



# CHARTRE D'ÉTHIQUE DE COSTAISA

**COSTAISA se réserve tous les droits. Ce document ne peut être reproduit, en totalité ou en partie, quel que soit le moyen mécanique ou électronique employé, sans l'autorisation écrite correspondante et la source doit être citée. COSTAISA se réserve le droit de modifier ou de réviser tout ou partie de ce document sans préavis.**

**COSTAISA ne sera pas responsable des dommages que l'utilisation de cette documentation pourrait causer directement ou indirectement.**

**Tous les noms de produits et marques mentionnés sont la propriété de leurs fabricants respectifs.**

## ÍNDICE

<b>1 MESSAGE DE LA DIRECTION</b>	<b>4</b>
<b>2 INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>3 CADRE D'APPLICATION ET DE RESPECT</b>	<b>6</b>
<b>4 PRINCIPES ET CRITÈRES DE LA CHARTE D'ÉTHIQUE</b>	<b>8</b>
4.1 Honnêteté, Égalité et Intégrité	8
4.2 Droits De L'homme	8
4.3 Traiter Les Gens De Manière Honnête Et Respectueuse	8
4.4 Le Respect De La Libre Concurrence	9
<b>5 SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS</b>	<b>11</b>
5.1 Systèmes informatiques	11
5.2 Confidentialité et informations privilégiées	12
5.3 Abus, fraude ou détournement d'actifs	13
<b>6 RÈGLES DE CONDUITE</b>	<b>14</b>
6.1 Le respect de la Loi	14
6.2 Usages de courtoisie et refus de la corruption et des pots-de-vin	14
6.3 Conflit d'intérêts	15
6.4 Droits de Propriété Intellectuelle et Industrielle	16
6.5 Égalité et non-discrimination	17
6.6 Protection de la Santé au travail et de l'intégrité physique	18
6.7 Durabilité et environnement	18
6.8 Blanchiment de capitaux	18
6.9 Prévention des délits	19
<b>7 IMPLANTATION DE LA CHARTE</b>	<b>20</b>
7.1 Étapes à suivre pour l'application de la charte	20
7.2 Activités de formation	21
7.3 Analyse par un expert indépendant	21
<b>8 LIGNE D'ALERTE</b>	<b>22</b>
<b>9 CONTRÔLE ET SUPERVISION</b>	<b>23</b>

## 1 MESSAGE DE LA DIRECTION

---

J'ai le plaisir de vous présenter la charte d'éthique de COSTAISA. Cette charte contient les codes et les normes de conduite que l'entreprise attend de ses employés et collaborateurs dans le cadre de ses activités. Elle contient également tous les principes et critères éthiques selon lesquels l'entreprise souhaite fonctionner, ainsi que toutes les règles de conduite à respecter par tous les employés et collaborateurs.

Notre philosophie considère l'éthique de l'entreprise comme un élément fondamental pour protéger notre intégrité, continuer à faire des affaires et à développer nos activités de manière responsable, en contribuant de façon positive à la société dans laquelle nous vivons.

Ce document est un manifeste sincère de notre culture et de nos valeurs. Il s'agit d'une déclaration des valeurs, des bonnes pratiques et des principes fondamentaux de professionnalisme, d'intégrité, d'honnêteté et de respect de la loi de l'entreprise. En résumé, la forme et le contenu de ce document représentent ce que les administrateurs, les gérants et les propriétaires qui dirigent COSTAISA veulent transmettre et partager avec leurs travailleurs et leurs collaborateurs.

Pour toutes ces raisons, cette charte vise non seulement à respecter la législation locale, nationale et internationale, mais aussi à transmettre les valeurs de COSTAISA et son engagement en faveur d'un comportement éthique dans le cadre de ses activités quotidiennes. Son processus de développement a pris en compte des principes fondamentaux tels que l'honnêteté, l'équité et le respect des personnes et de l'environnement.

J'encourage tous nos employés, cadres et collaborateurs à se joindre à cet engagement comme cadre d'action, en le connaissant et en l'utilisant dans leur travail quotidien, en vue de faire progresser notre entreprise et de nous positionner comme un cabinet de conseil spécialisé en solutions informatiques et une référence du secteur.

Luis Recolons

Directeur général de COSTAISA

## 2 INTRODUCTION

---

Notre charte d'éthique est le pilier qui détermine les normes de conduite que COSTAISA espère appliquer dans toutes ses activités commerciales et internes, ainsi que le comportement et les actions de chacun de ses collaborateurs, employés et cadres de l'entreprise. Ceci implique l'élaboration d'un ensemble de principes et de valeurs dans le comportement de l'entreprise et l'engagement public de la direction de COSTAISA.

Le «Centro de Organización y Servicios para el Tratamiento Automático de la Información, Sociedad Anónima», COSTAISA, a été fondé il y a plus de 50 ans dans le quartier de Sarrià et a joué un rôle de premier plan au fil des ans dans les grands processus de transformation numérique des principales entreprises de notre pays, dont beaucoup ont également été des clients.

### **Mission**

Nous voulons développer une activité de continuité pour aider à améliorer le tissu industriel et productif.

- À travers le consulting organisationnel et technologique nous aidons les entreprises clientes à mieux réussir dans leur activité.
- Nous garantissons le recrutement de professionnels avec des emplois de qualité et une continuité dans leur travail.
- Nous apportons des bénéfices aux actionnaires et contribuons à améliorer notre tissu industriel par le biais de la conception, du développement et de la mise en œuvre de solutions organisationnelles et technologiques.

### **Vision**

Nous voulons devenir un cabinet de conseil de référence dans les domaines que nous maîtrisons et que nos clients nous considèrent comme leurs partenaires organisationnels et technologiques pour leurs projets de stratégie commerciale.

### **Valeurs**

1. Proximité et confiance: les professionnels qui forment les équipes de travail sont notre valeur principale; ils exercent un consulting de proximité auprès de nos clients et consolident des relations de confiance.
2. Une volonté d'amélioration constante: nous savons que la compétitivité se développe en travaillant en faveur d'une amélioration constante, c'est pourquoi nous avons créé un système de gestion de la qualité pour ajuster nos processus aux exigences du marché.
3. Un défi permanent: notre but est d'atteindre les objectifs de chacun de nos clients.

### 3 CADRE D'APPLICATION ET DE RESPECT

---

Cette charte s'applique au niveau international et à tous les niveaux de l'organisation, indépendamment du lieu, du niveau fonctionnel et hiérarchique.

Par conséquent, cette charte d'éthique s'applique aux personnes (physiques ou morales) énoncées ci-dessous, qui s'engagent à respecter et à appliquer les règles et préceptes suivants:

#### **Actionnaires et propriétaires**

Faire de l'entreprise un outil de création de richesse, en rendant son objectif fondamental d'obtention de bénéfices compatible avec un développement social durable et respectueux de l'environnement, en veillant à ce que toutes ses activités soient menées de manière éthique et responsable.

Consolider l'entreprise comme une institution à moyen et long terme sans que le désir de s'enrichir à court terme nuise à sa viabilité.

Exiger toujours des actions éthiques de la part des personnes qui composent notre entreprise, notamment en approuvant la charte et en veillant à son application effective.

Rechercher un juste équilibre entre le capital et le travail, afin que les travailleurs reçoivent un salaire qui rémunère leur travail de façon juste.

Nommer les administrateurs et les gestionnaires parmi ceux qui possèdent les qualifications et l'expérience adéquates et qui exercent leur activité de façon professionnelle, éthique et responsable.

Définir et défendre la mission et les valeurs de l'entreprise, conformément à sa charte d'éthique.

#### **Administrateurs et cadres**

Réaliser leur activité de façon professionnelle, éthique et responsable.

Respecter et appliquer la charte d'éthique de COSTAISA, et à cette fin, la divulguer et établir les mécanismes appropriés pour assurer son application.

Fournir des informations opportunes et précises aux propriétaires et aux actionnaires sur la situation et les perspectives de l'entreprise.

Tenir des livres et des registres de l'entreprise exacts et véridiques afin de pouvoir compiler des informations et prendre des décisions éclairées et responsables.

Fournir aux auditeurs externes et internes toutes les informations et explications nécessaires à l'exécution de leur travail.

Soumettre leurs propres intérêts à ceux de l'entreprise lorsqu'ils agissent au nom et pour le compte de celle-ci et ne pas utiliser les biens de l'entreprise pour leur propre bénéfice, sauf s'ils agissent de façon transparente, sous réserve de l'autorisation préalable de l'organe compétent de l'entreprise et moyennant une contrepartie appropriée au marché.

Informier immédiatement l'organisme de contrôle de tout événement ou situation pouvant impliquer ou entraîner un conflit d'intérêts entre l'entreprise et l'administrateur ou le dirigeant et s'abstenir d'intervenir dans sa résolution.

Œuvrer en faveur de la transparence en contrôlant leur rémunération de façon à ce qu'elle soit adaptée à leur niveau de responsabilité et de performance, ainsi qu'aux caractéristiques de l'entreprise.

Préserver la confidentialité des dossiers, données et documents auxquels ils ont accès en vertu de leurs fonctions au sein de l'entreprise, même après les avoir abandonnés.

S'acquitter du paiement et de l'exécution des dettes et obligations de l'entreprise sans retard ni manquements injustifiés et payer les créances en bonne et due forme.

Établir et maintenir en place un plan de succession pour les postes clés de l'entreprise, de sorte que leur continuité soit indépendante du mandat d'un dirigeant ou d'un administrateur.

Sélectionner les collaborateurs et les employés sur la base du mérite et de la capacité, en ayant à l'esprit le seul intérêt de l'entreprise.

### **Employés et collaborateurs**

Connaître la charte d'éthique de COSTAISA et exercer leurs fonctions et compétences conformément à ces principes et aux politiques qui en découlent.

En outre, ils doivent signaler de manière responsable l'existence de processus ou d'actions qui violent les dispositions de cette charte.

Ils doivent également protéger la confidentialité des informations qui leur sont confiées, par COSTAISA, ainsi que celles relatives aux clients, actionnaires, employés ou fournisseurs.

## 4 PRINCIPES ET CRITÈRES DE LA CHARTE D'ÉTHIQUE

---

### 4.1 HONNÊTETÉ, ÉGALITÉ ET INTÉGRITÉ

Toutes les personnes relevant de cette charte doivent être honnêtes et dignes de confiance dans toutes les transactions où les intérêts de COSTAISA sont en jeu et doivent respecter les engagements pris.

En outre, personne ne peut offrir ou accepter de cadeaux, d'invitations, d'avantages ou d'autres incitations et primes susceptibles de récompenser ou d'influencer une décision commerciale, d'une valeur dépassant ce qui peut être considéré comme raisonnable et modéré dans les circonstances de l'affaire et du pays concerné. À cette fin, l'entreprise a mis en place un certain nombre de mesures en termes d'usages de courtoisie et de refus de la corruption et des pots-de-vin.

### 4.2 DROITS DE L'HOMME

Ces droits universels sont inhérents à nous tous, indépendamment de notre race, sexe, nationalité origine ethnique, religion, langue ou toute autre situation. Il s'agit notamment du droit à la vie et à la liberté, à ne pas être soumis à l'esclavage et à la torture, à la liberté d'opinion et d'expression, à l'éducation et au travail, etc. COSTAISA respecte et promeut les Droits de l'Homme, qu'elle reconnaît comme fondamentaux et universels.

COSTAISA se concentre sur l'interdiction de l'exploitation et des abus sexuels, en s'engageant auprès des Nations unies. Toutes les mesures appropriées sont prises pour empêcher l'exploitation et l'abus sexuels de quiconque par ses employés ou toute autre personne engagée et contrôlée par COSTAISA pour effectuer un service sous contrat. À ces fins, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de dix-huit ans est considérée comme une exploitation et un abus sexuel de cette personne. En outre, COSTAISA s'abstiendra et prendra toutes les mesures raisonnables et adéquates pour interdire à ses employés ou aux autres personnes embauchées et contrôlées par l'entreprise, d'échanger de l'argent, des biens, des services ou d'autres choses de valeur contre des faveurs ou des activités sexuelles, ou de se livrer à une activité sexuelle qui exploite ou humilie une personne.

En ce qui concerne les conditions de travail de ses employés, l'entreprise garantit la sécurité physique, la santé et l'hygiène de ses employés dans l'exercice de leurs fonctions.

### 4.3 TRAITER LES GENS DE MANIÈRE HONNÊTE ET RESPECTUEUSE

Dès leur arrivée, COSTAISA garantit le traitement correct des employés et des collaborateurs de l'entreprise, qu'elle accueille avec le Manuel de bienvenue M-534, mais aussi au sein de l'entreprise, avec les différents

plans développés qui seront détaillés tout au long de cette charte (égalité, anti-harcèlement, etc.). L'entreprise dispose également d'une instruction de gestion des performances L-003/20, qui vise à développer la carrière des employés et des collaborateurs au sein de l'entreprise.

En outre, les destinataires de cette charte doivent traiter toutes les personnes avec le respect qui leur est dû. Les actions ou déclarations verbales ou écrites irrespectueuses à l'encontre d'une personne ou d'un groupe de personnes, présentes ou absentes, ne sont pas tolérées.

L'entreprise interdit catégoriquement aux destinataires de cette charte d'avoir une conduite violente, un comportement agressif et ne tolérera aucune agression, menace d'agression physique ou violence verbale. À cette fin, l'entreprise a rédigé une circulaire expliquant le Protocole de prévention contre le harcèlement au travail C-010/16.

#### 4.4 LE RESPECT DE LA LIBRE CONCURRENCE

La libre concurrence entre les agents économiques est l'un des piliers fondamentaux du fonctionnement correct et naturel des marchés.

COSTAISA a adopté le respect de la libre concurrence comme l'un de ses principes de base et s'engage donc à respecter tous les aspects de l'ordre juridique dans lequel l'entreprise opère, à lutter à armes égales et à éviter toute distorsion qui empêche une concurrence efficace sur les marchés.

Par conséquent, COSTAISA sanctionne tout employé ou collaborateur qui réalise une pratique ou présente un comportement collusif visant à restreindre ou à fausser la libre concurrence, dans le cadre de son activité au sein de l'entreprise.

Ces pratiques ou comportements sont les suivants:

- Comportement collusif: les employés et les collaborateurs de COSTAISA sont tenus d'éviter tout comportement consistant en des accords, des décisions ou des recommandations collectifs, ou des pratiques accordées ou sciemment parallèles, qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser la concurrence sur tout ou partie d'un marché donné.
- Abus de position dominante: les employés et les collaborateurs de COSTAISA sont tenus d'éviter tout comportement qui restreint indûment la concurrence par l'utilisation d'une position dominante sur le marché.

Certaines de ces pratiques abusives peuvent être les suivantes:

- Baisse des prix en dessous des coûts, en vue d'éliminer plusieurs concurrents ou d'empêcher leur entrée sur le marché.

- Vendre ou fournir des services dans une partie du territoire à un prix différent de celui offert dans une autre partie du pays, lorsque l'intention ou l'effet de cette pratique est de réduire ou d'éliminer la concurrence.
- Actes déloyaux de falsification de la concurrence affectant l'intérêt public: les employés et les collaborateurs de COSTAISA sont tenus d'éviter les actions susceptibles de constituer un acte de concurrence déloyale. Par conséquent, il est formellement interdit de faire de la publicité mensongère, de transmettre ou d'omettre des informations qui ne correspondent pas à la réalité des biens ou des services de l'entreprise et/ou qui pourraient être trompeuses, ou de faire des déclarations sur l'activité, les produits ou les services d'un concurrent dans le seul but de porter atteinte à sa crédibilité sur le marché.
- D'autre part, lorsque les employés ou les collaborateurs de l'entreprise ont accès à des informations de tiers, y compris des informations sur les concurrents, ils doivent se conformer aux exigences établies par la loi, ainsi qu'aux règles de conduite sur la Sécurité de l'information prévues dans cette charte.

## 5 SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

---

COSTAISA est consciente que les informations et les données confidentielles constituent l'un de ses actifs les plus importants et décisifs. Elle a donc défini une série de mesures de sécurité pour protéger ces informations, où qu'elles soient stockées, traitées ou transmises.

Toutes ces mesures et protocoles sont compilés dans l'instruction sur la politique de sécurité **L-001/09**, incluse dans le règlement interne de l'entreprise.

Cette réglementation vise à garantir la légalité, la confidentialité et la disponibilité de ses ressources d'informations, pour s'assurer que les biens de tiers (clients, fournisseurs et autres actionnaires) accessibles par l'activité réalisée par COSTAISA avec son système d'information ne sont pas compromis. En résumé, ce cadre réglementaire définit les normes minimales d'action dans ce domaine et les employés et les collaborateurs de COSTAISA sont tenus de le respecter.

Dans le cas des données à caractère personnel, il convient de respecter la loi en vigueur à tout moment et les règlements internes. Tout traitement de données personnelles dont les clients sont responsables, devra être conforme aux fonctions et obligations contractuelles puisque la loi est seulement une 'exigence minimale'.

Tout employé ou collaborateur de COSTAISA qui soupçonne ou a connaissance d'un incident, d'une vulnérabilité ou d'une menace dans les systèmes d'informations, doit en informer immédiatement le service de sécurité de l'information afin d'éviter d'éventuels incidents et d'établir les mesures appropriées dans les plus brefs délais.

Les politiques de COSTAISA en matière de sécurité et de confidentialité des informations pour les aspects les plus pertinents dans ce domaine sont détaillées ci-dessous.

### 5.1 SYSTÈMES INFORMATIQUES

COSTAISA dispose d'une politique d'utilisation des systèmes d'informations destinée à garantir une utilisation responsable de ceux-ci et la sécurité des informations traitées. Ils ne doivent pas être utilisés de manière abusive, à des fins personnelles ou pour mener des actions qui pourraient nuire à la réputation ou à l'image de COSTAISA.

Les employés ne peuvent avoir accès qu'aux systèmes informatiques pour lesquels ils sont autorisés et avec les permis opportuns.

Il est interdit d'installer, d'utiliser ou de distribuer des logiciels susceptibles de nuire à la sécurité des systèmes, de faire des copies non autorisées ou de prendre des mesures permettant l'introduction de logiciels

malveillants. Les communications échangées par le biais d'outils informatiques ne doivent pas contenir de propos injurieux ou diffamatoires.

L'utilisateur d'un moyen informatique ou de communication appartenant à COSTAISA ne pourra pas diffuser ou transmettre des informations illégales, sexistes, abusives, diffamatoires, obscènes, racistes, offensantes, pornographiques ou tout autre type d'informations offensantes ou non autorisées par la loi, que ce soit par le biais de photographies, de textes, de bannières publicitaires ou de liens vers des pages externes.

Il ne pourra pas non plus publier, transmettre, reproduire, distribuer ou exploiter des informations, du matériel piraté ou des logiciels contenant des virus ou tout autre composant dangereux pour l'intégrité des systèmes informatiques ou pouvant porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

De même, il ne pourra pas publier ou fournir du matériel ou un accès à des ressources sur le hacking, le cracking ou toute autre information que COSTAISA considère susceptible, même potentiellement, de compromettre la sécurité ou l'intégrité des systèmes informatiques, et cette personne sera la seule responsable de ces actions et des éventuelles conséquences juridiques.

## 5.2 CONFIDENTIALITÉ ET INFORMATIONS PRIVILÉGIÉES

Les personnes concernées par cette charte sont tenues de respecter le secret professionnel le plus strict et de garder confidentielles toutes les informations qu'elles traitent dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les termes informations confidentielles, englobent toute information susceptible d'être divulguée oralement, par écrit ou par tout autre moyen ou support, matériel ou immatériel, à laquelle elles peuvent avoir accès dans le cadre de l'activité professionnelle, y compris, à titre d'exemple indicatif non limitatif, les informations relatives aux plans d'affaires, aux produits ou services, aux prévisions financières, aux brevets, aux marques, aux modèles d'utilité et à tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou à leurs demandes (qu'ils soient déposés ou non), les mots de passe informatiques, les codes sources, les inventions, les procédés, les dessins, graphiques ou non, l'ingénierie, la publicité, les devis, les prévisions financières, les éléments caractéristiques de tous types de services que COSTAISA offre sur le marché, les techniques de gestion d'entreprise, connexes ou accessoires, y compris le hardware et le logiciel utilisés dans la gestion, ainsi que toute autre information que COSTAISA indique ou désigne comme confidentielle.

Les employés ne peuvent accéder, utiliser ou divulguer des informations confidentielles à moins d'y avoir été dûment autorisés par écrit par leur supérieur hiérarchique. En cas de doute, et sauf indication contraire, les employés doivent considérer comme confidentielles les informations auxquelles ils ont accès dans le cadre de leurs activités professionnelles.

En outre, il convient de mentionner les informations privilégiées et le contrôle exercé par COSTAISA sur celles-ci.

Les personnes concernées par cette chartre n'utiliseront jamais les informations qu'elles obtiennent dans le cadre de leurs relations avec COSTAISA pour obtenir un avantage économique personnel, et ne les fourniront pas à des tiers pour qu'ils puissent obtenir le même type d'avantage.

### **5.3 ABUS, FRAUDE OU DÉTOURNEMENT D'ACTIFS**

Les employés ne doivent jamais se livrer à un acte frauduleux ni avoir un comportement malhonnête vis-à-vis des biens, des actifs ou états financiers et de la comptabilité de COSTAISA ou d'un tiers. Cela peut non seulement conduire à des sanctions disciplinaires, mais aussi à des poursuites pénales.

## 6 RÈGLES DE CONDUITE

---

### 6.1 LE RESPECT DE LA LOI

COSTAISA et ses employés sont soumis à la loi en vigueur. Le respect de toutes les lois et réglementations applicables fait partie intégrante de notre chaîne de valeur. COSTAISA se livre à une concurrence loyale et transparente sur les marchés, en respectant la loi en vigueur et en favorisant la libre concurrence au profit des clients.

Dans ses relations avec les fournisseurs et les clients, ainsi que dans tout autre type de relation commerciale, l'entreprise prend en considération ceux qui respectent la législation fiscale et du travail, en accordant une attention particulière aux aspects qui évitent le travail des enfants et les impacts environnementaux négatifs.

COSTAISA agira toujours de manière respectueuse et conformément aux dispositions de la loi applicable pour promouvoir et défendre ses intérêts commerciaux légitimes dans toutes ses relations avec les autorités et les représentants publics, de toutes nationalités et de tous domaines.

Les personnes relevant du champ d'application de cette charte doivent toujours coopérer avec les autorités et les représentants publics lorsqu'ils exercent les fonctions qui leur incombent légalement.

### 6.2 USAGES DE COURTOISIE ET REFUS DE LA CORRUPTION ET DES POTS-DE-VIN

COSTAISA s'engage fermement en faveur de la politique internationale et nationale sur la corruption, en adoptant une attitude responsable, en interdisant de soudoyer, directement ou par l'intermédiaire de tiers, une autorité publique ou politique, dans l'intention de recevoir un traitement de faveur. Elle s'engage également à ne pas recevoir de gratifications ni de cadeaux de la part d'employés ou de collaborateurs dans le but d'en faire bénéficier un tiers. Elle veillera toujours à gérer les informations et à prendre les décisions de manière transparente.

Il existe un concept appelé "usages de courtoisie" qui désigne l'ensemble des cadeaux, attentions et invitations dans la sphère des affaires qui sont répandus dans la pratique et qui constituent un moyen de dynamiser, de renforcer ou de consolider les relations commerciales entre les entreprises.

La différence entre les usages de courtoisie et le délit de corruption ou les pots-de-vin réside dans le but de l'acte perpétré.

Si le but est d'influencer la personne qui reçoit la marque de courtoisie, en essayant d'infléchir sa volonté afin d'obtenir un avantage commercial ou un bénéfice de sa part, il s'agit d'une pratique de corruption et de pots-de-vin.

En cas de doute de la part de l'employé ou du collaborateur sur le fait qu'une transaction soit autorisée ou non, celui-ci doit consulter immédiatement son superviseur ou son responsable. Toutefois, COSTAISA a élaboré un certain nombre de principes généraux qui doivent être respectés afin de garantir que les usages de courtoisie ne constituent pas ou ne puissent être interprétés comme de la corruption ou des pots-de-vin.

Ces principes sont les suivants: la marque de courtoisie doit être occasionnelle, raisonnable et socialement acceptée.

Elle doit également être prudente, c'est-à-dire sans valeur économique significative. Il faut considérer que la valeur financière d'un cadeau, d'une attention ou d'une invitation particulière n'est pas le seul facteur influençant sa qualification.

Il en va de même pour l'acceptation d'un usage de courtoisie de la part d'un fournisseur ou d'un tiers. Si la marque de courtoisie offerte ne respecte pas l'un des principes énoncés ci-dessus, l'employé ou le collaborateur de COSTAISA doit refuser ou renvoyer le cadeau reçu.

À cet égard, dans le but d'établir des principes d'action clairs à suivre par les membres de l'entreprise et les collaborateurs de COSTAISA, l'entreprise a créé un protocole pour l'acceptation et l'offre de cadeaux et marques de courtoisie. COSTAISA veut en effet adapter le comportement de tous les employés à la charte d'éthique.

### 6.3 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Il y a conflit d'intérêts lorsque l'un des destinataires de la charte d'éthique doit prendre une décision qui touche les intérêts de COSTAISA ou ceux du destinataire et d'autres personnes liées à l'employé ou au collaborateur, avec lesquelles il a un lien familial ou affectif. En général, ce conflit d'intérêts implique un avantage personnel direct ou indirect.

Afin de maintenir et de garantir l'impartialité dans l'exercice des fonctions, des responsabilités et des décisions professionnelles de tous les employés de COSTAISA, l'entreprise a établi une série de protocoles internes qui visent à prévenir ce type de situation.

Une personne rattachée à l'employé ou au collaborateur de COSTAISA est:

- Un conjoint ou une personne ayant une relation affective analogue.
- Les frères et sœurs, ascendants et descendants.
- Les frères et sœurs du conjoint ou concubin/e de l'employé ou du collaborateur.

- Le conjoint ou concubin/e de la fratrie de l'employé ou du collaborateur.
- Les oncles, tantes, cousins et cousines, neveux et nièces, ainsi que leurs conjoints ou concubin/es.
- Les personnes morales ou les organisations sans personnalité juridique contrôlées ou gérées directement ou indirectement par le professionnel ou le collaborateur de COSTAISA ou par les personnes physiques indiquées dans les numéros précédents.
- Les personnes agissant pour le compte de l'employé ou du collaborateur de COSTAISA, soit au nom de ces derniers, soit en leur nom propre.

En cas de conflit d'intérêts, l'employé ou le collaborateur devra appliquer le protocole. La première étape consiste à informer l'entreprise du problème pour qu'il soit résolu par le biais de la ligne d'alerte publiée sur le site web. La divulgation doit être faite dès que la situation de conflit d'intérêts est connue, ou lorsque la situation de conflit d'intérêts est toujours en cours et que l'on constate qu'elle peut survenir.

#### 6.4 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Il est strictement interdit de reproduire, copier, plagier, distribuer, modifier, transférer ou communiquer, totalement ou partiellement, des produits appartenant à COSTAISA (logiciels et toutes solutions ou produits informatiques, méthodologies, dessins industriels, marques, noms commerciaux, brevets et autres produits similaires) sans l'autorisation préalable et écrite de l'entreprise.

Il est strictement interdit de reproduire, copier, plagier, distribuer, modifier, transférer ou communiquer, en tout ou en partie, les produits susmentionnés qui sont la propriété de tiers sans leur autorisation préalable et écrite. Ces tiers désignent les clients, les fournisseurs et toute personne physique ou morale extérieure à l'entreprise, même en l'absence d'une relation.

De même, l'installation ou l'exécution de programmes ou de fichiers dans le but de supprimer ou de nuire aux systèmes de protection des données ou de sécurité de l'information, ainsi que ceux qui violent les lois sur la protection des données, sont interdites.

Utilisation correcte des ressources de l'entreprise: chaque employé ou collaborateur de COSTAISA est responsable de l'utilisation qu'il fait des ressources (réseau, Internet, courrier, systèmes, applications, etc.) et des systèmes d'informations, tant ceux mis à disposition par l'entreprise pour l'exercice de son activité professionnelle que ceux de tiers liés à COSTAISA (clients, fournisseurs, etc.), et doit les protéger de tout dommage, détérioration ou altération, conformément à ce qui est visé dans le règlement sur la sécurité de l'information.

Les employés et collaborateurs de COSTAISA doivent utiliser les ressources de l'entreprise uniquement à des fins professionnelles propres à l'entreprise, en respectant strictement la réglementation applicable et les règles d'utilisation établies par COSTAISA, qui sont énoncées dans le Règlement sur la sécurité de l'information pour les utilisateurs.

Si le travail est réalisé sur des réseaux autres que ceux de COSTAISA, il convient de respecter les règles de sécurité du propriétaire ou du gestionnaire du réseau et appliquer également ce qui précède selon les critères et les règles du propriétaire ou du gestionnaire du réseau en question.

Afin de garantir le respect des règles de sécurité et la détection précoce des incidents, les ressources de l'entreprise sont contrôlées et supervisées en permanence. En cas d'identification d'une violation ou d'une utilisation incorrecte, impropre ou non autorisée des ressources de COSTAISA, cette dernière procédera comme indiqué dans ledit cadre réglementaire, et pourra prendre les mesures légales, techniques ou contractuelles nécessaires pour protéger ses droits.

## 6.5 ÉGALITÉ ET NON-DISCRIMINATION

Tous les employés et collaborateurs de COSTAISA doivent appliquer et promouvoir dans leurs relations de travail, les principes d'égalité des chances, de diversité, de respect des personnes et de non-discrimination fondée sur des critères comme la race, le sexe, l'âge, la langue, la religion, le handicap, l'orientation sexuelle, l'opinion, l'origine, la position économique, la naissance, l'appartenance syndicale ou toute autre condition ou circonstance personnelle ou sociale.

COSTAISA assume comme seuls critères valables pour l'évaluation de ses employés et collaborateurs, ceux qui mesurent exclusivement leur performance, effort et talent avec une indépendance absolue de toute condition ou circonstance personnelle. Par conséquent, l'entreprise refuse tout comportement ou attitude d'un employé ou d'un collaborateur pouvant constituer un harcèlement moral ou sexuel ou pouvant porter atteinte de quelque manière que ce soit à la dignité de la personne, et donc aucun employé ou collaborateur de COSTAISA ne peut commettre un acte pouvant constituer un harcèlement moral ou sexuel ou une forme de discrimination quelconque.

Ces règles de conduite sont complétées et développées dans la circulaire protocole d'action en cas de harcèlement professionnel, sexuel et pour des raisons de genre C-010/16, qui établit les procédures et les conséquences spécifiquement applicables dans ce domaine. Toute communication relative à une conduite susceptible de constituer un harcèlement doit être signalée à l'entreprise par le biais de la ligne d'alerte et transmise au service des ressources humaines, qui est chargé de la traiter et de la résoudre.

## 6.6 PROTECTION DE LA SANTÉ AU TRAVAIL ET DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE

COSTAISA est consciente de l'importance d'un environnement de travail sain et sûr, sans danger reconnu, qui respecte les règles et les pratiques de sécurité établies par la loi, pour que ses employés et collaborateurs puissent réaliser correctement les tâches qui leur sont confiées. Ces derniers seront également tenus de respecter toutes les normes de santé et règles de sécurité sur le lieu de travail, ainsi que de garantir leur propre sécurité et celle des personnes qui les entourent.

En cas de commission de toute infraction relative à la santé ou à l'intégrité physique des travailleurs, les destinataires de cette charte sont tenus de signaler à l'entreprise l'infraction ou l'incident présumé.

## 6.7 DURABILITÉ ET ENVIRONNEMENT

COSTAISA est consciente de l'importance de prendre soin de l'environnement et de le respecter. L'entreprise s'engage donc non seulement à agir conformément aux dispositions des lois et autres réglementations relatives à la protection de l'environnement, mais aussi à mener ses activités dans le respect de l'environnement, en minimisant l'impact environnemental des installations et des opérations internes de l'entreprise, ainsi que des solutions et services qu'elle offre à ses clients.

À telle fin, l'entreprise est régie par les règles suivantes :

Respecter la législation environnementale sur tout le territoire espagnol où COSTAISA est présente et opère.

Minimiser l'impact environnemental des installations et des opérations internes de l'entreprise, ainsi que des solutions et des services qu'elle offre à ses clients.

Privilégier la prévention à la correction.

Sensibiliser tous les employés et collaborateurs en matière d'environnement.

Réaliser des évaluations périodiques des aspects environnementaux dérivés de l'activité de l'entreprise, dans le but de maintenir et d'améliorer continuellement la gestion environnementale.

COSTAISA dispose d'un système intégré de gestion environnementale.

## 6.8 BLANCHIMENT DE CAPITAUX

COSTAISA est particulièrement engagée dans la poursuite du blanchiment de capitaux, entendu comme toute opération consistant à dissimuler la provenance de fonds ou d'actifs, acquis illégalement, en les réinjectant

dans une activité légale de façon à ce qu'ils circulent sans problème dans le système financier . En outre, l'entreprise oblige ses employés et collaborateurs à signaler toute opération de blanchiment de capitaux dont ils ont connaissance et pour ce faire, ils seront formés régulièrement sur ce type de faits délictueux.

#### **6.9 PRÉVENTION DES DÉLITS**

COSTAISA a rédigé et implanté un manuel de prévention des risques criminels dans tous ses domaines d'activité. Si, de surcroît, les infractions à cette charte impliquent une infraction au droit pénal, des mesures seront prises conformément à la loi en vigueur dans ce domaine.

## 7 IMPLANTATION DE LA CHARTE

---

Tous les employés et collaborateurs de COSTAISA sont responsables du respect de cette charte d'éthique. Pour la bonne compréhension et la résolution des problèmes dans ce domaine, un Comité d'éthique et de conformité a été créé pour appliquer, interpréter ou comprendre les principes de cette charte, en cas de conflit. Ce comité est régi par le règlement du Comité d'éthique et de conformité.

Aucun employé ni collaborateur de COSTAISA ne peut inciter une autre personne à violer les dispositions de cette charte. Il ne peut pas non plus s'excuser de son mauvais comportement en prétextant qu'il agissait sous les ordres d'un supérieur, ou son ignorance.

### 7.1 ÉTAPES À SUIVRE POUR L'APPLICATION DE LA CHARTE

- Le conseil d'administration de l'entreprise doit approuver, réviser et mettre à jour la charte, sous réserve de l'avis du Comité d'éthique et de conformité.
- La direction de l'entreprise doit veiller à ce que personne ne soit réprimandé, contraint ou harcelé pour avoir utilisé la ligne d'alerte afin de signaler une éventuelle violation de cette charte.
- Les personnes en charge des employés doivent s'assurer que ces derniers connaissent et comprennent les exigences de la charte, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour s'y conformer et doivent également les aider à résoudre leurs doutes ou questions.
- Le Comité d'Éthique et de Conformité doit diffuser les valeurs de la charte, favoriser sa compréhension et résoudre les doutes à son sujet. En outre, il doit assurer le bon fonctionnement des lignes de communication aux employés sur la mise en œuvre et les éventuelles mises à jour de la charte d'éthique.
- Tous les employés et collaborateurs de COSTAISA sont tenus de respecter les lois et les règlements qui s'appliquent à leurs fonctions au sein de l'entreprise. Ils doivent collaborer aux audits internes qui pourraient être réalisés.
- Ils doivent comprendre et respecter les principes contenus dans cette charte. Pour ce faire, ils participeront aux formations proposées par l'entreprise, en posant les questions opportunes à leurs supérieurs ou aux membres du Comité d'éthique et de conformité.
- Ils doivent utiliser la ligne d'alerte en faisant preuve de bonne foi et d'une manière qui vise uniquement le progrès et le meilleur fonctionnement de l'entreprise.

## 7.2 ACTIVITÉS DE FORMATION

COSTAISA est consciente que le fait d'informer les employés et les collaborateurs de l'existence et du caractère contraignant du respect de cette charte est aussi important, sinon plus, que l'élaboration de la charte elle-même. Pour cette raison, COSTAISA organisera une série d'activités de formation pour que chacun soit suffisamment informé de cette charte et de son contenu, et la publiera sur le site Web interne de l'entreprise afin qu'elle soit pleinement accessible à tout moment.

Il s'agit d'une formation générale pour l'ensemble de l'entreprise et d'une formation spécialisée pour chaque service, en fonction de l'activité exercée et des risques auxquels il est exposé, en détaillant les règles de conduite applicables à ces domaines d'activité.

D'autre part, l'entreprise dispose d'un système de **gestion des performances** qui établit toutes les actions visant à contrôler le bon fonctionnement et les performances de ses employés, à évaluer, analyser et apprécier chacune de leurs activités.

## 7.3 ANALYSE PAR UN EXPERT INDÉPENDANT

COSTAISA demande périodiquement une analyse spécifique du respect des protocoles et des processus, tant sur le plan qualitatif que quantitatif, afin de garantir la transparence et le respect de cette charte. Ce travail sera effectué par un expert externe, qui entretient des relations étroites avec le Comité d'éthique et de conformité et avec le chef du service des ressources humaines.

## 8 LIGNE D'ALERTE

---

L'entreprise met à la disposition de tous les employés et collaborateurs, ainsi que de toute tierce partie légitime, une ligne d'alerte pour que la partie concernée puisse signaler tous types de situations.

La ligne d'alerte est disponible sur le site Web de COSTAISA.

Cette ligne sert à communiquer les doutes pouvant surgir sur l'interprétation ou l'application de cette charte d'éthique et des règlements qui la développent, ainsi qu'à traiter tous les signalements découlant d'une éventuelle violation de cette charte, qui seront signalées au Comité d'éthique et de conformité. À cette fin, COSTAISA a élaboré un manuel de gestion de la ligne d'alerte, visant à standardiser le processus à suivre pour effectuer un signalement, du moment de l'infraction à sa résolution finale.

## 9 CONTRÔLE ET SUPERVISION

---

COSTAISA établit un système de surveillance et de contrôle adéquat qui s'assure du respect de la charte d'éthique par quiconque est concerné par son cadre d'application. Cela impliquera les organes responsables de la gestion quotidienne, mais aussi les responsables de l'audit interne. Tous seront en communication directe avec le Comité d'éthique et de conformité.

D'autre part, COSTAISA garantit qu'elle n'exercera pas de représailles à l'encontre des personnes qui informent d'une possible violation de sa charte d'éthique, collaborent à l'enquête ou aident à la résoudre, dès lors qu'elles agissent de bonne foi.

Le Comité d'éthique et de conformité de COSTAISA est chargé d'analyser les faits signalés ou communiqués et peut demander des informations aux autres organes de l'entreprise, qui seront toujours tenus de les fournir, pour autant qu'il n'y ait pas d'interdiction légale de le faire.

En cas d'infraction confirmée et vérifiée des dispositions de cette charte d'éthique, COSTAISA prendra les mesures disciplinaires appropriées à l'encontre des personnes impliquées qui maintiennent une relation professionnelle avec l'entreprise, et pourra mettre fin aux relations existantes du fait de cette infraction. L'entreprise dispose d'un système disciplinaire chargé d'établir les sanctions correctes et s'assurer qu'elles sont adaptées à la non-conformité en question.