



**Insuring
a more
open world**

C@pEthic

Código de Conducta
del Grupo

Algunas palabras del Director general y de la Presidenta del Consejo de Administración

Desde hace 170 años, CNP Assurances sigue asegurando a las personas contra los riesgos de la vida en un mundo más abierto. Nuestro Grupo, líder en su mercado, sabe anticiparse y adaptarse a los cambios sin dejar de ser fiel a sus valores: el respeto a las personas, el respeto a los bienes y una fuerte ética en los negocios son los principios que nos siguen guiando.

La ética es esencial para nosotros mismos y en nuestras relaciones con los demás. Desarrollamos nuestra actividad en este sentido y esperamos que cada director, gerente y empleado contribuya de forma ejemplar a reafirmar esta voluntad del Grupo.

C@pEthic, nuestro código de conducta dentro del Grupo, establece los fundamentos para integrar la ética en nuestro día a día. Respetar y hacer que se respeten nuestros valores es un compromiso colectivo en todo el Grupo, tanto en Europa como en Sudamérica.

Tómese el tiempo de leerlo detenidamente y seamos ejemplares.

Mantengamos un alto nivel de integridad y prestigio y sigamos estando orgullosos de formar parte del grupo CNP Assurances.



Véronique Weill
Presidenta del Consejo de Administración



Stéphane Dedeyan
Director general

Nuestra razón de ser

◀◀ Como aseguradores e inversores responsables impulsados por la vocación cívica de nuestro grupo, actuamos junto con nuestros socios en favor de una sociedad inclusiva y sostenible, proporcionando al mayor número de personas soluciones que protejan y faciliten todas las trayectorias de vida. ▶▶



Los valores de CNP Assurances

El grupo CNP Assurances pretende estar **abierto al mundo**. Nuestra empresa afirma así su voluntad de abrirse a los demás porque estamos convencidos de que es abriéndose a los demás y al mundo como podemos aportar soluciones positivas, útiles hoy y para el mañana para las personas y la sociedad en todas las entidades del Grupo.

Este mundo, CNP Assurances lo quiere más duradero. Por tanto, su **compromiso medioambiental** en todos sus aspectos demuestra nuestro compromiso con valores a largo plazo, basados en el respeto a las personas y su entorno.

CNP Assurances, un Grupo internacional

Tener una posición abierta al mundo es desde hace mucho tiempo un elemento central del desarrollo de CNP Assurances. La voluntad de establecer relaciones fuera de Francia ha propiciado la aparición de un grupo con una **fuerte presencia en Europa y América Latina**.

Seguimos atentos al **cumplimiento de las legislaciones y usos de los países** en los que desarrollamos nuestro negocio.

Puede que C@pEthic, el código de conducta de nuestro Grupo, no cumpla con las leyes locales. En tal caso, si la legislación local impone normas más estrictas, ésta prevalecerá. Si, al contrario, los valores del Grupo crean reglas más exigentes, deberán aplicarse.

CNP Assurances, un grupo ciudadano y responsable

C@pEthic constituye una vertiente del planteamiento de responsabilidad social y ambiental iniciado por el grupo CNP Assurances. Este planteamiento está estructurado en torno a tres compromisos firmes: contribuir a un **medio ambiente sostenible**, contribuir a una **economía sostenible** y contribuir a una **sociedad sostenible**.

CNP Assurances lleva mucho tiempo demostrando su compromiso con la responsabilidad social y ambiental, sumándose especialmente al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2003. Los principios del Pacto Mundial son compartidos e impulsados por todas las áreas del grupo CNP Assurances.



CNP Assurances, una organización basada en el respeto

Para el grupo CNP Assurances, trabajar juntos es una base imprescindible que se entiende desde **un espíritu de apertura y respeto mutuo**. Debemos valorar las ideas de los demás y sus contribuciones. Debemos escuchar y compartir libremente la información, siempre de conformidad con las normas de privacidad del Grupo.

La falta de respeto, incluido el lenguaje o los gestos inapropiados, los comentarios racistas, sexistas, discriminatorios o de índole sexual son inaceptables. Los comentarios malintencionados sobre los compañeros son contrarios al **espíritu de equipo** que debe regir nuestras relaciones.

El grupo CNP Assurances lleva a cabo una política de responsabilidad social comprometida en lo que respecta a la lucha contra la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades, el apoyo a las personas con discapacidad y la prevención de riesgos, especialmente los psicosociales.

Nuestro grupo pretende así funcionar en base a una cultura de lealtad y confianza, **respetando las diferencias**.

CNP Assurances como empleador

Creemos que cada empleado es protagonista de su propio desarrollo profesional, y promovemos un entorno de trabajo que respeta a las personas y fomenta el desarrollo de todas las competencias en todo el Grupo.

Los colaboradores son partícipes de esa meta respetando las normas de protección y seguridad, tanto individuales como colectivas.

Por lo tanto, se abstienen de cualquier acto que causaría un trato diferenciado de los colaboradores por motivos de edad, género, orientación sexual o religiosa o discapacidad.

Los managers tienen al respecto más responsabilidades: se comprometen a respetar a los colaboradores, especialmente a los que están bajo su dirección, también velan por que éstos se respeten recíprocamente y respeten igualmente a los miembros de otros equipos o entidades.

Por último, el grupo CNP Assurances garantiza el bienestar de sus colaboradores velando por el respeto del equilibrio entre vida privada y vida profesional.

Con C@pEthic, juntos hagamos realidad nuestros valores

El mensaje del comité ejecutivo

Nuestro compromiso: hacer realidad, en el día a día, los valores plasmados en el código de conducta del Grupo, C@pEthic.

El código de conducta C@pEthic trata de **los comportamientos** que se esperan de todos los colaboradores del Grupo, en todo el mundo y en todas las áreas sin excepción. Pero también abarca a todas **nuestras actividades**, desde el diseño de productos y el marketing hasta los recursos humanos, las finanzas y la sostenibilidad, la comunicación y lo digital, y nuestras relaciones con terceros.

Cada uno de nosotros estamos a su lado para **cumplir y hacer cumplir C@pEthic**. Cuento con nosotros, contamos con usted.



Stéphane Dedeyan
Director general



Thomas Béhar
Director general adjunto
y Director financiero
del Grupo



Asma Baccar
Directora de la BU
América latina



Sonia Barrière
Directora de la
transformación estratégica



Sarah Bouquerel
Directora de la división de
negocios y relaciones
estratégicas con
el grupo La Banque Postale



Thomas Chardonnel
Director de la BU
cooperaciones Francia
y red Amétis



Bérengère Grandjean
Directora de recursos
humanos del Grupo



Marie Grison
Secretaria general
del Grupo



Olivier Guigné
Director de inversiones
y de la BU Ingeniería y
Clientela patrimonial



Agathe Sanson
Directora de comunicación
y mecenazgo



Marie-Aude Thépaut
Directora de la BU Europa
fuera de Francia



Hervé Thoumyre
Director de experiencia
de los clientes y SI del Grupo

ÍNDICE

1 EL RESPETO DE LAS PERSONAS	10
1.1 Protección de datos personales.....	11
1.2 Prácticas comerciales: la protección del cliente.....	13
1.3 Prevención de la discriminación y acoso.....	16
1.4 Respeto de la salud y seguridad.....	18
2 EL RESPETO DE LOS BIENES Y DE LOS RECURSOS DEL GRUPO	20
2.1 Lucha contra el fraude interno y externo.....	21
2.2 Prevención y lucha contra la apropiación indebida de bienes o fondos, una forma de fraude que puede ser externa, interna o mixta....	23
2.3 Circulación de la información y comportamiento en las redes sociales.....	25
3 EL RESPETO Y LA ÉTICA EN LA GESTIÓN DE NEGOCIOS.....	27
3.1 Prevención y gestión de conflictos de intereses.....	28
3.2 Prácticas comerciales: para una competencia leal.....	30
3.3 Lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias.....	32
3.4 Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Respeto de las medidas de sanciones económicas y financieras – Dispositivo de seguridad financiera.....	34
3.5 Prevención de los abusos de mercado.....	36

C@pEthic, un código de conducta para acompañarle y protegerle dentro del Grupo

¿Qué es C@pEthic?

C@pEthic es el código de conducta para el Grupo. Sirve para recordar a los colaboradores y a terceros los **valores éticos y cívicos** que son comunes a todas las entidades del grupo CNP Assurances en el mundo y forman parte de su ADN.

Todos tenemos el deber de respetar estos valores.

Por ello C@pEthic también pretende acompañar a los colaboradores y los terceros en sus **comportamientos y prácticas en el día a día**.

A cambio, C@pEthic les presenta **los compromisos del Grupo** con respecto a ellos.

Régimen disciplinario

C@pEthic define **los fundamentos mínimos** a los que deben ajustarse los códigos de conducta de todas las entidades del Grupo.

El código de conducta de cada una, elaborado en base a C@pEthic, se aplica **por principio** a sus colaboradores.

De manera más formal, en Francia, el poder disciplinario de CNP Assurances se basa en las normas internas y sus anexos, incluido el código de conducta para Francia, que integra los mensajes de C@pEthic.

Se espera que todas las entidades del Grupo respeten los valores de C@pEthic siempre que la legislación local lo permita.

¿A quién va dirigido C@pEthic?

C@pEthic se aplica a todos los **colaboradores y directivos del grupo CNP Assurances**.

El grupo CNP Assurances espera también de **sus socios** que cumplan con los valores de C@pEthic: distribuidores, delegatarios de gestión, proveedores, subcontratistas, gestores de activos, todos están invitados a adherirse a los valores de CNP Assurances.

Asimismo, se aplica a **nuestros clientes**, tanto si son el cliente final al que hay que proteger como si se trata de una persona jurídica que decide contratar con el Grupo.

Cuáles son las consecuencias de no cumplir con los principios de C@pEthic?

No cumplir con los valores de C@pEthic es perjudicial para el grupo CNP Assurances. Realizamos cada día acciones en nombre del grupo. Si nuestras acciones traicionan sus valores, **su reputación, nuestra reputación**, queda dañada.

Además, no olvidemos que **estos principios se ajustan a una normativa**. Las directrices de C@pEthic están ahí para **ayudarnos y protegernos**.

¿Alguna pregunta acerca de su interpretación o aplicación a una situación específica? No dude en consultar a su responsable, su contacto de cumplimiento normativo o la Dirección de Cumplimiento normativo del Grupo.

Comunicar en el Grupo

El grupo CNP Assurances favorece **la comunicación en todas sus formas**, intra-grupo como dentro de cada entidad.

Para el Grupo, fomentar **la fluidez de los intercambios** es imprescindible para que circule la información y mantener en los equipos un nivel de información necesario, que garantice a nuestros clientes y socios **el más alto nivel de servicio** a la luz de los cambios en nuestro entorno normativo y social.

En cuanto a la ética, el cumplimiento normativo se beneficia principalmente de este enfoque. Con una **amplia red de contactos en las entidades del domicilio social y filiales**, el Grupo garantiza la aculturación necesaria a los temas de cumplimiento normativo: lucha contra la corrupción, conflictos de intereses, protección

de datos personales, lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de los clientes, ámbitos rigurosamente regulados por la legislación francesa y europea, cuyos principios el Grupo pretende **aplicar a todas sus estructuras en el mundo**.

En ese sentido, la Dirección de Cumplimiento normativo del Grupo implementa muchas acciones destinadas a concienciar a todos los directivos y empleados del Grupo sobre las cuestiones de cumplimiento normativo actuales. Mediante comunicaciones regulares y conexión metódica del **departamento de cumplimiento normativo** en las entidades y filiales, la Dirección de Cumplimiento normativo del Grupo inculca constantemente los principios de cumplimiento normativo lo más cerca posible de los colaboradores y de su realidad sobre el terreno.

Los alertadores

Se invita a los colaboradores a denunciar cualquier incumplimiento o hecho que pueda constituir **una violación de las leyes, reglamentos o normas internas** del grupo CNP Assurances, que sean víctimas o simples testigos.

Distintos medios de alerta está a disposición de los colaboradores según las modalidades previstas por su entidad.

Pueden alertar a su superior jerárquico.

Asimismo, pueden alertar al departamento de cumplimiento normativo de su entidad o responsable de ética del Grupo por cualquier medio, especialmente **la herramienta de alerta dedicada del Grupo**.

No se tolerará **ninguna forma de represalia** contra un colaborador que haya denunciado un acto de buena fe, se ajuste o no finalmente a las leyes y reglamentos, o a C@pEthic.

El grupo CNP Assurances le garantiza **un trato justo y neutro** tras su iniciativa, especialmente referente al acceso o la permanencia en el empleo.



1

El respeto de las personas

11 Protección de datos personales.....	11
12 Prácticas comerciales: la protección del cliente	13
13 Prevención de la discriminación y acoso	16
14 Respeto de la salud y seguridad.....	18

1.1 Protección de datos personales

El respeto de las personas está en el ADN de CNP Assurances aseguradora de personas, y de su grupo. Más allá de esta creencia, la protección de los Datos Personales (DP) es una obligación bajo el marco legal europeo del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** pero también bajo las normativas de países fuera de la Unión Europea. Cumple con el objetivo más general de la **protección de la vida privada de las personas**.

La protección de las personas en lo que respecta a la recopilación y el tratamiento de los DP es un **derecho fundamental** y una cuestión estratégica, esencial para preservar la **confianza** de los clientes, socios y colaboradores, así como para la **reputación** de la empresa.

¿Qué es un dato personal (DP)?

Un Dato Personal (DP) es cualquier información relativa a una persona física, identificada o identificable, directa o indirectamente: apellido, nombre, fecha de nacimiento, número de seguridad social, número de contrato, número de teléfono, dirección IP, fotografía, dirección postal, dato sobre la salud (por ejemplo indicada en un cuestionario sobre la salud), dato financiero, datos bancarios, documento de identificación bancaria...

Sean referentes a colaboradores, clientes, relaciones de negocio o a cualquier otra persona en el marco de nuestra actividad, los DP en cualquier soporte (electrónico o papel) están protegidos por el dispositivo implementado en el Grupo.

¿Cuáles son las sanciones?

El incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento RGPD puede ocasionar una **sanción económica** de hasta el 4% del volumen de negocios anual mundial de la empresa.

¿Cuáles son los principios básicos de la protección de los DP?

Los datos deben tratarse de forma legal, leal y transparente. Deben recopilarse con fines específicos, explícitos y legítimos. Deben ser adecuadas, pertinentes y limitadas a lo necesario para los fines. Los datos deben ser exactos y estar actualizados. Sólo deben conservarse durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad (limitación de la conservación) y de forma segura (privacidad).



Lo que debo hacer...

- Cumplir con las políticas/procedimientos implementados referente a la protección de los DP y grandes principios de la protección de los DP
- Declarar cualquier supuesto incumplimiento de DP
- Transferir las solicitudes de ejercicio de derechos a los Responsables de Seguridad de su organización



Lo que no debo hacer:

- Comunicar o permitir el acceso a DP fuera de los circuitos previstos y permitidos
- Tratar los DP para otro fin para el que se recopilaron
- Introducir comentarios sobre un asegurado en el bloc de notas de una herramienta de gestión con una apreciación personal o un juicio de valor sobre el comportamiento o la personalidad del asegurado o que contengan datos sensibles

Mi prioridad: Proteger y respetar los DP que me han sido confiados

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

El Grupo implementa un dispositivo que permite garantizar que los DP son recopilados y tratados según los principios básicos de la protección de los DP.

El DPOG (*Data Protection Officer Groupe*) actúa conjuntamente con el canal DP en las filiales. En la sede social, dirige la red de protección de datos formada por los Responsables de Seguridad de cada entidad.

El ejercicio de los derechos de los colaboradores sobre sus datos personales está garantizado por un dispositivo interno puesto a disposición de todos.

¿A quién debo dirigirme si tengo preguntas sobre la protección de los DP?

Si su pregunta se refiere a un incumplimiento con los DP: urgence.dpog@cnp.fr

Para el ejercicio de los derechos: dpo@cnp.fr Para cualquier otra consulta, puede ponerse en contacto con el responsable de seguridad o responsable de protección de datos de su organización.

Se puede consultar la documentación acerca de **la política de protección de datos personales del Grupo** haciendo clic en **el siguiente enlace**.

Casos concretos

1

Un asegurado me contacta y pide acceder a los datos personales en poder de CNP Assurances. ¿Tiene derecho a pedir estos datos?



En efecto, el RGPD ha completado derechos ya presentes en la ley francesa de informática y libertades (*Loi Informatique et Libertés*). El asegurado, o más generalmente cualquier persona que nos confíe sus datos, puede ejercer sus derechos, como el derecho de acceso, supresión u oposición.



Usted puede ponerse en contacto con el Responsable de Seguridad de su organización. La lista de los Responsables de Seguridad está disponible en el Intranet de la Dirección de cumplimiento normativo del Grupo. El plazo para dar respuesta a una solicitud de ejercicio de derechos es de 1 mes. Este plazo esté estipulado en el RGPD. Para las filiales, dirijase al Responsable de protección des datos.

2

Gestiono a diario datos de salud confidenciales. Nuestros procedimientos son rigurosos y mis clientes bien protegidos. Llamada urgente del departamento informático: una intrusión en nuestros sistemas ha llevado al robo de estos mismos datos...



Su empresa es víctima de un acto de ciberdelincuencia. A pesar de la robustez del SI y del escrupuloso cuidado puesto en la protección de los datos, usted es víctima de un incumplimiento respecto a los DP.

Avisé inmediatamente a su DPO a través de las herramientas puestas a su disposición. (e-mail: urgence.dpog@cnp.fr o el formulario en el Intranet para CNP Assurances)



Como responsable de tratamiento, el RGPD impone a su organización declarar este incumplimiento, ante las autoridades competentes, en un plazo de 72 horas y, en algunos casos, los clientes deberán ser avisados.

3

Participo en un proyecto de mi empresa para la creación de un espacio personal del cliente. Se deben tratar muchos parámetros. ¿Deben incluirse ya en las primeras reuniones la dimensión «protección de datos»?



La protección de los DP debe formar parte integrante de la construcción de su futura herramienta. Las adiciones o desarrollos posteriores no proporcionarán suficiente seguridad o serán inapropiados.



La protección de los DP en el diseño de una herramienta, producto, servicio u otro proyecto (Privacy by Design) forma parte de los requisitos impuestos por el Reglamento General sobre Protección de Datos Personales.

4

Nuestro proveedor habitual de soluciones digitales se traslada a Asia. Para racionalizar los costes, va a trasladar también el alojamiento de nuestros datos personales de salud. Esto no cambia gran cosa, iconfiamos plenamente en él!



Su confianza en este proveedor conocido no garantiza la fiabilidad de su entorno en cuanto salga del Espacio Económico Europeo. La relación con este proveedor sólo se puede mantener con derogación del DPO y después de modificar el contrato.



El Grupo sólo autoriza transferir datos de entidades europeas entre países del Espacio Económico Europeo. El DPO puede otorgar una derogación excepcionalmente. No obstante, la buena práctica consiste en priorizar otras soluciones ubicadas en el Espacio Económico Europeo.

1.2 Prácticas comerciales: la protección del cliente

El grupo CNP Assurances está especialmente atento al respeto de las **normas de protección del cliente**, sobre todo en dos ámbitos: la distribución de seguros y la tramitación de reclamaciones.

La distribución de seguros

¿Qué es la distribución de seguros?

Además del diseño de productos, la distribución de seguros abarca **las actividades que incumben al profesional que vende un producto de seguro** a un cliente: presentación, información, asesoramiento, ayuda a la contratación...

Estas actividades regidas por la Directiva europea «DDA» satisfacen fuertes requisitos sobre **formación, remuneración e integridad de los distribuidores**, especialmente en cuanto a conflictos de intereses perjudiciales para el interés del cliente se refiere.

En cuanto a la gobernanza y el control de los productos, una política escrita establece un proceso de validación de los productos para controlar su distribución.

¿Cuáles son los riesgos?

El mayor riesgo afecta a **la imagen de la organización** y a una **pérdida de confianza** por parte del cliente.

Y en caso de conflicto, el distribuidor, como profesional frente al consumidor desinformado, es considerado responsable.

¿Cuáles son las sanciones?

Las **sanciones** económicas en caso de incumplimiento de la directiva pueden alcanzar 5 M€ o el 5% del volumen de negocios.

Si lo que se incumple es la obligación de formación, la sanción consiste en **prohibir el ejercicio de la actividad**.



Lo que debo hacer...

- Ser transparente con el cliente sobre los aspectos técnicos del producto (ventajas e inconvenientes) y sobre la naturaleza de mi remuneración en la operación
- Asesorar al cliente en defensa de sus intereses



Lo que no debo hacer:

- Privar a mi cliente de la información que le corresponde
- Delegar la distribución a un tercero sin control
- Librarme de horas de formación obligatorias

Mi prioridad: Defender el interés del cliente, ser un distribuidor responsable

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

CNP Assurances implementa un dispositivo que permite garantizar el cumplimiento de su modelo de distribución con la normativa y alienta a sus filiales regidas por el derecho europeo a usarlo.

El Grupo quiere aplicar a sus entidades, incluso las ubicadas fuera de la UE, los principios de la distribución de seguros.

Nuestra política de gestión de conflictos de intereses relativa a la distribución de seguros se puede consultar haciendo clic en el siguiente enlace.

La tramitación de reclamaciones

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es **cualquier expresión de insatisfacción**, fundada o no, con la calidad percibida de un producto o servicio por parte del cliente, independientemente del tono o la forma utilizada, para la que se espera explícita o implícitamente **una respuesta o solución**.

Por otra parte, las reclamaciones son un indicador de un mal funcionamiento interno. Su análisis permite tomar las medidas de subsanación adecuadas.

¿Cuáles son los riesgos?

Una gestión inapropiada de las reclamaciones expone el Grupo a un **riesgo de imagen** (interpelación en las redes sociales, en los medios de comunicación), riesgos **comerciales** (pérdida de clientes) y **financieros** (coste de los litigios, pérdida de mercados).

¿Cuáles son las sanciones?

La falta de diligencia en el tratamiento de reclamaciones puede acarrear sanciones **administrativas y económicas**.



Lo que debo hacer...

- Contestar en el plazo acordado
- Aportar los elementos de respuesta adaptados a la reclamación
- Reconocer un error cometido anteriormente y notificarlo



Lo que no debo hacer:

- Esperar: no tratar una reclamación perjudica a la empresa y debilita su posición en la respuesta.
- Dar una respuesta estándar que no satisfaga al cliente

Mi prioridad: Respetar la expectativa del cliente y satisfacerla

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

El grupo CNP Assurances fomenta la resolución amistosa de los conflictos.

CNP Assurances ha implementado una organización que permite una tramitación rápida y eficaz de las reclamaciones.

Es miembro de la Médiation de l'assurance (mediación de seguros) e invita a todas las entidades del Grupo a prever un sistema de transmisión a una autoridad superior similar para permitir una solución amistosa de los conflictos.

La **política de tramitación de reclamaciones del Grupo** se puede consultar haciendo clic en **el siguiente enlace**.

Casos concretos – Protección del cliente la distribución de seguros...

1

Toda la documentación sobre los productos está lista para la cita con mi cliente. Hasta ya le he elegido sus opciones y vamos a pasar rápidamente sobre el asesoramiento, no voy a tener tiempo de hacerlo todo en una hora.



Un formulario prediseñado para recoger las necesidades de su cliente no debe despacharse como una mera formalidad. Tampoco hay que presentarle una selección de opciones ya clasificadas para ahorrar tiempo.



Recopilar las necesidades y exigencias del cliente es la base de su asesoramiento. Se incluye en la normativa sobre el deber de asesoramiento, al igual que la oferta de una comparación entre varios productos u opciones dentro de un producto.

2

Trabajo en la red de distribución de una aseguradora desde hace varios años. Como se me ha pedido, he mandado mi declaración de buena reputación y realizado mis horas de formación. No tengo nada en contra pero ¿realmente es necesario en mi caso?



Enhorabuena por su adhesión al enfoque de su empresa. Y sí, es necesario, e incluso imprescindible ya que se trata de requisitos legales.



La capacitación profesional es uno de los pilares de la directiva DDA. Incluye un apartado de «buena reputación y aptitudes» para la dirección y el personal que participa en la distribución, y un apartado de formación de 15 horas al año.

... y la tramitación de reclamaciones

1

Acabo de recibir otra vez una reclamación de la Sra. Dulac. Sin embargo ya le contesté... Le volveré a mandar el mismo correo (¡no hay nada nuevo!) más tarde.



Si la clienta ha vuelto a escribir, probablemente es que la respuesta no es satisfactoria o convincente. Vuelva a leer detenidamente su reclamación para darle una respuesta apropiada punto por punto. ¡Y enseguida!



Los clientes deben tener la garantía de una gestión de reclamaciones eficaz, igualitaria y armonizada, independientemente del perfil del cliente o del contexto de su reclamación.

2

Varios clientes nos han notificado el mismo problema con un delegado de gestión, poco atento a los plazos de tramitación. Esto ya es preocupante, pienso que habría que actuar.



Tiene toda la razón. Estas reclamaciones apuntan a un mal funcionamiento por parte del delegado. Es necesario una aclaración sobre sus procesos y el respeto de los plazos.



Entre las buenas prácticas, la Autoridad de supervisión prudencial y de resolución (en francés, Autorité de contrôle prudentiel et de résolution o ACPR) recomienda la implementación de posibles medidas correctivas basadas en el mal funcionamiento identificado a través de las reclamaciones.

1.3 Prevención de la discriminación y acoso

¿Qué es la discriminación?

La discriminación es el trato desfavorable de una persona física:

- Especialmente a causa de sus orígenes, su discapacidad, opinión, sexo, orientación sexual, edad, apariencia física, nombre, embarazo, creencias, situación familiar... (critérios definidos por la ley).
- **Y** que suponga una vulneración de la igualdad entre las personas, en particular en lo que respecta al acceso a un derecho como el empleo, la remuneración, el desarrollo profesional, la protección social, la formación... (situaciones contempladas por la ley).

La discriminación está penada por la ley.

- **La discriminación es directa:** se basa en uno de los criterios establecidos por la ley.
- **La discriminación es indirecta:** el trato desigual resulta de una medida aparentemente neutra, vinculada a uno de los criterios anteriores, salvo que esté objetivamente justificada.
- Puede tratarse únicamente de **la inducción** o **la instrucción** de discriminar.

¿Qué es el acoso?

El acoso es un comportamiento o comentario perjudicial y a veces repetido a nivel moral o físico.

- Deteriora las condiciones laborales.
- Puede llegar a un menoscabo de los derechos, la dignidad, la salud física o mental de la persona o su desarrollo profesional.

El acoso está penado por la ley y existen sanciones disciplinarias.

- Adopta diversas formas (moral, sexual, ...).
- **La discriminación puede adoptar la forma de un acoso si está basado en uno de los criterios establecidos por la ley.**

✓ Lo que debo hacer...

- Abstenerme de cualquier comportamiento (comentario o acto) que pueda dar lugar a discriminación o acoso.
- Respetar a los demás y, como manager, velar por el respeto mutuo de los colaboradores de mi equipo.
- Hacer uso del dispositivo de prevención de riesgos psicosociales o de atención psicológica implementado en CNP Assurances.

✗ Lo que no debo hacer:

- Provocar una situación de discriminación (incluso indirecta) o inducir a discriminar.
- Cometer cualquier acto que dé lugar a un trato diferenciado e injustificado de los colaboradores con respecto a los criterios de discriminación definidos por la ley.
- Callarme frente a una situación de la que soy testigo o víctima.
- Quedarme solo/a.

Mi prioridad: El respeto de las personas

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

- El grupo CNP Assurances está comprometido con la calidad de vida en el trabajo, la igualdad de oportunidades y de trato, y el desarrollo profesional.
- El grupo CNP Assurances lucha contra las discriminaciones y los estereotipos.
- Apoya a las personas discapacitadas, previene los riesgos psicosociales. Vela por el respeto del equilibrio entre vida privada y vida profesional.
- Los colaboradores se benefician de un dispositivo de prevención y atención.

Nuestra iniciativa RSE está disponible en el centro institucional de CNP Assurances.

Casos concretos: Prevención de la discriminación...

1

Una empresa que rechaza a una persona por su discapacidad, aunque las funciones a desempeñar sean plenamente compatibles con la misma, está discriminando al solicitante al darle un trato desfavorable a causa de esta discapacidad.



Este criterio discriminatorio está prohibido por la ley. Además, este rechazo entra en el marco de un ámbito especificado por la ley, es decir el acceso al empleo.



Se trata de un caso de discriminación directa a proscribir.

2

Una empresa impone como criterio de contratación la estatura de los candidatos.



Esto puede dar lugar a una discriminación indirecta, ya que las mujeres son, por término medio, más pequeñas que los hombres.



Esta situación es inaceptable, salvo que la empresa justifique la necesidad de una estatura mínima para realizar el trabajo.

... y del acoso

1

Un colaborador es marginado repetidamente por la reubicación de su despacho, la reducción de sus responsabilidades y la no invitación deliberada a las reuniones.



Su salud mental y física, así como su porvenir profesional, están alterados.



Para garantizar la integridad y la salud de sus colaboradores, usted puede utilizar mecanismos específicos (alertador, referente de acoso, mediación social interna, departamento de salud laboral, etc.).

2

Una empleada es objeto de comentarios o comportamientos con connotaciones sexuales.



Esta conducta atenta contra su dignidad y la coloca en una situación intimidatoria, hostil u ofensiva.



No es necesaria una conducta repetida para caracterizar la agresión como tal. Los dispositivos de la empresa se aplican a cualquier forma de acoso.

1.4 Respeto de la salud y seguridad

Respeto de la salud y seguridad

La salud física y mental como la seguridad de los colaboradores son fundamentales para el grupo CNP Assurances.

Así, CNP Assurances consta de un Departamento de salud laboral, integrado por médicos y enfermero/as.

CNP Assurances le da una gran importancia a la salud física y mental de sus colaboradores, en particular a la prevención de los riesgos relacionados con los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga visual y el sedentarismo, la prevención de los riesgos psicosociales y la lucha contra la discriminación, el acoso y los comportamientos sexistas, así como la prevención del absentismo excesivo.

El grupo CNP Assurances es favorable a la concertación que lleva a acuerdos sobre la calidad de vida laboral y el equilibrio entre vida privada y vida profesional. En CNP Assurances, en Francia, el primer acuerdo QVT (calidad de vida laboral, por sus siglas en francés) se firmó en el año 2017.



Lo que debo hacer...

- Respetar un justo equilibrio entre vida profesional y vida personal
- Concienciar y velar por el respeto de la salud y seguridad de todos
- Velar por el respeto del derecho a la desconexión



Lo que no debo hacer:

- Programar reuniones fuera del horario de trabajo
- Consultar o enviar e-mails profesionales durante mis periodos de descanso
- No respetar los tiempos de descanso visual

Mis prioridades: Mi salud, mi seguridad y las de los demás

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

El respeto de la salud y seguridad de las personas en el trabajo es una prioridad para el grupo CNP Assurances.

CNP Assurances ha implementado varios dispositivos internos de evaluación y prevención de riesgos psicosociales, gestionados y coordinados por distintas instancias internas.

Casos concretos: Respeto de la salud y seguridad

1

¿Siente molestias en su puesto de trabajo?



Puede pedir a una enfermera o enfermero del Departamento de salud laboral que compruebe **la ergonomía de su entorno laboral** y, en caso necesario que lo adapte, sea un puesto de trabajo individual o una situación laboral colectiva.



Se puede realizar un estudio individualizado de los puestos de trabajo en pantalla, así como una formación en gestos y posturas.

2

Estoy encargada de los e-mails y de la información. Su consulta y gestión consume muchísimo tiempo. ¿Son todos útiles? ¿Cuál es la alternativa?



La Guía de buenas prácticas para las herramientas de comunicación digitales está a disposición de los colaboradores de CNP Assurances. Trata del derecho a la desconexión, señala los abusos y da consejos para un mejor uso de las herramientas digitales.

3

Estoy sufriendo profesional y/o personalmente, y me siento solo para hacer frente a mis dificultades.



En particular, puedo contactar con el Departamento de salud laboral sin miedo. Cualquier información referente a la salud, la vida privada y la vida profesional de los colaboradores está protegida por el secreto médico. El médico ocupacional puede luego intervenir ante el empresario con el consentimiento del colaborador.

4

Me encuentro en una situación de emergencia. ¿Qué hago?



- Llame al número de urgencias de su entidad.
- Inicie **los primeros auxilios** mientras espera al servicio de emergencia.



Usted puede obtener información del departamento de Formación de su entidad acerca de las cursos de formación en primeros auxilios.



2

El respeto de los bienes y de los recursos del Grupo

2.1 Lucha contra el fraude interno y externo.....	21
2.2 Prevención y lucha contra la apropiación indebida de bienes o fondos, una forma de fraude que puede ser externa, interna o mixta.....	23
2.3 Circulación de la información y comportamiento en las redes sociales.....	25

2.1 Lucha contra el fraude interno y externo

¿Qué es el fraude?

El fraude consiste en una actuación u omisión deliberada con fines a obtener, por medios ilícitos y/o contrarios a las normas internas, para sí mismo o para un tercero, una ventaja directa o indirecta. Puede ser interna, externa o mixta.

¿Cuáles son los riesgos?

- Para la empresa, y sus clientes y socios: fuertes **impactos financieros y legales**, riesgo para la **reputación** debido a la pérdida de confianza, e incluso la **interrupción del negocio**.
- Para los colaboradores: un fuerte riesgo psicológico en un entorno laboral que se ha vuelto hostil, creando una pérdida de confianza en la empresa, o en sí mismo para los que han sido manipulados.

¿Cuáles son las sanciones?

El defraudador se expone a distintas sanciones:

- Sanciones **civiles**, específicas del código de seguros en caso de falsa declaración de un asegurado.
- Sanciones **penales** que implican penas de cárcel y multas, por hurto, estafa, usurpación de identidad, abuso de confianza, falsificación y delito societario de administración desleal.
- Sanciones **disciplinarias**, proporcionales a los hechos del caso, van desde una simple suspensión hasta el despido.

✓ Lo que debo hacer...

- No permitirme ninguna actuación impropia, primer paso hacia el fraude
- Identificar las situaciones de riesgo y las señales de alerta
- Utilizar las herramientas de alerta y notificación a una autoridad superior puestas a mi disposición
- Avisar de los fallos de control que propician el fraude

✗ Lo que no debo hacer:

- Disimular actividades que se pueden asimilar a un fraude
- Dejarme llevar a un acto fraudulento por una circunstancia concreta
- Gestionar solo/a un expediente

Mi prioridad: Defender mi empresa e impedir las circunstancias que favorecen el fraude

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

CNP Assurances pone a disposición de los colaboradores del Grupo una dirección de correo electrónico de alerta directa, para notificar a la autoridad superior, a esta dirección, cualquier caso o intento de fraude.

Los colaboradores también pueden avisar a la Dirección de Cumplimiento normativo del Grupo utilizando la plataforma de alerta ética.

La política de lucha contra el fraude del Grupo
se puede consultar haciendo clic en **el siguiente enlace**.

Un **intento de fraude**, aunque fallido, se considerará como un fraude. Dar información precisa a un defraudador, aunque no se incita a cometer la infracción, se asimila a una **complicidad de fraude** y puede ser objeto de sanciones.

Casos concretos: **Lucha contra el fraude interno...**

1

Acabo de observar nuevas líneas de cuentas de proveedores en mi base de Compras. Qué extraño, los servicios duplican los existentes y los datos bancarios son todos idénticos... ¿Qué debo hacer?



Avisé inmediatamente al departamento Antifraude o de Cumplimiento normativo de su empresa. Alguien que abusa de sus autorizaciones puede crear rápidamente falsas líneas de proveedores para asociar a ellas su cuenta bancaria personal.



El defraudador actúa en cuanto percibe un fallo en el sistema de control interno o una falta de procedimiento. El aviso interno es el primer recurso.

2

Mi hermano me acompañó en un viaje de negocios de una semana para visitar a un socio. Una semana que hubiera sido eterna sin él, y fue una oportunidad para cenar juntos. Voy a incluir nuestras cenas en mis notas de gastos, ¡es lo mínimo por parte de la empresa!



Esta conducta está terminantemente prohibida. Este viaje de negocios no justifica que la empresa se haga cargo de gastos personales indebidos como «compensación».



Utilizar su empleo para enriquecerse personalmente abusando deliberadamente de los recursos de la empresa constituye un fraude interno.

... y el fraude externo

3

Nuestro proveedor de servicios tradicional me llamó, en contabilidad, para cambiar sus datos bancarios. Me mandará su documento de identificación bancaria un poco más tarde. Perfecto, lo principal es que los datos estén actualizados para el próximo pago.



No tiene ninguna garantía de haber hablado con su proveedor de servicios. La usurpación de identidad es un gran clásico del fraude externo.



El 80% de las empresas víctimas de fraude son objeto de este modo operativo, que afecta sobre todo a las grandes empresas.

4

Un asegurado se extraña por teléfono de no tener noticias de su contrato desde hace 3 años. Sin embargo, varios débitos parciales se han realizado en este periodo.



Si se revisan detenidamente los documentos aportados en apoyo de las solicitudes de recompra, se pueden observar anomalías evidentes: logotipos truncados, faltas de ortografía, errata en el nombre, referencias normativas aleatorias. Y compruebe también si no se ha modificado la dirección postal...



El fraude documental se aprovecha de los requisitos de plazo de tramitación. Tomarse el tiempo de estudiar detenidamente los documentos justificativos ayuda a contrarrestar a los defraudadores.

2.2 Prevención y lucha contra la apropiación indebida de bienes o fondos, una forma de fraude que puede ser externa, interna o mixta

El delito societario de administración desleal y el abuso de confianza son formas de **apropiación indebida de fondos o activos** de un patrimonio empresarial a título personal.

- **El delito societario de administración desleal** es un delito, que se aplica únicamente a directivos de empresas comerciales (como presidente, director general, administrador, de una empresa anónima). Consiste en utilizar, de mala fe, bienes o créditos de la empresa, en contra de su interés, para fines personales o para favorecer a otra empresa o organización en la que el defraudador tiene un interés directo o indirecto.
- **El abuso de confianza** es un delito que nos afecta a todos. Es el hecho de que una persona malverse intencionadamente, en perjuicio de otra persona, fondos, valores o cualquier otro bien que se le haya confiado y que haya aceptado con la condición de devolverlos, representarlos o hacer un uso específico de ellos. Los colaboradores utilizan los bienes y recursos puestos a su disposición de acuerdo con sus funciones y el interés del grupo CNP Assurances.

La apropiación indebida puede ser tanto una **omisión** como una **acción**. Puede tener tres formas: un **uso indebido**, una **restitución tardía**, o la **no restitución**.

Cualquier apropiación indebida de fondos o activos está severamente penado por la ley.

Sólo se **tolera** un uso personal **ocasional y razonable** de los recursos (teléfonos fijos y móviles, correo electrónico, acceso a Internet, almacenamiento e intercambio de archivos) en el contexto de las necesidades cotidianas y personales, siempre que no perturbe la actividad profesional.

Este uso debe cumplir con la legislación y normativa vigente, y no puede afectar al correcto funcionamiento o seguridad del sistema de información o comprometer el interés, la responsabilidad y/o la reputación de la empresa.

✓ Lo que debo hacer...

- Abstenerme de cualquier conducta que pueda asimilarse a un delito societario de administración desleal o abuso de confianza.
- En caso de sospecha de tal conducta, informar a mi jerarquía o al responsable de ética del Grupo (directamente o a través de la herramienta de alerta).

✗ Lo que no debo hacer:

- Dañar el material confiado (documentación, coche, material informático...)
- Utilizar para fines personales los activos o recursos empresariales.

Mi prioridad: Hacer un uso apropiado de los recursos

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

Las normas a cumplir están estipuladas en el Código de conducta y, en Francia, estas normas también están recogidas en el Reglamento Interno al que se anexa el Código. Se espera de todos los directivos de todas las entidades del Grupo un comportamiento ejemplar.

Casos concretos

Prevención y lucha contra la apropiación indebida de bienes o fondos

1

Uno de los miembros de mi equipo ejerce paralelamente a su empleo actividades de asesoramiento y utiliza para este fin el archivo de clientes puesto a su disposición por el grupo CNP Assurances.



Si es testigo de esta situación, debe comentarlo directamente con su jerarquía o avisar al responsable de ética. Se trata de un delito de abuso de confianza.



El colaborador se apropia conscientemente, para su uso personal, en perjuicio de la empresa, de un archivo informático que contiene información confidencial y que ha sido puesto a su disposición para un uso estrictamente profesional en el marco de sus funciones.

2

Un directivo utiliza un vehículo puesto a su disposición por la empresa que dirige. Aparca mal y hace que la empresa pague sus multas personales.



Al hacer que su empresa pagara sus multas de tráfico, este directivo hizo conscientemente un uso indebido del crédito de esta empresa para fines personales. Es un caso de delito societario de administración desleal.



Todos los bienes de una empresa, sean tangibles (inmuebles, existencias, dinero en efectivo, vehículo, etc.) o intangibles (créditos, marcas, clientes, etc.) pueden ser objeto de un delito societario de administración desleal.
Esta infracción es tanto más grave cuanto que todo directivo tiene el deber de dar ejemplo.

3

El ordenador y la impresora de casa no funcionan, pero mi pareja necesita urgentemente modificar su currículum e imprimirlo. ¿Puedo redactarlo e imprimirlo en la oficina?



El uso de recursos de la empresa (ordenador e impresora profesionales por ejemplo) para documentos personales está tolerado y permitido siempre que sea de forma excepcional y razonable.



Esto no debe interferir con su actividad profesional. Debe hacerlo, a título meramente excepcional, fuera del horario laboral.

4

Un colaborador se apodera de los cheques que se le confían en el ejercicio de sus funciones y modifica el nombre para cobrarlos.



¿Se trata de un hurto o de un abuso de confianza? Es un caso de **abuso de confianza**.



Este empleado desvía conscientemente los cheques que se le confían y se apodera de los fondos, en detrimento de la empresa.
El hurto implica una sustracción fraudulenta, mientras que en el caso de un abuso de confianza, el bien, aquí el cheque, se le entrega voluntariamente al colaborador. Lo fraudulento es el uso de este bien.

2.3 Circulación de la información y comportamiento en las redes sociales

Cada colaborador está **obligado a mantener la discreción profesional**, tanto dentro como fuera de la empresa:

- **En el marco de sus funciones.**
- **Fuera de su actividad profesional**, especialmente durante el uso de servicios colaborativos en Internet (foros, blogs, redes sociales, etc.).

El **uso responsable** de las redes sociales, independientemente del medio de comunicación, requiere una **vigilancia constante**.

¿Cuáles son los riesgos?

Cualquier divulgación o publicación puede perjudicar al grupo CNP Assurances y a todas las partes interesadas (clientes, socios, colaboradores, accionistas, etc.).

Los impactos pueden ser comerciales, financieros, de reputación o legales.

¿Cuáles son las sanciones?

Un mensaje publicado en un foro, red social o cualquier otra página web colaborativa entraña la responsabilidad de su autor y puede constituir una prueba o indicio en el contexto de un procedimiento legal o disciplinario. **Cualquier comportamiento inapropiado está penado por la ley y/o el empleador.**



Lo que debo hacer...

- Adoptar en cualquier circunstancia una actitud discreta, cortés, respetuosa y medida.
- Cumplir con el deber de reserva y lealtad, y el respeto del secreto profesional (en particular cuando se traten datos médicos, financieros y personales)



Lo que no debo hacer:

- Hablar en nombre de mi empresa
- Utilizar mi correo electrónico personal para fines profesionales
- Utilizar o comunicar información relativa a o procedente de la empresa que no se deben revelar o que podrían perjudicar a la empresa

Mi prioridad: Preservar los intereses del grupo CNP Assurances

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

Además del código de conducta Francia, la sede social de CNP Assurances ha elaborado una Guía para el buen uso de las redes sociales, así como una carta de utilización de los recursos del sistema de información.

Referentes, tanto en comunicación interna como externa, están a disposición de los colaboradores.

La Guía para el buen uso de las redes sociales
se puede consultar haciendo clic en **el siguiente enlace**.

Casos concretos

Circulación de la información y comportamiento en las redes sociales

1

Tengo que distinguir entre:

- Hablar de mi empresa: eso, es posible, y en este caso debo respetar la confidencialidad de la información.

Y

- Hablar en nombre de mi empresa, que tiene sus propios canales de comunicación: eso, no es por lo tanto posible, sobre todo en las redes sociales



Puedo compartir la información que mi empresa publica en sus canales públicos, siempre que no los tergiverse ni los utilice para perjudicar a mi empresa o a sus partes interesadas.

En la sede social de CNP Assurances, si la información a compartir procede de la Intranet, será la que lleva la indicación «Comparto».

2

Un famoso periodista se presente en la sede social de su empresa y le hace preguntas sobre el caso de un asegurado. ¿Qué hace?

Sólo existe una posibilidad:

1. Estoy encantado de responderle a través de una red social. ☹️
2. Me voy corriendo. ☹️
3. Apunto su pregunta y sus datos, y le indico que nuestro departamento de comunicación externa le dará una respuesta. 😊



Siempre hay que dirigirse al departamento de comunicación externa de la empresa, que es el único autorizado a comunicarse directamente con los periodistas.

Se requiere permiso para comunicarse con los periodistas. Pregunte a su empresa sobre la emisión de esta autorización.

3

Quiero publicar en las redes sociales un texto que no es mío y la foto que lo ilustra.



Los derechos de autor y la propiedad intelectual tienen requisitos legales que también se aplican en las redes sociales. Puede citarlos pero indicando el nombre del autor, o citando la fuente de su información.

¿Y si quiero añadir la foto de mis compañeros para «firmar» en nombre de todo el equipo?



Puede publicar una foto o un vídeo de sus compañeros, pero sólo con su consentimiento previo, según los derechos de imagen.

4

Mi departamento prevé abrir, en una red social, una cuenta o una página en nombre de su entidad, filial de CNP Assurances. ¿Se puede hacer?



Esto es posible bajo la dirección y validación de la Dirección de la Comunicación y Marketing Estratégico.



3

El respeto y la ética en la gestión de negocios

3.1 Prevención y gestión de conflictos de intereses.....	28
3.2 Prácticas comerciales: para una competencia leal.....	30
3.3 Lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias.....	32
3.4 Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, Respeto de las medidas de sanciones económicas y financieras – Dispositivo de seguridad financiera.....	34
3.5 Prevención de los abusos de mercado.....	36

3.1 Prevención y gestión de conflictos de intereses

¿Qué es un conflicto de intereses?

En general, un conflicto de intereses surge cuando los intereses personales entran en conflicto con los intereses inmediatos o a largo plazo de la empresa.

Esto también puede afectar a los intereses de una persona jurídica dentro del mismo grupo.

El riesgo: Cuestionar la objetividad de una decisión, y así la lealtad de un actor con el Grupo, crear una duda sobre su imparcialidad, generar una pérdida de reputación para el Grupo o incluso una pérdida financiera o técnica.



Lo que debo hacer...

- Declarar cualquier situación que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses
- Avisar mi jerarquía en caso de cambio de situación personal si esta puede crear un conflicto de intereses
- Evocar mi situación con los RRHH durante una movilidad



Lo que no debo hacer:

- Callar mi situación sabiendo que tengo elementos que declarar
- Negarse por principio a formalizar una declaración cuando ni siquiera estoy en situación de conflicto de intereses
- Ocultar los vínculos personales con un tercero revelados en el curso de un caso

Mi prioridad: La transparencia y la comunicación

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

Se pide a cada colaborador declarar, de forma transparente, cualquier conflicto de intereses potencial a través del Formulario de declaración. El responsable de ética del Grupo analizará las situaciones declaradas y, en caso necesario, la situación se gestionará con el manager.

La política de Conflictos de intereses del Grupo
se puede consultar haciendo clic en **el siguiente enlace**.

Casos concretos: Prevención y gestión de conflictos de intereses

1

Mi pareja es jefe de ventas de un nuevo proveedor de mi empresa, contratado por la Dirección de compras donde trabajo. ¿Esto es un problema?



Consúltelo con su jefe. Algunas de sus misiones pueden sugerir que puede haber un conflicto de intereses en la elección del proveedor.



Puede que sea necesaria una reorientación de sus misiones para preservar la imagen de la empresa y no dar la impresión de un conflicto de intereses.

2

Tengo un cargo en inversiones, mi manager me pide que me ponga en contacto con el gestor de activos habitual de un compañero ausente. Ahora bien, este gestor de activos gestiona mi cartera de acciones personal. No pensaba encontrarme algún día en esta situación.



No es demasiado tarde. Notifíquelo a su manager, pasará la transacción a un compañero. Y usted, actualice su formulario de declaración de conflicto de intereses y mándelo rápido al departamento de conformidad normativa.



El formulario de declaración de conflicto de intereses se ha implementado para evitar tales situaciones. Nada es irreparable si se reacciona a tiempo y con transparencia.

3

Distribuyo los productos de mi empleador. Para convencerle de mi competencia, intento venderlos a mi entorno sin distinción.



Su determinación no justifica vender indistintamente cualquier producto a todo el mundo. La normativa europea sobre distribución de productos de seguros impone normas. Su interés personal no debe primar sobre el asesoramiento debido al asegurado. El producto debe satisfacer las necesidades del cliente.



Los requisitos reglamentarios de la Unión europea se aplican por principio a todo el Grupo. Se espera que las entidades no pertenecientes a la UE respeten los principios y a menudo existen normas similares a nivel local.

4

Gestiono los contratos de seguros de vida en el back office. Un beneficiario solicita el pago de la prestación por fallecimiento del asegurado. Este beneficiario es una amiga íntima, ¿qué debo hacer?



Avise de inmediato a su responsable directo. Debe ser informado de la situación, ya que deberá designar a otro gestor para que se encargue del caso.



No habría similitudes de nombres, pero se encuentra en una situación de conflicto de intereses. Si un tercero impugna el pago, su situación debilitaría las decisiones de la empresa.

3.2 Prácticas comerciales: para una competencia leal

¿Qué es la competencia leal?

Para ser «leal», la competencia supone la prohibición de **distintas prácticas**: acuerdo ilícito, abuso de posición dominante, infracción de las normas de licitación, denigración... prohibidas por la normativa europea y francesa.

También prohíbe cualquier **comportamiento contrario a los usos y costumbres profesionales** que constituya un proceso desleal.

¿Cuáles son los riesgos?

El incumplimiento de las normas de competencia conllevan el riesgo de multas, elevadas indemnizaciones y daños a la **reputación**.

Asimismo, pueden tener consecuencias en el contenido y la **validez de los compromisos contractuales**.

¿Cuáles son las sanciones?

Estos incumplimientos pueden conllevar **multas** cuantiosas (de hasta un 10% del volumen de negocio mundial consolidado) para CNP Assurances y **sanciones disciplinarias** o incluso **penales** para los directivos y colaboradores implicados.



Lo que debo hacer...

- Evitar cualquier posibilidad de malinterpretar el contenido de mis intercambios con una relación comercial
- Guardar cualquier información recibida de un cliente o corredor referente a la competencia



Lo que no debo hacer:

- Difundir información sensible sobre la competencia
- Utilizar la información interna que me da la competencia

Mi prioridad: La lealtad de mis compromisos

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

El grupo CNP Assurances está comprometido con la libre competencia en todo el mundo. Tiene un enfoque activo de prevención de riesgos de carácter competitivo, mediante la difusión a los colaboradores de las normas y buenas prácticas, que les permite identificar los comportamientos que deben evitar y las situaciones de riesgo.

La política de la competencia del Grupo se puede consultar haciendo clic en el siguiente enlace.

Casos concretos: Prácticas comerciales: para una competencia leal

1

Debo reunirme pronto con la competencia para negociar un acuerdo de coaseguro. Es la oportunidad de compartir una gran variedad de información en «off».



Al contrario, debe procurar que el intercambio de información a efectos de este acuerdo no exceda lo estrictamente necesario para su formalización. Además, cerciórese, junto con la Dirección jurídica, de que el objetivo del acuerdo de coaseguro no afecta a la competencia.

2

Mi departamento por fin ha conseguido una entrevista para un acuerdo de colaboración estratégico. Hay que darse prisa, me he enterado de que otros agentes del sector han sido contactados.



Tómese el tiempo de comprobar con la Dirección jurídica que el objeto de la colaboración no afectaría a la competencia. Y piense, antes de formalizar el acuerdo, de firmar estrictos acuerdos de confidencialidad validados por la Dirección jurídica.

3

Mi compañera acaba de recibir un e-mail un poco especial de la competencia: Le manda información acerca de su futura política de precios... ¿Qué puede contestar?



Sobre todo, su compañera no debe responder, sino informar a la Dirección jurídica. Una respuesta oficial informará al emisor que su e-mail ha sido eliminado y que el grupo CNP Assurances rechaza tales comunicaciones.

4

Durante una formación externa, su homólogo de una empresa de la competencia se acerca a usted para un intercambio informal sobre sus respectivas políticas de precios.



Debe ser extremadamente cuidadoso para evitar cualquier intercambio que pueda infringir las leyes antimonopolio y el derecho de la competencia. Deje claro que no va a seguirle en este tema y, si es necesario, ponga fin a la conversación.

3.3 Lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias

¿Qué es la corrupción?

La corrupción consiste en desviar la función de una persona mediante promesas, o regalos o ventajas reales, para conseguir que realice un acto, o que se abstenga de realizar un acto previsto por su función.

La corrupción está penada por la ley.

- ¿Dar una ventaja a cambio de un trato preferencial? Es un acto de **corrupción activa**.
- ¿Ofrecer una ventaja a cambio de un trato preferencial? Es una **tentativa de corrupción**.
- ¿Solicitar o aceptar una ventaja a cambio de un trato preferencial? Es un acto de **corrupción pasiva**.

¿Qué es el tráfico de influencias?

Es un caso con agravantes de corrupción ya que afecta a una **persona pública** destinado a influir sobre una **decisión pública**.

✓ Lo que debo hacer...

- Considerar una situación profesional de manera objetiva
- Dar prioridad al interés de mi organización, empresa, Grupo, sobre mi interés personal
- Pensar y actuar a largo plazo, pequeño regalo = grandes efectos

✗ Lo que no debo hacer:

- Aceptar sin pensar regalos o invitaciones por parte de terceros
- Olvidar que mi interlocutor es una persona pública
- Ponerme en peligro al entablar una relación comercial por interés propio

Mi prioridad: El interés del grupo y siempre estar atento

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

«Tolerancia cero» con la corrupción en todas sus formas.

Los principios que deben respetarse son los de la política de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias del Grupo. En particular, está prohibido aceptar y dar un regalo o una invitación que supere los importes establecidos en la política de regalos y beneficios del Grupo, y en principio está estrictamente prohibido en relación con una persona pública.

Nuestras políticas de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias y Regalos y ventajas del Grupo se pueden consultar haciendo clic en los siguientes enlaces.

CNP Assurances está inscrita en Francia en el **directorio de la Alta Autoridad para la transparencia de la vida pública** de los representantes de intereses.

Tenemos que declarar cada año las acciones de lobby realizadas con personas públicas.

Casos concretos: **Lucha contra la corrupción...**

1

Valida un contrato de subcontratación para su entidad. En la versión final recibida para su firma, la cláusula de no competencia ha desaparecido. Y a la vez recibe un bonito regalo del subcontratista.



Lo primero que hay que hacer es notificarlo a su N+1. Si estima que la relación comercial puede seguir, envíe el documento corregido y devuelva el regalo al remitente.



Usted no es responsable de una tentativa de corrupción. No obstante, el Grupo espera de usted una información clara y una posición firme de rechazo.

2

Acabo de ser nombrada para asignar los fondos de patrocinio de mi organización. Un presupuesto importante y muchos candidatos... soy libre de elegir. Resulta tentador de dar prioridad a los que proponen «compensaciones».



Es su responsabilidad elegir imparcialmente lo que mejor sirve a la imagen de su organización. En ningún caso deberá aceptar alguna contraprestación. Recuerde también a su dirección que debe formalizar las normas de asignación y difundirlas.



Incluso disimulado, un acto de corrupción tiene consecuencias a veces graves para la empresa. Incluso disimulado, siempre puede salir a la luz...

... y el tráfico de influencias

El tráfico de influencias se ejerce con personas públicas. Por lo tanto, los directivos, y sus asistentes, están expuestos:

1

Como director de mi entidad, tengo una negociación con una organización pública. Probablemente tenga que tomar precauciones. Y yo que soy miembro de un órgano directivo, estoy en contacto con los poderes públicos. ¿Qué postura debo adoptar? Soy la asistente de un director muy solicitado por el ministerio que supervisa la red de distribución...



No olvide que su interlocutor es una persona pública. **Sobre todo, ninguna invitación o regalo, ni dato ni recibo, lo que daría la apariencia de un intento de influencia.**

Al igual que cualquier colaborador puede verse afectado un día:

2

Responsable de la colaboración con un municipio, tengo la ocasión de invitar al alcalde a la Ópera. Una oportunidad para servir a mi negocio en medio de las discusiones presupuestarias municipales, ¿verdad?



No, no es una oportunidad para nada. Al actuar así, perjudica los intereses de su empresa a largo plazo. En cambio, ¡promueve la calidad del servicio prestado!



Su intención es loable, pero el medio es inapropiado y terminantemente prohibido por el Grupo. Es una forma de presionar a un representante electo para influir en su decisión.

3.4 Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, Respeto de las medidas de sanciones económicas y financieras – Dispositivo de seguridad financiera

¿Qué es el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo?

El **blanqueo de capitales** consiste en reprocessar productos financieros de origen delictivo para **enmascarar su origen ilegal**: venta ilegal de armas, contrabando, tráfico de drogas, redes de prostitución, estafa, fraude informático, etc.

Esto permite al delincuente **legitimar los beneficios indebidos** y disfrutar de estos beneficios ilícitos protegiendo su origen.

El blanqueo de capitales será castigado con sanciones penales.

La opacidad de este circuito favorece estos usos delictivos de los fondos «rehabilitados». El blanqueo de capitales no se puede así disociar de una plaga mundial, **la financiación del terrorismo**.

Para contrarrestarlo, hay que impedir el acceso al sistema financiero de los terroristas, de sus redes y de los Estados que pretenden adquirir armas de destrucción masiva, en particular mediante medidas de sanciones económicas y financieras, como la congelación de fondos y recursos económicos: **la congelación de activos**.



Lo que debo hacer...

- Seguir alerta
- Aplicar con exactitud las políticas/procesos de lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y de sanciones económicas y financieras
- Velar siempre por tener la información actualizada



Lo que no debo hacer:

- Ignorar señales de alerta
- Tratar de ganar tiempo descuidando las herramientas de lucha implementadas por mi entidad
- Olvidar las implicaciones criminales relacionadas con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (LCB-FT)

Mi prioridad: Impedir a mi nivel cualquier intento de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, elusión de una medida de sanción económica y financiera

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

El Grupo ha implementado un dispositivo de seguridad financiera que toma en cuenta las especificidades del sector de los seguros, pero también de su modelo de distribución. Garantiza, a través de su dispositivo, una vigilancia constante basada en **un conocimiento apropiado y actualizado del cliente** y sus operaciones.

La política de lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo del Grupo se puede consultar haciendo clic en [el siguiente enlace](#).

Nuestra política sobre sanciones económicas y financieras se puede consultar haciendo clic en [el siguiente enlace](#).

Casos concretos

Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, Respeto de las medidas de sanciones económicas y financieras

1

Mi responsable me confía un expediente de suscripción para un cliente importante, nuevo, a tramitar urgentemente porque tiene prisa. Me las arreglaré para evitar algunos controles LCB-FT y sanciones.



De ninguna manera: el más mínimo paso en falso en el estudio de un expediente puede abrir una brecha en el dispositivo de seguridad. Tanto si se trata de un pequeño como de un gran cliente, hay que estar muy atento si no se le conoce.



Conocer al cliente es imprescindible para entablar una relación de negocios.

2

Tras muchos meses de negociaciones, mi agente de ventas ha obtenido por fin un acuerdo con un socio estratégico. No obstante, al formalizar el contrato, éste condiciona la firma a la atenuación de las disposiciones LCB-FT y sanciones que le conciernen. ¿Cómo actuar?



Su enfoque comercial debe incluir las obligaciones LCB-FT y sanciones desde el principio. Mientras no consten en el contrato, no se firma.



Un contrato firmado compromete a su empresa y la hace responsable de cualquier incumplimiento. Cualquier contrato firmado por su entidad debe incluir todas las cláusulas, de seguridad financiera, validadas.

3

Mi ascenso como responsable de colaboración, estoy decidida a ajustar mi cartera a las normas internas LCB-FT y sanciones. Un cliente de muchos años, aunque coopera en estos asuntos, está domiciliado... en un paraíso fiscal.



Enhorabuena por su vigilancia. Este cliente está dispuesto a escuchar pero está en la lista de países prohibidos. Debe ponerse en contacto urgentemente con la división de lucha contra el blanqueo de capitales de su entidad.



Las normativas sobre LCB-FT y sanciones se han endurecido en los últimos años. Criterios válidos ayer ya no lo son hoy. La revisión de la cartera ayuda a mantener los mejores estándares.

4

Mi entidad delega las diligencias en materia de LCB-FT de la suscripción en el agente distribuidor. Nuestra convención, revisada todos los años, prevé todo el dispositivo operativo. Todo está bajo control.



Cuidado, los acuerdos celebrados con su agente no son suficientes para cubrir su responsabilidad. Deben ser objeto de un control periódico sobre el terreno para garantizar su eficacia.



Usted sigue siendo responsable de las actuaciones de su agente. Si la autoridad supervisora detecta un incumplimiento de las diligencias, su entidad se verá implicada o incluso sancionada.

3.5 Prevencción de los abusos de mercado

¿Qué es un abuso de mercado?

Se trata de la divulgación o del uso indebidos de **información llamada «privilegiada»**, que pueden afectar a todo el mercado por **manipulaciones ilícitas**. Esta información estrictamente interna podría influir sobre la cotización en bolsa de una empresa si fueran publicadas.

El **reglamento europeo «MAR»** (por *Market Abuse Regulation*) pretende evitar estos abusos de mercado regulando la información privilegiada y los directivos o colaboradores que la poseen, los **«iniciados»**.

¿Cuáles son los riesgos?

La divulgación de información privilegiada puede poner en riesgo **el equilibrio de todo el mercado**, contraviniendo así la normativa europea.

En el caso de una empresa que cotiza en bolsa, el uso indebido o la divulgación de dicha información por parte del titular tendría el efecto de **distorsionar la evaluación del precio de sus acciones** a la luz de las leyes comunes del mercado.

¿Cuáles son las sanciones?

Para el iniciado, y para un tercero a quien hubiera comunicado una información privilegiada: penas de cárcel y multas.

Para la empresa, si se le considera responsable de la infracción (por incumplimiento en su dispositivo por ejemplo), importantes sanciones financieras.



Lo que debo hacer...

- No revelar ninguna información privilegiada una vez que el responsable de ética me haya informado de mi condición de iniciado
- Respetar todas las prohibiciones que se me han notificado
- Participar en el enfoque de mi empresa proporcionando al responsable de ética la información exigida por la normativa



Lo que no debo hacer:

- Hablar indiscriminadamente de una operación en curso
- Aprovecharme de una información a la que me da acceso mi cargo para especular con la cotización de mi empresa
- Omitir informar al responsable de ética sobre una operación financiera que llevo a cabo

Mi prioridad: Cumplir con mi obligación de secreto

¿Cómo funciona en el grupo CNP Assurances?

CNP Assurances, sociedad matriz del Grupo, despliega un dispositivo integral de prevención de los abusos de mercado, de acuerdo con la normativa europea.

Casos concretos: Prevención de los abusos de mercado

1

Mi directora acaba de informarme de una operación confidencial; me ha enviado el acta de la reunión inicial, en la que participaron varias personas. ¿Cómo se debe proceder?



El **responsable de ética del Grupo** debe ser notificado inmediatamente para que esta operación pueda ser registrada. El responsable de ética podrá así rastrear a las personas que tienen conocimiento de ello, los «iniciados», y notificarles sus obligaciones.



El reglamento europeo MAR impone a las empresas implicadas que garanticen la plena trazabilidad de la información privilegiada y de las personas que la poseen.

2

Tengo una «información privilegiada» sobre una negociación de mi empresa. Se me prohibió comerciar con las acciones de mi empresa durante la operación. Todavía soy libre de disponer de mis inversiones.



No debe **negociar sus acciones** hasta que el responsable de ética haya levantado la prohibición que le ha notificado. En caso de emergencia, puede ponerse en contacto con él.



Si tiene información que no se ha publicado, tiene una ventaja en caso de transacción, lo que rompe la norma de transparencia en los mercados. ¡Abstención total!

3

He recibido un e-mail del responsable de ética del Grupo notificándome mi registro como «iniciado». A cambio, me pide datos que en realidad son demasiado personales y no le incumben.



Los datos personales que se le solicitan son la exacta aplicación de las exigencias del reglamento MAR. Quédese tranquilo, todo está hecho bajo la supervisión del **DPO del Grupo**.



Los DP exigidos de los iniciados permitirán al regulador (en Francia, la AMF) de diligenciar indagaciones. Cualquier reticencia por su parte debilita la empresa y le hace incurrir en una falta.

4

¿Y esto se va a alargar mucho más? A mi pareja también se le agota la paciencia. Cuando se lo comenté, esta información no le pareció tan importante...



Bajo ninguna circunstancia debía revelarle esto. Está estrictamente **prohibido divulgar** cualquier detalle de esta información privilegiada a cualquier persona, incluida su familia.

Vuestra discreción les protege y protege a su empresa



El principio de la información privilegiada consiste en permanecer limitada a un círculo restringido de personas. La divulgación más allá de este círculo pone en peligro la cotización en bolsa. El incumplimiento del deber de discreción puede dar lugar a severas sanciones.

**Insuring
a more
open world**

