas, difíciles y complejos. Es por eso que queremos que este Código sea un instrumento de apoyo para la toma de decisiones y acciones coherentes cuando nos enfrentamos diariamente a problemas, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de ética e integridad del Grupo CTT. Confiamos en que nuestros Empleados utilizarán su capacidad crítica para hacer los juicios éticos correctos, incluso en temas complejos, para aplicar los principios establecidos en este Código, estando seguros de que siempre serán responsables en última instancia de las opciones que tomen.

Pero también les animamos a consultar al Comité de Ética a través del Canal Ético cuando se encuentren con cuestiones o situaciones sobre las que les resulte difícil decidir, especialmente si esas preguntas o situaciones confrontan valores o deberes potencialmente contradictorios o difíciles de conciliar.

Por lo tanto, el Canal Ético específicamente, debe entenderse como una oportunidad para hablar de ética en CTT, y no solo como un canal de denuncia de irregularidades, sino también como una línea de comunicación permanentemente accesible, diseñada para identificar oportunidades de mejora, hacer sugerencias y proporcionar un diálogo productivo y constructivo con el Comité de Ética.

El presente Código se entiende sin perjuicio de la aplicación de políticas o regulaciones relativas a la denuncia de irregularidades o del régimen de protección de los denunciantes que recurran al canal de denuncias.



## 2. ALCANCE

El Código Ético se aplica directamente a todos los empleados del Grupo CTT. También se aplica, reflexivamente a los proveedores, apoderados y representantes con una relación directa con las empresas del Grupo y debe ser conocido por ellos.

Este ámbito de aplicación no impide que cada filial de CTT adopte un Canal de Denuncias o un Código de Conducta propios, en cumplimiento de los requisitos reglamentarios, de supervisión o sectoriales inherentes a su actividad, que aunque puede incluir cuestiones no cubiertas por este Código Ético, no debe contradecirlo.

## 3. DEFINICIONES

A efectos del presente Código, se entenderá por:

### a) Accionistas:

Las personas físicas o jurídicas que son en cada momento titulares de participaciones en CTT - Correios de Portugal, SA o en una de las filiales.

### b) Banco CTT – la sociedad Banco CTT, S.A.;

### c) Canal Ético

La principal línea de comunicación con el Comité de Ética, incluso con el propósito de denunciar conductas en violación del Código Ético, en los términos establecidos en el Capítulo V;

### d) Concesionario

La empresa CTT-Correios de Portugal, S.A.;

### e) Clientes

Personas físicas o jurídicas a las que el Grupo CTT presta servicios o vende productos, independientemente de su naturaleza y de si se encuentran o no en mercados regulados o supervisados;

### f) Empleados

Mandos, empleados en puestos directivos y otros empleados del Grupo CTT para cualquier propósito, independientemente de la naturaleza del contrato existente, incluidos, a saber, los empleados temporales y en prácticas;

### g) Empleados con funciones de gestión

Empleados que ejercen funciones de liderazgo sobre las personas dentro de CTT;

### h) Competidores

Empresas y otras organizaciones que, en Portugal o en el mercado internacional, tratan con productos o servicios idénticos o similares a los desarrollados o proporcionados por el Grupo CTT;

### i) Altos Cargos

Los titulares de cualquier posición corporativa en CTT, así como los Gerentes que reportan / dependen de la Junta Directiva del Concesionario o una de las Subsidiarias;



**j) Proveedores**

Todas las personas físicas o jurídicas que suministran directamente productos o prestan servicios a CTT;

**k) Grupo CTT**

La empresa pública CTT – Correios de Portugal, SA y sus filiales;

**i) Partes interesadas**

Personas, empresas, organizaciones de la sociedad civil, autoridades o comunidades que puedan afectar o verse afectadas por las actividades, productos o servicios del Grupo CTT o el desempeño asociado a los mismos, incluidos (entre otros) empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios, contrapartes, competidores, autoridades reguladoras y de supervisión;

**l) Regulador del Sector Postal**

ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, u otra autoridad que pueda reemplazarlo en las funciones regulatorias del sector postal;

**m) Filiales**

Las empresas que, en cada momento, están en una relación de grupo o control con CTT – Correios de Portugal, SA.



II.

PRINCIPIOS



El Grupo CTT y sus Empleados guían sus acciones y decisiones por los principios establecidos en este Código y en otros compromisos corporativos asumidos voluntariamente, cumpliendo sus obligaciones de manera responsable, consciente, profesional y comprometida.

Sin embargo, los altos cargos y empleados con funciones de dirección tienen el deber especial de cumplir con estos principios y con todos los compromisos establecidos en este Código, y son además responsables de tomar las medidas necesarias para garantizar que todos los demás los apliquen. En particular, deben dar ejemplo de conducta a seguir por todos, observando sus deberes sin menospreciar nunca las debidas consideraciones éticas e informando sin demora al Comité de Ética de cualquier conducta que viole o pueda violar el Código y que por cualquier medio llegue a su conocimiento.

### 1. PRIMACÍA DE LA ÉTICA Y EL CUMPLIMIENTO LEGAL

En Grupo CTT, sabemos que la conducta ética a veces requiere más que el mero cumplimiento de la ley. Y sabemos que algunas acciones en un contexto organizativo no pueden ni siquiera estar contempladas en la ley. Por lo tanto, entendemos que el cumplimiento de la ley, aunque innegablemente importante, representa solo uno de los componentes que debemos considerar cuando evaluamos nuestras decisiones y acciones.

Por lo tanto, todos debemos tomar las medidas necesarias para cumplir plenamente con los deberes legales y regulatorios aplicables en cualquier jurisdicción donde estemos presentes, combinando estándares de profundo rigor ético con comportamientos de estricto cumplimiento legal.

### 2. INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Adoptamos los valores de conducta recta, llevando a cabo todos nuestros negocios y actividades con honestidad y transparencia. Proporcionamos los datos y la información relevantes de una manera clara y accesible que permite la evaluación del desempeño de Grupo CTT, así como de las contribuciones e impactos de su actividad en las dimensiones sociales, ambientales y otras dimensiones relevantes, de manera responsable, abierta al escrutinio de cualquier parte interesada.

Respetamos los compromisos asumidos, generando confianza en el desempeño individual de cada uno y en los factores organizativos del Grupo CTT. Actuamos con lealtad y buena fe en la relación con nuestros Grupos de Interés, creando y manteniendo relaciones de confianza.

Lo hacemos no solo con respecto a los asuntos enumerados a continuación, que adquieren especial relevancia dentro de nuestro marco de valores, sino también con respecto a todos los demás asuntos que plantean cuestiones de relevancia ética.

#### 2.1. Asuntos financieros y contables

Condenamos cualquier tipo de fraude, así como el uso del sistema financiero con fines de blanqueo de capitales o financiamiento del terrorismo (AML), y aseguramos la aplicación y el cumplimiento de las medidas restrictivas aprobadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y la legislación nacional en estas áreas.

No aceptamos contribuciones monetarias o de otro tipo como un intento de soborno o influencia, ni toleramos prácticas de corrupción y soborno en ninguna de sus formas, activas o pasivas, ya sea a través de actos y omisiones, o creando o manteniendo situaciones favorables o irregulares.

Somos conscientes de las responsabilidades especiales que incumben al Concesionario, como empresa cotizada y proveedora de un Servicio Público, así como el Banco CTT. Como entidad del sistema financiero y siempre queremos estar a la altura de la tarea de cumplirlas.

### 2.2. Uso y divulgación de información interna

Somos conscientes de que, debido a sus funciones, los Empleados de CTT pueden tener acceso a información sobre el Grupo CTT que no está disponible públicamente e incluso puede ser considerada información privilegiada en términos legales (cuyo uso indebido puede dar lugar a la aplicación de sanciones graves a las empresas del Grupo y a los Empleados involucrados). Gestionamos cuidadosamente toda esta información, asegurando su integridad y la confidencialidad de los asuntos internos de Grupo CTT, asegurando que los Empleados no utilicen ninguna información a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones para aprovechar ilícitamente las oportunidades de negocio.

Informamos de manera veraz, completa, clara y transparente sobre el desempeño financiero y de sostenibilidad de Grupo CTT. Somos conscientes de que, al ser la Concesionaria una sociedad cotizada, y por ser el banco CTT una entidad del sistema financiero, la información que ponemos a disposición del mercado es especialmente sensible, pudiendo ser un elemento especialmente relevante o incluso crucial para la toma de decisiones por parte de los distintos Grupos de Interés, por lo que reconocemos que tenemos un deber añadido en cuanto a la integridad y el carácter auténtico, oportuno y exacto de esta información.

## 3. NO DISCRIMINACIÓN

No discriminamos por motivos de género, raza, etnia, origen social, orientación sexual, ascendencia, edad, situación económica, convicción política o ideológica, afiliación partidista o cualquier otra circunstancia inherente a nuestros Empleados u otras Partes interesadas. Repudiamos cualquier tipo de comportamiento discriminatorio y esperamos que cualquier práctica de discriminación que pueda tener lugar en el Grupo CTT sea denunciada inmediatamente por cualquier persona que tenga conocimiento directo o indirecto de ello.

## 4. PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD DE GÉNERO

Sin perjuicio de promover la diversidad en general, queremos promover la diversidad de género en particular, incluso en posiciones de liderazgo, que consideramos un objetivo ético a largo plazo. Somos conscientes de que la desigualdad de oportunidades basada en el género constituye un tema con relevancia moral y social y que la eliminación de las disparidades de género contribuye a la construcción de una organización empresarial más equitativa, eliminando barreras artificiales para el desarrollo del pleno potencial profesional y humano de nuestros Empleados.

### 5. INDEPENDENCIA DEL PODER POLÍTICO Y PARTIDARIO

Somos independientes del poder político, ya sea central, regional o local, así como de cualquier partido político y no nos involucramos, como empresa o representante de la empresa, en acciones partidistas de ningún tipo. Esto no afecta a la voluntad de cooperar con entidades públicas y gubernamentales, en particular en el contexto del cumplimiento de su misión de servicio público, incluso cuando los organismos gubernamentales o las entidades públicas soliciten información, comentarios o contribuciones sobre asuntos comprendidos en el ámbito de la actividad del Grupo CTT o cuando se le solicite que lo haga en el contexto humanitario, crisis de salud u otras.

### 6. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

Respetamos los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y abogamos por la defensa de los Derechos Humanos, en el marco de la Declaración Universal de Derechos Humanos, de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y de la Política de Derechos Humanos del Grupo CTT, rechazando cualquier forma de trabajo forzoso o infantil, rechazando cualquier tipo de discriminación, coerción, abuso, violencia y explotación, y asumiendo como compromiso fundamental el respeto de la dignidad individual de la persona humana<sup>2</sup>.

Nos excluimos categóricamente de participar en actividades que violen los Derechos Humanos y no aceptamos integrar en nuestra cadena de suministro a Proveedores cuyas prácticas entren en conflicto con estos derechos. También buscamos aumentar la conciencia de nuestros grupos de interés sobre la importancia universal de este asunto. Confiamos y esperamos que todos los Empleados comprendan la relevancia del respeto a los Derechos Humanos, adopten permanentemente comportamientos

compatibles con las normas vigentes en el Grupo CTT y reporten sin demora cualquier incumplimiento del que tengan conocimiento directo o indirecto, independientemente de la Parte Interesada involucrada<sup>3</sup>.

### 7. RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Actuamos de manera responsable, contribuyendo al progreso, bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades donde opera el Grupo CTT, y buscamos no solo minimizar cualquier impacto negativo que nuestras actividades puedan tener en el medio ambiente o las comunidades donde operamos, sino también maximizar el impacto positivo de todo lo que hacemos. Estamos comprometidos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y entendemos la importancia de nuestra estrategia y actividades que incorporan cuestiones de responsabilidad y sostenibilidad, basadas en un enfoque que considera no solo la dimensión económica y empresarial, sino también las dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza. Esperamos que nuestros empleados se involucren de manera concienzuda y comprometida en la ejecución de nuestras políticas ambientales, energéticas, sociales o de otro tipo y en la búsqueda de objetivos relacionados con los diversos temas de sostenibilidad, conscientes de que solo un esfuerzo colectivo de todos garantizará la prosperidad a largo plazo del Grupo CTT y que todos tenemos un papel que desempeñar en la preservación del futuro de las próximas generaciones.

<sup>2</sup> Una vez que estos documentos han sido aprobados formalmente.

<sup>3</sup> Una vez que estos documentos han sido aprobados formalmente.

III.

# COMPROMISOS DEL GRUPO CTT CON LAS PARTES INTERESADAS





En el desarrollo de sus actividades, el Grupo CTT se compromete a adoptar un enfoque que aborde de manera equilibrada las preocupaciones de los diversos Grupos de Interés, colaborando activamente con ellos e integrando sus preocupaciones en el proceso de toma de decisiones, en las prácticas de gestión y en la definición de una matriz ética de prevención y mitigación de riesgos.

Reconociendo que el ejemplo de nuestras acciones es el código ético más poderoso que podemos tener y la mejor salvaguarda de la reputación del Grupo CTT, expresamos en este Capítulo los principales compromisos que asumimos con nuestros Grupos de Interés.

## 1. EMPLEADOS

Promovemos prácticas de trabajo sostenibles y socialmente responsables, plasmadas en los siguientes compromisos:

- 1.1.** Consultar con los Empleados y esforzarse por proporcionarles altos niveles de satisfacción y realización laboral, ofreciendo un ambiente de trabajo seguro y saludable, promoviendo la igualdad de oportunidades, evaluando el desempeño de manera justa y recompensando el mérito.
- 1.2.** Promover el desarrollo profesional y personal de los Empleados, así como la mejora y actualización de sus conocimientos, es decir, proporcionando programas de formación, cualificación y/o desarrollo de capacidades adecuados a las necesidades de las funciones desempeñadas por cada uno.
- 1.3.** Asegurar que los Empleados tengan un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.
- 1.4.** Cultivar una relación interpersonal basada en el respeto mutuo, la lealtad, la cooperación, la honestidad y la integridad y promover la corrección, la cortesía y el orgullo profesional en las relaciones entre los empleados, así como el respeto a sus derechos, sensibilidades y diversidad, con miras a garantizar un ambiente de trabajo inclusivo, libre de prejuicios y cualquier discriminación injustificada.
- 1.5.** No tolerar ninguna situación de acoso, moral, sexual o de cualquier otra naturaleza, cumpliendo y asegurando el cumplimiento, es decir, de lo establecido sobre esta materia en el Código de Buena Conducta para Prevenir y Combatir el Acoso en el Trabajo.
- 1.6.** Respetar la privacidad de los Empleados, protegiendo en particular sus datos personales y todos los asuntos relacionados con su vida privada, siempre de conformidad con las regulaciones internas aplicables y la ley.
- 1.7.** Garantizar las condiciones para el buen funcionamiento de las actividades de promoción y vigilancia de la salud de los Empleados, con el fin de minimizar y eliminar los riesgos, y promover la salud física y mental y el bienestar.
- 1.8.** Valorar el trabajo voluntario, alentando a los Empleados a participar en la vida cívica.
- 1.9.** Promover una formación adecuada en relación con este Código y con los demás instrumentos que conforman el sistema ético y de buen gobierno del Grupo CTT.



Los Altos Directivos y Empleados con Funciones Directivas deben predicar con el ejemplo, evitando afirmar su autoridad por imposición o de manera arbitraria, y desempeñando sus funciones de manera responsable, valorando y respetando a los demás Empleados, tratándolos con respeto, haciéndolos sentir parte del equipo y de su éxito y no recurriendo al abuso de autoridad.

## 2. CLIENTES

Queremos crear y mantener relaciones de confianza y proximidad con todos nuestros Clientes, cuyos intereses debemos servir escrupulosamente.

Para ello asumimos los siguientes compromisos:

- 2.1.** Respetar diligentemente los derechos de los clientes o los asumidos con ellos, ya sean contractuales o de cualquier otra naturaleza, con sentido de servicio.
- 2.2.** Ser leales a los Clientes, proporcionándoles siempre información completa, veraz y exacta, en un lenguaje accesible y adaptado a las necesidades específicas de categorías particulares de Clientes.
- 2.3.** Garantizar la confidencialidad de la información del Cliente que, por cualquier razón, debe considerarse confidencial.
- 2.4.** Cumplir las instrucciones legítimas dadas por los Clientes y suministrar los servicios o productos que solicitan de acuerdo con esas instrucciones y respetando plenamente sus intereses.

- 2.5.** Actuar con cortesía y con altos estándares de profesionalidad en las relaciones con los Clientes, incluso en situaciones de queja, reclamación o cualquier otro tipo de posible insatisfacción por parte del Cliente y valorar sus opiniones y sus sugerencias de mejora, en términos de calidad, seguridad, adecuación del producto/servicio o cualquier otro asunto relevante.
- 2.6.** Alertar a los Clientes sobre anomalías que puedan comprometer la calidad de los productos y servicios.
- 2.7.** Formular propuestas comerciales honestas, transparentes y adaptadas a las necesidades reales de los Clientes, sin ocultar ninguna información relevante ni falsear ningún tipo de información.
- 2.8.** No intentar, bajo ninguna circunstancia, llevar al Cliente a comprar un producto o servicio de una manera que pueda considerarse engañosa, es decir, a través de la manipulación o insuficiencia de información o la sobrevaloración indebida de las características del producto / servicio en cuestión.

## 3. PROVEEDORES Y SOCIOS

El Grupo CTT lleva a cabo su actividad en colaboración con varios socios, compartiendo con estas partes interesadas una serie de responsabilidades relevantes. Somos conscientes de que cualquier relación de asociación en la que estemos involucrados debe establecerse y mantenerse basada en la confianza mutua.

A su vez, los Proveedores son Partes Interesadas de las que depende mucho el éxito y la reputación del Grupo CTT, ya que son la fuente de muchos de los productos



y/o servicios que incorporamos a los productos finales con los que servimos a nuestros Clientes. En este contexto, es probable que los fallos éticos de nuestros proveedores tengan consecuencias adversas de diversos tipos para el Grupo CTT e incluso pueden afectar inadvertidamente a nuestros clientes, socavando la confianza que depositan en nosotros. Por lo tanto, debemos informar de los incumplimientos y adoptar medidas efectivas siempre que no se respete la conducta ética esperada de nuestros Proveedores.

Del mismo modo, tenemos deberes éticos hacia nuestros Proveedores, cuya violación puede afectar su actividad de manera relevante, teniendo en cuenta que las empresas del Grupo son, en los mercados en los que operan, una entidad contratante relevante.

Por estos motivos, asumimos los siguientes compromisos con nuestros Proveedores<sup>5</sup>.

- 3.1.** Contratar bienes y servicios basados en procesos transparentes y de acuerdo con criterios de selección –éticos, técnicos, ambientales, sociales y/o financieros– claros, imparciales y dotados de racionalidad económica, sin perjuicio de, siempre que sea en el mejor interés del Grupo CTT, recurrir a la negociación directa con determinados Proveedores, basada en la existencia de una relación de confianza basada en factores objetivos y desprovista de cualquier tipo de parcialidad injustificada.
- 3.2.** Negociar de conformidad con el principio de buena fe y no recurrir a prácticas de abuso de poder en las negociaciones y en la gestión de los contratos, especialmente aprovechando las debilidades de los Proveedores en cuestión, de naturaleza económica, financiera o de otra índole.

- 3.3.** Respetar la confidencialidad de la información y la propiedad intelectual de los Proveedores, nunca compartirla con nadie que no deba tener acceso a ella, incluidos los Empleados que no tengan necesidad de acceder a ella.
- 3.4.** Cumplir estrictamente con los compromisos asumidos contractualmente, incluso en lo que respecta a las condiciones y plazos de pago.

Los compromisos establecidos anteriormente se aplican, *mutatis mutandis*, con respecto a nuestros socios.

## 4. ACCIONARIADO

La creación de valor para el accionista es esencial para atraer y mantener la inversión y queremos no sólo crear valor de manera sostenida (tanto tangible como intangible, cada vez más relevante en el contexto de la aplicación de métricas ESG al negocio), sino también construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros accionistas, como partes interesadas esenciales para nuestro éxito.

En este contexto, asumimos los siguientes compromisos con nuestros accionistas:

- 4.1.** Respetar el principio de igualdad de trato de los Accionistas, teniendo en cuenta la proporción de su respectiva participación en el capital social y salvaguardando siempre los intereses de los Accionistas minoritarios de manera justa y equilibrada.
- 4.2.** Poner a disposición, en tiempo y forma, la información necesaria de manera adecuada, veraz, transparente y rigurosa, asegurando que refleje fiel y exactamente la situación financiera de la empresa, sus resultados y/o sus pasivos.





- 4.3. Proporcionar, en la información disponible, elementos cualitativos y cuantitativos que identifiquen los riesgos económicos, financieros, sociales, ambientales y de reputación.
- 4.4. Garantizar el respeto a la protección y no abuso de cualquier información privilegiada.

## 5. COMPETIDORES

Valoramos la competencia fuerte y sana, en el contexto de los diversos mercados en los que operamos y asumimos los siguientes compromisos:

- 5.1. Desarrollar un comportamiento competitivo vigoroso pero justo, con pleno respeto a las reglas del mercado, buscando el éxito por mérito, a través de la naturaleza competitiva de nuestros servicios y productos. No recurrir a métodos o prácticas objetables para obtener ventaja sobre nuestros competidores, incluso mediante la obtención ilegítima de información comercial confidencial sobre su posición en el mercado, sus clientes o su estrategia.
- 5.2. No compartir información comercial con competidores, teniendo en cuenta que dicho intercambio, además de ser éticamente reprochable y susceptible de ser ilegal, puede perjudicar a nuestros clientes.

## 6. AUTORIDADES REGULADORAS Y SUPERVISORAS

El Grupo CTT actúa en mercados regulados y/o supervisados. De ello se deduce que las autoridades reguladoras y de supervisión competentes constituyen en cada momento partes interesadas relevantes para el Grupo CTT. Promovemos el establecimiento y mantenimiento de relaciones de lealtad, cordialidad y cooperación con las autoridades en cuestión, pero somos conscientes de la posibilidad de que surjan tensiones naturales, dados los deberes de esas autoridades.

Sin perjuicio de nuestro deber de luchar activamente por la defensa de los mejores intereses del Grupo CTT, siempre lo haremos sin exceder ningún límite ético.

## 7. COMUNIDAD

CTT es reconocida históricamente como una organización que merece confianza en los mercados donde opera, un atributo que es intrínseco a la forma en que operamos y nos conectamos con la Sociedad y es un pilar esencial de nuestro modelo de negocio.

Nos vemos como una “empresa de proximidad” y estamos orgullosos de los estrechos lazos que hemos creado con las comunidades donde estamos establecidos. Sabemos que muchos de nuestros Clientes han creado y mantienen relaciones de confianza con muchos de nuestros Empleados. Nos sentimos honrados por el impacto positivo que muchos de los servicios que brindamos tienen en las comunidades locales, especialmente con respecto a los grupos vulnerables y las poblaciones ubicadas en áreas remotas.

### III. COMPROMISOS DEL GRUPO CTT CON LAS PARTES INTERESADAS



**ctt**

Somos conscientes de las responsabilidades especiales inherentes a estas circunstancias, sabiendo que tenemos un papel especial que desempeñar en el apoyo a las comunidades a las que servimos.

Por consiguiente, asumimos los siguientes compromisos con la Comunidad:

- 7.1.** Mantener una estrecha relación con las comunidades de las regiones donde operamos, buscando comprender sus necesidades y contribuir a mejorar sus vidas, principalmente a través de nuestra capacidad de diálogo con los agentes locales.
- 7.2.** Dar la debida consideración a los efectos que la forma en que llevamos a cabo nuestro negocio tiene o puede tener en las comunidades locales y su gente y organizaciones, estableciendo un diálogo regular, abierto y franco con ellos y consultándolos formalmente cuando sea apropiado.
- 7.3.** Aplicar una política de responsabilidad social activa, centrada en el bienestar económico, social y medioambiental, en particular mediante la movilización de las principales partes interesadas de la Comunidad y la participación activa de los trabajadores, en particular a través de actividades de voluntariado empresarial.

# IV.

## COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS CON EL GRUPO CTT Y SUS GRUPOS DE INTERÉS



## IV. COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS CON EL GRUPO CTT Y SUS GRUPOS DE INTERÉS



ctt

Si bien es cierto que los empleados están en el corazón del éxito de la mayoría de las empresas, siendo no solo uno de sus mayores activos, sino también uno de los grupos de interés de los que depende mucho la sostenibilidad corporativa, esta circunstancia es particularmente evidente en las empresas que, por la naturaleza de sus actividades, son intensivas en capital humano. Este es el caso de las empresas del Grupo CTT.

De ello se deduce que, a pesar de la importancia de la adopción de las mejores prácticas de gobierno y gestión, solo el comportamiento ejemplar de los empleados en su vida diaria, consistente con los valores del Grupo CTT y un esfuerzo colectivo por parte de los mismos para la adopción permanente de altos estándares éticos, pueden garantizar el mantenimiento y el refuerzo de una cultura ética fuerte, robusta y capaz de identificar, corregir o desterrar comportamientos desviados.

Dado el papel ineludible que juegan los Empleados en esta ecuación, este Código Ético busca establecer un conjunto de compromisos fundamentales, cuyo incumplimiento pone en peligro o puede poner en peligro la construcción ética en la que el Grupo CTT basa su actividad y por lo tanto no puede ser tolerado.

Estos compromisos, que deben ser respetados por todos los empleados, son los siguientes:

### 1. PROPINAS, COMISIONES, REGALOS Y SITUACIONES SIMILARES

No percibir de terceros remuneración alguna, comisión, pago o favor en el ejercicio de sus funciones y abstenerse de obtener de cualquier otra forma beneficio alguno como consecuencia del puesto que se ostenta o de la posición jerárquica.

No aceptar para su propio beneficio, bienes, servicios, regalos, invitaciones o cualquier ventaja similar de cualquier parte interesada, excepto en la medida en que correspondan a ofertas de viaje, comidas, alojamiento o espectáculos que sean entregados a los Empleados por terceros, que sean realizados en el ámbito del ejercicio de sus funciones representativas y en interés del Grupo CTT, o si dichos regalos no exceden los límites considerados razonables por las prácticas sociales (es decir, si el valor respectivo no excede los 150 euros y no hay evidencia de intenciones menos claras o de un objetivo para afectar la imparcialidad de los Empleados). Si en opinión del Empleado, rechazar la oferta puede resultar descortés o insultante, la misma se enviaría a una organización sin ánimo de lucro indicada por el Comité de Ética.

Se ha de informar de cualquier regalo cuyo valor individual o acumulado sea, o en opinión del Empleado parezca ser, superior a 150 euros al superior jerárquico, si lo hay, y si no lo hay, al Comité de Ética.

### 2. USO DE LA PROPIEDAD Y ACTIVOS DEL GRUPO CTT

Garantizar la protección y conservación de los activos físicos, financieros e intelectuales y la información del Grupo CTT. Utilizar sus recursos de manera responsable y juiciosa, y no para fines personales, en particular solo utilizando los equipos e instalaciones, independientemente de su naturaleza, para uso oficial / de servicio, a menos que su uso privado haya sido explícitamente autorizado de acuerdo con las normas o prácticas internas vigentes en cada momento. En particular, asegúrese de que no se utilicen fondos o recursos para beneficio personal y que cualquier situación de este tipo de la que cualquier Empleado tenga conocimiento se informe de inmediato a su gerente o al Comité de Ética.

## IV. COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS CON EL GRUPO CTT Y SUS GRUPOS DE INTERÉS



ctt

Actuar lealmente y con espíritu de colaboración en el acceso a beneficios complementarios y otras ventajas, de carácter patrimonial y no patrimonial, absteniéndose de hacer uso de dichos beneficios de manera abusiva o en detrimento del Grupo CTT, subvirtiendo los fines para los que fueron creados.

### 3. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

No consumir drogas, estupefacientes u otras sustancias ilícitas durante el desempeño de las tareas profesionales, ni consumir cantidades inadecuadas de alcohol antes y durante las horas de trabajo. Participar en la identificación de los riesgos asociados a la seguridad de cualquier Empleado y contribuir a la preservación de la limpieza, higiene, organización y seguridad en el lugar de trabajo.

### 4. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, INCLUIDOS LOS DATOS PERSONALES

No utilizar o divulgar, en beneficio propio o de terceros, información, incluidos los datos personales, a la que los Empleados tengan acceso en el desempeño de sus funciones o como resultado del desempeño de sus funciones, protegiendo la privacidad y confidencialidad de las interacciones con los clientes y otras partes interesadas de Grupo CTT. Bajo ninguna circunstancia los Empleados tendrán acceso a datos personales (a menos que dicho acceso sea relevante para el desempeño de sus funciones, realizado de conformidad con la ley y a menos que la información a la que se acceda esté protegida de aquellos que no deberían tener acceso a ella).

### 5. LEALTAD Y RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Adoptar un comportamiento leal hacia el Grupo CTT, contribuyendo a su buena imagen y reputación, no denigrando públicamente a las empresas que forman parte del mismo, refiriéndose a ellas con respeto y en línea con los valores expresados en este Código Ético. Utilizar las redes sociales y otros medios de manera éticamente responsable, sin dañar la imagen del Grupo en la sociedad y protegiendo su prestigio.

Siempre que en el ejercicio de funciones profesionales, adoptar en las relaciones con los medios de comunicación un comportamiento adecuado y digno, con previa articulación con el área de comunicación, salvaguardando la credibilidad del Grupo CTT.

### 6. CONFLICTOS DE INTERESES

No practicar actos que puedan configurar directa o indirectamente un conflicto de intereses, es decir, una situación en la que los intereses personales o familiares que un empleado del grupo CTT tiene o puede tener, en un asunto determinado se opongan o pueden oponerse, a los intereses de las empresas que forman parte del Grupo, de los Clientes o de otras partes interesadas, pudiendo así influir de manera directa, indirecta, aparente o percibida, en un desempeño imparcial y objetivo de las funciones del Empleado.

En particular, en sus relaciones con los Proveedores, los Empleados deben asegurarse de que siempre sean seleccionados sobre la base de procesos transparentes, de modo que ningún contrato se perciba como basado en parcialidad u objetable. Los Altos Directivos y Empleados con Funciones de Dirección son especialmente responsables de garantizar que no contraten Proveedores en cuyo capital social ellos, otros Empleados o sus familiares tengan acciones, ni Proveedores con los que



exista una relación familiar o de amistad o de naturaleza equivalente o que, si existe la necesidad de dicha contratación, esta se base en criterios objetivos y se lleve a cabo en el mejor interés del Grupo CTT.

En general, los Empleados se abstendrán de intervenir en procesos de toma de decisiones que impliquen una situación de conflicto de intereses real o potencial. Si la participación en dichos procesos es necesaria y en beneficio del Grupo CTT, los Empleados afectados informarán a su superior jerárquico de la existencia de la situación y buscarán orientación superior sobre cómo actuar.

### 7. RELACIONES FAMILIARES

Como resultado de circunstancias históricas de CTT, los empleados tienen parentesco, afinidad u otros lazos familiares, así como relaciones equivalentes. Este hecho no es negativo en sí mismo, dadas las circunstancias que lo originaron. Por el contrario, refleja la circunstancia de que hay empleados que han trabajado con CTT toda su carrera profesional porque se sienten parte integral de la organización y, por lo tanto, se sienten motivados para recomendar a familiares y familiares que se unan a ella.

Aunque todo esto forma parte de nuestra historia y cultura empresarial, no podemos ignorar la forma en que evolucionan las cosas, ni el hecho de que el juicio ético actual valora negativamente la existencia, en un contexto empresarial, de conexiones familiares que se producen dentro de las relaciones jerárquicas.

Como tal, y con el fin de proteger la identidad de la cultura del Grupo CTT sin atraer ninguna censura de naturaleza ética, se observarán las siguientes reglas:

- 7.1.** Los trabajadores con vínculos familiares o equivalentes no ejercerán su actividad profesional en una relación jerárquica o funcional. En tal caso, informarán de ello al Comité de Ética y colaborarán con los órganos pertinentes en la adopción de las medidas necesarias para atender adecuadamente la situación.
- 7.2.** Los empleados deben actuar y relacionarse entre sí de tal manera que la existencia de relaciones familiares en el lugar de trabajo no influya, ni se perciba que influye, en el comportamiento adoptado o en el proceso de toma de decisiones.
- 7.3.** Todo miembro debe abstenerse de intervenir en cualquier proceso de toma de decisiones - incluida la evaluación del desempeño, la contratación, el despido, la asignación de tareas, la contratación de bienes y servicios u otros procesos- en el que las personas con las que tenga relaciones familiares o equivalentes estén directa o indirectamente involucradas o interesadas.

V.

# EL CÓDIGO ÉTICO EN LA PRÁCTICA





### 1. CONOCER Y ENTENDER EL CÓDIGO ÉTICO

Este Código, además de ser un instrumento central de nuestro sistema ético y modelo de gobernanza, constituye una herramienta privilegiada para promover la conducta ética, la resolución de conflictos y la prevención de malas prácticas, por lo que debe ser ampliamente difundido entre los Empleados y dado a conocer a otros Grupos de Interés.

Todas las personas cubiertas por este Código deben conocerlo, entenderlo, respetarlo y cumplirlo, así como contribuir a su mejora siempre que identifiquen una oportunidad para ello. Todo el mundo puede y debe aclarar también las dudas que pueda plantear, poniéndose en contacto con el Comité de Ética para obtener aclaraciones, preferiblemente a través del Canal Ético.

### 2. DENUNCIA DE MALAS PRÁCTICAS E INCUMPLIMIENTOS

Somos conscientes de que no siempre es fácil denunciar comportamientos poco éticos. Sabemos que los empleados a menudo sienten un conflicto de lealtades cuando denuncian a un compañero. O que pueden sentir miedo si denuncian a un superior jerárquico, un alto cargo, un accionista, un proveedor o un cliente importante.

Pero la denuncia de conductas, o sospecha fundada de conductas que vulneren los principios o los compromisos establecidos en este Código es fundamental, no sólo para poder corregir -y en su caso sancionar las malas prácticas que puedan producirse-, sino también para mantener la confianza de todos nuestros Grupos de Interés en la fuerza del conjunto de valores que rigen el Grupo CTT.

### 3. QUIÉN PUEDE Y DEBE INFORMAR

Todos los Empleados deben sentirse responsables de denunciar comportamientos que violen este Código, y esta responsabilidad recae especialmente en los Altos Cargos. Asimismo, cualquier otro Grupo de Interés o persona que presencie, observe o tenga sospechas razonables de una práctica que viole los principios y compromisos de desempeño de este Código podrá denunciar el comportamiento en cuestión a través del Canal Ético.

### 4. SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Las denuncias de conductas contrarias a las disposiciones del Código Ético se harán, por regla general mediante el uso del Canal Ético o directamente a la figura del Compliance Officer o a ante algún miembro del Comité de Ética, como estructura interna que de manera independiente e imparcial, se encarga de supervisar la aplicación e interpretación de este Código. No obstante, si la conducta en cuestión involucra a un miembro del Comité de Ética la denuncia se remitirá al Compliance Officer y si la denuncia involucra a este, se remitirá al Comité de Ética.

### 5. CANAL ÉTICO A (PARA CTT EXPRESS ESPAÑA)

Las denuncias de conductas que puedan considerarse que no cumplen con el Código Ético a se realizarán, en principio, a través de los siguientes medios de comunicación:

**Correo electrónico:** [t https://canaletico.es/es/ctt](https://canaletico.es/es/ctt)





El Canal Ético no es simplemente un canal de denuncia. Todos los Empleados y otros Grupos de Interés pueden y deben recurrir al Canal Ético a para obtener aclaraciones de dudas de carácter ético o para sugerir mejoras. Dado que el Código Ético no puede, por su naturaleza, contener una respuesta para cada situación, duda o decisión, pretendemos que el Canal Ético sea ampliamente utilizado para establecer diálogos constructivos y abiertos con el Comité de Ética.

El Canal Ético es también un medio privilegiado para que los Empleados informen de la recepción de cualquier regalo, en particular aquellos que deben ser enviados a una organización sin ánimo de lucro en los términos de este Código Ético.

### 6. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Todos los Empleados serán responsables de su comportamiento bajo este Código. Toda denuncia de infracción será tratada e investigada por los órganos internos competentes. Dependiendo de la gravedad y la naturaleza de la infracción, puede dar lugar a medidas educativas y de formación, revisión de procedimientos, sanciones disciplinarias o incluso procedimientos judiciales civiles o penales.

### 7. CONFIDENCIALIDAD Y NO REPRESALIAS

Se garantiza la confidencialidad de la identidad de cualquier persona que denuncie infracciones del Código Ético, y no se fomenta el anonimato de la denuncia de irregularidades. Además de la no represalia del denunciante, se garantiza un trato justo del acusado, en particular con respecto a la presunción de inocencia, otorgándole el derecho a acceder a la información que le concierne, siempre que este acceso no perjudique el establecimiento de la verdad.

### 8. DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

El Grupo CTT se compromete a garantizar la máxima difusión del Código Ético. A tal efecto, el Comité de Ética promoverá la programación con una periodicidad adecuada de sesiones de formación y difusión del contenido del documento, velará por que se realicen talleres y debates y se lleven a cabo iniciativas que resulten adecuadas para promover el conocimiento adecuado, por parte de todos los Empleados, de los principios y compromisos establecidos en el Código Ético.

Los Empleados deben sentirse animados a sugerir al Comité de Ética las medidas que consideren que contribuyen, o puedan contribuir, a una mayor difusión del Código Ético y a la incorporación de las normas establecidas en el mismo en la actividad diaria del Grupo CTT.

### 9. REVISIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

Este Código está sujeto a revisión periódica con el fin de mantenerlo permanentemente adaptado a las circunstancias éticas y de buen gobierno en cada momento.

**ctt**