

Política de Marketing, Ventas y Publicidad

Oviedo, Marzo de 2012



hc energía



naturgas energia

Relación con el Cliente EDP

Visión para el Modelo de Relación con el Cliente

“Construir una fuerte relación con los clientes anticipándonos a sus necesidades y expectativas en todos los momentos de contacto, y actuando según los valores de la marca EDP”

Compromisos

1. Colocamos al cliente en el centro de nuestras decisiones
2. Escuchamos atentamente a nuestros clientes a fin de comprender sus necesidades
3. Definimos nuestros servicios pensando en maximizar la satisfacción de nuestros clientes
4. Ofrecemos los canales más adecuados para interactuar con nuestros clientes
5. Comunicamos de forma simple, clara y transparente
6. Sorprendemos a nuestros clientes

Ambición

Ser “El Primero de la Clase” para los mercados/clientes que elegimos servir.



hc energía



naturgas energía

Política de Marketing, Ventas y Publicidad en HCE/NEC

Contenidos del Código de Conducta de Publicidad y Comunicación comercial

La Política de Marketing Publicidad en HCE/NEC se enmarca en los compromisos de Relación con el cliente del Grupo EDP.

Esta política es de obligado cumplimiento para la compañía y todas las organizaciones y personas que colaboran en los ámbitos de marketing y ventas con la compañía, en su nombre.

Y se basa en el principio básico del compromiso con el cliente y en Código de Conducta de Publicidad y Ventas que desarrolla 10 principios clave.

Principio Básico: **Cumplir con lo prometido**

Decálogo del Código de Conducta de Publicidad y Ventas

1. Cumplimiento de la Legislación Vigente
2. Ética
3. Mensajes Honestos, Sencillos, Transparentes y Completos
4. Principio de Buena fe
5. Principio de No explotación del miedo ni incitación a prácticas peligrosas
6. Principio de No incitación a la violencia
7. Principio de No incitación a comportamientos ilegales.
8. Respeto al buen gusto.
9. Principio de Publicidad y Oferta No discriminatoria
10. Derecho al Honor, la intimidad y la propia imagen.



hc energía



naturgas energía

Código de conducta publicitaria y de ventas en HCE/NEC

Principio Básico:

Cumplir con lo prometido: HCE/NEC, desde el momento que se dirige al cliente, adquiere un compromiso formal que se materializa en “cumplir con lo prometido”. De esta forma, nos obligamos a cumplir con aquello que el cliente ha recibido en el mensaje o ha aceptado en la venta, por lo que es indispensable que el cliente reciba y entienda clara e inequívocamente la concreción de la promesa que HC Energía (directamente o a través de terceros) le está haciendo.

+10 Principios del Código de Conducta Publicitaria y de Ventas

1. Cumplimiento de la Legislación: HCE/NEC y en especial sus departamentos de Marketing, Ventas, Publicidad Comunicación se comprometen a cumplir y a velar por que sus colaboradores cumplan con la legislación vigente en materia de publicidad y prácticas comerciales y asegurar el todo momento el *respeto a la legalidad y a la Constitución*, a sus valores, derechos y principios.

2 Ética: HCE/NEC asume este Código de ética publicitaria y de ventas como herramienta privilegiada en la resolución de cuestiones éticas, garantizando su conformidad con las prácticas legales en materia de ventas y publicidad existentes en todos los mercados donde opera.

3. Mensajes Honestos, Sencillos, Transparentes y Completos : La publicidad y la comunicación comercial en HCE/NEC tendrá como objetivo aportar una información relevante y completa al cliente. Los argumentarios de ventas y la comunicación comercial serán sencillos, honestos y fieles a la realidad y no omitirán información relevante , garantizando su entendimiento y una visión fidedigna al cliente.

4. Principio de Buena fe: la publicidad y los argumentarios de ventas en HCE/NEC nunca serán un medio para abusar de la buena fe del consumidor. HCE/NEC buscará siempre recabar el consentimiento expreso del cliente de forma voluntaria, consciente e informada.

Código de conducta publicitaria y de ventas en HC

5. Explotación del miedo, incitación prácticas peligrosas: HCE/NEC nunca ofrecerá mensajes publicitarios ni argumentos de venta que se aprovechen del miedo, temor o supersticiones de los clientes. HCE/NEC en sus mensajes nunca alentará prácticas peligrosas o que vayan contra la seguridad.

6. No incitación a la violencia: HCE/NEC nunca ofrecerá mensajes publicitarios ni argumentos de venta que inciten a la violencia, o sugerirá ventajas derivadas de actitudes violentas.

7. No incitación a comportamientos ilegales. Tolerancia cero. HCE/NEC nunca ofrecerá mensajes publicitarios ni argumentos de venta que inciten a comportamientos ilegales. De igual modo, no tolerará que los agentes que actúen en su nombre utilicen prácticas fraudulentas o ilegales y desarrollará mecanismos para su seguimiento y control. Además, HCE/NEC habilitará canales de información y habilitará procedimientos que garanticen la protección al cliente ante conductas fraudulentas de agentes comerciales propios y/o de la competencia.

8. Respeto al buen gusto: Tanto los mensajes publicitarios como los argumentos comerciales de HCE/NEC seguirán los criterios imperantes del buen gusto, el decoro social y las buenas costumbres. En caso de que HCE/NEC detecte que alguno de sus mensajes pueden estar hiriendo la sensibilidad de los clientes por la adaptación de usos a diferentes geografías, se compromete a retirar y/o modificar los mensajes inminentemente.

9. Publicidad discriminatoria: la publicidad y los argumentos comerciales de HCE/NEC no sugerirán circunstancias de discriminación de ningún tipo (raza, nacionalidad, religión, sexo u orientación sexual) ni atentarán contra la dignidad de la persona, evitando expresamente los mensajes que puedan resultar discriminatorios o vejatorios para la mujer.

10. Derecho al honor, que debe respetar lo mismo que la intimidad y la propia imagen: la publicidad y los mensajes comerciales de HCE/NEC respetarán en todo momento la intimidad de las personas y su derecho al honor y a la propia imagen. HCE/NEC evitará conductas y procedimientos invasivos en sus métodos y frecuencia de acercamiento al cliente.



hc energía



naturgas energia