



Lucania Gestión
COLLECTION SERVICES

Código Ético y de Conducta

Aprobado el 12 de Junio de 2015

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. VALORES DE LUCANIA GESTION	4
4. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO	6
4.1. Respeto a la legalidad, derechos humanos y valores éticos.....	6
4.2. Relaciones con los clientes.....	7
4.3. Relaciones con proveedores y colaboradores externos.....	7
4.4. Relaciones entre empleados y respeto a las personas.....	8
4.5. Relaciones entre la empresa y los empleados.....	8
4.6. Desarrollo profesional y personal e igualdad de oportunidades.....	9
4.7. Seguridad y salud en el trabajo.....	10
4.8. Utilización de los recursos e instalaciones.....	10
4.9. Tratamiento y seguridad de la información.....	10
4.10. Respeto al medio ambiente.....	12
5. ACEPTACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.....	12
6. CANAL ÉTICO.....	13
7. VIGENCIA.....	13

1. INTRODUCCIÓN

Este Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de la actividad empresarial de LUCANIA GESTIÓN, S.L., cuyo objetivo primordial es la prestación de los servicios de recuperación de deuda y gestión integral de recobro ofrecidos a sus clientes, de forma competitiva, con la calidad y eficiencia que le caracterizan, así como cumpliendo con las expectativas que sus clientes depositan en ella, aspirando a mantener y desarrollar una relación de confianza en los ámbitos en los que desempeña su actividad, siendo para ello fundamental su buena reputación.

La buena reputación es un recurso intangible esencial a toda persona, que en el ámbito corporativo no solo viene a favorecer en sus relaciones externas la captación de nuevos clientes así como la fidelidad de los ya existentes, la atracción de los mejores recursos humanos, la confianza de los proveedores o la fiabilidad frente a acreedores, sino que también contribuye dentro del ámbito de las relaciones internas al buen funcionamiento de los procesos y optimización en los procesos de gestión, así como la fluidez de las relaciones entre distintos colaboradores y departamentos.

Por el contrario, un comportamiento no ético por parte de la compañía y sus empleados, compromete gravemente las relaciones de confianza que pueda mantener con terceros, ya sean clientes o proveedores, favoreciendo actitudes hostiles frente a la empresa, perjudicando gravemente sus intereses y la consecución de sus objetivos.

Este Código, profundamente marcado por un ideal de cooperación, está orientado al beneficio recíproco de todos los implicados, respetando en todo momento el papel de cada uno, requiriendo por lo tanto que todos los empleados y colaboradores actúen conforme a los principios y reglas inspirados por una idea similar de conducta ética.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este Código tiene por finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los profesionales de LUCANIA GESTIÓN en la toma de decisiones y en el desempeño de sus funciones diarias, así como en las relaciones e interacciones que mantienen con clientes, proveedores, colaboradores externos, deudores y la sociedad en general.

Los criterios de conducta recogidos en este Código, no pretenden contemplar la totalidad de situaciones o circunstancias con las que los empleados de LUCANIA GESTIÓN se puedan encontrar, sino establecer unas pautas

generales de conducta que les orienten en su forma de actuar durante el desempeño de su actividad profesional, a fin de demostrar un comportamiento íntegro y profesional en todo momento, así como contribuir al buen ambiente y compromiso de la entidad, denunciando aquellas conductas que puedan dañar su imagen o reputación.

Es por ello que el presente Código va dirigido a todos los empleados de LUCANIA GESTIÓN, y a aquellos que se encuentren bajo la autoridad de sus administradores o representantes legales, así como a todas las personas que presten sus servicios en LUCANIA GESTIÓN, con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo, en adelante, conjuntamente, los **“Empleados”**. siendo sus pautas de obligado cumplimiento.

Por otra parte, la empresa promoverá e incentivará entre sus proveedores y colaboradores externos la adopción de pautas de comportamiento compatibles con las que se definen en este Código Ético, pudiendo incluso, cuando las circunstancias lo aconsejen, solicitar de los mismos la formalización de su compromiso con el cumplimiento del Código o con las pautas que establece.

3. VALORES DE LUCANIA GESTION

Para todos los profesionales de LUCANIA GESTIÓN, la ética y la integridad no son una opción, son una convicción. Por tanto, quienes formamos parte de esta compañía debemos contribuir al logro de sus objetivos a través de un comportamiento que refleje los principios y valores que compartimos.

Las creencias que nos definen se reflejan en los siguientes valores que deben impregnar nuestra cultura corporativa y deben externalizarse en comportamientos concretos de actuación de todos los profesionales que componen nuestra compañía.

Motivación

Trabajamos por conseguir niveles de motivación elevados en cada uno de los integrantes de Lucania, colaborando en un entorno positivo y entusiasta e implicando a todas las personas de nuestra organización en la consecución de los resultados de la compañía, con el fin de conseguir trasladar este comportamiento en satisfacción de nuestro cliente final.

Productividad

Buscamos la diferenciación entre nuestros competidores ofreciendo una gestión eficaz y alcanzando la mejor relación recurso - tarea a través de la especialización del servicio que ofrecemos al cliente y el análisis de mejora constante de la capacidad de nuestros recursos humanos y tecnológicos.

Compromiso

Nuestras relaciones se desarrollan buscando el mayor grado de compromiso con nuestros clientes, proveedores, empleados y/o colaboradores, consiguiendo lazos a largo plazo en un entorno de confianza y desarrollando nuestra actividad bajo las máximas de integridad, justicia y confidencialidad.

Calidad

La calidad es nuestra guía para lograr la excelencia en todas las áreas y servicios de Lucania, por este motivo contamos con la implicación de toda la organización, y con un sistema de procesos y mejora continua que refleja el esfuerzo por conseguir, con eficiencia y dedicación, satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

Respeto a las personas

Nuestro compromiso son las personas. Todas nuestras actuaciones se desarrollan en un marco de respeto a nuestros clientes, proveedores, deudores y, en especial a nuestros trabajadores, promoviendo la igualdad de oportunidades, formación, motivación, conciliación de vida personal y profesional y la preocupación por el desarrollo continuo y la promoción interna.

4. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

4.1. Respeto a la legalidad, derechos humanos y valores éticos.

LUCANIA GESTIÓN asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la constitución, la legislación vigente y con total respeto hacia los derechos humanos y las libertades públicas.

LUCANIA GESTIÓN está comprometida a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Por ello, esta compañía se adhirió a The Global Compact, que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, y se hace miembro de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas para contribuir al desarrollo sostenible desde un punto de vista económico, social y ambiental.

Todos los empleados de LUCANIA GESTIÓN deben cumplir con las leyes vigentes, atendiendo al espíritu y a la finalidad de las mismas y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético, evitando cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación y el buen nombre de la compañía y/o afectar de manera negativa a sus intereses.

Los empleados de LUCANIA GESTIÓN deben actuar con honradez e integridad en todos sus contactos o transacciones con terceros, muy especialmente con las autoridades y funcionarios de las distintas administraciones, asegurando que toda la información y certificaciones que presenten, así como las declaraciones que realicen sean veraces.

Ningún empleado colaborará conscientemente con terceros en la violación de ninguna ley, ni participará en ninguna actividad que comprometa el respeto al principio de legalidad.

Por su parte la compañía, podrá los medios necesarios para que los empleados conozcan en cada momento la normativa externa e interna relevante para las funciones que desempeñen y establecerá los modelos de control interno necesarios que aseguren el cumplimiento de la legalidad y valores éticos.

Ante cualquier situación de vulneración de la legalidad, derechos humanos o valores éticos, los empleados deberán informar a la empresa bien a través su superior jerárquico o bien por cualquiera otra de las vías que conformen el Canal Ético de la compañía.

4.2. Relaciones con los clientes.

LUCANIA GESTIÓN asume, lidera e impulsa el compromiso con la calidad, facilitando los recursos necesarios para alcanzar la excelencia y estableciendo las medidas apropiadas para asegurar que la política de calidad sea practicada por todos los empleados de acuerdo con estos principios.

Todos los empleados de la compañía deben actuar de forma íntegra con los clientes de la compañía, teniendo como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad, excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y el respeto profesional.

La información o asesoramiento que se proporcione a los clientes ha de ser siempre suficiente, veraz, oportuna y adecuada. Bajo ningún concepto se podrá facilitar a los clientes informaciones equivocadas, ambiguas o poco rigurosas que puedan inducirles a error o a tomar decisiones equivocadas.

4.3. Relaciones con proveedores y colaboradores externos.

LUCANIA GESTIÓN considera a sus proveedores y colaboradores externos parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora en calidad de servicios, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y beneficio mutuo.

Las relaciones entre los empleados de la compañía con los proveedores o colaboradores externos estarán basadas en el respeto mutuo y la colaboración profesional.

LUCANIA GESTIÓN asume el compromiso de promover entre sus proveedores y colaboradores externos, sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones contractuales, y bajo la premisa del respeto a la facultad de gestión, prácticas acordes con las pautas de conducta incluidas en este Código. Cuando las circunstancias lo aconsejen, la compañía podrá requerir a sus proveedores y colaboradores externos el compromiso de hacer suyas y cumplir expresamente con las disposiciones del presente documento.

Todos los empleados de la compañía que participen en procesos de selección de proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios transparentes y cumpliendo estrictamente con la normativa interna en la materia.

Los acuerdos establecidos entre LUCANIA GESTIÓN y sus proveedores y colaboradores externos incluyen cláusulas en relación con el cumplimiento de determinados estándares éticos, sociales y medioambientales.

4.4. Relaciones entre empleados y respeto a las personas.

LUCANIA GESTIÓN rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.

Los empleados de LUCANIA GESTIÓN tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, superiores o subordinados, propiciando unas relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.

LUCANIA GESTIÓN propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para un mejor aprovechamiento de todas las capacidades y recursos. Todos los empleados del grupo deben actuar con espíritu de colaboración, poniendo a disposición de los demás personas, áreas y departamentos de la compañía, los conocimientos y recursos que puedan facilitar la consecución de los objetivos e intereses de la compañía. Esta obligación no contravendrá las limitaciones legales en relación con información comercialmente sensible (cláusulas de confidencialidad, competencia desleal, etc.)

4.5. Relaciones entre la empresa y los empleados.

LUCANIA GESTIÓN considera que la relación con sus empleados debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes. Los empleados deben trabajar de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición y tratando de aportar el máximo valor en todos los proyectos y procesos en los que participen.

Durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales, los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de la compañía, por lo que deben evitar situaciones que puedan dar lugar un conflicto entre los intereses personales y los intereses de la empresa. Por ello, los empleados de LUCANIA GESTIÓN deben abstenerse de representar a la empresa o intervenir en la toma de decisiones ante cualquier situación en la que directa o indirectamente tengan un interés personal.

Así mismo, LUCANIA GESTIÓN compite en el mercado de manera leal y no admite conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas. A tal fin, queda expresamente prohibido aceptar cualquier tipo de regalo, atención, invitación o descuento que tenga un valor superior a 75€ o exceda de las prácticas comerciales o de cortesía, que pueda entenderse destinado a afectar al criterio objetivo en la toma de decisiones de la compañía o a recibir un trato de favor en la realización de cualquier actividad vinculada a LUCANIA GESTIÓN. En caso de aceptarse un regalo.

4.6. Desarrollo profesional y personal e igualdad de oportunidades.

LUCANIA GESTIÓN promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación, sin aceptar ninguna discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, raza, sexo, religión, opinión, ideología política, nacionalidad o ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

La selección y promoción de los empleados de LUCANIA GESTIÓN se fundamenta en las competencias y el desempeño de las funciones profesionales, y en los criterios de merito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo.

Todos los empleados deben participar de manera activa en los planes de formación que la empresa pone a su disposición, implicándose en su propio desarrollo y comprometiéndose a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias con el fin de propiciar su progreso profesional, aportando valor añadido frente a clientes, proveedores, deudores y la compañía en general.

Las personas que ejerzan cargo de dirección o de mando deben actuar como facilitadores del desarrollo profesional de sus colaboradores, de forma que se propicie su crecimiento profesional en la empresa.

LUCANIA GESTIÓN defiende como principio el desarrollo integral de la persona, por lo que facilitará el necesario equilibrio entre la vida profesional y la vida personal.

4.7. Utilización de los recursos e instalaciones.

LUCANIA GESTIÓN pone a disposición del empleado los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios para la protección y salvaguarda de los mismos.

Todos los empleados deben utilizar los recursos e instalaciones de la empresa de forma responsable, eficiente y apropiada en el entorno de su actividad profesional. Así mismo deben protegerlos y preservarlos de cualquier uso inadecuado del que pudieran desprenderse perjuicios para los intereses de la empresa.

La compañía no permite el uso de los equipos que pone a disposición de sus empleados para utilizar programas o aplicaciones informáticas cuya utilización sea ilegal, que puedan dañar su imagen o reputación o para acceder, descargar o distribuir contenidos ilegales u ofensivos.

4.8. Seguridad y salud en el trabajo.

LUCANIA GESTIÓN impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo, adoptando las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente y velando por el cumplimiento normativo en esta materia.

Así mismo, considera que la seguridad es una responsabilidad individual y una condición de empleo, motivo por el cual no permitirá comportamientos inseguros que puedan provocar daños graves a las personas y/o instalaciones.

Todos los empleados deben conocer y cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo, a cuyo fin la empresa les dotará de los recursos y formación necesarios para que puedan desempeñar sus funciones con seguridad y en un entorno saludable.

4.9. Tratamiento y seguridad de la información.

LUCANIA GESTIÓN considera la información y el conocimiento como uno de los activos principales e imprescindibles para la gestión empresarial, por lo que deben ser objeto de una especial protección, declarando la veracidad de la información uno de los principios básicos en todas sus actuaciones, para lo cual los empleados deberán transmitir de forma veraz toda la información que tengan que comunicar, tanto interna como externamente, y en ningún caso

proporcionaran, a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error al que la recibe. Así mismo, todos los empleados que introduzcan cualquier tipo de información en los sistemas informáticos de la compañía, deben velar porque esta sea rigurosa y fiable.

En particular y muy especialmente, todas las transacciones económicas de la compañía deberán ser reflejadas con claridad y precisión en los registros que corresponda, mediante las oportunas anotaciones contables, así como todas las operaciones realizadas y todos los ingresos y gastos incurridos. Los empleados de LUCANIA GESTIÓN se abstendrán de cualquier práctica que contravenga el compromiso de reflejar con claridad y precisión todas las transacciones económicas en las cuentas de la compañía.

Todos los empleados deben guardar la más estricta confidencialidad sobre toda aquella información reservada a la accedan como consecuencia del desempeño profesional de su actividad. Los empleados que dispongan de información reservada sobre la empresa o sobre aspectos importantes de estrategia, política, planes o activos de la compañía, deberán preservarla para que no pueda ser utilizada de forma inadecuada y abstenerse de utilizarla indebidamente en beneficio propio o de terceros. Ante la duda sobre el carácter reservado o no de la información manejada, los empleados deberán considerarla como reservada mientras no se indique lo contrario.

LUCANIA GESTIÓN promueve que la información y conocimiento que se genera en la empresa fluya adecuadamente entre todos entre todos los empleados, departamentos y áreas, a fin de facilitar la gestión de las actividades y potenciar el desarrollo de las personas.

LUCANIA GESTIÓN garantiza que cumple con la legislación vigente en materia de protección de datos, respetando el derecho a la intimidad y protegiendo los datos personales confiados por sus clientes, empleados, proveedores, colaboradores externos, candidatos de selección u cualesquiera otras personas que les hayan facilitado sus datos para la incorporación en sus ficheros.

Los empleados de LUCANIA GESTIÓN deben proteger la propiedad intelectual e industrial tanto de la compañía como ajena, que incluye, entre otros, derechos de patentes, modelos de utilidad, marcas, nombres de dominio, derechos de reproducción, diseños, extracción de bases de datos, *Know how* u otros conocimientos técnicos especializados. En su relación con terceros, los empleados seguirán escrupulosamente las normas y procedimientos en esta materia para evitar infringir derechos de terceros.

4.10. Respeto al medio ambiente.

La preservación del medio ambiente es uno de los principios básicos de actuación de LUCANIA GESTIÓN, por lo que consecuentemente los empleados de la compañía deben actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto y sostenibilidad, así como adoptar hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas medioambientales.

Así mismo, los empleados de Lucania deberán esforzarse para minimizar al máximo el impacto medioambiental derivado de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición, procurando un uso eficiente de los mismos.

5. ACEPTACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

El presente Código es de obligado cumplimiento para todos los empleados de LUCANIA GESTIÓN y para aquellos terceros que voluntariamente se hayan obligado a cumplirlo.

A tal fin, la compañía comunicará y difundirá entre todos sus empleados y entre aquellos terceros para los que resulte relevante, el contenido de este Código. Los empleados deberán comprometerse formalmente con el cumplimiento del Código en el momento en que causen alta en la compañía, en la novación de sus contratos y en aquellas otras circunstancias en las que la compañía lo estime conveniente.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este Código, deberá consultarse con el superior jerárquico y, en su caso, elevar consulta al Área Compliance.

LUCANIA GESTIÓN espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético. Su incumplimiento se analizará de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal vigente y los convenios aplicables, y en su caso se aplicarán las sanciones procedentes.

Ningún empleado, independientemente de nivel o posición, está autorizado para solicitar a un empleado que contravenga lo establecido en este Código. De la misma manera, ningún empleado puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden del superior jerárquico o en el desconocimiento del presente Código.

El incumplimiento del presente Código puede poner en riesgo la reputación de LUCANIA GESTIÓN y/o comprometer su solidez. Por tal motivo, todos los empleados del grupo tienen la obligación de informar a su superior jerárquico o al Área Compliance cualquier incumplimiento o mala práctica que pudieran observar en el desempeño de sus actividades profesionales. A tal fin, LUCANIA GESTIÓN ha establecido un canal ético de comunicación supervisado por el Área Compliance, para que todos sus empleados puedan realizar de buena fe y sin temor a represalias, consultas o comunicaciones relativos al incumplimiento de lo establecido en este Código.

6. CANAL ÉTICO.

La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los empleados de LUCANIA GESTIÓN sin temor a consecuencias negativas, es vital para la adecuada implementación de este Código, por ello existe un canal confidencial de denuncias que los empleados, proveedores y colaboradores externos, podrán utilizar para denunciar posibles incumplimientos o resolución de conflictos interpretativos del presente Código.

A tal fin, queda habilitado el correo electrónico
compliance@lucaniagestion.com

7. VIGENCIA.

El Código ético entrará en vigor el día de su comunicación a todos los empleados y estará vigente tanto en cuanto no se apruebe su anulación o se distribuya otro que los sustituya.

El presente documento podrá revisar y actualizar periódicamente por el Comité de Dirección, a propuesta de las áreas de Responsabilidad Social Corporativa y/o Compliance, que tendrá para ello en cuenta las sugerencias y propuestas que realicen los empleados y los compromisos adquiridos por LUCANIA GESTIÓN en materia de responsabilidad social y buen gobierno.