



CÓDIGO
ÉTICO **FERRERO**

PRÓLOGO

INTRODUCCIÓN. OBJETIVOS Y DESTINATARIOS

GUÍA PARA LA LECTURA DEL CÓDIGO. DEFINICIONES

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

ÍNDICE

29	LOS CONSUMIDORES Calidad de los productos Información para el consumidor Publicidad Diálogo
33	RECURSOS HUMANOS 1. LAS PERSONAS DE FERRERO Un entorno laboral seguro Un entorno laboral positivo Discriminación y acoso Fomento y protección del empleo Contratación y representación de los trabajadores Selección e incorporación en Ferrero Formación y desarrollo Confidencialidad de los datos personales 2. LAS NORMAS DE CONDUCTA DE LA EMPRESA Protección de los bienes de propiedad corporativa Uso adecuado de los sistemas de telecomunicaciones Reserva de la información corporativa y obligación de confidencialidad Atención al contenido de las comunicaciones externas Regalos, obsequios y beneficios Organización del trabajo: obligaciones, horarios de trabajo y turnos Alcohol y estupefacientes

45	EL MEDIO AMBIENTE Nuestra política medioambiental Herramientas y estrategias adoptadas
51	MATERIAS PRIMAS Suministro Relaciones con los productores
55	EL MERCADO. NUESTROS SOCIOS 1. CLIENTES Imparcialidad Contratos y comunicación Control de la calidad y satisfacción del cliente 2. PROVEEDORES Selección del proveedor Integridad e independencia en las relaciones 3. CONFLICTOS DE INTERESES 4. ACTIVIDAD COMERCIAL ILEGAL 5. DERECHOS DE COMPETENCIA Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL
63	INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE CONTROL, COMUNIDADES LOCALES Relaciones institucionales Relaciones con asociaciones de interés Apoyo a las comunidades locales Corrupción Registros contables y auditorías internas
69	NORMAS DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL Ámbito de aplicación y obligaciones de los colaboradores Difusión Obligaciones específicas de los directivos Control Denuncia de incumplimientos Sanciones Vigencia



UN COMPROMISO RENOVADO CON LA EXCELENCIA



Ferrero fue fundada por Pietro Ferrero en Alba, Italia, en el año 1946. Su hijo, Michele, ha sido el encargado de darla a conocer tanto en Europa como en el resto del mundo. Nuestro compromiso con la calidad se ha centrado desde siempre en nuestros productos que reflejan nuestra pasión por la excelencia y la fiabilidad. El presente Código ético, fundamentado en la sólida base de nuestro pasado, constituye la confirmación de que nuestras decisiones y acciones se basan en valores esenciales. Ferrero se ha ido consolidando, generación tras generación, gracias al compromiso de quienes la integran. Este compromiso se expresa en la lucha por alcanzar nuestros objetivos comerciales sin olvidar los siguientes valores fundamentales: el respeto, la responsabilidad, la integridad, la profesionalidad, la lealtad, la confianza, la pasión por la investigación y la innovación. Estos valores fundamentales garantizan la figura central del consumidor, al que deseamos ofrecer, en todo momento un producto de excelente calidad. Los valores expresados en el presente Código ético contribuirán a reducir la incertidumbre del presente y del futuro, a guiar nuestras acciones y a ofrecer respuestas a todos aquellos que, de una manera u otra, están vinculados a nuestra Empresa.

“

DEBEMOS CONSULTAR HABITUALMENTE EL CÓDIGO ÉTICO Y ESTAR MÁS ATENTOS A LA REALIDAD QUE NOS RODEA

”

Hoy más que nunca, resulta esencial reafirmar nuestra visión ética y expresar claramente nuestros principios, nuestros valores y nuestras responsabilidades compartidas. Estos son los principios que guían nuestra conducta en las relaciones con el mercado, especialmente con los consumidores, con las comunidades con las que trabajamos, con las personas que trabajan con nosotros y con todas las partes involucradas. Esto significa esforzarnos por lograr transparencia en nuestras acciones, significa limitar la arbitrariedad en la toma de decisiones y, además, asumir nuestra responsabilidad cuando algo no sale bien. La consolidación de nuestro futuro requiere, inevitablemente, de la participación constante y el compromiso personal de todos los que trabajan en la empresa aportando ideas e invirtiendo tiempo y esfuerzo: en ellos debemos centrar nuestra atención. En reconocimiento al compromiso por ellos manifestado, hoy confirmamos estos valores y principios que han estado siempre presentes y han garantizado nuestro éxito. No debemos olvidar que un grupo empresarial como el nuestro, el cual ha logrado una extraordinaria expansión a nivel mundial, también deberá resolver, manteniendo un delicado equilibrio interno, las contradicciones que inevitablemente esto ha generado: libertad y normas, creatividad y responsabilidad, iniciativa individual y protección colectiva. En este contexto, el Código ético nos brinda no sólo la posibilidad de formalizar la excelencia consolidada



hace ya mucho tiempo, sino también definir una guía, una “brújula” que oriente nuestro camino futuro, tanto en el ámbito interno como en el externo. Sin duda el Código ético, por sí solo no basta, puesto que no es un instrumento que pueda evitar momentos de flaqueza individual o conductas no siempre acordes con nuestros valores. Sin embargo, sí nos ayudará a identificarlos, a aprender de nuestros errores y a volver a empezar. Debemos consultar habitualmente el Código ético y estar más atentos a la realidad que nos rodea: debemos aprender a formularnos preguntas y no tan sólo a buscar respuestas. Llegar a la excelencia y lograr la creación de valor para la empresa y la sociedad en general depende de la capacidad de cada uno de nosotros de contribuir al respeto de estos principios en el trabajo diario y en todas y cada una de las decisiones tomadas.

¡A todos, nuestros mejores deseos de un trabajo bien hecho en Ferrero!

Giovanni Ferrero



PRÓLOGO

Sustentada por fuertes valores humanos y comerciales desde sus inicios, Ferrero ha sido siempre pionera en el ámbito de la responsabilidad social y la ética a través de la puesta en marcha de diversas iniciativas, desde su sede central en Alba. Estas iniciativas se han ido extendiendo al resto de empresas del Grupo diseminadas por el mundo, en el respeto de la cultura, la diversidad y las buenas prácticas locales.

Dos son las premisas básicas de Ferrero: crear valor para la comunidad creando valor para la propia empresa.

En el pasado, la creación de valor a nivel social se identificaba principalmente con la creación de puestos de trabajo e, indirectamente, con la

no se satisface con el producto y la rentabilidad conseguida por la empresa.

El presente Código ético hereda los Principios corporativos de Ferrero (citados más adelante), los clasifica según la conducta que todo el personal deberá adoptar y tiene el propósito de ser una guía de conducta ética para todo el personal, a todos los niveles de la organización empresarial.

Ferrero está tenazmente aferrada a sus valores, que asignan un papel central a las personas, a la completa calidad de sus productos, al respeto por el medio ambiente, al desarrollo social y a la internacionalización, valores que se evidencian en todos los contextos en los que opera la empresa.

Se mencionan a continuación algunos de los

“

**DOS SON LAS PREMISAS BÁSICAS DE FERRERO:
CREAR VALOR PARA LA COMUNIDAD CREANDO VALOR PARA LA EMPRESA**

”

generación de “bienestar social”.

Hoy, esto ya no se considera suficiente: la globalización de la economía y de las comunicaciones ha hecho que el marco en el que operan las empresas sea más complejo, exigiéndoles responsabilidad por sus acciones, no sólo en cuanto a la calidad de sus productos, sino también en cuanto a su compromiso a nivel local, al respeto por el medio ambiente, a la defensa de los derechos humanos y del trabajo en todos los países del mundo. Quienes trabajamos en Ferrero nos sentimos orgullosos de poder brindar a nuestros consumidores y a la sociedad civil en general respuestas cada vez más concretas, cargadas de un sentido de compromiso voluntario que va más allá de reglamentos y normas, y que

componentes centrales de la filosofía corporativa de Ferrero:

NUESTRO CONSUMIDOR

Ferrero ha logrado mantener viva la pasión y el compromiso en la satisfacción del cliente a través de la elaboración de un producto de calidad superior y la constante búsqueda de un equilibrio entre la obtención de beneficios y la protección de las partes interesadas con las que nos vinculamos. El consumidor, que con el tiempo ha desarrollado nuevos gustos y exigencias, es el centro de atención y de la pasión que impulsa históricamente a Ferrero. La estrategia ganadora consiste en elaborar productos de confitería que gusten a la gente, en

adelantarse a los cambios en los gustos, apoyándolos y orientándolos, y en anticiparse para ofrecer productos más sanos y racionales. La calidad que cuenta, tanto para el consumidor como para Ferrero, es la que se consigue en el momento del consumo.

NUESTRA GENTE

La atención hacia nuestra gente se centra, en el día a día, en conseguir un entorno laboral positivo en el que todo el mundo tenga la posibilidad de desarrollar y mejorar sus capacidades y sus habilidades, y en el que sea recompensado conforme a sus méritos. Todas las sedes del Grupo ofrecen servicios tanto a quienes trabajan en ellas como a sus familias. En Italia y Alemania, por ejemplo, los servicios de “asistencia

social”, en funcionamiento desde hace ya muchos años, brindan apoyo a las familias en momentos difíciles (visitas médicas y ayuda económica), se encargan de cuestiones relacionadas con la jubilación y organizan diversos tipos de actividades sociales (campamentos de verano, entregas de premios, celebraciones especiales para personas jubiladas y celebraciones navideñas infantiles). A partir de Francia e Italia se han multiplicado los proyectos que tienen por objeto la conciliación de la vida laboral y familiar (servicio de guardería para niños y mini clubs, servicio doméstico y grupos de ayuda a los empleados), así como de aquellos concebidos para garantizar horarios laborales de media jornada y permisos especiales a empleados con hijos menores.



NUESTROS PRODUCTOS

Todos y cada uno de nuestros productos nacen como una especialidad que tiene la posibilidad de convertirse en un producto de gran consumo a través de la USP (Unique Selling Propositions), la rapidez con la que los consumidores acojan el producto y nos hagan merecedores de su confianza.

COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

La protección del medio ambiente se evidencia en diversas iniciativas locales tendentes a contribuir al ahorro energético (entre las que se cuentan proyectos de cogeneración de energía con fuentes de energía renovables, la reducción y el reciclaje de envases). El suministro de materias primas no es ninguna

excepción en la toma de decisiones socialmente responsables: además de utilizar materias primas de calidad superior, Ferrero se compromete a que éstas cuenten con certificado de sostenibilidad, llevando a cabo una serie de proyectos a nivel local para apoyar y fomentar el desarrollo de las comunidades productoras.

En 1983 se fundó la Obra Social de Ferrero en Alba. En su origen, era una pequeña estructura dedicada a los empleados jubilados de Ferrero, concebida con el fin de infundirles la sensación de pertenencia a la empresa.

En 1991 pasa a ser Fundación y crece a la par que el Grupo, ampliando su radio de acción y sus horizontes hasta convertirse en un centro social,

educativo y cultural cuya labor se extiende a toda Italia y a otros países de Europa.

El espíritu empresarial y filantrópico de su fundador, Pietro Ferrero, y de sus sucesores, arraigado profundamente en la cultura y en las acciones del Grupo Ferrero desde sus orígenes, ha sido la fuente de inspiración que nos ha llevado a crear las Empresas Sociales, que son verdaderas y auténticas “empresas”, basadas en una concepción puramente empresarial, que es la de obtener beneficios. Sin embargo; se caracterizan por tener un elevado espíritu social ya que su finalidad es crear puestos de trabajo en las áreas menos favorecidas de los países emergentes.

Un espíritu social que también se extiende a actividades de carácter humanitario que realiza bajo el lema “United Kinder of the World”.

Se trata de iniciativas dirigidas a proteger la salud y contribuir en el crecimiento educativo y social de los niños y los jóvenes de las comunidades en las que opera. Actualmente, Ferrero ha fundado ya tres Empresas Sociales, que están activas en Camerún, Sudáfrica e India.

Ferrero también lleva varios años comprometida y apoyando de forma concreta el deporte infantil con el fin de fomentar un estilo de vida activo entre los jóvenes, además de prevenir y combatir la obesidad. A través del programa Kinder+Sport, Ferrero pretende promocionar y facilitar la práctica de actividad física entre los

“

LAS EMPRESAS SOCIALES ESTÁN PRESENTES
EN CAMERÚN, SUDÁFRICA E INDIA

”

jóvenes de todo el mundo para fomentar la cultura del movimiento como principio de una vida feliz, tanto desde el punto de vista del bienestar psicofísico de la persona individual como de la armonía del grupo.

INNOVACIÓN

La innovación se basa en la voluntad de desarrollar productos recurriendo a la “creatividad” y a una USP (Unique Selling Proposition) sólida y exclusiva que pueda generar nuevas categorías.

La innovación, principal fuente de la competitividad, consiste en pensar de manera creativa venciendo los esquemas consolidados, no sólo en el producto y en los envases, sino también en la selección y el tratamiento de la materia prima, en la comunicación publicitaria, en la distribución y en los procesos de producción.

Si un producto se distingue por su excelente calidad y el consumidor nos honra con su elección, la innovación y la búsqueda en pos de la mejora continua serán posibles gracias al compromiso diario y a la pasión demostrada por nuestros empleados.

Le deseamos una lectura provechosa.



INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y DESTINATARIOS

El Código ético de Ferrero es la alianza ideal entre la empresa, sus propios recursos humanos y sus principales interlocutores exteriores.

El Código ético de Ferrero, en vigor desde el 1 de enero de 2010, tiene los siguientes objetivos:

- identificar los principios guía que deberán cumplir quienes trabajen en y para la empresa;
- definir las obligaciones básicas asumidas por la empresa para con el personal y viceversa;
- expresar la posición de la empresa frente a las partes interesadas con las que dialogamos.

El Código ético es patrimonio de todos los colaboradores de Ferrero: es un instrumento al servicio de las personas, basado en valores, para que todos

tengan la posibilidad de crear y difundir valores.

El Código ético de Ferrero se basa en el principio vital del respeto a las leyes y normas vigentes.

Por consiguiente, la totalidad del personal de Ferrero, independientemente de su lugar de trabajo, deberá cumplir no sólo con la legislación y normativa en vigor, sino también con el presente Código ético.

El Código ético deberá ser asimismo respetado por asesores, proveedores, clientes y todos aquellos que se relacionen con Ferrero, a los que se les exigirá un compromiso explícito en dicho sentido.

Remítase a la sección "Normas de procedimiento y control" para consultar los detalles relativos a los destinatarios y al ámbito de aplicación del presente Código.

“

*EL CÓDIGO ÉTICO ES PATRIMONIO DE TODOS
LOS COLABORADORES DE FERRERO*

”





GUÍA PARA LA LECTURA DEL CÓDIGO



DEFINICIONES

Para comprender mejor el contenido del Código ético, se definen a continuación algunos de los términos empleados. Para cualquier otra aclaración al respecto, diríjase al Departamento de Recursos Humanos correspondiente.

Ferrero:

se refiere a todas las empresas que conforman el Grupo Ferrero, independientemente del lugar donde operen. Las obligaciones asumidas en el presente Código referidas a "Ferrero" se entenderán referidas a las tareas y responsabilidades de todos los directores, responsables y directivos que trabajan en el Grupo.

Empresa:

se refiere al conjunto de personas y bienes que conforman las empresas del Grupo.

Colaborador:

se refiere a cualquier persona que desarrolle su actividad en las dependencias o en interés de Ferrero. Entre los colaboradores se contarán asimismo aquellos asesores externos que mantengan relaciones continuadas y cotidianas con la empresa.

Superior inmediato:

se refiere al responsable principal, el jefe, al que hace referencia cualquier recurso en la actividad diaria, y de quien recibe instrucciones operativas.

Responsable:

se refiere a cualquier jefe o responsable de funciones

Puesto de trabajo, entorno laboral:

se refiere al espacio físico y al grupo de compañeros donde cada colaborador lleva a cabo su labor diaria y adonde se dirige con motivo de reuniones, encuentros, viajes de trabajo, etc.

Dirección de Recursos Humanos:

se refiere al grupo de personas que, en cada empresa de Ferrero, se encarga de la contratación, gestión y desarrollo del personal.

Dirección del Departamento Jurídico:

se refiere al grupo de personas que, en cada Empresa de Ferrero, está a cargo de los temas relacionados con el derecho comercial, la competencia, las marcas y patentes, los contratos comerciales e industriales, así como de todos los temas jurídicos relativos a los productos.

Unidad de auditoría interna:

se refiere al departamento de la Empresa que ayuda a las Empresas que forman parte del Grupo a evaluar y mejorar las actividades de auditoría interna, de gestión de riesgos y de gobierno corporativo.





"Ferrero posee un cúmulo de recursos que le permiten superar las dificultades y avanzar en su camino hacia un futuro de estabilidad y crecimiento.

Estos recursos derivan de la fuerza de sus productos y del espíritu que une a todos los Colaboradores (...) Por consiguiente, sean optimistas y, con calma, sigan demostrando su compromiso con el sentido de lealtad, conciencia profesional y dedicación que ha caracterizado siempre el trabajo que realizan: es un valor único que ha contribuido al éxito logrado en el pasado y será un factor determinante para garantizar nuestro futuro".

(Michele Ferrero, mensaje de fin de año dirigido a los colaboradores de la empresa en diciembre de 2008)

La nuestra es la historia de una familia con principios y valores, que día a día nos inspiran en nuestra relación con el consumidor. Dichos principios empresariales han guiado a nuestro Grupo desde su fundación en 1946 y su aplicación evoluciona a medida que nos enfrentamos a nuevos desafíos. Tales principios fueron elaborados y difundidos en nuestra organización por primera vez en el año 2004. La presente es una versión actualizada.

LEALTAD Y CONFIANZA

- La permanente atención a las necesidades y a las exigencias de los consumidores es la premisa y la base de nuestra política corporativa, inspirada en el máximo nivel de transparencia y en la excelencia de la calidad. La lealtad hacia el consumidor y la confianza que éste

nos brinda día a día al adquirir nuestros productos son la base de una relación duradera que nos mantiene fuertemente unidos.

- Las conductas adoptadas dentro de la empresa se basan en la confianza recíproca entre colegas, la total cooperación y la transparencia hacia el Grupo y hacia todos los actores de la sociedad con quienes nos relacionamos diariamente.

RESPECTO Y RESPONSABILIDAD

- Respaldamos la defensa de la dignidad humana y el pleno e incondicional respeto de los derechos humanos en todos los lugares donde operan las sociedades del Grupo.
- Respaldamos la abolición del trabajo infantil, el

estrategia laboral es establecer relaciones duraderas inspiradas en los principios de crecimiento profesional y reconocimiento de los méritos.

- Garantizamos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- La protección a la salud y el pleno respeto al medio ambiente son los puntos centrales de nuestra forma de trabajar. La gestión desarrollada en nuestras plantas contempla el uso sostenible de los recursos hídricos, de las materias primas, de los materiales y de la energía, incluyendo el uso de fuentes de energía renovables y la lucha por mejorar el impacto medioambiental en todas sus manifestaciones, especialmente a través de la reducción de las emisiones y una adecuada gestión y eliminación de residuos.

“ LA NUESTRA ES LA HISTORIA DE UNA FAMILIA CON PRINCIPIOS Y VALORES, QUE DÍA A DÍA NOS INSPIRAN EN NUESTRA RELACIÓN CON EL CONSUMIDOR ”

trabajo forzado y la coerción dentro de nuestra esfera de influencia y en toda la cadena de producción a través de instrumentos legales y estrechas relaciones con las comunidades locales.

- Basándonos en el respeto a la igualdad, hacemos el mejor uso de los recursos humanos con los que contamos a través del desarrollo personal y profesional de nuestro personal. De esta manera, contribuimos al progreso de las comunidades locales a través del fortalecimiento de los sólidos lazos que nos unen a las regiones en las que operamos.
- Nos esforzamos por evitar la discriminación en las relaciones laborales en todas las empresas del Grupo, y ello desde el momento mismo de la contratación de cualquier trabajador. El objetivo principal de nuestra

INTEGRIDAD Y SERIEDAD

- El método utilizado para comunicarnos con el mundo exterior, incluida la publicidad, demuestra nuestro profundo respeto por la dignidad humana, la familia y los niños, acorde a nuestros principios morales y éticos. Está basado en el uso adecuado de nuestros productos e inspirado en el fomento de un estilo de vida saludable.
- La labor de sensibilización desarrollada en instituciones locales, nacionales, europeas e internacionales está basada en sólidos conocimientos científicos, y se inspira en todo momento en la integridad y la transparencia en el plano intelectual y conductual.

PASIÓN POR LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN

- Nuestro objetivo es crear productos únicos empleando innovadores procesos de producción e investigación con tecnología propia.
- Para garantizar las características nutricionales y organolépticas de la materia prima empleada, utilizamos un sistema consolidado de calidad y trazabilidad.
- Un elemento fundamental de nuestro éxito radica en la cuidadosa selección de materias primas de excelente calidad, realizada de conformidad con un estricto código referido al origen, la cosecha y el procesamiento de las mismas.
- En un contexto mundial donde existe una conciencia cada vez mayor sobre la seguridad alimentaria,

- la **Fundación Ferrero**, cuyo compromiso es mantener vigentes las relaciones de Ferrero con sus trabajadores jubilados y fortalecer los lazos con las regiones en las que opera, mediante la organización de diversas actividades sociales y culturales;
- las **“Empresas Sociales Ferrero”**, basadas en la utilización y la inversión de recursos para mejorar las condiciones de vida de las comunidades en países en vía de desarrollo, poniendo especial énfasis en los niños;
- **todo el Grupo Ferrero** que participa diariamente en proyectos socialmente responsables, vinculados desde siempre con nuestra forma de ser y de trabajar.

“

TRABAJAR, CREAR, DONAR

”

la nutrición y la actividad física, centramos nuestra estrategia de investigación y nuestras inversiones en producción en la creación de productos de calidad superior por el aporte de nutrientes y el tamaño de las porciones, de forma que se puedan integrar fácilmente en una dieta equilibrada, con el énfasis puesto en los niños y las familias.

El siguiente lema resume nuestra posición: **“Trabajar, crear y donar”**, formulado por Michele Ferrero desde los inicios de la empresa.

Esto significa, fundamentalmente, que favorecemos siempre la ética por encima de las apariencias.

Esta es la filosofía que nos ha inspirado en el pasado y que continúa inspirándonos en el presente:

Nuestros principios empresariales cumplen con las Convenciones de las Naciones Unidas pertinentes (especialmente las Convenciones sobre el “Pacto Mundial” y sobre los “Derechos del Niño”), además de las estipuladas por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Estos son los principios empresariales que constituyen la base de nuestro **Código ético**.





LOS CONSUMIDORES

EL CONSUMIDOR ES EL CENTRO DE NUESTRO TRABAJO DIARIO

Calidad de los productos

Desde siempre, la calidad y la seguridad alimentaria de los productos Ferrero:

- se han controlado, mejorado e innovado de forma continua, a través de una importante inversión en Investigación y Desarrollo y la Mejora Continua del Sistema Industrial. Con el fin de conseguir la máxima satisfacción del cliente, la mejora y la innovación están presentes en toda la cadena de producción, desde la materia prima hasta los procesos, desde el embalaje hasta la distribución y desde el punto de venta hasta el consumo final;
- se han garantizado a través de un sistema de procedimientos internos que se revisan y actualizan constantemente, así como con Certificaciones otorgadas por Organismos independientes. El personal de Ferrero recibe una formación exhaustiva en cuanto a procedimientos de calidad, higiene y seguridad alimentaria, y la estructura organizacional de la empresa, en sus diferentes niveles de responsabilidad, se asegura de que dichos procedimientos se cumplan;
- se han conseguido a través de una rigurosa selección de sus proveedores de materias primas y envases,

“ *NOS COMPROMETEMOS A RESPONDER A LOS CONSUMIDORES DE MANERA EXHAUSTIVA Y SIN DEMORA, OFRECIÉNDOLES ATENCIÓN, GENTILEZA Y DISPONIBILIDAD* ”

sujeta a un estricto control de trazabilidad del origen de cada suministro y a la logística para garantizar las mejores condiciones de frescura.

Información para el consumidor

Ferrero ofrece, a todos los consumidores, una información clara y comprensible que no se limita únicamente al cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

Las etiquetas de nuestros productos incluyen una información clara y simple para garantizar a todos nuestros consumidores una tranquilidad total y una plena conciencia de su consumo.

Publicidad

Ferrero defiende el principio de que la publicidad responsable contribuye a que los consumidores adquieran y consuman productos alimenticios adecuados y comprendan el papel que desempeñan los alimentos y la actividad física en un estilo de vida sano y equilibrado.

Ferrero sostiene que la mejor forma de regular la publicidad es a través de la aplicación de una autorregulación eficiente, que proteja a los consumidores de información errónea o engañosa.

En cuanto Grupo Industrial Internacional, Ferrero aplica un “Reglamento-marco para una comunicación publicitaria responsable en el ámbito alimentario”, adoptado por la Cámara de Comercio Internacional, así como los códigos de autorregulación elaborados a nivel local, regional o nacional basados en dicho Reglamento-marco.

Ferrero siempre ha considerado que los padres desempeñan un papel decisivo en cuanto a la educación que transmiten a sus hijos sobre un estilo de vida sano y equilibrado. Si bien no se ha comprobado la existencia de una relación directa entre la publicidad dirigida a los niños y sus hábitos alimentarios, cuando es necesario, Ferrero también aplica autorregulaciones específicas relativas a la publicidad alimentaria dirigida a niños menores de 12 años.

Diálogo

Ferrero escucha de manera organizada y estructurada a todos los consumidores que se ponen en contacto con la empresa y brinda los medios y métodos adecuados para facilitar la comunicación con ellos.

Nos comprometemos a responder a los consumidores de manera exhaustiva y sin demora, ofreciéndoles atención, gentileza y disponibilidad.



RECURSOS HUMANOS



LAS PERSONAS SON NUESTRO BIEN MÁS PRECIADO

1. Las personas de Ferrero

Un entorno laboral seguro

Ferrero se compromete a difundir y consolidar la cultura de la seguridad mediante la concienciación respecto a los riesgos y el fomento de conductas responsables de todo su personal; asimismo, trabaja constantemente para proteger, especialmente a través de la aplicación de acciones preventivas, la salud y la seguridad de sus trabajadores, incluso a través de la definición y la implementación de adecuados estándares de referencia. En todo caso, Ferrero se

compromete a respetar la normativa local vigente en materia de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Con este fin, tomamos medidas de naturaleza técnica y organizativa a través de:

- la implementación de un sistema integrado de gestión de riesgos y seguridad;
- el análisis continuado del riesgo y de la naturaleza crítica de los procesos y los recursos que se deben proteger;
- la implementación de tecnología superior, empezando por el diseño de los puestos de trabajo;
- el control y la actualización de las metodologías de trabajo

- la definición y el desarrollo de cursos de formación y actividades de comunicación dirigidas a todos los niveles de la organización
- el fomento a la seguridad y a la salud en el trabajo también mediante acciones que prevean la participación activa de los colaboradores.

En este sentido, se recuerda constantemente a todos los colaboradores de la empresa la importancia de cumplir con las normas y los procedimientos para proteger tanto su seguridad como la de sus compañeros, utilizar los dispositivos de protección individual e informar de inmediato a sus superiores directos de cualquier anomalía que pudiesen detectar.

al Departamento de Recursos Humanos, de manera confidencial, de situaciones actuales o potenciales de conflicto de intereses.

Discriminación y acoso

Garantizamos la igualdad de oportunidades a todo el personal, y a todos los niveles.

Nos oponemos a todo tipo de discriminación o acoso.

Ascendemos y recompensamos a nuestro personal teniendo únicamente en cuenta sus resultados y su rendimiento laboral.

Respaldamos la consolidación de un entorno laboral basado en la tolerancia y el respeto por la dignidad humana.

“ FERRERO TIENE COMO OBJETIVO MANTENER Y FOMENTAR UN ENTORNO LABORAL POSITIVO BASADO EN LA PROTECCIÓN DE LA LIBERTAD Y LA DIGNIDAD ”

Un entorno laboral positivo

Ferrero tiene como objetivo mantener y fomentar un entorno laboral positivo basado en la protección de la libertad, la dignidad y los derechos de la persona, así como en los principios de una conducta correcta en las relaciones interpersonales a fin de que todos los colaboradores de la empresa realicen su trabajo en las mejores condiciones posibles.

Estamos abiertos a la contratación de familiares de trabajadores, conforme al procedimiento de contratación del Grupo, excluyendo relaciones jerárquicas o funcionales de dependencia entre personal emparentado o entre quienes exista un vínculo afectivo.

En especial, se exige que los colaboradores informen

Por lo tanto, se prohíbe:

- incurrir en conductas que puedan crear un entorno hostil u ofensivo frente a compañeros o colaboradores de la empresa;
- seguir conductas que puedan dañar la sensibilidad ajena, incluido el acoso sexual (contacto físico, gestos y comentarios indeseables con connotaciones sexuales y exhibición de fotografías);
- tomar medidas discriminatorias contra cualquier trabajador que, de buena fe, se oponga a casos de discriminación, acoso o intimidación, o los denuncie.

Fomento y protección del empleo

Nos comprometemos a adoptar estrategias que combinen el crecimiento y la rentabilidad de la empresa con la defensa y la protección del empleo -tanto directo como indirecto- y a fomentar la calidad laboral, siempre que las limitaciones del contexto económico externo lo permitan.

Contratación y representación de los trabajadores

El estricto cumplimiento de las normas y los contratos colectivos (cuando así lo especifique la legislación vigente), el respeto de los representantes sindicales y la colaboración con éstos, elegidos libremente y en un clima constructivo de relaciones industriales,

necesario para facilitar la incorporación del nuevo personal en un entorno de cooperación que fomente el crecimiento y desarrollo profesional.

Formación y desarrollo

Nos comprometemos a poner a disposición de todos nuestros colaboradores las herramientas cognitivas, de actualización y mejora profesional necesarias para el buen desarrollo de su trabajo. Definimos y ponemos en marcha una planificación eficaz de actividades de formación, y es nuestro compromiso asegurar que todo el personal tenga acceso a ellas cuando surja la oportunidad y tras un minucioso análisis de su potencial y de las necesidades.

transparentes que el personal evaluado conoce. Se espera de los colaboradores que desempeñen un papel activo y constructivo en el proceso de evaluación.

Confidencialidad de los datos personales

En el desarrollo de nuestra actividad comercial, reunimos una importante cantidad de datos e información personal (con respecto, por ejemplo, al personal, a los compañeros de trabajo, a los clientes, a los proveedores, etc.) que nos comprometemos a tratar conforme a las leyes de protección de datos personales vigentes en la jurisdicción en la que operamos. En especial, el personal:

- debe reunir datos únicamente si está expresamente autorizado para ello;
- debe ser sumamente cuidadoso cuando reúna y almacene datos personales, y asegurarse de que exista la aceptación previa de la parte involucrada;
- no debe comunicar ni difundir datos personales a terceras partes no autorizadas.

Priorizamos en todo momento la seguridad en la selección, definición y uso de los procedimientos (incluidos los procedimientos informáticos) destinados al tratamiento de datos personales e información confidencial a fin de proteger los derechos, las libertades fundamentales y la dignidad de la persona involucrada.

“ VALORAMOS LA CONTRIBUCIÓN DE TODOS Y CADA UNO DE NUESTROS COLABORADORES, GARANTIZANDO LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO ”

impulsan nuestras decisiones y acciones con respecto al personal.

Selección e incorporación en Ferrero

El proceso de selección, en el respeto de la igualdad de oportunidades y de la persona, se realiza de manera estructurada claramente explicada a los candidatos. Los candidatos reciben información detallada y precisa sobre la organización y el puesto para el que se les evalúa.

A fin de que el proceso de contratación sea efectivo y eficiente, se solicita a los candidatos que comuniquen debidamente toda la información necesaria al responsable del proceso.

Nos comprometemos a llevar a cabo todo lo

El personal tiene el deber de contribuir a este compromiso participando activamente en los programas de formación y también compartiendo y aplicando lo que ha aprendido.

Valoramos la contribución de todos y cada uno de nuestros colaboradores, garantizando la igualdad de oportunidades de desarrollo según la evaluación de los resultados, asignando responsabilidades consecuentes con la función y la evolución de los individuos, y evaluando el conocimiento adquirido. En sentido amplio, la evaluación de cada colaborador va a cargo de sus superiores, del Departamento de Recursos Humanos y de todos aquellos que han estado en contacto con la persona evaluada, los cuales aplican sistemas imparciales y



2. Las normas de conducta de la empresa

Protección de los bienes de propiedad corporativa

Todos los colaboradores deberán actuar con la debida diligencia para proteger los bienes corporativos mediante una conducta correcta y responsable acorde con los procedimientos operativos establecidos para regular su uso, y documentar su empleo con exactitud.

En especial, todos y cada uno de los colaboradores deberán:

- utilizar con la debida diligencia los bienes que les son confiados;
- evitar el uso indebido de los bienes corporativos

- el teléfono, el correo electrónico e Internet se deben usar dentro de las instalaciones de la Empresa y con fines profesionales legítimos. De conformidad con las políticas locales, se permite asimismo en horario no laboral un uso ocasional de Internet con fines personales;
- toda la información que se incorpora al sistema informático es propiedad de la Empresa;
- cada colaborador será responsable de mantener la confidencialidad de las contraseñas y los nombres de usuario para impedir un acceso no autorizado a datos e información corporativos;
- en los ordenadores corporativos se podrán utilizar únicamente aquellos programas informáticos que la Empresa haya adquirido para realizar su

puedan ofender y/o perjudicar la imagen de la Empresa;

- no debe enviar mensajes de correo electrónico que puedan comprometer a la empresa ante terceros sin estar facultado para ello;
- debe cuidar con la máxima atención los dispositivos móviles que le han sido asignados o concedidos y no cederlos a terceros.

Reserva de la información corporativa y obligación de confidencialidad

Como parte del trabajo que se realiza en Ferrero, el personal puede acceder, directa o indirectamente, a información confidencial, a su know-how, a sus actividades y a sus productos,

“

TODOS LOS COLABORADORES TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE PROTEGER LOS BIENES QUE LES HAN SIDO CONFIADOS

”

que pueda ser causa de ineficiencia o de perjuicio para los intereses corporativos.

Todos y cada uno de los colaboradores son los responsables de proteger los bienes que les han sido confiados y deben informar de inmediato al Departamento correspondiente de cualquier tipo de amenaza o suceso que fuera perjudicial para Ferrero.

Uso adecuado de los sistemas de telecomunicaciones

Los sistemas telefónicos, de correo electrónico, Internet e Intranet son propiedad de la Empresa. El propósito de tales sistemas es mejorar el rendimiento de la actividad laboral. Así pues, todos los colaboradores deben tener presente que:

- actividad comercial;
 - no se permite reproducir ni hacer copias de los programas informáticos; el personal que, de forma consciente o inconsciente, haga copias de los programas se expone y expone a la Empresa al riesgo de recibir serias sanciones.
- Por lo tanto, el personal:
- debe cumplir estrictamente con las políticas de seguridad de la Empresa para evitar poner en peligro la funcionalidad y la protección de los sistemas de TI;
 - no debe enviar mensajes de correo electrónico amenazadores o injuriosos, ni usar un lenguaje grosero o vulgar tanto en la comunicación escrita como oral, ni hacer comentarios inadecuados que

tales como estrategias; investigación y desarrollo; procesos industriales; datos técnicos, comerciales, de producción y de marketing; actividades de promoción o ventas; campañas publicitarias; resultados financieros operativos; operaciones corporativas e información sobre salarios y personal. El conocimiento desarrollado por Ferrero representa un bien clave que el personal debe proteger. De hecho, la difusión indebida de tal información podría acarrear para Ferrero un perjuicio tanto patrimonial como de imagen. La información es un bien estratégico del patrimonio de la empresa y, como tal, debe ser protegido y manejado con el debido cuidado en proporción a su importancia. Por tanto, todos los colaboradores





de la empresa deberán:

- evitar divulgar, en todo momento, cualquier tipo de información relativa a Ferrero que no sea de dominio público, tanto durante su relación laboral como después de haber finalizado ésta;
- tomar en todo momento las precauciones necesarias para impedir la difusión de información confidencial; esto implica asegurarse de no dejar información a la vista sobre escritorios, en áreas de trabajo o cerca de fotocopiadoras, donde cualquier persona pueda acceder a ella y sustraerla indebidamente, y asegurarse de que tras la celebración de reuniones se ha reunido y, si fuera necesario, destruido debidamente toda la documentación pertinente y cualquier otro material sensible (por ej. productos

experimentales, make-up, datos en las pizarras físicas y móviles);

- mantener la información confidencial en archivos físicos bajo llave y/o en archivos informáticos protegidos de manera adecuada;
- no dejar desatendido el ordenador ni cualquier otro soporte informático (dispositivos móviles, memorias USB, CD, etc.) y guardarlos en un armario o cajón cerrados con llave;
- cerrar con llave el acceso al puesto de trabajo cuando vaya a ausentarse (al final de la jornada de trabajo, hora de la comida, reunión);
- tratar los asuntos confidenciales con la máxima discreción, en particular en público o en el lugar de trabajo, si se está ante la presencia de personal no

autorizado a acceder a dicha información;

- solicitar a los destinatarios externos de información corporativa confidencial que respeten dicho carácter confidencial.

Atención al contenido de las comunicaciones externas

Ferrero reconoce el papel fundamental que desempeña una comunicación clara y efectiva en las relaciones internas y externas. La función Institutional Affairs, PR and Corporate Communication debe autorizar previamente la difusión pública de todo tipo de información relativa a Ferrero, o a cualquiera de sus sectores específicos, que el personal haga a través de discursos, conferencias, publicaciones o cualquier otra forma de presentación pública. Además, deberá

Regalos, obsequios y beneficios

Los regalos y obsequios -cuyos valores excedan los límites razonables o no sean consecuentes con las relaciones laborales normales- condicionan y afectan las relaciones laborales, que deben estar exentas de obligaciones de reconocimiento. Por este motivo, Ferrero prohíbe a sus colaboradores (así como a los miembros de sus familias) aceptar y, mucho menos, solicitar, para ellos u otras personas, regalos, obsequios o favores de personas con quienes mantengan relaciones laborales, puesto que ello puede poner en peligro la independencia de opinión o dar lugar a la sospecha de que se ha influido en dicha opinión. El dinero, los bienes tangibles (vacaciones, relojes, joyas, vinos especiales, artículos de peletería, objetos de valor, prendas de vestir, teléfonos

“ FERRERO RECONOCE EL PAPEL FUNDAMENTAL QUE DESEMPEÑA UNA COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA EN LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS ”

informarse a la Dirección de Recursos Humanos correspondiente. La comunicación corporativa a los medios de información reviste particular importancia en cuanto a la preservación de la imagen corporativa; por este motivo, toda información con respecto al Grupo y a su trabajo debe facilitarse de manera coordinada y previa comprobación de su contenido por parte de los colaboradores responsables de la comunicación a los medios. El resto de colaboradores no está autorizado a facilitar información a los representantes de los medios de comunicación ni a mantener ningún tipo de contacto cuyo objetivo sea difundir información corporativa confidencial, o no publicada, y deberá informar de cualquier solicitud al respecto al departamento correspondiente de la Empresa.

móviles, equipos de alta tecnología, etc.) así como los servicios y descuentos en la adquisición de bienes o servicios se consideran beneficios. Por el contrario, los pequeños obsequios (flores, gadgets, libros, dulces, etc.) se consideran una gentileza comercial normal. Las invitaciones a almuerzos o cenas por parte de proveedores o socios comerciales no deben invalidar la correcta relación profesional y deben permitir siempre separar la relación personal de la laboral. Los puntos obtenidos de compañías aéreas o cadenas hoteleras en viajes de negocios se pueden usar en beneficio personal. Sin embargo, no se permite solicitar ni cambiar de compañía, vuelos u otro tipo de reservas con el único objetivo de acumular puntos o kilometraje, en especial si ello implica un coste adicional para la Empresa.

Todas las reservas deben cumplir con las normas generales de la política de viajes de la Empresa, respetando los principios generales de seriedad y responsabilidad personal. El uso de las tarjetas de crédito de la Empresa se debe limitar a los gastos incurridos por cuenta y en beneficio del Grupo.

Asimismo, se prohíbe a los colaboradores de Ferrero que concedan beneficios u ofrezcan regalos a terceros más allá de la gentileza comercial normal, según lo anteriormente expuesto, dado que tales beneficios u obsequios pueden ser percibidos por los destinatarios como un intento de influir en sus decisiones y conductas.

Organización del trabajo: obligaciones, horarios de trabajo y turnos

Ferrero planifica globalmente sus actividades para garantizar que cada persona desempeñe el papel más adecuado, potenciando al máximo su rendimiento en la organización y en el respeto de la igualdad de oportunidades. Con este fin, actualizamos constantemente el sistema de responsabilidades, competencias y funciones organizacionales de la plantilla que está trabajando en ese momento. Todos los colaboradores se comprometen a responsabilizarse de las tareas que les han sido asignadas y a cooperar durante toda su vida laboral en la Empresa. En la definición y organización de los horarios y turnos laborales, intentamos, en la medida de lo posible, equilibrar los requisitos laborales con el respeto del tiempo libre y la calidad de vida de cada colaborador. Dicho esto, es obligación de todos

“ **TODOS LOS COLABORADORES SE COMPROMETEN A RESPONSABILIZARSE DE LAS TAREAS QUE LES HAN SIDO ASIGNADAS** ”

y cada uno de los colaboradores respetar los horarios de trabajo y los turnos que les han sido asignados e informar de inmediato de cualquier ausencia. En caso de reorganización del trabajo, se salvaguarda el valor de los recursos humanos a través de la organización de cursos de formación y/o capacitación profesional, si fuera necesario.

Alcohol y estupefacientes

Todos los colaboradores de Ferrero contribuyen personalmente a fomentar y mantener un clima de respeto mutuo en el entorno laboral, con una atención especial hacia el respeto por la seguridad individual y la de los compañeros de trabajo. En especial, ningún colaborador debe:

- poseer, consumir, ofrecer ni facilitar bajo ningún concepto ninguna sustancia estupefaciente, alcohol o sustancias de efecto similar durante el horario laboral y en el lugar de trabajo;
- consumir alcohol ni sustancias estupefacientes antes de su actividad laboral;
- fumar en el lugar de trabajo, incluso cuando ello no esté prohibido por las leyes nacionales.

Se permite el consumo moderado de bebidas de baja graduación alcohólica en el lugar de trabajo durante celebraciones o festejos de la Empresa (en ocasión, por ejemplo, del brindis de Navidad) y siempre de conformidad con la normativa local.





EL MEDIO AMBIENTE

RESPONDER A LAS NECESIDADES ACTUALES SIN PONER EN PELIGRO LA CAPACIDAD DE LAS GENERACIONES FUTURAS PARA SATISFACER SUS PROPIAS NECESIDADES

Nuestra política medioambiental

Ferrero se esfuerza constantemente por mejorar el rendimiento energético y medioambiental de su actividad, cumpliendo a la vez con los requisitos de seguridad y calidad de sus productos.

Prueba de ello es la creación de un departamento específico de "Sostenibilidad ambiental del producto" cuya finalidad es definir un programa de sostenibilidad que consiste en siete áreas estratégicas que abarcan la cadena completa del valor del producto.

Las campañas de sensibilización para concienciar a

nuestros colaboradores sobre la importancia de obtener el máximo rendimiento energético en los procesos de producción y en las especificaciones de diseño de las plantas, se basan constantemente en lograr los máximos estándares de eficiencia energética. El compromiso del Grupo Ferrero se refleja en las siguientes medidas:

- la reducción del consumo energético y el uso racional y cada vez más eficiente de la energía;
- la reducción del consumo de agua, además de la aplicación de técnicas de ahorro en todas las plantas;
- la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero;
- la reducción del abastecimiento hídrico incluso a

través de la adopción de medidas de ahorro;

- la reducción de cualquier tipo de derroche de los recursos, privilegiando las acciones de prevención y recuperación
- el desarrollo de iniciativas integradas con el territorio cuyo objetivo es lograr una mayor sinergia en el sector energético y medioambiental, y establecer relaciones positivas con las comunidades locales;
- la mejora de los procesos de la cadena de suministro reduciendo al mínimo el número de km recorridos y el empleo de medios de transporte con menor impacto medioambiental;
- la participación en proyectos de investigación e innovación tecnológica, en colaboración con universidades, institutos de investigación

medioambiental del envase mediante la implementación de estrategias en las etapas de desarrollo y diseño que tengan como objetivo mejorar las principales variables que afectan la ecosostenibilidad de los materiales:

Eliminación: reducción del número de elementos del embalaje de los productos;

Reducción: reducción del empleo de materiales, disminución de la cantidad de material empleado, reducción de envases innecesarios y optimización del diseño;

Reciclabilidad: empleo, siempre que sea posible desde el punto de vista técnico y de la calidad, de materiales reciclados y materiales altamente recuperables al final del ciclo de vida;

“ ELIMINACIÓN, RENOVABILIDAD, RECICLABILIDAD, REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN ”

y empresas privadas, para desarrollar plantas experimentales donde se puedan desarrollar soluciones tecnológicas más avanzadas.

Cuando desarrollamos nuevos productos intentamos también lograr la máxima compatibilidad del envase con el medio ambiente.

En especial, Ferrero apoya el desarrollo de envases respetuosos con el medio ambiente, lo que significa que tiene en cuenta todo el ciclo de vida del envase (desde la fuente primaria hasta el final, es decir, el reciclado y/o la reutilización y/o la recuperación de energía) y el impacto que puede producir en los alimentos al mejorar la conservación y reducir al máximo los desechos alimentarios.

Nos comprometemos a reducir el impacto

Reutilización: desarrollo e implementación de soluciones que puedan destinarse a otros usos funcionales o reutilizados en el ciclo productivo.

Renovabilidad: empleo de materiales obtenidos a partir de recursos renovables (evitando extraerlos de la cadena alimentaria).

Controlamos la mejora continua de los resultados de la política medioambiental a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la producción y compra de materias primas hasta el embalaje, la distribución y el consumo. Nuestros colaboradores reciben la adecuada información y formación a fin de lograr una participación máxima en la implementación de los procedimientos corporativos.



En especial, los colaboradores deben:

- trabajar en pos de un uso adecuado de los recursos energéticos y evitar su derroche mediante simples acciones diarias tales como apagar las luces y los equipos eléctricos al abandonar su puesto de trabajo, asegurarse de que todos los grifos quedan bien cerrados e imprimir documentos sólo cuando sea realmente necesario;
- separar correctamente los desechos para lograr una eliminación y una recuperación adecuadas.

Herramientas y estrategias adoptadas

La estrategia de Ferrero se basa en inversiones y actividades que cumplen con los principios de desarrollo sostenible.

En especial, nos comprometemos a:

- implementar acciones y proyectos destinados a aumentar la eficiencia energética de nuestros procesos de producción;
- autoabastecernos de energía, siempre que sea posible, procedente exclusivamente de instalaciones de cogeneración de alta eficiencia o de fuentes renovables

“

LA ESTRATEGIA DE FERRERO SE BASA EN INVERSIONES Y ACTIVIDADES QUE CUMPLEN CON LOS PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

”

- asignar una parte de la inversión a la autogeneración de energía a partir de fuentes renovables;
- implementar un sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la norma internacional ISO 14001 a fin de lograr la mejora continua del rendimiento y la organización medioambientales;
- garantizar y adoptar el seguimiento y el control de las acciones corporativas en lo que se refiere a su impacto medioambiental;
- organizar actividades de sensibilización y formación medioambiental destinadas a los colaboradores de la Empresa con el objetivo de divulgar internamente iniciativas y perfeccionar el conocimiento y la profesionalidad de los trabajadores.

Genießen auf italienische Art.





MATERIAS PRIMAS



LA EXCELENCIA DE LA CALIDAD SIEMPRE EN PRIMER LUGAR

Suministro

Todas las materias primas destinadas a la producción de las especialidades Ferrero deben cumplir una serie de requisitos específicos con respecto a la frescura, la calidad y la seguridad.

El abastecimiento de materias primas se realiza a través de un departamento interno especializado que opera conjuntamente con proveedores y productores cuidadosamente seleccionados según los principios generales desarrollados en la sección "Proveedores". En la medida de lo posible, Ferrero prefiere el suministro directo de las materias primas estratégicas,

ya que esto garantiza que los productores y/o proveedores comprendan perfectamente las necesidades específicas de Ferrero con respecto a la calidad y la seguridad, y permite a Ferrero realizar una evaluación directa y objetiva.

El procedimiento de compra se basa en los siguientes criterios:

- una rigurosa selección de sus proveedores sobre la base de competencias específicas;
- acciones de seguimiento de toda la cadena, realizando inspecciones y controles de los sistemas de primera transformación;
- el análisis de conformidad de la materia prima en cuanto llega a las plantas de producción y previamente a su uso en el ciclo de producción.

Para reforzar las relaciones con los proveedores de materias primas, el Grupo ha creado un programa común para los actores internos y externos de la cadena de producción, a través del cual Ferrero pretende fomentar, entre otras cosas, las buenas prácticas que se definen de la manera siguiente: "la aplicación del conocimiento disponible para emplear los recursos naturales de manera sostenible para la producción de alimentos sanos y seguros, así como de productos agrícolas no alimentarios, con el fin de respetar al ser humano y garantizar la productividad económica y la estabilidad social".

En este sentido, Ferrero se ha fijado varios objetivos sobre el abastecimiento de sus principales materias primas:

- abastecimiento al 100% de cacao sostenible.
- abastecimiento de aceite de palma de uso alimentario certificado como sostenible para cubrir el 100% de las necesidades.
- compra de huevos de gallinas criadas en el suelo.
- trazabilidad al 100% de las avellanas utilizadas.
- abastecimiento exclusivo de café certificado como sostenible.

“

FRESCURA, CALIDAD Y SEGURIDAD

”

Relaciones con productores y proveedores

Ferrero establece una asociación comercial con los proveedores de materias primas estratégicas basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, en un intento de establecer relaciones de imparcialidad recíproca.

En concreto, Ferrero:

- exige condiciones laborales y salariales acordes a las normas internacionales;
- mantiene mecanismos comerciales, tales como contratos a largo plazo, que contribuyen a garantizar ingresos más estables;
- ofrece formación, en caso necesario y/o posible mediante proyectos centrados en la sostenibilidad de la cadena, formación y asistencia para garantizar una mejor calidad de los productos agrícolas;
- favorece una política de precios transparente que sirva como punto de referencia de los precios de las materias primas,
- otorga premios a la calidad y/o certificación, que animan a los agricultores a lograr y mantener altos niveles de calidad
- respalda un sistema de producción agrícola viable desde el punto de vista económico, socialmente aceptable y respetuoso con el medio ambiente, fomentando las buenas prácticas agrícolas y sociales.



EL MERCADO. NUESTROS SOCIOS.

LEALTAD Y COHERENCIA EN TODAS NUESTRAS ACCIONES

1. Clientes

Nuestra responsabilidad es garantizar que el consumidor final pueda disponer de nuestros productos en perfectas condiciones de frescura y con una calidad excelente. Los clientes son nuestros socios en cuanto a la garantía de un nivel de servicio siempre adecuado a los consumidores.

Imparcialidad

Ferrero mantiene una relación transparente e imparcial con todos los clientes de manera que ninguno tenga una ventaja competitiva desleal con respecto a

Contratos y comunicación

Los contratos entre Ferrero y sus clientes son exhaustivos puesto que no se omiten elementos importantes para las decisiones del cliente, y se redactan en lenguaje claro y fácil de comprender.

Control de la calidad y satisfacción del cliente

Ferrero se compromete a garantizar un alto nivel de calidad en los productos que ofrece y en los servicios relacionados, basados en altos niveles predefinidos, y a controlar periódicamente la calidad percibida.

“

FERRERO MANTIENE UNA RELACIÓN TRANSPARENTE
E IMPARCIAL CON TODOS LOS CLIENTES

”

otro cliente competidor. Implementamos políticas que difieren según el tamaño, el tipo, el canal o la estrategia comercial del cliente a fin de atender al consumidor final de la mejor manera posible, sin incurrir en acciones discriminatorias.

Debido a este motivo:

- ofrecemos a clientes competidores en un mismo canal de venta específica igualdad de oportunidades en las relaciones comerciales.
- no rescindimos ninguna relación con un cliente por causa de información genérica o de acuerdos con otros clientes;
- no celebramos contratos que prohíban al cliente la compra de productos competidores con los de Ferrero.

2. Proveedores

Selección del proveedor

El departamento correspondiente de la Empresa selecciona a los proveedores y adquiere bienes y servicios (incluidos los servicios financieros y de asesoría) conforme a los principios de imparcialidad e independencia, y a requisitos objetivos de integridad, calidad, eficiencia y economía, y se asegura de que exista suficiente competencia para todos los pedidos de suministro (por ejemplo, teniendo en cuenta a varias empresas en el proceso de selección).

Con respecto a los servicios de asesoría o de suministro especializado, se valora asimismo la

relación previa de confianza existente con el proveedor. Las listas de proveedores disponibles en la Empresa no serán motivo para excluir a empresas proveedoras que no figuren en ellas, si dichas empresas reúnen requisitos suficientes para satisfacer las expectativas de Ferrero.

Nuestros proveedores:

- deben respetar la legislación y la normativa laboral conforme a las normas internacionales;
- no deben discriminar al personal por su raza, nacionalidad, sexo o religión;
- no deben recurrir al trabajo infantil ni al trabajo forzado para el desarrollo de su actividad;
- deben leer el presente Código ético y comprometerse a cumplirlo.

No establecemos ningún tipo de colaboración con proveedores que no acepten las condiciones anteriormente mencionadas y nos reservamos el derecho contractual de emplear los medios correspondientes (incluida la rescisión del contrato) si el proveedor incumple los requisitos legales o contractuales, o bien el Código ético, en el desarrollo de sus operaciones comerciales en nombre de y/o por cuenta de Ferrero.



Integridad e independencia en las relaciones

La relación con los proveedores se rige por los procedimientos corporativos y está sometida a un control constante.

Los contratos con los proveedores deben negociarse siempre sobre la base de la máxima claridad y evitando cualquier tipo de dependencia recíproca.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia en el proceso de compras, Ferrero también:

- controla las estructuras de los proveedores;
- rota periódicamente al personal responsable de compras, siempre que esta práctica sea recomendable, y respeta en todo momento el conocimiento y la profesionalidad de dicho personal;
- separa las funciones entre el responsable que realiza el pedido del suministro y el que negocia el contrato;
- reconstruye las selecciones realizadas.

Los colaboradores que participan en el proceso de compra:

- deben estar exentos de obligaciones personales con los proveedores; antes de cerrar un trato deben informar a su superior inmediato acerca de cualquier tipo de relación personal que exista entre los colaboradores y los proveedores;

“

LOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES DEBEN NEGOCIARSE SIEMPRE SOBRE LA BASE DE LA MÁXIMA CLARIDAD

”

- deben informar inmediatamente a su superior inmediato de cualquier intento de distorsión de la relación comercial normal;
- deben cumplir con los procedimientos internos respecto a la selección y gestión de la relación con los proveedores, manteniendo un diálogo sincero y abierto con dichos proveedores, consecuente con las buenas prácticas comerciales, y no deben impedir que aquellos que reúnan los requisitos necesarios tengan la posibilidad de competir para adjudicarse un contrato de suministro;
- deben adoptar criterios objetivos de evaluación, durante el proceso de selección, consecuentes con métodos claros y transparentes;
- deben esforzarse por lograr la cooperación de los proveedores y los socios externos para asegurar constantemente que se satisfagan las necesidades de los clientes y los consumidores en cuanto a expectativas legítimas de calidad, precio y plazos de entrega.

Ferrero abona a sus proveedores una contraprestación económica que es exclusivamente proporcional al servicio especificado en el contrato, y el pago de dicho importe no se podrá efectuar a ninguna otra persona que no sea la contraparte contractual, salvo en caso de cesión contractual.

3. Conflictos de intereses

Ferrero reconoce y respeta el derecho de todos sus colaboradores a hacer inversiones o negocios fuera de su entorno laboral, siempre que dicha actividad sea legal y compatible con las obligaciones estipuladas en el contrato. En especial, los colaboradores de Ferrero deben evitar situaciones en que sus intereses entren en conflicto con los intereses de las Empresas individuales y con los del Grupo Ferrero en general. El personal debe informar a su superior inmediato de aquellas situaciones o actividades específicas en las que ellos mismos o sus familiares, parientes políticos o socios tengan intereses económicos o financieros que estén en conflicto con los intereses de Ferrero en el ámbito de proveedores, clientes, competidores, terceros contractuales empresas controladoras o controladas. Las situaciones que pueden causar conflicto de intereses incluyen, entre otras:

- la participación en decisiones referentes a negocios con empresas, sociedades o entidades en que el trabajador o un familiar de éste tenga intereses, o cuando de tales decisiones pueda derivarse un beneficio personal para el trabajador o un familiar;
- el uso del nombre del Grupo y/o de la Empresa del Grupo para obtener beneficios personales o para terceros;

Alle massaie
intelligenti



LA SUPERCREMA

LA SUPERCREMA FERRERO

è uno degli alimenti più economici esistenti sul mercato perchè, tenuto conto del valore commerciale del recipiente di vetro, un kilogrammo di squisito e sano alimento costa in realtà poco più di 500 lire.

La massaia intelligente che sa spendere bene il suo denaro acquista sempre e soltanto

SUPERCREMA FERRERO

Diffidate dalle imitazioni che non vi danno garanzia di un prodotto perfetto.

Ferrero
ALBA

- el uso del puesto que se ocupa en la Empresa, de información o de oportunidades comerciales adquiridas en el ejercicio de su cargo en beneficio propio o de terceros.

La obligación de evitar situaciones de conflicto de intereses deberá hacerse extensiva a los asesores y a todos los colaboradores, de cualquier índole, de las Empresas Ferrero.

4. Actividad comercial ilegal

Ferrero y sus colaboradores ponen el máximo esfuerzo y atención en no involucrarse en actividades que impliquen el lavado (es decir, la aceptación

o el procesamiento) de ingresos obtenidos por actividades ilícitas.

Como medida preventiva, todos los colaboradores de la Empresa deben comprobar la información disponible, incluida la información financiera, sobre sus socios comerciales y proveedores, con el fin de determinar la respetabilidad y la legitimidad de la actividad comercial antes de establecer con ellos relaciones comerciales.

Los colaboradores de Ferrero:

- deben efectuar los pagos en concepto de bienes y servicios suministrados a la Empresa sólo por medios de transferencia aprobados según los procedimientos internos y documentados;
- no deben efectuar pagos a personas u

organizaciones fuera del país en el que residan, hagan negocios, suministren mercancías o presten servicios;

- deben entablar relaciones comerciales únicamente con aquellos clientes que estén dispuestos a facilitar la información necesaria para comprobar la legitimidad de su actividad económica y del origen de los fondos usados; no deben aceptar cheques de terceros como pago por parte de los clientes.

Las ventas deben pagarse mediante cheques, transferencias electrónicas o giros en los que se indique que el cliente efectúa el pago y, en la medida de lo posible, se debe limitar el uso de dinero en efectivo;

incumplimiento de las leyes de competencia.

En concreto:

- no celebramos contratos ni acuerdos con los competidores a fin de limitar una competencia dinámica y leal con y entre ellos;
- establecemos de manera independiente los precios y las condiciones de venta de nuestros productos y no vendemos productos de la Empresa a un precio menor que el del coste de producción;
- no hacemos uso de la relación entre Ferrero y nuestros clientes para convencerlos de que traten a nuestros competidores de manera ilícita.

En el marco de la competencia leal, Ferrero respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros; por lo tanto, los colaboradores de la empresa no

“ NOS COMPROMETEMOS, Y EXIGIMOS QUE NUESTROS COLABORADORES SE COMPROMETAN, EN LA PROTECCIÓN DE LAS MARCAS CORPORATIVAS, QUE SON UN BIEN INESTIMABLE PARA LA EMPRESA ”

- no deben suministrar ninguna mercancía a los clientes de otra manera que no sea la establecida por los procedimientos habituales.

5. Derechos de competencia y de propiedad intelectual

Ferrero reconoce el valor de la competencia en un mercado tan competitivo como es el del sector de los productos de confitería y se compromete a cumplir con las leyes antimonopolio vigentes en los países en los que opera. Nos abstenemos de realizar prácticas comerciales tales como la creación de carteles o la división de mercados, es decir, la limitación de la producción o de las ventas que representen un

deben incumplir dichos derechos (marcas, diseños y modelos, modelos de utilidades, patentes y derechos de autor) ni incurrir en actos de competencia desleal tales como la imitación indigna de productos de terceros. Nos comprometemos, y exigimos que nuestros colaboradores se comprometan, en la protección de las marcas corporativas, que son un bien inestimable para la Empresa, para la continuidad de nuestro trabajo, así como en la del resto de derechos de propiedad intelectual.

En consecuencia, se deben evitar, por todos los medios, las conductas o iniciativas que puedan perjudicar las marcas, especialmente (si bien no exclusivamente) con respecto a su capacidad distintiva y su imagen.



INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE CONTROL, COMUNIDADES LOCALES

TRANSPARENCIA Y CLARIDAD EN LAS RELACIONES

Relaciones institucionales

Más allá del respeto de la normativa vigente, la relación entre Ferrero y las Instituciones Públicas se rige por un espíritu de lealtad, corrección y transparencia. La comunicación con las Instituciones Públicas se realiza mediante los departamentos de Ferrero que tienen delegada esta función, así como mediante aquellos designados específicamente. Nos comprometemos a establecer canales estables de comunicación, sin discriminación, con las contrapartes institucionales a nivel internacional, nacional y local, y a representar los intereses y las

posiciones de las Empresas del Grupo de manera transparente, rigurosa y coherente, evitando actitudes colusorias.

Relaciones con asociaciones de interés

Ferrero mantiene un diálogo constructivo con las asociaciones y organizaciones cuyo fin es mejorar las condiciones civiles, sociales, medioambientales y culturales, y participa en proyectos de cooperación con éstas. En la medida de lo posible, establecemos un canal estable de comunicación con las asociaciones representativas de nuestros "stakeholders" a fin de cooperar conforme a intereses recíprocos, presentar las posiciones de Ferrero y evitar posibles conflictos.

Apoyo a comunidades locales

Ferrero se compromete a contribuir de manera positiva al fomento de la calidad de vida, al desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera y a la potenciación del capital humano y la habilidad local a la vez que desarrolla su actividad comercial de manera compatible con las buenas prácticas comerciales.

Respetamos los derechos culturales, económicos y sociales de las comunidades en las que trabajamos y contribuimos, en la medida de lo posible, a su desarrollo.

falsificados, omisión de información o, de manera más general, artificios o estafas para engañar al organismo en cuestión.

Se permite, no obstante, hacer entrega de obsequios a representantes gubernamentales, funcionarios públicos y funcionarios del Estado si la legislación nacional así lo dispone, siempre y cuando tengan un valor moderado que en ningún momento comprometa la integridad ni la reputación de las partes ni afecte la opinión independiente de quienes los reciben.

Registros contables y auditorías internas

Todos los colaboradores y departamentos corporativos son responsables de la veracidad,



“ *RESPETAMOS LOS DERECHOS CULTURALES, ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TRABAJAMOS* ”

Corrupción

Todos los colaboradores de Ferrero mantienen relaciones dentro y fuera del Grupo que se rigen por la integridad, la honestidad y la corrección. Ferrero no permite ningún comportamiento encaminado a la promesa o el ofrecimiento, directo o indirecto, de dinero u objetos de valor similares, a funcionarios públicos y/o funcionarios del Estado, ni a sus familiares que puedan derivar en beneficios para la Empresa.

De la misma forma, Ferrero condena cualquier tipo de conducta cuyo fin sea lograr contribuciones, financiaciones o pagos similares de la Administración Pública o de Organismos Internacionales mediante declaraciones y/o documentos alterados o

auténticos y originalidad de los documentos e información aportados.

Para cada registro contable que refleje una operación de la Empresa deben conservarse documentos acreditativos que se puedan recuperar y archivar con facilidad aplicando criterios especiales que permitan consultarlos.

El Grupo, con el fin de garantizar la correcta llevanza de los registros contables obligatorios; la correcta elaboración de los estados financieros, de los informes, de las declaraciones y de la correspondencia comercial en general, de la actividad habitual de control de los órganos internos y externos, y de las Autoridades Públicas, exige a sus administradores, a sus colaboradores y a terceros

que lo representen que cumplan con los siguientes principios:

- redactar con claridad los estados financieros y la correspondencia comercial exigidos por ley, y plasmar la situación patrimonial y financiera de manera exacta y correcta;
- no impedir ni dificultar las tareas de auditoría legalmente delegadas a los auditores designados;
- no hacer declaraciones falsas en las comunicaciones con las Autoridades Públicas con respecto a la situación económica, patrimonial o financiera, ni ocultar datos con el objetivo anterior.

Cualquier colaborador que tenga conocimiento de omisiones, manipulaciones, falsificaciones o

Ferrero se compromete a mantener un Departamento de Auditoría Interna eficiente que opere independiente y objetivamente según las normas profesionales internacionales e informe con prontitud de los resultados de las auditorías al Comité Principal de Auditoría del Grupo.

Todos los colaboradores deben ofrecer su apoyo y cooperación en relación con la actividad de auditoría que realice el Departamento de Auditoría Interna.

En concreto, se deben archivar todos los documentos contables y administrativos de manera tal que las partes autorizadas puedan recuperarlos y consultarlos con facilidad; el personal de los despachos contables externos, en particular, tendrá

“

EL GRUPO RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

”

incumplimientos de las cuentas o de los documentos acreditativos en los que se basan los registros contables debe informar de ello a su superior inmediato o a los organismos de control designados (Audit Committee y Internal Audit department).

El Grupo reconoce la importancia de las auditorías internas para lograr una gestión adecuada, así como la fiabilidad y credibilidad de la información societaria.

Todos y cada uno de los colaboradores de la empresa son responsables del correcto funcionamiento del sistema de auditoría interna, dentro del alcance de su trabajo y sus competencias, y deben cooperar para representar y documentar las operaciones contables de manera adecuada.

libre acceso a los documentos y a la información que necesite para realizar su trabajo.





NORMAS DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL

Ámbito de aplicación y obligaciones de los colaboradores

Los principios y las normas de conducta descritas en el presente Código ético se aplican a todos los colaboradores del Grupo Ferrero en diferentes lugares del mundo.

Nadie, independientemente del puesto que ocupe en la Empresa, tiene autoridad para solicitar o permitir que el personal incumpla las normas de conducta que se describen en el presente Código. Todos los colaboradores sin excepción deben conocer las normas que se describen en el Código ético y las normas de referencia, tanto internas como externas, que rigen el trabajo que se realiza en el departamento correspondiente.

Asimismo, los colaboradores deben:

- cumplir estrictamente las normas estipuladas en el Código y abstenerse de toda conducta contraria al mismo;
- ponerse en contacto con su Responsable o con el Departamento de Recursos Humanos si desea alguna aclaración respecto a la interpretación e implementación de las normas descritas en el presente Código;
- informar sin dilación a su Superior inmediato (o a las personas indicadas en el siguiente párrafo "Denuncia de incumplimientos") de los posibles incumplimientos del Código o de cualquier solicitud recibida para su incumplimiento;
- cooperar al máximo para detectar posibles incumplimientos.

“ FERRERO SE COMPROMETE A DIFUNDIR DEBIDAMENTE ENTRE SUS COLABORADORES EL CONTENIDO DEL CÓDIGO ÉTICO Y LOS PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA ”

Difusión

Ferrero se compromete a difundir debidamente entre sus colaboradores el contenido del presente Código y los principios en los que se basa.

Con el fin de garantizar la correcta comprensión del presente Código ético, el Grupo Ferrero hace entrega del mismo a todos los empleados desde el momento de su contratación, organiza planes periódicos de difusión e información, y los publica en la intranet corporativa, además de emprender iniciativas dirigidas a divulgar el conocimiento del mismo. Los cursos de formación varían en función del puesto y la responsabilidad que tenga el personal; para el personal nuevo, existe un programa de formación que explica el contenido del Código de obligado cumplimiento.

Se informa a los colaboradores de que el respeto del presente Código y su cumplimiento, como también el de las normas y los procedimientos de la Empresa, constituyen obligaciones contractuales precisas que conllevan sanciones, en caso de incumplimiento, de conformidad con la legislación nacional correspondiente.

Obligaciones específicas de los directivos

Aquellos que desempeñen cargos de directores, responsables o directivos, deben dar ejemplo al resto de colaboradores realizando su trabajo conforme a los principios y las normas de conducta descritas en el presente Código, demostrando de esta forma que el cumplimiento de este Código es una parte fundamental de su trabajo y que los resultados comerciales conseguidos no deben desvincularse nunca del respeto de los principios de este Código.

Las obligaciones asumidas en virtud del presente Código de "Ferrero" se refieren a las obligaciones y responsabilidades de todos los directores, responsables y directivos que trabajan para el Grupo Ferrero.

Control

Todos los departamentos de la Empresa controlan y garantizan que las acciones y actividades cumplan con los principios y las normas de conducta descritas en el presente Código ético.

Cada departamento es asimismo responsable de llevar a cabo los controles de línea en su área de trabajo para detectar incumplimientos e informar de ellos, en su caso, al Departamento de Auditoría Interna.

Denuncia de incumplimientos

Los colaboradores de la empresa deben denunciar los incumplimientos, o presuntos incumplimientos, del presente Código a su superior inmediato, al Departamento de Auditoría Interna, a la Dirección del Departamento Jurídico o a la Dirección del Departamento de Recursos Humanos.

No se aplicará sanción disciplinaria al personal si de buena fe brindara información incorrecta.

Sanciones

El incumplimiento de las normas de conducta descritas en el presente Código ético será causa de aplicación de sanciones disciplinarias, incluyendo el despido, de conformidad con la legislación nacional correspondiente y sin perjuicio de la aplicación de otras medidas sancionadoras relacionadas con otro tipo de responsabilidades.

La aplicación de las sanciones disciplinarias hace caso omiso del resultado de procedimientos penales o civiles dado que las normas de conducta que impone el Código ético se aplican independientemente del delito y/o de la infracción que la conducta impropia determine.

Las conductas ilícitas que contravengan las disposiciones del presente Código o que simplemente fuesen

“ NINGUNA CONDUCTA ILÍCITA SERÁ JUSTIFICADA AÚN CUANDO SE INCURRIERA EN ELLA PARA BENEFICIAR O FAVORECER A LAS EMPRESAS DEL GRUPO ”

inadecuadas o incorrectas no se justificarán ni se considerarán menos graves, aún cuando se incurriera en ellas para beneficiar o favorecer a las Empresas del Grupo.

Vigencia

El presente Código ético entra en vigor el 1 de enero de 2010 y se revisa y actualiza periódicamente.

