



PostNL N.V.  
Consejo de Administración

# Principios de Negocio del Grupo PostNL

Autor Auditoría y Seguridad  
Título Principios de Negocio del Grupo PostNL

Versión 4.0 Noviembre de 2023





El alcance, las definiciones, la comunicación y la implementación de esta Política pueden leerse en la Ficha de Condiciones en el [sitio de Políticas del Grupo](#).

Título **Principios de Negocio del Grupo PostNL**





# 1 Introducción

Con la entrega de paquetes a diario y de correo cinco días a la semana, seguimos siendo el vínculo imprescindible entre remitentes y destinatarios, y la conexión entre el mundo físico y el digital. Entregamos momentos especiales.

Evolucionamos continuamente para mantenernos relevantes e innovadores, y optimizamos nuestros servicios y procesos de entrega en beneficio de nuestros clientes. Pero lo que no ha cambiado es nuestro objetivo: entregar momentos especiales.

Si bien operamos en un mundo en el que todo y todos están conectados, comprendemos que cada contacto constituye un momento valioso.

Nuestros servicios están pensados para todos. Recogemos, clasificamos y entregamos. Desde el envío de correo y paquetes a sus destinos hasta la ayuda a los clientes por medio de innovadores servicios y soluciones digitales, trabajar juntos nos ayuda a hacer realidad nuestra ambición de ser la empresa de mensajería favorita de todos.

Nos aseguramos de que pueda enviar y recibir lo que sea, donde sea. Somos el vínculo imprescindible entre remitentes y destinatarios, y la conexión entre el mundo físico y el digital dentro y fuera del Benelux. Y nos esforzamos por trabajar de forma más sostenible cada día.

Simplificamos las cosas, realizamos nuestras operaciones con mayor eficiencia y trabajamos juntos para ir siempre un paso por delante y seguir mejorando nuestro rendimiento. Este logro es posible gracias a la colaboración con nuestros clientes y con todas las personas que trabajan para o con nosotros.

Somos una gran empresa compuesta por muchos empleados, varias unidades de negocios y una red internacional. Nuestros Principios de Negocio constituyen la base de nuestras acciones y guían nuestras decisiones a la hora de hacer negocios con otros o de entrar a formar parte de empresas conjuntas. Esperamos que todas las personas que trabajan con o para PostNL, terceros y relaciones comerciales, proveedores y clientes respeten nuestros Principios de Negocio.

Asimismo, los Principios de Negocio describen también lo que todas las personas que trabajan con o para PostNL, terceros y relaciones comerciales pueden esperar de nosotros. Se han establecido varias Políticas del Grupo para explicar con más detalle determinadas situaciones. Estas Políticas del Grupo precisan las medidas que deben adoptarse en las situaciones expuestas y a quién dirigirse en caso de dudas.





## 2 Principios de Negocio de PostNL

### 2.1 Fiabilidad

1. Cumplimos la ley y las normativas y reglamentos pertinentes, así como la Política corporativa elaborada por nosotros.
2. En nuestros informes proporcionamos información completa, justa, precisa y actualizada. Presentamos nuestros informes externos en base a los requisitos legales y a las normas aplicables internacionalmente. También cumplimos las normas de la bolsa de valores en la que cotiza PostNL. Seguimos la Política corporativa establecida por la Dirección responsable. Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración y el Consejo de Supervisión. Nuestra empresa protege la privacidad.
3. PostNL adopta todas las medidas necesarias para proteger y salvaguardar los datos personales. Esto también se le aplica a usted como individuo: no tratar la privacidad con cuidado puede perjudicar los intereses de la empresa. Protegemos la propiedad y la información que se nos ha confiado. Nuestros clientes pueden confiar en que gestionaremos el correo y las mercancías que nos entregan con el cuidado y la discreción acordados. Por ello, tomamos todas las medidas necesarias para conseguirlo y nos esforzamos al máximo por mantener la confidencialidad de cualquier información que se nos facilite.
4. Nos comunicamos de forma abierta, sincera y transparente con todos los que trabajan con o para PostNL, nuestros clientes, relaciones comerciales, socios, los gobiernos, la prensa y la sociedad. No obstante, la información confidencial es y seguirá siendo confidencial. Por consiguiente, no se discute ninguna información confidencial en la posible presencia de terceros. Esto se aplica a nuestras comunicaciones digitales, verbales y escritas.

### 2.2 Comercio justo

5. Evitamos los conflictos de intereses. Nuestra integridad y reputación dependen en gran medida del comportamiento de nuestros empleados. Por tanto, debe asegurarse de evitar conflictos de intereses o cualquier indicio de ellos, y de actuar de manera íntegra.
6. No utilizamos los recursos de la empresa en beneficio propio. Los recursos de la empresa le son confiados para que pueda llevar a cabo su trabajo. No debe utilizarlos para obtener beneficios económicos o para otros fines personales.
7. No pedimos ni pagamos o aceptamos sobornos o regalos personales inapropiados. Asegúrese de que no se deja sobornar: no acepte ni pague ningún soborno y, también en este sentido, no acepte ningún regalo personal.
8. No llevamos a cabo prácticas contrarias a la ética para obtener una ventaja competitiva. Nuestros clientes pueden tener la seguridad de que desarrollamos nuestra actividad de





forma justa y transparente en cualquier circunstancia. Creemos en la competencia leal. No llevamos a cabo prácticas prohibidas para obtener una ventaja competitiva. Del mismo modo, no abusamos de la posición de importancia que ocupamos en algunos mercados. Cumplimos plenamente la legislación aplicable contra el soborno y la corrupción por la que se rige PostNL. Tenemos la firme convicción de que esta legislación es análoga a la actual legislación internacional contra el soborno y la corrupción, incluida la Ley Antisoborno de 2010 del Reino Unido, las directrices del Convenio de la OCDE de 1997 de la lucha contra la corrupción de agentes públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1977 de los Estados Unidos de América, modificada por las Enmiendas a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1988 y 1998. También exigimos a todos nuestros subcontratistas, representantes y proveedores que cumplan en su totalidad toda la legislación contra el soborno y la corrupción que les afecte y que dispongan de un programa de cumplimiento interno de prevención del soborno y la corrupción que sea análogo a la actual legislación internacional contra la corrupción y el soborno especificada anteriormente. Cualquier infracción de la legislación pertinente contra el soborno y la corrupción por parte de un subcontratista, representante o proveedor constituirá una infracción grave de cualquier acuerdo aplicable, lo que otorgará a PostNL el derecho a rescindir dicho acuerdo de inmediato previo aviso.

9. En lo que respecta al abuso de información privilegiada, todos los empleados de PostNL deben cumplir las normas relativas a la prevención de esta práctica, tal como se establece en nuestra Política del Grupo sobre el abuso de información privilegiada. Estas disposiciones se derivan de la normativa europea y neerlandesa que impide el abuso de información privilegiada y/o su manipulación en el mercado. No hacemos contribuciones benéficas ni concedemos subvenciones como medio de soborno y corrupción.

### 2.3 Respeto, seguridad y diversidad

10. Ofrecemos igualdad de oportunidades a todos nuestros empleados.
11. No hacemos discriminaciones por motivos de edad, discapacidad, etnia, sexo, estado civil, raza, religión u orientación sexual. No toleramos la discriminación en nuestra organización. Si se produce un comportamiento de este tipo en nuestra empresa, se tomarán las medidas que resulten oportunas.

En PostNL, nos adherimos a la siguiente definición de «discriminación»: La discriminación consiste en el trato desigual de las personas: la desventaja o exclusión de personas por sus caracteres personales, como el sexo, el color de piel, la cultura o la religión.

12. Tratamos a todo el mundo de forma justa y respetando su privacidad. Para nosotros es importante que nuestros empleados traten a los demás con equidad y respeto. Todos somos responsables de mantener unas buenas relaciones laborales y un entorno de trabajo





agradable. No toleramos el acoso, el acoso sexual o la intimidación dentro en nuestra organización. Si se produce un comportamiento de este tipo en nuestra empresa, se tomarán las medidas que resulten oportunas.

En PostNL, nos adherimos a la siguiente definición de «acoso»: El acoso es un comportamiento negativo no deseado y repetido contra el que alguien es incapaz de defenderse. Puede ser verbal, no verbal o físico, o una combinación de los tres.

En PostNL, nos adherimos a la siguiente definición de «acoso sexual»: El acoso sexual es cualquier forma de insinuación sexual, petición de favores sexuales u otro comportamiento verbal, no verbal o físico con connotaciones sexuales en el entorno laboral que se perciba como no deseado.

13. Ofrecemos a todos nuestros empleados condiciones de trabajo seguras y saludables.

Hacemos todo lo posible por minimizar el riesgo de enfermedades y los accidentes en el lugar de trabajo. Realizamos pruebas frecuentes para controlar la seguridad y las condiciones de trabajo en la empresa, y aplicamos mejoras en la medida de lo posible. Hacemos todo lo que está en nuestra mano para garantizar que nuestros empleados puedan llevar a cabo su trabajo de manera segura. Tampoco toleramos ningún tipo de amenaza o violencia.

En PostNL, nos adherimos a la siguiente definición de «agresión» y «violencia»: La agresión y la violencia son actos verbales y físicos en los que se acosa, amenaza o agrede a una persona.

#### 2.4 El cliente en el centro de nuestra actividad

14. Buscamos ofrecer a nuestros clientes las soluciones más fiables y eficientes. Nuestros clientes pueden contar con nosotros para dar siempre con las soluciones más eficaces y fiables que apoyen su comercio electrónico y otros negocios, así como para transportar y entregar su correo y paquetes.

#### 2.5 Neutralidad

15. No nos implicamos en actividades comerciales relacionadas con partidos políticos. Somos independientes e imparciales. Tampoco concedemos préstamos, regalos ni donaciones a grupos políticos. En ningún caso una iniciativa individual o corporativa en nombre de un partido político estará vinculada a la marca PostNL.

#### 2.6 Responsabilidad social

16. Estamos comprometidos con el desarrollo y el fomento de una cultura que no viole los derechos humanos. Asumimos nuestra responsabilidad. Nos sentimos con libertad para aportar nuestros puntos de vista sociales sobre temas que pueden tener impacto en el





medioambiente, el mundo, el principio de igualdad, nuestras operaciones, nuestros empleados, nuestros socios y nuestros clientes. Esperamos el mismo alto nivel de exigencia de todas las personas que trabajan con o para PostNL, de los terceros y de nuestras relaciones comerciales. Confiamos en que nuestros proveedores pidan el mismo nivel de exigencia a sus propios proveedores.

17. PostNL busca la sostenibilidad y la máxima calidad. Apoyamos y nos esforzamos por implementar desarrollos en nuestras operaciones comerciales que tengan un impacto positivo y sostenido en el medioambiente y la sociedad. La sociedad puede esperar de nosotros la integración de tales iniciativas en nuestras operaciones comerciales en la medida en que sea posible y oportuno. Actuamos conforme a nuestra responsabilidad social corporativa y constantemente buscamos formas de desarrollar esta responsabilidad aún más. La producción de bienes, las adquisiciones o las inversiones financieras no deben provocar ni contribuir a la conversión de tierras ni a la deforestación. Asimismo, los ecosistemas no deben ser perturbados hasta el punto de tener un impacto significativo en la biodiversidad. Por «conversión de tierras» entendemos el cambio de un ecosistema natural a otro uso del suelo o un cambio radical en las especies que componen el ecosistema natural, en su estructura o función. Por deforestación entendemos la pérdida de bosques originales como resultado de la conversión de tierras a la agricultura o a un uso distinto del forestal, la conversión en plantaciones o la degradación grave o persistente del suelo. Por «biodiversidad» entendemos la variedad de vida (en todas sus formas) en el planeta. Así, la biodiversidad comprende el número de especies, su variación genética y la interacción de estas formas de vida dentro de ecosistemas complejos. Esperamos que nuestros proveedores y sus propios proveedores no participen en actividades que tengan un impacto negativo significativo en la biodiversidad o que den como resultado la conversión de tierras o la deforestación. Preferimos que se comprometan activamente con una cadena de suministro sin conversión ni deforestación, y centrada en ecosistemas sanos.
18. En PostNL, las soluciones digitales deben ser éticas. Fomentamos el debate sobre la conveniencia de nuestras soluciones digitales, y garantizamos la supervisión humana de las mismas para controlar su impacto. A fin de garantizar que nuestras soluciones digitales benefician a PostNL, a las personas y al planeta y promueven los derechos humanos, es necesario poder cuestionarlas en cualquier momento.

### 3 Aplicación

Los Principios de Negocio de PostNL se aplican a todas las empresas del Grupo PostNL y a todos los empleados de PostNL. PostNL espera que sus socios comerciales, representantes y proveedores cumplan los Principios de Negocio del Grupo.





El Consejo de Administración de PostNL es responsable de la adopción, comunicación y supervisión del cumplimiento de los Principios de Negocio de PostNL. Nuestras estructuras de auditoría interna, integridad, gestión de riesgos y seguridad sirven de apoyo al Consejo de Administración en la supervisión de este cumplimiento.

Solo el Consejo de Administración puede, con la aprobación del Consejo de Supervisión de PostNL, efectuar cambios en los Principios o suprimir disposiciones. Tales cambios se publicarán sin demora en el sitio web de PostNL.

No penalizaremos a los empleados por la pérdida de oportunidades de negocio como consecuencia del cumplimiento de los Principios de Negocio de PostNL, por denunciar irregularidades o sospechas de irregularidades en relación con estos Principios, ni por emprender cualquier acción legal contra irregularidades o sospechas de irregularidades.

La violación de los Principios de Negocio de PostNL puede dar lugar a medidas disciplinarias, al despido y, cuando se infrinjan las leyes, a acciones civiles o penales.

Cualquier Parte interesada de PostNL que denuncie sospechas de irregularidades que razonablemente crea o pueda creer que son ciertas tendrá protección en el marco de su denuncia.

Esta protección supone que PostNL no cesará, degradará, suspenderá de sus funciones, amenazará, acosará ni discriminará en modo alguno a la Parte interesada de PostNL en sus condiciones laborales.

PostNL no tolera ninguna forma de amenazas, represalias ni otras actuaciones contra una Parte interesada de PostNL que haya realizado o ayudado a realizar la denuncia de sospechas de irregularidades. Este tipo de comportamientos deben denunciarse de inmediato ante el Director de Auditoría y Seguridad.

## 4 Preguntas o asesoramiento

Todas las decisiones de los empleados deben tomarse con pleno conocimiento y cumplimiento de los presentes Principios de Negocio de PostNL.

Siempre que tenga alguna duda sobre si una conducta concreta está permitida, debe consultarlo con su supervisor o superior jerárquico. Si sus preocupaciones no pueden atenderse localmente o si desea asesoramiento sobre la implementación o la aplicación de los Principios de Negocio de







PostNL, por favor, póngase en contacto con el departamento de Integridad de PostNL y/o con el Director de Auditoría y Seguridad.

Datos de contacto:

Correo electrónico: [integrity@postnl.com](mailto:integrity@postnl.com)

Teléfono: +31 (0)88 8686116 (disponible en horario de oficina)

Correo postal:

PostNL Integrity [departamento de Integridad de PostNL]

Apdo. postal 30250

2500 GG La Haya

Correo electrónico: [integrity@postnl.com](mailto:integrity@postnl.com)

Teléfono: +31 (0)88 868 6116

Para más información, consulte el Procedimiento de denuncias y/o la Política de integridad del Grupo PostNL.

Esta política ha entrado en vigor a partir de noviembre de 2023.

