



## Oficina del Accionista

### PGSG.E.06

#### PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



## ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETO**
3. **CONFORMIDAD**
4. **ALCANCE**
5. **REFERENCIAS**
6. **RESPONSABILIDAD**
7. **PROCEDIMIENTO**

### 1. **INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con las políticas de Responsabilidad Social y de Comunicación de Ercros y con su adhesión voluntaria al Programa Responsible Care del sector químico, Ercros promueve una comunicación con los accionistas, analistas e inversores (en adelante “agentes del mercado de valores”) de la compañía, basada en la confianza y la transparencia.

Además de los compromisos en materia de comunicación adquiridos de forma general con todos los grupos de interés, Ercros se compromete de forma concreta con los agentes del mercado de valores a:

- Dar respuesta en forma y tiempo a las demandas y preocupaciones en relación con la empresa.
- Asegurar una difusión generalizada, en condiciones de igualdad y sin privilegios, de la información que suministra la compañía.
- Proporcionar una información clara, veraz y completa, que refleje la imagen fiel de la compañía y no pretenda confundir a quien la recibe.

El cumplimiento por parte de Ercros del Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG) para las sociedades cotizadas, obliga a la compañía a facilitar la información relevante al mercado y a disponer de un cauce de comunicación accesible para los agentes del mercado de valores, que en el caso de Ercros es la Oficina del Accionista.

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 1/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |



## Oficina del Accionista

### PGSG.E.06

#### PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



## 2. OBJETO

El procedimiento PGSG.E.06, sobre la Oficina del Accionista, sistematiza el proceso de suministro de información y de relación con los agentes del mercado de valores.

## 3. CONFORMIDAD

El presente procedimiento se ha redactado en conformidad con:

- La normativa oficial en relación al mercado de valores y las sociedades cotizadas.
- El Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG) de las Sociedades Cotizadas, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- La Guía de RSE del Sector Químico de la Federación Empresarial de la Industria Química Española (Feique).
- El Código de Empresa Responsable del Programa Responsible Care del sector químico.
- La Política de Comunicación de Ercros.
- La Política de Responsabilidad Social de Ercros.
- El Código de Conducta Ética de Ercros y demás normativa interna.

## 4. ALCANCE

El procedimiento PGSG.E.06 alcanza toda comunicación entre Ercros y los accionistas de la compañía, sean o no minoritarios, y los analistas financieros e inversores, e incluye tanto la información que la compañía facilita de éstos en respuesta a sus peticiones, como la que difunde la Sociedad al mercado. En este último caso, el proceso de difusión de la información se ciñe a lo prescrito en la legislación correspondiente.

Es materia propia de este procedimiento todas las comunicaciones que versen sobre cualquier aspecto relacionado con la gestión y actividad de Ercros.

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 2/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |



## Oficina del Accionista

### PGSG.E.06

#### PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



Este procedimiento excluye las comunicaciones entre Ercros y la CNMV, excepto en lo relativo a la difusión de hechos relevantes e informes periódicos.

A continuación se presenta, de forma no excluyente, las comunicaciones habituales que Ercros emite y su periodicidad:

- Periodicidad bienal:

- Informe de Responsabilidad Social Empresarial

- Periodicidad anual:

- Informe Anual
- Informe de Gobierno Corporativo
- Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros
- Convocatoria y documentación sobre la Junta General de Accionistas

- Periodicidad semestral y trimestral:

- Informes semestrales, correspondientes al primer y segundo semestre
- Declaraciones trimestrales, correspondientes al primer y tercer trimestre

- Sin periodicidad determinada:

- Hechos relevantes

## 5. REFERENCIAS

El envío y difusión de la información relevante de la Sociedad (hechos relevantes) se realiza a través de los siguientes canales de comunicación:

- **La página web de Ercros** ([www.ercros.es](http://www.ercros.es)), que cumple el mandato legal de suministrar información relevante actualizada al mercado.

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 3/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |



## Oficina del Accionista

### PGSG.E.06

#### PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



- **La página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**, que difunde de forma oficial y pública los hechos relevantes remitidos por las compañías cotizadas.
- **Los boletines periódicos de las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia.**
- **La Oficina del Accionista**, que remite por correo electrónico y correo postal la información relevante a aquéllos accionistas que lo han solicitado expresamente, a través del formulario PGSG.E.06.F01.

## 6. RESPONSABILIDAD

La Secretaría General, como responsable del buen gobierno corporativo de Ercros, se encarga de:

- Salvaguardar el ejercicio de los derechos e intereses de los accionistas, especialmente en cuanto al derecho a recibir una información clara, veraz y completa, en condiciones de igualdad y sin privilegios, y la custodia de la información reservada, confidencial o privilegiada que genere la compañía.

La Secretaría General, como responsable de comunicación de Ercros, se encarga de:

- Redactar los hechos relevantes que suministra la compañía al mercado, a partir de la información facilitada por la Dirección General Económico-Financiera y la Dirección de Administración, principalmente.
- Preparar y actualizar la información al mercado que facilita Ercros en su página web.
- Editar, y en su caso redactar, los informes periódicos.

La Secretaría General, como responsable de la Oficina del Accionista, se encarga de:

- Asegurar la difusión de la información anteriormente citada a los agentes del mercado de valores.

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 4/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |



**Oficina del Accionista**  
**PGSG.E.06**  
 PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



- Recibir y responder las peticiones de éstos, con especial atención las que se reciben entre el período comprendido entre la convocatoria de la Junta General y la celebración de ésta.
- Mantener actualizada la base de datos de los accionistas y las listas de distribución de los agentes del mercado de valores.

## **7. PROCEDIMIENTO**

### *Usuarios de la Oficina del Accionista*

Pueden acceder a la Oficina del Accionista todos los accionistas de Ercros y los analistas e inversores financieros que deseen trasladar a la Sociedad una petición informativa.

### *Presentación de peticiones informativas*

El canal de comunicación preferente de la Oficina del Accionista es el:

- **Correo electrónico:** [accionistas@ercros.es](mailto:accionistas@ercros.es)

No obstante, también están disponibles los siguientes canales:

- Teléfono: 934 393 009 (horario de oficina)
- Correo postal: Avda. Diagonal, 595 10ª planta, 08014 Barcelona
- Web corporativa: [www.ercros.es/contactar](http://www.ercros.es/contactar)

### *Contenido de las peticiones*

En toda petición deberá constar de forma clara y correcta:

- La identificación del usuario, incluido el número de acciones que posea, en el caso de los accionistas
- Su petición concreta
- Los datos del canal por el que desea que se remita la respuesta

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 5/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |



## Oficina del Accionista

### PGSG.E.06

#### PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL



La compañía se podrá abstener de contestar aquellas peticiones que, de acuerdo con las prácticas sociales, resulten ofensivas; tengan como único objeto descalificar a la empresa o a sus gestores; su contenido repita otras peticiones remitidas por el mismo usuario ya contestadas con anterioridad por la empresa o se correspondan con las cuestiones planteadas en el apartado sobre preguntas frecuentes de la *web* corporativa ([www.ercros.es/accionistas e inversores/preguntas frecuentes](http://www.ercros.es/accionistas_e_inversores/preguntas_frecuentes)).

#### *Plazo de respuesta*

El plazo de respuesta de las demandas informativas es de un máximo de 15 días, siempre que el volumen de demandas gestionadas por la Oficina del Accionista lo permita.

En período vacacional y otras circunstancias excepcionales, este plazo podrá ampliarse hasta que cese la contingencia. En tal caso, deberá informarse al accionista de la fecha prevista de respuesta.

#### *Envío personalizado de información*

La Oficina del Accionista enviará los hechos relevantes y demás información de forma personal a los accionistas que lo hayan solicitado expresamente. Para ello, deben cumplimentar y remitir el correspondiente formulario (PGSG.E.06.F01) que se archivará de acuerdo con lo previsto en la Ley de Protección de Datos.

#### *Informe de evaluación anual*

La Oficina del Accionista elaborará anualmente, con ocasión de la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas, un informe sobre el funcionamiento de la Oficina que recoja, entre otras, las principales preocupaciones de los accionistas, y comunicará a la Dirección las conclusiones que considere susceptibles de ser aprovechadas.

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 6/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |


**Oficina del Accionista**
**PGSG.E.06**
**PROCEDIMIENTO SECRETARÍA GENERAL**

*Archivo, custodia y tratamiento de los datos*

La Oficina del Accionista, como responsable de la base de datos de los accionistas y de las listas de distribución de la información a los agentes del mercado de valores, velará por:

- El archivo correcto de toda la correspondencia generada en base a este procedimiento
- La custodia de los documentos generados, por un período no inferior a cinco años
- La protección de los datos personales obtenidos, conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos 15/99 de 13 de diciembre, y demás disposiciones vigentes sobre la materia

Aprobado por

Teresa Conesa Fàbregues  
Secretaria General de Ercros

| CÓDIGO | Nº REV | PÁG. | REALIZACIÓN    | REVISIÓN    | REALIZADO POR      | PROC.     |
|--------|--------|------|----------------|-------------|--------------------|-----------|
| RSE    | 1      | 7/7  | Diciembre 2011 | Agosto 2014 | Secretaría General | PGSG.E.06 |