



Código de Ética del Grupo



Etica profesional en el corazón del crecimiento responsable



En un mundo digital en perpetua evolución, nuestra misión es la de acercar a la mayor cantidad de gente posible lo mejor de lo digital, con la ambición de que Orange sea el preferido.

Con este Código de Ética, Orange se compromete con un conjunto de principios que guían su conducta para garantizar y acrecentar la confianza de sus empleados, clientes, proveedores, accionistas, socios y la de la sociedad en su totalidad.

Estos principios de acción y de comportamiento se basan en el respeto y la integridad, en la calidad del servicio brindado a nuestros clientes y en el espíritu de equipo. Orange se compromete a respetar estos principios diariamente y a hacerlos respetar por todos los grupos de interés cualquiera sea el contexto geográfico o cultural en el que se desempeñe.

Es por la naturaleza ejemplar de nuestro comportamiento que nos consolidaremos como operadores de confianza.

Los animo a leer este documento de referencia y a hacerlo suyo.

Stéphane Richard
Presidente Director General

Nuestro compromiso

Nuestro compromiso con el respeto

constituye una verdadera guía en las relaciones que mantenemos con el conjunto de nuestros grupos de interés. Esta consideración debe ser sostenible en el ejercicio de nuestras actividades e intercambios. Se debe, más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones, tener en cuenta el reconocimiento de todos en sus diferencias.

El respeto es central en las relaciones entre los hombres y mujeres, tanto en el interior de la empresa, como frente a los clientes, accionistas, entornos sociales y empresariales.

Respetamos a los individuos y su derecho a la protección de la vida privada.

Respetamos las diferencias de origen, raza, sexo, cultura, edad, situación familiar, así como sus creencias religiosas, o el apoyo que pudieran tener a una actividad política o sindical.

Nuestro compromiso con la integridad

nos conduce a respetar rigurosamente el deber de ser honestos en el ejercicio de nuestra actividad profesional. Esta exigencia exige la ejemplaridad en particular del management, tanto hacia sí mismo como en la ejecución de sus tareas frente al cliente o frente a sus colegas.

Nuestro compromiso de calidad

consiste en entregar un servicio de calidad a nuestro cliente. La calidad concierne a todos los puestos, cada uno tiene un rol en ese sentido y contribuye a alcanzar este objetivo. La ambición es ser reconocido y recomendado por el conjunto de nuestros grupos de interés.

Finalmente, el espíritu de equipo

que nos anima, es también la solidaridad y la cooperación. Este espíritu nos permite la puesta en común de nuestras mejores habilidades para la escucha de nuestros clientes y de todas los grupos de interés con el fin de ganar conjuntamente los desafíos de hoy y de mañana.

Nuestros principios de acción y de comportamiento se inscriben en el marco de principios fundamentales como la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y los anunciados por la Organización Internacional del trabajo (particularmente en lo que hace a la prohibición del trabajo infantil y el trabajo forzado), y por la OCDE, (particularmente para luchar contra la corrupción), y los compromisos a los cuales Orange se ha suscripto en materia de desarrollo durable y adhiriendo entre los primeros al Pacto Mundial.

Nuestros principios de acción

En relación con Nuestros clientes

El Grupo Orange basa su éxito en la calidad de sus productos y servicios y en la satisfacción de sus clientes. Atentos a sus necesidades y sus expectativas, evalúa y mejora constantemente sus productos y servicios, la calidad de sus relaciones sobre el conjunto de los canales (negocios, centros de llamadas, canales online y redes sociales), su capacidad de innovación y sus procesos simplificados.

Nuestro enfoque de calidad e innovación, al servicio de nuestros clientes, es central en el corazón del diseño y la comercialización de nuestros productos y servicios.

Tenemos muy en cuenta los requisitos de seguridad y salud pública.

En relación con nuestros accionistas,

Enfocamos nuestras acciones para desarrollar la confianza de nuestros accionistas con el objetivo de asegurar la rentabilidad de su inversión.

Nos esforzamos por proporcionarles información periódica, inteligible, pertinente y confiable y estamos atentos

a su escucha, particularmente por medio del Club de accionistas. Velamos por el respeto escrupuloso de las regulaciones de la bolsa y de los principios de Gobierno Corporativo.

En relación a nuestros colaboradores

Estamos confiados en la capacidad de iniciativa, el sentido de la responsabilidad y la motivación de nuestros colaboradores.

Favorecemos el desarrollo de su calidad profesional y de su responsabilidad individual en el marco de un mayor margen de maniobra, así como el desarrollo de la inteligencia colectiva, la innovación y el espíritu de equipo. Nuestros equipos reflejan diversidad de culturas y de competencias. No toleramos ninguna forma de discriminación, en especial en el momento de la contratación o durante el desarrollo de la vida profesional.

Aseguramos la existencia, en cada uno de los componentes del Grupo, de dispositivos que permitan al empleado denunciar las infracciones o fraudes de los que tenga conocimiento y la adecuada y diligente tramitación de los mismos respetando la aplicación de las leyes.

En relación a nuestros proveedores

Establecemos relaciones de confianza, de respeto y de integridad con nuestros proveedores, con el fin de beneficiar a nuestros clientes con un mejor servicio. Esperamos que ellos respeten principios equivalentes a los de este código.

En relación a nuestra competencia

Buscamos diferenciarnos de nuestra competencia por una calidad de experiencia cliente irreprochable, basada en la calidad de nuestros productos y servicios y en la de nuestras relaciones.

Adherimos al principio fundamental de una competencia sana y legal, factor de crecimiento y de innovación.

En relación a la totalidad de los otros grupos de interés en el país en el que el Grupo esté presente

Respetamos las leyes y reglamentaciones aplicables, así como las culturas y los entornos naturales de los países en los que operamos.

Nos abstenemos de financiar partidos políticos o asociaciones en los que el objeto sea esencialmente político. Rechazamos la corrupción.

Promovemos la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, al servicio del desarrollo durable, y contribuimos al auge de las colectividades en las que estamos presentes.

Conscientes de nuestras responsabilidades, optimizamos nuestros consumos de energía y otros recursos naturales e integramos la preocupación por lo ambiental en nuestras actividades.

Ya sea que se nos confíe una misión de interés general o servicio universal, nos comprometemos a desplegar los medios apropiados para asegurar esa misión.



Principios de comportamiento individual

Cada director o colaborador debe demostrar, en su misión o en su actividad dentro del Grupo, integridad, respeto, objetividad, consciencia profesional y sentido de la responsabilidad. Cada uno, cualquiera sea su actividad y responsabilidad, apunta a la excelencia, esforzándose por desarrollar sus competencias y su actitud para innovar. Cada uno contribuye a mantener un entorno de confianza y de calidad, así como a favorecer la performance, la iniciativa y el espíritu de equipo.

Cómo aplicar estos principios en mi actividad profesional?

En mis relaciones con los proveedores.

Como director o colaborador, aseguro el respeto a los principios de integridad, de calidad e imparcialidad en mis relaciones con el cliente y los proveedores.

Me abstengo de solicitar o aceptar obsequios o beneficios que tengan un valor significativo.

Me abstengo de toda acción irregular y de toda participación en actos de corrupción.

Como colaborador, cuando negocio un contrato con terceros, tomo las medidas apropiadas para garantizar la exactitud de las informaciones transmitidas. Además, me aseguro, antes de emprender una acción que comprometa al Grupo o a alguna de

sus entidades, sobre la pertinencia de todos los aspectos del contrato (técnicos, comerciales, jurídicos, etc.).

Protección de los activos del grupo

Como director o colaborador, aseguro la protección y el respeto de la propiedad intelectual y de todos los proyectos y conocimiento de cualquier naturaleza del Grupo. Aseguro el uso apropiado de los recursos del Grupo y la preservación de los activos. Evito todo derroche y abuso. Utilizo los medios que me ponen a mi disposición para el correcto desempeño de mi misión respetando los intereses del Grupo y de las normas aplicables.

Si tengo acceso, dentro del marco profesional o fortuitamente, a información confidencial, debo tomar todas

las medidas de precaución para preservar esa confidencialidad.

Esta obligación subsiste para todo colaborador luego de su salida del Grupo y para todo director al fin de su mandato.

Primacía de los principios fundamentales de Grupo.

Como director o colaborador, si tengo conocimiento de infracciones

o de fraudes cometidos en detrimento del Grupo o de sus entidades, debo alertar, según el caso a mi superior, la Dirección responsable de la Auditoría y del Control de Riesgos del Grupo, o cualquier órgano de gobernanza que reporte al Directorio.

Conflicto de Intereses

Como colaborador o director, evito enfrentarme a situaciones en la cual mis intereses personales (o lo de las personas físicas o morales a las que estoy vinculado, o de las que soy familiar), sean contrarios a los de las entidades del Grupo.

Si no puedo evitar una situación como esta, debo tomar una decisión con toda consciencia y con toda integridad respecto al Grupo e informar de la existencia de la misma

a mi superior o responsable de los recursos humanos o, si soy director, al Presidente del Directorio de la entidad correspondiente.

Ética del mercado de valores

Cómo director o colaborador, si tomo conocimiento de una situación privilegiada, susceptible de tener impacto en la evolución de un instrumento financiero cotizado de alguna de las sociedades del Grupo, me abstengo en el más estricto respeto a las leyes, de divulgar esta información, de realizar operaciones sobre este instrumento financiero, directamente o por interpósita persona, o de permitir, conscientemente o no, a un tercero de realizar esta operación, antes de que el público haya tenido conocimiento de esta información. Toda violación a esta prohibición puede implicar mi responsabilidad personal, incluida la penal.



La Etica en el Grupo



Función del código de Ética

Nuestro Código de Ética sirve de guía para la conducta profesional que debe seguir el conjunto del Grupo.

Esto concierne a los colaboradores del Grupo, cualquiera sea su puesto o nivel de responsabilidad.

Cada uno de los colaboradores del Grupo, en particular los managers, deben promover, respetar y hacer respetar estos principios.

Posicionamiento del Código

Este código no reemplaza ni a las leyes ni a las regulaciones aplicables en el país en donde el Grupo opera, dentro de la Unión Europea y a nivel internacional, ni a los acuerdos y compromisos existentes.

Según sea necesario, reglas éticas específicas complementaran este código de conducta.

Función del comité de Ética

El comité de Ética trata las cuestiones relativas a la Ética dentro del Grupo. Sus miembros son nombrados por el Presidente de Orange.

El comité revisa regularmente la aplicación de este código y las prácticas en materia de ética en el grupo.

Asegura su homogeneidad. Sigue los desarrollos normativos y jurisprudenciales.

Por propia iniciativa o a demanda de cualquier entidad del Grupo, aconseja sobre la aplicación de los principios enunciados por el Código y, en su caso, sobre la constitución de un comité de Ética de la entidad.

En condiciones que garantizan la confidencialidad, examina las situaciones particulares que le presentan los colaboradores del Grupo o su superior.

El comité presenta al Presidente cualquier propuesta destinada a favorecer la comprensión y el respeto del código. Propone igualmente cualquier complemento o enmienda que el Código pueda necesitar. Reporta, cada año, al Presidente de Orange y al Presidente del Comité de Gobernanza del Directorio del Grupo, sobre el cumplimiento de sus misiones.

Con el fin de facilitar el funcionamiento a nivel del Grupo, se estableció una red de corresponsales de ética (asesores y coordinadores) en cada país o entidad para asesorar y presentar solicitudes e inquietudes locales al Comité de Ética y velar por la difusión de las declinaciones prácticas adecuadas a los contextos locales y a los puestos.

Para toda información complementaria
sobre el enfoque ético del Grupo Orange,
consultar en www.orange.com



Libre Difusión