

# Política general de responsabilidad social corporativa

20 de diciembre de 2016

## ■ Índice

### Objetivos 2

- 1. **Objetivos de la Política general de responsabilidad social corporativa** 2

### Principios de la política 3

- 2. **La responsabilidad social corporativa y su adaptación a la estructura societaria y de gobierno del Grupo** 3
- 3. **Principios generales de actuación** 3
- 4. **Principios básicos de actuación** 3

### Principios de actuación en relación con los principales Grupos de interés 5

- 5. **Principios de actuación en relación con los principales Grupos de interés** 5

El Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. (la “Sociedad”) tiene atribuida la competencia de diseñar, evaluar y revisar con carácter permanente las *Políticas corporativas* que contienen las pautas que rigen la actuación de la Sociedad y de las sociedades integradas en el grupo cuya entidad dominante, en el sentido establecido por la ley, es la Sociedad (el “Grupo”) y desarrollan los principios reflejados en la *Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola* y las demás normas del Sistema de gobierno corporativo.

Entre las *Políticas corporativas*, las de responsabilidad social corporativa tienen por objetivo favorecer una cultura de responsabilidad social en el Grupo, con carácter global, que contribuya a la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, accionistas y comunidades en las que el Grupo desarrolla sus actividades, retribuir de forma equitativa a todos los colectivos que contribuyen al éxito de su proyecto empresarial y emprender nuevas inversiones considerando su retorno social, generando empleo y riqueza para la sociedad con una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes.

El Consejo de Administración de la Sociedad ha asumido como una de las premisas básicas para el éxito de su proyecto empresarial el desarrollo sostenible de las comunidades en las que lleva a cabo sus actividades y el bienestar de las personas: clientes, ciudadanos y accionistas que contribuyen a la consecución del interés social.

Consciente de esta realidad, el Grupo contribuye al desarrollo de las comunidades con su actividad empresarial y su estrategia de responsabilidad social, con medidas dirigidas a fomentar la educación y la cultura y a proteger a los colectivos vulnerables, y trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes, tomando en consideración los intereses de su equipo humano, de los accionistas y la comunidad financiera, los organismos reguladores, los clientes, los proveedores, los medios de comunicación, la sociedad en general y el medio ambiente (los “Grupos de interés”).

En este sentido, la estrategia de responsabilidad social del Grupo persigue situarlo a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito convencido de que, además de resultar básico para cumplir su interés social, es parte fundamental de su estrategia de excelencia y de mejora de su competitividad.

La *Política general de responsabilidad social corporativa* tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de responsabilidad social corporativa que asume la Sociedad y el Grupo y servir de base para la integración de la responsabilidad social en el Modelo de negocio del Grupo y en su estrategia. La *Política general de responsabilidad social corporativa* se desarrolla y complementa mediante las diferentes *Políticas de responsabilidad social* que atienden determinadas necesidades y expectativas de los Grupos de interés.

La página web corporativa de la Sociedad es uno de los principales instrumentos para canalizar sus relaciones con los Grupos de interés.

La *Política general de responsabilidad social corporativa* es de aplicación en todas las sociedades que integran el Grupo, incluyendo las sociedades *subholding* cotizadas y sus sociedades dependientes, con las particularidades que pueda establecer el marco especial de autonomía reforzada aplicable en cada caso.

En aquellas sociedades participadas que no formen parte de él, la Sociedad promoverá, a través de sus representantes en sus órganos de administración, el alineamiento de sus propias políticas con las de la Sociedad, de tal forma que sigan unos principios y directrices coherentes con los que se establecen a través de esta *Política general de responsabilidad social corporativa* y de las demás *Políticas de responsabilidad social*.

## Objetivos

### 1. Objetivos de la *Política general de responsabilidad social corporativa*

La Sociedad y las restantes sociedades del Grupo desarrollan su proyecto empresarial y su propio modelo de negocio con el objetivo de crear valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, accionistas y para las comunidades en las que desarrollan sus actividades, prestando un servicio de calidad mediante el uso de fuentes energéticas respetuosas con el medioambiente, innovando y permaneciendo atento a las oportunidades que ofrece la economía del conocimiento.

Para ello, el Grupo emprende nuevas inversiones considerando su retorno social, fomenta el crecimiento y desarrolla las capacidades técnicas y humanas de sus profesionales, trabaja por la seguridad de las personas y del suministro y se esfuerza en construir un proyecto de éxito empresarial conjunto con todos los partícipes de su cadena de valor.

El cumplimiento del interés social de la Sociedad, tal y como se define en sus *Estatutos Sociales*, exige la asunción de políticas de responsabilidad social corporativa que favorezcan la “*explotación sostenible de su objeto social y [a] la creación de valor a largo plazo en beneficio de aquellos [los accionistas], tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional y, especialmente, los intereses legítimos de las diferentes comunidades y territorios en los que actúa y los de sus trabajadores*”.

El conocimiento, difusión e implementación de los valores del Grupo sirven de guía para la actuación del Consejo de Administración, sus comisiones y demás órganos de la Sociedad en sus relaciones con los Grupos de interés.

Los instrumentos puestos en práctica por el Grupo deben contribuir al desarrollo de las comunidades en las que el Grupo está presente con su actividad empresarial y con su estrategia de responsabilidad social, con medidas dirigidas a fomentar la educación y la cultura y a proteger a los colectivos vulnerables y, en concreto:

- a) Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con el fin de ofrecer un suministro de energía seguro, fiable, de calidad y respetuoso con el medio ambiente.
- b) Mejorar la competitividad del Grupo mediante la asunción de prácticas de gestión basadas en la innovación, la igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad.

- c) Gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados de la evolución del entorno, así como maximizar los impactos positivos de su actividad en los distintos territorios en los que opera y minimizar, en la medida de lo posible, los impactos negativos.
- d) Fomentar una cultura de comportamientos éticos e incrementar la transparencia empresarial para generar credibilidad y confianza en los Grupos de interés, entre los que se encuentra la sociedad en su conjunto.
- e) Promover las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus Grupos de interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.
- f) Contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo del Grupo.

### **Principios de la política**

#### **2. La responsabilidad social corporativa y su adaptación a la estructura societaria y de gobierno del Grupo**

Para alcanzar los objetivos señalados, el Grupo se guiará por los principios de actuación contenidos en el Sistema de gobierno corporativo y, en concreto, en la *Política general de responsabilidad social corporativa* y en sus políticas complementarias, en relación con la sociedad en general y con los diferentes Grupos de interés con los que interactúa y se ven afectados por su actividad.

La ejecución, el seguimiento y la supervisión de los referidos principios de actuación es responsabilidad de las distintas sociedades del Grupo de conformidad con la estructura societaria y de gobierno del Grupo, definida en el Sistema de gobierno corporativo y, en particular, en la *Política general de gobierno corporativo*, y se llevará a la práctica mediante los distintos comités que asumen funciones en materia de responsabilidad social corporativa y reputación. En concreto:

- a) El Comité Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación, que tiene las funciones de: definir las líneas corporativas básicas de la evolución de la responsabilidad social y la reputación en el Grupo, aprobar y seguir los planes de desarrollo en ambas materias, tomar conocimiento de los avances más relevantes y colaborar en la elaboración de la información pública que en estos ámbitos divulga la Sociedad.
- b) Los Comités de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación creados en cada una de las sociedades *subholding* con el objetivo de impulsar el cumplimiento de las políticas y directrices aprobadas en los distintos países en los que opera el Grupo, coordinar la estrategia corporativa entre los diferentes negocios desarrollados en cada país e informar al Comité Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación de los resultados conseguidos.

#### **3. Principios generales de actuación**

Para la consecución de los objetivos señalados en materia de responsabilidad social corporativa, la Sociedad adopta los siguientes principios generales de actuación:

- a) Cumplir la legalidad vigente en los países y territorios en los que opera, adoptando, de forma complementaria y voluntaria, compromisos, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado o suficiente, basando sus relaciones con las autoridades públicas competentes en cada jurisdicción en la lealtad, la confianza, la profesionalidad, la colaboración, la reciprocidad y la buena fe.
- b) Apoyar, mediante su adopción y divulgación, la integración de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como de otros instrumentos internacionales, especialmente en los ámbitos de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- c) Alinear su actuación con los principios recogidos en la *Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola* y seguir las directrices contenidas en las demás normas del Sistema de gobierno corporativo y, en especial, del *Código ético*, que regula los comportamientos responsables de todos los profesionales del Grupo en el desarrollo de su actividad.
- d) Favorecer las prácticas de libre mercado, rechazando cualquier tipo de práctica ilegal o fraudulenta, implementando mecanismos efectivos de prevención, vigilancia y sanción de irregularidades.

En particular, se asume el compromiso de perseguir y denunciar cualquier práctica de corrupción que se ponga de manifiesto en el Grupo en cualquiera de los territorios en los que opera.

- e) Adoptar prácticas avanzadas de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales, basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con los Grupos de interés.
- f) Impulsar las vías de comunicación y diálogo, así como favorecer las relaciones del Grupo con sus accionistas, inversores, empleados, clientes, proveedores y, en general, con todos sus Grupos de interés, de conformidad con lo dispuesto en la *Política de relaciones con los Grupos de interés*, para forjar el sentimiento de pertenencia a una compañía excelente, alcanzar una sintonía entre los valores empresariales y las expectativas sociales y adaptar, en la medida de lo posible, las políticas y estrategias del Grupo a sus intereses, inquietudes y necesidades, utilizando todos los instrumentos de comunicación a su alcance tales como el contacto directo, las redes sociales y la página web corporativa de la Sociedad y las de las distintas sociedades del Grupo.

#### **4. Principios básicos de actuación**

A continuación se describen los principios básicos de actuación del Grupo en relación con distintos aspectos de la responsabilidad social corporativa y con sus principales Grupos de interés.

##### **4.1 Principios de actuación en relación con la creación de valor sostenible**

La creación de valor sostenible es el valor fundamental que preside las políticas, la estrategia y la operativa del Grupo, y conlleva la retribución equitativa de todos los colectivos que contribuyen al éxito del proyecto empresarial del Grupo y la conside-

ración del retorno social de las nuevas inversiones, generando empleo y riqueza para la sociedad con una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes.

Sus principios de actuación fundamentales se desarrollan en la *Política de sostenibilidad* y se sintetizan en los siguientes:

- a) Extender el acceso universal a formas modernas de energía, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos.
- b) Establecer instrumentos para reforzar la competitividad de los productos energéticos suministrados a través de la eficiencia en los procesos de generación, transporte y distribución de la energía. Por ello, la Sociedad presta una especial atención a la gestión excelente de sus procesos y recursos, con la utilización de los instrumentos que se desarrollan en la *Política de calidad*.
- c) Implantar estrategias tendentes a garantizar el suministro seguro y fiable de los productos energéticos.
- d) Impulsar la utilización sostenible de los recursos y la protección de la biodiversidad, así como contribuir a la lucha contra el cambio climático, promoviendo la minimización de impactos procedentes de las actividades del Grupo, potenciando el respeto por el entorno natural y procurando la información y formación en esta cultura.
- e) Reforzar la dimensión social de las actividades del Grupo y contribuir a un desarrollo sostenible a través de, entre otras medidas, la sensibilización ciudadana en el consumo responsable de los productos y servicios.

#### 4.2 Principios de actuación en relación con la transparencia

La transparencia es fundamental para transmitir confianza y credibilidad, tanto a los mercados como los inversores, así como a empleados y resto de Grupos de interés. La Sociedad se compromete a:

- a) Difundir información relevante y fiable sobre el desempeño y las actividades del Grupo.
- b) Favorecer la transparencia, asumiendo el compromiso de elaborar y publicar anualmente información financiera y no financiera de su actividad siguiendo, para esta última, alguna de las metodologías generalmente aceptadas y sometiendo la información a verificación externa independiente.

En particular, la Sociedad publicará, además de la información adicional exigida por la normativa aplicable en cada país o asumida voluntariamente por la Sociedad o cualquiera de las restantes sociedades de su Grupo, los siguientes informes: el *Informe integrado*, el *Informe financiero anual*, el *Informe anual de gobierno corporativo*, el *Informe de sostenibilidad*, el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros*, así como una memoria sobre las actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones.

#### 4.3 Principios de actuación en relación con la protección del capital intelectual

El capital intelectual constituye el principal elemento diferencial de las empresas competitivas. Por ello, la Sociedad considera su desarrollo y protección un aspecto fundamental que desarrolla en la *Política de gestión del conocimiento* y la *Política de seguridad corporativa* y cuyos principios básicos de actuación, son:

- a) Fomentar iniciativas, procedimientos y herramientas que permitan un aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual del Grupo.
- b) Desarrollar planes de defensa específicos que garanticen la adecuada protección del capital intelectual del Grupo, especialmente en materia de ciberseguridad y de lucha contra el espionaje industrial, de conformidad con lo dispuesto en la *Política de seguridad corporativa*.

#### 4.4 Principios de actuación en relación con la innovación

La Sociedad considera que la innovación es la principal herramienta del Grupo para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad y constituye una variable de carácter estratégico que afecta a todos sus negocios y a todas las actividades que desarrolla. Los principios básicos de actuación que desarrollan la vocación del Grupo de liderar en innovación dentro del sector energético se recogen a continuación y se desarrollan en la *Política de innovación*.

- a) Fomentar las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), teniendo como eje el desarrollo sostenible y el fomento de las energías renovables y de las tecnologías emergentes.
- b) Lograr innovaciones que favorezcan el crecimiento sostenible y la gestión eficiente de los recursos y contribuyan al desarrollo social y económico del entorno donde el Grupo realiza su actividad.
- c) Desarrollar proyectos en el campo de la universalización de los servicios energéticos basados en modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos.
- d) Situar al Grupo a la vanguardia de las nuevas tecnologías y los modelos de negocio disruptivos.

#### 4.5 Principios de actuación en relación con una fiscalidad responsable

Los tributos que el Grupo satisface en los países y territorios en los que opera constituyen la principal aportación de las sociedades del Grupo al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad.

En el marco de lo dispuesto en la *Política fiscal corporativa*, el Grupo asume los siguientes compromisos:

- a) El cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal en los distintos países y territorios en los que opera.
- b) La adopción de decisiones en materia tributaria sobre la base de una interpretación razonable de la normativa aplicable y en estrecha vinculación con la actividad del Grupo.
- c) No constituir ni adquirir sociedades residentes en paraísos fiscales, con la sola excepción de los supuestos en que viniera obligada a ello, por tratarse de una adquisición indirecta en la que la sociedad residente en un paraíso fiscal es parte de un grupo de sociedades objeto de adquisición.

- d) La renuncia a la utilización de estructuras de carácter opaco o artificioso ajenas a las actividades propias del Grupo y con la única finalidad de reducir su carga tributaria. En particular, se adopta el compromiso de no realizar transacciones entre entidades vinculadas por motivaciones exclusivamente de erosión de las bases imponibles o de traslado de beneficios a territorios de baja tributación.
- e) La potenciación de una relación con las autoridades en materia tributaria basada en la confianza, buena fe, profesionalidad, colaboración, lealtad y reciprocidad, sin perjuicio de las legítimas controversias que, respetando los principios anteriores y en defensa del interés social, puedan generarse con dichas autoridades en torno a la aplicación de las normas.

## **Principios de actuación en relación con los principales Grupos de interés**

### **5. Principios de actuación en relación con los principales Grupos de interés**

#### **5.1 Con los accionistas e inversores**

Los accionistas e inversores de la Sociedad son el principal Grupo de interés con el que se relaciona el Grupo. Los principios de actuación que guían esa relación son:

- a) Los accionistas deben ejercer sus derechos frente a la Sociedad y los demás accionistas y cumplir sus deberes con lealtad, buena fe y transparencia, en el marco del interés social como interés prioritario frente al particular de cada accionista y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad.
- b) La Sociedad facilita y promueve el ejercicio responsable de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes por los accionistas y los titulares de derechos o intereses sobre acciones con sujeción al principio de igualdad de trato.
- c) La Sociedad favorece la participación informada de los accionistas en la Junta General de Accionistas y adopta las medidas oportunas para facilitar que esta ejerza efectivamente las funciones y competencias que le son propias conforme a la ley y al Sistema de gobierno corporativo.  
Para ello, pone a disposición de los accionistas, con ocasión de la celebración de cada Junta General de Accionistas, una *Guía del accionista* y unas normas de desarrollo que sistematizan, adaptan, desarrollan y concretan las previsiones del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad sobre el ejercicio por los accionistas de sus derechos, vinculados a la celebración de la Junta General de Accionistas.
- d) La Sociedad fomenta la involucración de los accionistas en la vida social y, especialmente, en los ámbitos del gobierno corporativo y la responsabilidad social. Con este fin su Consejo de Administración ha adoptado distintas iniciativas, como el *Día del Accionista*, ha creado y desarrollado distintos canales de comunicación y de participación y ha aprobado la *Política de involucración de los accionistas*.
- e) El Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado una *Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto* en la que desarrolla las relaciones con los analistas, los inversores institucionales, así como con los asesores de voto y reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de información de los accionistas y de los mercados en general.

#### **5.2 Con las comunidades donde el Grupo desarrolla su actividad**

El Grupo se caracteriza por su presencia internacional. En su operativa asume los siguientes principios de actuación relativos a los distintos territorios y comunidades en que opera:

- a) Construir vínculos firmes con las comunidades donde el Grupo desarrolla su actividad y, de esta forma, generar confianza y forjar un sentimiento de pertenencia a una compañía excelente, de la que se sientan parte integrante.
- b) Armonizar las actividades del Grupo en los distintos países en los que opera con las distintas realidades sociales y culturales.
- c) Reforzar las relaciones de confianza con las distintas comunidades con las que interactúa, mediante el apoyo a las distintas Administraciones Públicas y a las organizaciones sociales de referencia.
- d) Favorecer el acceso a la energía, tanto a los colectivos con especiales dificultades económicas como a las comunidades aisladas.
- e) Reforzar el respeto a los derechos de las minorías étnicas en todas las comunidades donde el Grupo está presente.
- f) Desarrollar programas de voluntariado corporativo que promuevan la participación de los profesionales del Grupo en acciones solidarias, con la finalidad de poner en práctica lo dispuesto en la *Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola* en relación con la mejora de la calidad de vida de las personas, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible así como el acceso universal a la energía, incluyendo campañas de recaudación para proyectos que busquen dar respuesta a necesidades sociales.
- g) Apoyar la promoción y la conservación del patrimonio cultural y artístico de los territorios y comunidades en los que el Grupo opera.
- h) Respaldar iniciativas que contribuyan a una sociedad más saludable, igualitaria y justa, como la promoción de la conciliación de la vida personal y profesional o de la igualdad en el deporte.

Además, el Grupo colabora con proyectos específicos en países emergentes y en vías de desarrollo así como en zonas en situación de crisis humanitaria, participando activamente en la búsqueda de soluciones sostenibles de acceso a formas modernas de energía.

#### **5.3 Con el medioambiente**

La Sociedad aspira a ser la compañía energética global preferida, entre otras cosas, por el respeto del medio ambiente, tal y como se subraya y desarrolla en las siguientes políticas: la *Política medioambiental*, la *Política contra el cambio climático* y la *Política de biodiversidad*.

La vocación de liderazgo del Grupo en el desarrollo de energías limpias y el respeto por el medio ambiente son los pilares de su modelo de producción energética y el factor que lo distingue en el sector energético como una de las compañías líderes mundiales. Ello se plasma en los siguientes principios de actuación fundamentales:

- a) Preservar la biodiversidad de los ecosistemas, paisajes y especies en los que el Grupo desarrolla su actividad, tanto en la fase de construcción como de explotación y desmantelamiento de sus infraestructuras.
- b) Prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en la emisión de carbono en sus instalaciones.
- c) Optimizar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos a través de sistemas implantados que fijan objetivos y metas sobre, entre otros aspectos, la reducción de residuos, el uso de buenas prácticas y la utilización de materiales reciclados.

#### 5.4 Con los empleados

El Grupo considera a sus empleados un activo estratégico, a los que cuida y ofrece un buen entorno de trabajo fomentando su desarrollo, formación y medidas de conciliación y favoreciendo la igualdad de oportunidades.

Por ello, las sociedades del Grupo trabajan para captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen a su equipo humano, haciéndoles partícipes de su proyecto de éxito empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro.

La interrelación de las distintas sociedades del Grupo con sus empleados sigue los siguientes principios:

- a) Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligatorio y respetando la libertad de asociación y negociación colectiva, así como los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolle su actividad, en los términos establecidos en la *Política de respeto de los derechos humanos*.
- b) Reclutar, seleccionar y retener el talento bajo un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en todas sus variables, facilitando medidas de integración de colectivos desfavorecidos y con distintas capacidades y de conciliación de la vida personal y laboral.
- c) Reconocer y valorar los vínculos familiares y personales entre los profesionales del Grupo, consecuencia necesaria del fuerte arraigo local de este en las comunidades en las que históricamente ha desarrollado sus negocios, y establecer medidas que aseguren que en la contratación y promoción interna no se favorezca ni se discrimine a empleados con dicha vinculación.
- d) Establecer una política retributiva que favorezca la contratación de los mejores profesionales y refuerce el capital humano del Grupo.
- e) Impulsar la formación y cualificación de los trabajadores, favoreciendo la promoción profesional y adaptando los recursos humanos a un entorno de trabajo diverso y multicultural. Este principio de actuación se desarrolla en la *Política de gestión del conocimiento*.
- f) Velar por un entorno de trabajo seguro y saludable en el Grupo, así como en sus ámbitos de influencia. Las medidas que favorecen este objetivo se desarrollan en la *Política de seguridad y salud laboral*.

Los anteriores principios se desarrollan en la *Política marco de recursos humanos*, en la *Política de igualdad de oportunidades y conciliación* y en la *Política de reclutamiento y selección*.

#### 5.5 Con los clientes

Las sociedades del Grupo trabajan para conocer las necesidades y las expectativas de sus clientes para ofrecerles las mejores soluciones, defendiendo el buen funcionamiento del mercado en libre competencia, esforzándose continuamente por cuidar e incrementar su satisfacción, reforzar su vinculación al Grupo y fomentar el consumo responsable, y por ello asume los siguientes principios de actuación:

- a) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.
- b) Velar por la protección de la salud y seguridad de sus clientes en todos los ciclos de vida de los productos que comercializa, mediante el cumplimiento de la legislación en cada caso aplicable y a la formación e información de los consumidores mediante diversos instrumentos: páginas web corporativas, información en la factura y desarrollo de campañas formativas e informativas.
- c) Facilitar en cada país en los que comercializa sus productos y servicios, información a sus clientes que permita un uso más racional, eficiente y seguro de la electricidad y el gas.
- d) Prestar atención a los clientes económicamente desfavorecidos o en cualquier otra situación de vulnerabilidad, estableciendo procedimientos de protección específicos y colaborando, según las políticas que establezcan las Administraciones Públicas competentes en cada caso, para facilitar el acceso continuado al suministro de energía eléctrica y gas.
- e) Facilitar el efectivo acceso de los clientes con dificultades idiomáticas o sensoriales a la información que precisen en relación con los servicios prestados por el Grupo, mediante la implantación de los instrumentos adecuados a tal fin.
- f) Adoptar los instrumentos necesarios para, de acuerdo con lo dispuesto en el *Código ético*, garantizar la confidencialidad de los datos de sus clientes.
- g) Perseguir la mejora continua de la calidad del suministro en los distintos países en los que opera.
- h) Hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado a sus clientes, mediante encuestas que midan su satisfacción, y a través del servicio de atención al cliente.



## 5.6 Con los proveedores

Es imprescindible asegurar que todos los partícipes de la cadena de valor de las sociedades del Grupo respondan y se acomoden, además de a la legislación vigente y al Sistema de gobierno corporativo, a principios éticos y de responsabilidad social de general aceptación. Por ello, los principales ejes de actuación son:

- a) Adoptar prácticas responsables en la gestión de la cadena de suministro.
- b) Procurar que todos los partícipes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores plasmados en el *Código ético del proveedor*, relativos a la ética empresarial y gestión transparente, las prácticas laborales, la salud y seguridad, el medio ambiente, la calidad y seguridad de los productos y servicios comercializados, así como desarrollar prácticas responsables en la cadena de valor, impulsando el estricto respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, en el desarrollo de su actividad.

Esta *Política general de responsabilidad social corporativa* fue aprobada inicialmente por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007 y modificada por última vez el 20 de diciembre de 2016.