

# Código Ético

Versión 1.0 propuesta · 21 de octubre de 2026 · Pendiente de aprobación

Una forma de trabajar basada en la integridad, la claridad y la atención personal. Este código establece los compromisos de Charlie's Properties SL en su actividad inmobiliaria y orienta a su dirección y a quienes actúen en su nombre.

## 1. Información clara y trato honesto

Presentamos las propiedades y los servicios con rigor. Contrastamos la información relevante y distinguimos los hechos comprobados de las estimaciones. No ocultamos circunstancias relevantes ni prometemos precios, rentabilidades o resultados que no podamos garantizar.

## 2. Encargos, honorarios y conflictos de interés

Explicamos el alcance del servicio, los honorarios y quién los abona antes de asumir un encargo. Respetamos las restricciones legales aplicables. Identificamos los intereses que puedan afectar a nuestra imparcialidad y los comunicamos cuando corresponda; si no pueden gestionarse adecuadamente, nos abstenemos de intervenir.

## 3. Respeto y atención personal

Tratamos con respeto a clientes, colaboradores y otras personas. Rechazamos la discriminación, el acoso y las prácticas de presión. Facilitamos decisiones informadas, respetamos los compromisos asumidos y atendemos las incidencias de manera diligente.

## 4. Integridad en las operaciones

No ofrecemos ni aceptamos sobornos, comisiones ocultas o ventajas indebidas. Rechazamos regalos o atenciones que puedan condicionar una decisión profesional. Cumplimos las obligaciones aplicables de identificación de clientes, prevención del blanqueo de capitales y examen y comunicación de operaciones sospechosas.

## 5. Confidencialidad y protección de datos

Utilizamos la información personal y la documentación solo para finalidades legítimas y con acceso limitado a quien la necesite. Protegemos los datos y respetamos los plazos de conservación aplicables. No divulgamos información confidencial para obtener una ventaja personal o comercial.

# Aplicación y responsabilidad

## 6. Documentación, fondos y colaboración

Mantenemos registros fieles y trazables de los encargos y operaciones. Cuando intervengamos en pagos o depósitos, documentamos su finalidad, condiciones y destinatario. No utilizamos fondos de terceros para fines propios. Pedimos a nuestros colaboradores estándares coherentes con este código, dentro de su relación con la agencia.

## 7. Consultas y reclamaciones de clientes

Las consultas e incidencias sobre servicios pueden dirigirse a [hello@charliera.com](mailto:hello@charliera.com). Atendemos las reclamaciones por las vías de consumo aplicables y facilitamos la información y documentación exigibles. Esta vía es distinta del sistema de información sobre infracciones.

## 8. Comunicación de posibles infracciones

Charlie's Properties se compromete a mantener un sistema de información con las garantías legalmente exigibles. Su acceso, ámbito, procedimiento y privacidad se publicarán en la sección Canal Ético cuando esté operativo. No se adoptarán represalias contra quienes informen en las condiciones protegidas por la ley. Se respetarán la confidencialidad, la presunción de inocencia y los derechos de las personas afectadas.

Las personas informantes pueden acudir directamente a las autoridades competentes. La protección legal depende del ámbito y de las condiciones de la Ley 2/2023; no toda discrepancia comercial o incumplimiento de este código queda incluido en ella.

## 9. Seguimiento y medidas correctoras

La dirección es responsable de aplicar y revisar este código, corregir los incumplimientos detectados y adoptar medidas proporcionadas y legalmente procedentes. Los casos que afecten a quien deba gestionarlos se tratarán mediante un mecanismo que preserve la independencia y evite conflictos de interés.

## Aprobación y entrada en vigor

Este documento entrará en vigor tras su aprobación por el órgano de administración. Se revisará cuando cambien la actividad, la organización o las exigencias legales relevantes.

Documento propuesto para aprobación. No acredita por sí solo la implantación de un sistema de información ni sustituye los procedimientos de PBC/FT, privacidad o atención al consumidor. Antes de publicarlo, aprobar la versión definitiva y actualizar la referencia al Canal Ético conforme a su estado real.