

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA (ESG)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Tipo de documento	Política
Descripción	Política Medioambiental, Social y de Gobernanza (ESG)
Fecha de entrada en vigor	11/12/2020
Alcance	Global
Finalidad	Definir los compromisos de la organización para conseguir una contribución positiva al progreso económico, medioambiental y social a través de su actividad
Sponsor	Global HR and ESG
Historial de revisiones	Versión 1
Fecha última revisión	11/12/2020

INDICE

Sección	Área	Pág.
1	Compromisos generales	4-5
2	Buen Gobierno	5-9
	2.1 – Ética empresarial y Código de conducta	5-6
	2.2 – Gobierno corporativo	6-7
	2.3 – Transparencia y Relación con los grupos de interés	7-8
	2.4 – Gestión de riesgos ESG	8
	2.5 – Anticorrupción y Soborno	9
	2.6 – Formación	9
	2.7 – Colaboración con entes públicos	9
3	Medio ambiente	9-11
4	Social	11-15
	4.1 – Derechos humanos	11-12
	4.2 – Empleo y relaciones laborales	12-13
	4.3 – Compromiso con la comunidad	14
	4.4 – Clientes	14-15
	4.5 – Otras políticas	15

La política ESG tiene como objetivo definir los compromisos de la organización para conseguir una contribución positiva al progreso económico, medioambiental y social a través de su actividad y así lo ratificamos con nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que formamos parte desde 2007. Así mismo, esta política está en línea con la misión, la visión y los valores de la compañía.

Mediante la colaboración con nuestros empleados, proveedores, usuarios y resto de grupos de interés, el propósito de Fluidra se centra en conseguir la mejora continua del bienestar de todas las personas y del cuidado del medio ambiente al mismo tiempo que se respeta la ley en todas las regiones en las que el grupo ejerce, tanto de manera directa como indirecta a través de sus operaciones. Además, se trabajará para tratar a todas las empresas del grupo de manera equitativa y de conformidad con el derecho internacional y con sus obligaciones específicas.



Grupos de interés de Fluidra

El departamento ESG con el apoyo de la dirección asegurará de que todas las partes evalúen y gestionen los aspectos tratados en esta política. Además, propondrá los objetivos para cumplir con los compromisos aquí definidos, que serán aprobados por la alta dirección, y cuyos objetivos específicos se reflejan en los planes estratégicos y su desempeño en sus informes periódicos. Dicho seguimiento se reportará a la alta dirección y al consejo de administración de manera periódica.

1. COMPROMISOS GENERALES

- Evitar que las actividades de nuestras empresas generen o contribuyan a generar impactos negativos y tomar las medidas necesarias para reducirlos cuando se produzcan. Esforzarse para impedir o atenuar cualquier impacto negativo indirecto si está directamente relacionado con nuestras actividades, productos o servicios en virtud de una relación comercial.
- Desarrollar e implementar sistemas de gestión eficaces para asegurar una gestión óptima de todos los aspectos y generar confianza.
- Implementar la debida diligencia basada en el análisis de riesgos e incorporarlos en la evaluación global de riesgos de la compañía con el fin de identificar, prevenir o atenuar los impactos negativos, reales o potenciales e informar sobre cómo se reacciona ante dichos impactos negativos sobre temas ESG.

- Participar en iniciativas privadas o ciudadanas para aumentar el diálogo social sobre la gestión responsable asegurando de que dichas iniciativas tengan debidamente en cuenta las consecuencias sociales y económicas en los países y cumplan con las normas existentes reconocidas a nivel internacional.
- Fomentar, en la medida de lo posible, que nuestros socios comerciales (proveedores, contratistas...) apliquen principios de conducta empresarial responsable como por ejemplo los definidos por ejemplo en nuestro código ético, así como en las empresas en las que invirtamos.
- Impulsar la comunicación de las partes interesadas locales a la hora de planificar y tomar decisiones relativas a proyectos que puedan afectarles.
- Invertir en innovación como palanca para mejorar la calidad, el servicio y la competitividad de la organización buscando al mismo tiempo la excelencia en la eficiencia y en su diseño para minimizar cualquier impacto negativo que la actividad y los productos puedan generar.
- Aplicar siempre el principio de precaución ante la sospecha de que alguna actividad, producto o tecnología no esté respaldada por estudios científicos o tengan un grado de incertidumbre alto de si pudiera tener alguna consecuencia negativa en el medio ambiente o en la salud de las personas.
- Abstenerse de buscar o aceptar exenciones no contempladas en el marco legal relacionadas con los derechos humanos, el medioambiente, la salud, la seguridad, el trabajo, el sistema tributario y los incentivos financieros etc.

2. BUEN GOBIERNO

El objetivo fundamental del Gobierno Corporativo es conseguir alinear los intereses de la alta dirección con los de todos los grupos de interés relacionados con la actividad por lo que apoyamos y defendemos los principios de buen gobierno corporativo y desarrollaremos e implementaremos buenas prácticas de gobierno corporativo en todas las empresas del grupo. En concreto, nuestro compromiso se focaliza en las siguientes áreas:

2.1 Ética empresarial y Código de conducta

La empresa basará la gestión del buen gobierno corporativo, en las recomendaciones definidas en los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE ([aquí](#)) y en el código de buen gobierno corporativo de la CNMV ([aquí](#)) para la implementación de las mejores prácticas en ética empresarial.

En relación a los inversores y a los accionistas, se asegura la protección y el ejercicio de sus derechos, principalmente el derecho a un trato justo. La empresa reconoce los derechos de las partes interesadas y promueve la cooperación activa con estas partes interesadas para favorecer la creación

de riqueza y empleo. Para ello, se dispone del Reglamento de la Junta General de Accionistas., disponible [aquí](#).

El Consejo de Administración guía la dirección estratégica de la empresa y observa la gestión del equipo directivo, así como la rendición de cuentas a la empresa y a sus accionistas y tiene siempre en cuenta las expectativas de las partes interesadas. Para hacer frente a estas responsabilidades, el consejo de administración asegura la integridad de los sistemas de contabilidad y de información financiera y no financiera de la empresa, entre los que se incluyen las auditorías independientes y la existencia de mecanismos de control y, en particular, la gestión de riesgos y el control financiero y operacional, así como el cumplimiento del derecho y de las normas aplicables. Los sistemas de cumplimiento y de control se extienden a todas las sociedades del grupo.

Nuestros Códigos Éticos corporativos que incluyen compromisos en el área de los derechos humanos, medioambientales, normas laborales, de protección de los consumidores y de cuestiones tributarias, entre otras, serán de obligado cumplimiento para todos los colaboradores de Fluidra, tanto trabajadores internos como externos incluidos los proveedores y cualquier organización que colabore con el grupo. Dichos códigos serán revisados periódicamente y aprobados por el consejo de administración y estarán disponibles para todas las partes en nuestra web corporativa ([aquí](#)). Se incluye el compromiso de operar siempre de manera respetuosa con la competencia y de perseguir cualquier acto que sea constitutivo o lesivo de las normas de libre competencia. Así mismo, se respetará el marco de *compliance* establecido por la organización.

Todas las políticas e iniciativas promovidas por la empresa se hacen extensibles a todos sus empleados mediante medios de comunicación interna y/o formaciones para asegurar el alineamiento de todos los integrantes de la compañía. Adicionalmente, se pone a disposición de todos los empleados, proveedores y otros grupos de interés un canal de denuncias confidencial para alertar de cualquier incumplimiento de las políticas corporativas (ethics@fluidra.com). La empresa protegerá al denunciante de los hechos y se abstendrá de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley o a las políticas de la empresa.

2.2 Gobierno corporativo

- El presidente ejecutivo es el último responsable en la organización sobre los aspectos ESG y es quien evalúa y gestiona todos sus aspectos en última instancia.
- La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, dependiente del Consejo de Administración, es informada por el MAC y monitoriza al menos dos veces las iniciativas ESG, objetivos y la estrategia a desarrollar, a fin de reportar al Consejo.
- El departamento de ESG es al a vez encargado de consolidar y reportar la información no financiera que a la vez será debidamente publicada a los mercados tras la revisión por parte

del auditor interno, del informe favorable de la comisión de auditoría y de la aprobación de dicha información por el consejo de administración.

- La comisión de auditoría será la encargada de informar favorablemente al consejo de administración sobre la emisión a los mercados de los estados de información no financiera
- La organización tiene sus Estatutos Sociales que constituyen el núcleo de su reglamento interno y representa el contrato que todos los accionistas aceptan al adquirir dicha condición, estableciendo las bases y principios que rigen Fluidra, sus órganos y funciones sociales y objeto social, entre otros temas relevantes.
- La organización cuenta con un reglamento del Consejo de Administración que contiene las pautas de actuación del Consejo y las reglas básicas que rigen su organización, su funcionamiento y la conducta de sus miembros.
- La organización cuenta con el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (IRC), cuyo propósito es adecuar la actuación de Fluidra, sus órganos administrativos, empleados, representantes y personas con acceso a determinada información a las reglas de conducta que deben respetada por ellos en el desarrollo de actividades relacionadas con el mercado de valores.
- Con el fin de formalizar públicamente las directrices que guían el proceso de selección de candidatos al Consejero se publica una política específica ([aquí](#)).

2.3 Transparencia y Relación con los grupos de interés

- Fluidra mantiene canales de diálogo abiertos con sus grupos de interés para poder responder a las cuestiones que puedan surgir de su actividad, servicios o productos puestos a la venta, así como para incluir dichas expectativas en la definición de la estrategia ESG. Se realizará un análisis de materialidad con una frecuencia mínima bienal.
- Implementar de manera transversal un proceso de debida diligencia para identificar, prevenir, corregir, mitigar y/o eliminar cualquier riesgo o impacto social y ambiental potencial y/o real a lo largo de toda la cadena de valor y provocado por nuestra actividad o por nuestros productos. Se priorizará la gestión en las áreas de la cadena de suministro donde se determinen unos riesgos mayores.
- Gestionar a los proveedores de manera directa, por lo que se les trasladan activamente las políticas corporativas, así como se les facilita formación para el cumplimiento de las mismas y para evitar que generen cualquier impacto negativo sobre los recursos naturales, humanos y económicos.

- Realizar una comunicación transparente, exacta y completa de información financiera y no financiera con todos los grupos de interés atendiendo a las diferentes necesidades e intereses para poder responder adecuadamente a cada una de ellas. Así mismo, se realizarán informes y documentos periódicos que constatan la evolución de la compañía en todos sus aspectos más significativos y siguiendo estándares internacionales y reconocidos.
- Las cuentas y datos aportados serán verificados cada año por un auditor independiente, competente y cualificado, encargado de entregar a la comisión de auditoría y a los accionistas un dictamen exterior objetivo en el que se certifique que los estados financieros y no financieros reflejan una imagen fiel de la situación y de los resultados de la empresa en todos sus aspectos significativos.
- Evaluar externamente y de manera periódica su estrategia y desempeño en ESG mediante agencias de rating y así poder constatar su evolución y alineamiento a las mejores prácticas existentes en esta materia.
- Proteger los datos personales en todas las compañías que forman el grupo, evitando violaciones de los derechos y libertades de los interesados.
- Además, con el objetivo de maximizar la transparencia y con el propósito de facilitar una guía y un soporte a la gestión de la seguridad de la información de acuerdo con los requisitos tanto legales, como corporativos y los estándares aplicables, se dispone de una política corporativa específica.
- La Política General sobre Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto pretende establecer el marco transparente y honesto para la difusión de la información económico-financiera, la no financiera, la corporativa y la institucional a través de todos los medios al alcance de la compañía ([aquí](#)).
- Crear alianzas para compartir conocimiento, buenas prácticas y para trabajar en conjunto con otros actores para asegurar una mayor celeridad en la consecución de los objetivos en sostenibilidad.
- Toda la comunicación que se realice cumplirá con los estándares y con la política de comunicación de la compañía.

2.4 Gestión de riesgos ESG

Fluidra es consciente de los riesgos, pero también de las oportunidades que los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza podrían afectar al negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es por ello que se analizarán regularmente poder definir de manera más precisa la estrategia, los objetivos ESG y las acciones a implementar.

2.4 Anticorrupción y Soborno

- Todos nuestros compromisos sobre los posibles conflictos de interés que puedan generarse en nuestras operaciones, se encuentran recogidos en nuestro Código Ético ([aquí](#)) y sobre la tolerancia cero en sobre la corrupción en nuestra política de Anticorrupción.
- Para prevenir infracciones de la ley, en particular actos que puedan ser tipificados como delitos en el Código Penal o la legislación aplicable en cualquier momento y lugar, Fluidra define una política específica.

2.6 Formación

- Compromiso sostenido para fomentar la formación de nuestros colaboradores, especialmente creando oportunidades de empleo de calidad y ofreciendo formación continua a los empleados para aumentar la empleabilidad interna y externa actuando así acorde a nuestros valores e impulsando la igualdad, la no discriminación y la inclusión.
- Se promueve el conocimiento y el cumplimiento por parte de los empleados de las políticas de empresa mediante una difusión adecuada utilizando diferentes canales de comunicación. Asimismo, la compañía impulsa actividades dirigidas a asegurar que los comportamientos de todos sus empleados estén de acorde con la cultura y los valores de Fluidra.
- Con el objetivo asegurar que la Alta Dirección está ejerciendo una responsabilidad efectiva sobre los aspectos ESG, se realizarán formaciones periódicas para mantener actualizados sus conocimientos, el buen control de los indicadores habituales, los riesgos y oportunidades asociadas y otros aspectos que aseguren una buena toma de decisiones.

2.7 Colaboración con entes públicos

Cooperar con los poderes públicos en la elaboración y aplicación de políticas y regulaciones para tener en cuenta todos los puntos de interés enriqueciendo la toma de decisiones y abstenerse de cualquier injerencia indebida en las actividades políticas locales.

3. MEDIO AMBIENTE

Fluidra entiende la necesidad de proteger el medio ambiente y de la situación de emergencia climática en la que nos encontramos y por ello realizará sus actividades de manera que contribuyan al objetivo más amplio del desarrollo sostenible. En particular, la empresa se compromete a:

1. Establecer y mantener un sistema de gestión medioambiental adecuado para la empresa, que incluya:

- La recopilación y evaluación de información adecuada y puntual relativa al impacto de sus actividades sobre el medio ambiente.
 - La fijación de metas cuantificables y, cuando proceda, de objetivos relacionados con la mejora de sus resultados medioambientales y de la utilización de sus recursos con la correspondiente revisión periódica de estos objetivos; los objetivos deberán ser coherentes con las políticas nacionales y los compromisos internacionales en materia de medio ambiente.
 - El seguimiento y el control regular de los avances en el cumplimiento de los objetivos o metas en materia de medio ambiente.
- 2.** Teniendo en cuenta las consideraciones relacionadas con el coste, la confidencialidad empresarial y la protección de los derechos de propiedad intelectual:
- Proporcionar puntualmente a los ciudadanos y a los trabajadores información adecuada, medible y verificable sobre los impactos potenciales de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente a través de informes sobre los avances en la mejora de los resultados medioambientales.
 - Desarrollar una actividad de comunicación y consulta adecuada y puntual con las comunidades directamente afectadas por las políticas medioambientales y por su aplicación.
- 3.** Evaluar y tener en cuenta, a la hora de tomar decisiones, los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente asociados a los procedimientos, bienes y servicios de la empresa a lo largo de todo su ciclo de vida con el fin de evitar dichos impactos y de atenuarlos si fueran inevitables.
- 4.** Mantener planes de emergencia en nuestras instalaciones destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves al medio ambiente derivados de sus actividades, incluidos los casos de accidentes y de situaciones de emergencia, y establecer mecanismos para alertar de forma inmediata a las autoridades competentes.
- 5.** Tratar constantemente de mejorar los resultados medioambientales de la empresa y, cuando corresponda, de su cadena de suministro, fomentando actividades como:
- La adopción de tecnologías y procedimientos de explotación en todas las áreas de la empresa que sean reflejo de la calidad medioambiental del mejor desempeño de la empresa;
 - El desarrollo y el suministro de productos y servicios que no tengan efectos medioambientales o de seguridad indebidos; que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero; que sean eficientes en cuanto a consumo de energía y de recursos naturales; y que puedan reutilizarse, reciclarse o eliminarse de una manera segura;

- El fomento de mayores niveles de sensibilización entre los clientes acerca de las implicaciones medioambientales del uso de los productos y servicios de la empresa, informando de manera exacta sobre sus productos (por ejemplo, sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, el uso eficiente de los recursos u otros aspectos medioambientales); y
 - El estudio y la evaluación de medios para mejorar los resultados medioambientales de la empresa a largo plazo, por ejemplo, mediante la elaboración de estrategias de reducción de las emisiones, de uso eficiente de los recursos, de reciclado, de sustitución o reducción en la utilización de sustancias tóxicas, o de estrategias relativas a la biodiversidad.
6. Proporcionar formación y capacitación adecuadas a los empleados en materia de medio ambiente incluida la manipulación de materiales peligrosos y la prevención de accidentes medioambientales, así como en áreas de gestión medioambiental más generales, como los procedimientos de evaluación de impacto medioambiental, las relaciones públicas y las tecnologías medioambientales.
 7. Definir políticas ambientales específicas para aquellas áreas de la empresa que lo requieran y para definir cuáles son los compromisos concretos en cada materia.
 8. Colaborar con otras empresas y con agentes externos para compartir conocimiento y trabajar en pro de objetivos medioambientales comunes a través, por ejemplo, de acuerdos de colaboración o de iniciativas que aumenten la sensibilización medioambiental y la protección del medio ambiente.

4. SOCIAL

Fluidra es consciente de que capital humano es uno de los mayores valores de la compañía y por ello se esfuerza en mejorar la calidad del trabajo dentro de la organización y vela por el cumplimiento de todos los derechos de los trabajadores. Nuestros proveedores, socios comerciales y clientes se consideran parte fundamental de nuestra estructura, por lo que se desarrollan también compromisos, políticas e iniciativas específicas para cada uno de ellos.

De la misma manera, Fluidra canalizará a través de la Fundación Fluidra, la gestión no lucrativa de las comunidades relacionadas con Fluidra que puedan tener algún riesgo de exclusión en su integración en la sociedad y se trabajará para que se reduzca su vulnerabilidad.

4.1 Derechos Humanos

La empresa asegura el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y de los compromisos internacionales suscritos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para todos sus trabajadores en los países en los que la empresa ejerce su actividad, así como en el marco de las leyes y regulaciones nacionales pertinentes. A su vez, Fluidra actuará en todo momento de acuerdo con su cultura y sus valores corporativos. En concreto el compromiso se centra en:

- Respetar los derechos humanos de nuestros trabajadores y velar por no vulnerar los derechos de otros colectivos de la cadena de valor y hacer frente a los impactos negativos sobre los derechos humanos que se puedan generar.
- Evitar causar impactos negativos sobre los derechos humanos y resolver dichos impactos si los hubiera en todas nuestras geografías.
- Prevenir y atenuar los impactos negativos sobre los derechos humanos directamente vinculados a nuestras actividades y productos en virtud de una relación comercial con otra entidad, incluso si la empresa no contribuye a generar dicho impacto.
- Ejercer la debida diligencia en materia de derechos humanos en función del tamaño, de la naturaleza y el contexto de las actividades y de la gravedad de los riesgos de impactos negativos sobre dichos derechos.
- Disponer de mecanismos legítimos y cooperar mediante estos mecanismos para poner remedio a los impactos negativos sobre los derechos humanos si los hubiese.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de los derechos humanos en la cadena de suministro y en las actividades propias donde se identifiquen mayores riesgos.
- No eximir el respeto de los derechos humanos, aunque un Estado no aplique su legislación nacional pertinente o no respete sus obligaciones internacionales en materia de derechos humanos o que infrinja esta legislación o estas obligaciones internacionales. En países donde las leyes y regulaciones nacionales son contrarias a los derechos humanos reconocidos internacionalmente, la empresa buscará los medios para respetarlos en la mayor medida de lo posible, sin violar la legislación nacional.
- La esclavitud moderna es rechazada contundentemente por parte de la organización y se realizarán formaciones y revisiones periódicas para que no ocurra ninguna situación de este tipo ni en nuestras actividades ni en los proveedores con los que trabajamos en todo el mundo.

4.2 Empleo y Relaciones Laborales

En el marco de las disposiciones legales y regulatorias aplicables y de las prácticas vigentes en materia de empleo y relaciones laborales, así como de las normas laborales internacionales (como las fomentadas por la OIT) que resulten de aplicación, la empresa se compromete a:

- Respetar el derecho de todos los trabajadores empleados del grupo a constituir sindicatos y organizaciones representativas de su elección o a afiliarse a ellos.
- Respetar el derecho de los trabajadores a encomendar a los sindicatos y organizaciones representativas de su elección que los representen en las negociaciones colectivas y a iniciar

negociaciones constructivas con dichos representantes con el objeto de llegar a acuerdos sobre condiciones de empleo. Para ello se proveerá de la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones de empleo.

- Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil y tomar medidas inmediatas y eficaces para garantizar de manera urgente la prohibición y la eliminación de las peores formas de trabajo infantil.
- Contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzoso u obligatorio y tomar medidas adecuadas para impedir cualquier trabajo forzoso u obligatorio en las actividades.
- Crear entornos de trabajo donde imperen el respeto, la igualdad y la seguridad. Todas las personas, con independencia de su raza, género, religión o ideología tienen las mismas oportunidades de acceso a la organización y trato personal, para desarrollar su potencial profesional, siguiendo los principios y valores del grupo.
- Fomentar una cultura empresarial basada en la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres (más información [aquí](#)).
- Respetar unas normas de empleo y de relaciones laborales que no sean menos favorables que las que se practican en empresas con condiciones similares del país anfitrión.
- En los países en desarrollo en los que la empresa opere, en los que es posible que no existan empleadores con condiciones similares, ofrecer salarios, prestaciones y condiciones dignas de trabajo en el marco de las políticas públicas para satisfacer las necesidades esenciales de los trabajadores y sus familias.
- Adoptar las medidas adecuadas para garantizar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.
- En la mayor medida de lo posible, se emplea a personal local para las actividades y se proporciona capacitación con el fin de mejorar los niveles de cualificación, en colaboración con los representantes de los trabajadores.
- Cuando las empresas prevea cambio en la actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, se notificará de dichos cambios con una antelación razonable a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la mayor medida posible, los efectos adversos.

4.3 Compromiso con la comunidad

- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluyendo los intereses de los empresarios, y desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interno y externo de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.
- Respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos de las personas afectadas por nuestras actividades.
- Fluidra se compromete a mejorar el bienestar de las personas vulnerables a través de su fundación con la que invertirá en proyectos relacionados con la cultura, la gestión y disfrute del agua, el desarrollo y formación de las comunidades entre otros.

4.4 Clientes

- Estamos comprometidos a medir y divulgar públicamente la huella de carbono anual de las emisiones de carbono de nuestros productos como resultado del uso por parte de nuestros clientes y usuarios finales.
- Nuestra estrategia, modelos comerciales y las decisiones que tomamos tratan a los clientes de manera justa y no interrumpen la integridad del mercado.
- Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes para comprender sus necesidades; los escuchamos activamente y les hacemos preguntas críticas.
- Nuestros productos están diseñados para satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes en un mercado competitivo.
- Nuestros productos y servicios proporcionan un intercambio de valor equilibrado entre Fluidra y nuestros clientes. Trabajamos para establecer una relación a largo plazo que beneficie a todos.
- A lo largo de nuestro ciclo de ventas y servicios somos transparentes y centrados en el cliente.
- Nuestro marco de gobierno proporciona una supervisión efectiva de cómo tratamos a los clientes de manera justa y defendemos la integridad del mercado.
- Estamos comprometidos con la calidad y seguridad continuas de nuestros productos y servicios.
- Respalamos nuestros productos y clientes con garantías y soporte postventa.

- Promovemos cada vez más la innovación y la inversión en productos y servicios que contribuyan al desarrollo sostenible, con soluciones que permitan a nuestros clientes contribuir al bienestar de las personas y la sociedad en general, a una mejor gestión de los recursos naturales y a la lucha contra el Cambio Climático.
- Realizamos una gestión responsable de proyectos, orientada a mejorar la satisfacción del cliente e identificar, evaluar y dar respuesta a todas sus necesidades.
- Trabajamos para cumplir con todos los estándares regulatorios y de seguridad para la producción, comercialización y uso de nuestros productos y servicios.
- Nuestro objetivo es impulsar y ampliar los canales de comunicación que permitan a todos los clientes comunicarse con la empresa ante posibles incidencias o cualquier aspecto relacionado con los productos o servicios de Fluidra. Mantenemos una comunicación responsable, fluida y bidireccional con los grupos de interés de la empresa: accionistas, inversores, clientes, empleados, autoridades, reguladores, representantes de los trabajadores, proveedores, socios, instituciones del conocimiento, fundaciones y sociedad en general.

4.5 Otras políticas

Fluidra cuenta con un conjunto de normas que persiguen no solo cumplir con la normativa aplicable, sino también incorporar las mejores prácticas y recomendaciones nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad. Todas las políticas de grupo incorporarán los principios establecidos en esta política de ESG.