

THE GREATER GOOD

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA



MENSAJE

DEL DIRECTOR GENERAL



Queridos colegas:

Desde mi incorporación a Marsh & McLennan Companies (la “Empresa”) en enero de 2008, es posible que me hayan oído hablar de la importancia que tiene “the greater good”. Creo firmemente que todos y cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de pensar más allá de nuestros intereses comerciales e individuales, encontrando el modo adecuado de ayudar a que prosperen los intereses generales de nuestros compañeros, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades en las que trabajamos.

La manera más básica de fomentar the greater good es cumplir con los más estrictos principios éticos. La integridad, un valor fundamental de nuestra Empresa, es la base de todo lo que hacemos.

En un mundo tan complejo, no siempre es fácil decidir cuál es la línea de acción que debemos seguir. La interpretación correcta de las leyes, las decisiones éticas adecuadas o las evaluaciones de riesgo son factores que influyen en la toma de decisiones importantes. Durante el proceso de búsqueda de soluciones no deben pensar que toda la responsabilidad de evaluar el alcance de dichos factores recae totalmente sobre ustedes. Mi experiencia personal, a la hora de tomar decisiones difíciles, me ha enseñado que los resultados han sido más favorables cuando he buscado el asesoramiento y consejo de otras personas. Por ello, les animo a que hagan lo mismo. Tengan la seguridad de que les respalda la totalidad de una empresa que les proporcionará todo el apoyo y el asesoramiento necesarios.

Nuestro nuevo Código de Conducta, titulado *The Greater Good*, está diseñado para ayudarles a entender cualquier cuestión jurídica, ética y de riesgo que pueda surgir en el trabajo. En él se perfilan las responsabilidades fundamentales de los empleados, aquellas nuevas que surgen para los líderes y un resumen de los elementos clave de las políticas de la Empresa diseñadas para asegurar una conducta legal y ética. Se trata de principios innegociables y de aplicación común para todos los que componemos esta Empresa, independientemente de nuestro lugar de trabajo.

Pero esto es solamente el principio. Más allá de *The Greater Good*, existen muchos recursos disponibles que les ayudarán a identificar posibles problemas, así como a determinar la línea de acción correcta. Utilicen esos recursos. Si tienen alguna duda relacionada con una transacción o con otro asunto en el lugar de trabajo, es responsabilidad suya denunciarlo. Pónganse en contacto con sus supervisores más inmediatos y busquen una solución. Consulten a los especialistas del Departamento de Compliance, Legal o de Recursos Humanos o utilicen la línea directa de Ética y Compliance de Marsh & McLennan Companies. Y no olviden que mis puertas estarán siempre abiertas para lo que necesiten. Si expresan sus inquietudes facilitarán la búsqueda conjunta de una solución al problema, y les puedo asegurar que no toleraré ningún tipo de represalias contra las personas que, de buena fe, presenten cualquier denuncia.

Nuestras relaciones clave dependen de la confianza. En cada transacción y en cada encuentro con un cliente, colega, proveedor u organismo regulador, está en nuestras manos mejorar o empeorar la reputación e integridad de nuestra empresa. Cuento con todos ustedes, trabajando día a día, para proteger nuestro buen nombre y contribuir al crecimiento de nuestra Empresa siguiendo los principios de nuestro Código, *The Greater Good*.

Brian Duperreault
Presidente y Director General
Marsh & McLennan Companies, Inc.

NUESTRA MISIÓN

Marsh & McLennan Companies es una empresa de servicios profesionales que se compromete a ayudar a sus clientes en la protección y mejora de su valor a través del asesoramiento y las soluciones de riesgo, estrategia y capital humano.

NUESTRA VISIÓN

Se nos reconocerá como una de las mejores empresas de negocios de todo el mundo: el principal proveedor de servicios profesionales.

Ofreceremos a nuestros clientes las ideas, servicios y soluciones más valiosos.

Ofreceremos a nuestros empleados la oportunidad de crecer, aportar y prosperar.

Lograremos un crecimiento sostenido de las ganancias.

Lograremos un crecimiento importante y sostenido del valor accionario.

NUESTROS VALORES COMPARTIDOS

CLIENTES

Proporcionaremos un valor excepcional a nuestros clientes a nivel mundial, cumpliendo o superando sus exigencias e innovando a fin de satisfacer sus nuevas necesidades de modo que, con el tiempo, se fomente el valor accionario de la empresa.

INTEGRIDAD

Haremos negocios en consonancia con los más estrictos principios éticos y profesionales y no toleraremos ningún tipo de comportamiento que se desvíe de dichos principios. Actuaremos con integridad, honestidad, valor y respeto mutuo.

EMPLEADOS

Haremos que Marsh & McLennan Companies sea un excelente lugar de trabajo para personas con talento, y trataremos a todos nuestros colegas como socios valiosos con espíritu de colaboración, compromiso e integración. Desarrollaremos las capacidades de los empleados, rendirán cuentas de sus resultados y les recompensaremos según su desempeño a nivel individual, de equipo y como parte de nuestra Empresa.

EJECUCIÓN

Concentraremos nuestros esfuerzos y de forma coherente cumpliremos con los compromisos contraídos con nuestros clientes, accionistas y colegas. Nos ceñiremos a los objetivos, a la disciplina de costes y a los buenos resultados contables.

CONTENIDO

FOMENTAR LA CONFIANZA HACIENDO LO CORRECTO

- 4 Actuamos con integridad
- 8 Los líderes tienen más responsabilidades

FOMENTAR LA CONFIANZA DE LOS EMPLEADOS

12 Tratar con respeto a los demás

- 12 Tratamos a los demás del mismo modo que queremos ser tratados
- 15 Ofrecemos un puesto de trabajo seguro y saludable
- 16 Respetamos la privacidad y la información personal

FOMENTAR LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

20 Tratar a los clientes de manera justa

- 20 Somos honestos y profesionales
- 23 Protegemos la información de nuestros clientes
- 24 Cumplimos con los requisitos especiales de los clientes gubernamentales

27 Competir éticamente

- 27 Cumplimos con las leyes sobre la competencia
- 28 No ofrecemos sobornos
- 31 Priorizaremos los intereses de los clientes a la hora de ayudarles a elegir a los proveedores

FOMENTAR LA CONFIANZA EN LA EMPRESA

34 Conocer a nuestros socios comerciales

- 34 Cumplimos con las leyes que rigen el comercio internacional
- 37 Luchamos contra el blanqueo de capitales y los delitos financieros
- 38 Entablamos relaciones sólidas con los proveedores

40 Tratar los conflictos de intereses con integridad

- 40 Tratamos los conflictos de intereses con equidad e integridad
- 43 Somos transparentes con los posibles conflictos de intereses personales
- 44 Apelaremos al buen juicio a la hora de dar o recibir regalos o entretenimiento
- 47 No comercializamos ni revelamos información privilegiada

48 Proteger la información y los activos de la Empresa

- 48 Utilizamos los activos de la Empresa con prudencia
- 51 Mantenemos registros empresariales minuciosos y realizamos controles internos eficaces

- 52 Establecemos una comunicación sincera y profesional con los inversores y el público en general

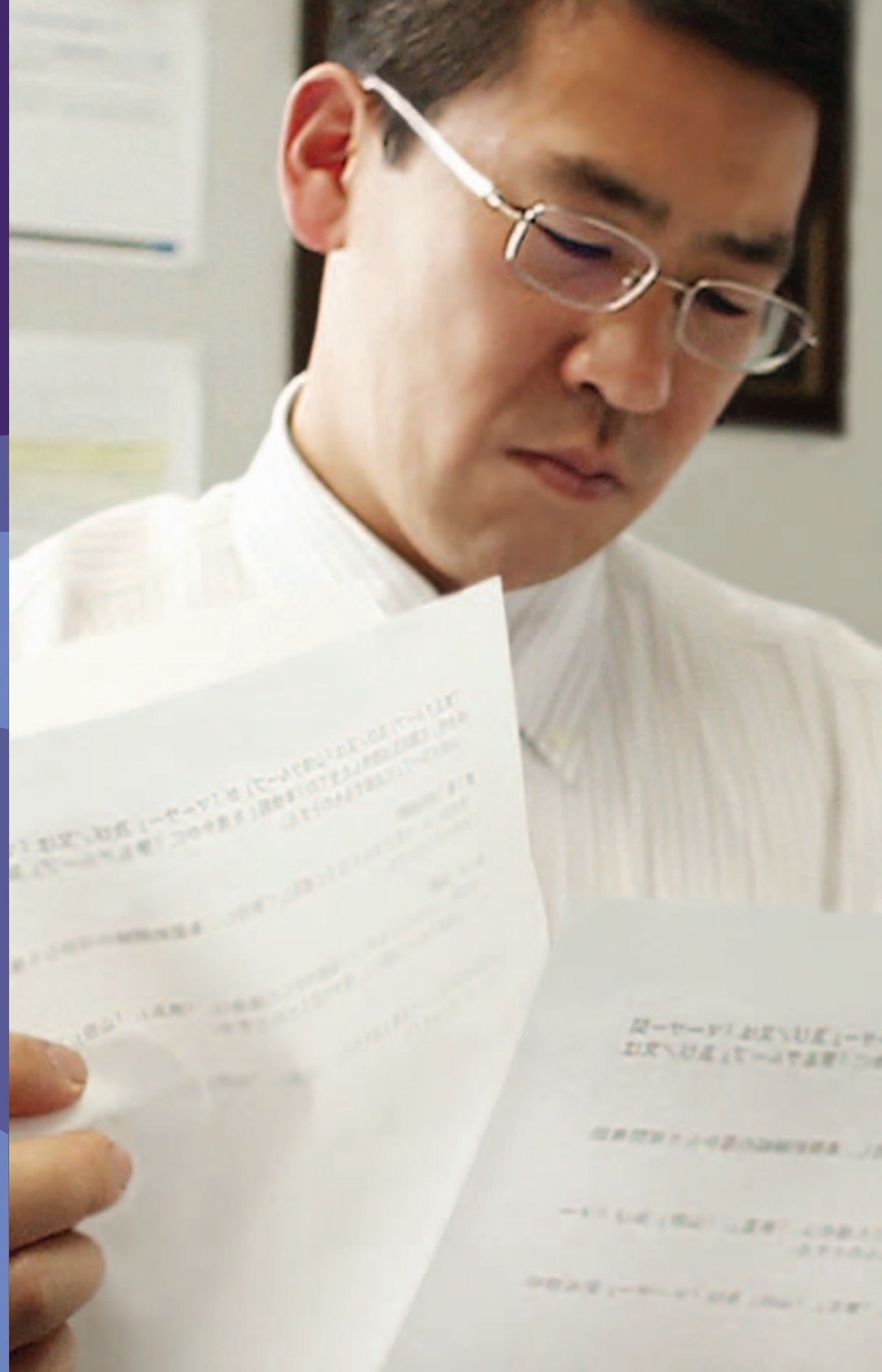
FOMENTAR LA CONFIANZA DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TRABAJAMOS

56 Ejercer buena ciudadanía

- 56 Contribuimos al desarrollo de las comunidades en las que trabajamos
- 58 Somos respetuosos con el medio ambiente
- 61 Actuamos responsablemente en el proceso político

62 ÍNDICE

FOMENTAR LA CONFIANZA
HACIENDO LO
CORRECTO



Actuamos con integridad

Cada uno de nosotros debemos asumir la responsabilidad individual de actuar con integridad en todo momento, incluso cuando esto signifique tomar decisiones difíciles. Este es el principio fundamental de actuación de the greater good.

ASEGÚRESE DE QUE

- Sigue todas las leyes y reglamentos que son de aplicación en su trabajo.
 - Entiende y se adhiere a la letra y al espíritu de este Código y de la política de la Empresa.
 - Recibe la formación necesaria para comprender el alcance de sus responsabilidades.
 - Actúa con honestidad en todas sus actividades empresariales.
 - Denuncia cualquier conducta relacionada con el trabajo que pueda considerarse infracción de alguna ley, de este Código o de la política de la Empresa. Comente sus inquietudes con su supervisor más inmediato o con los Departamentos de Compliance, Legal y de Recursos Humanos, o a través de la línea directa de Ética y Compliance de Marsh & McLennan Companies.
 - Colabora en las auditorías internas y externas, así como en las investigaciones, proporcionando información íntegra y veraz y conservando todos los materiales que puedan ser relevantes.
-

CUANDO TENGA QUE TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON LA EMPRESA, PREGÚNTESE

- ¿Es legal lo que estoy haciendo?
- ¿Soy coherente con este Código de conducta y con la política de la Empresa?
- ¿Estoy seguro de los riesgos que implica tomar esta decisión?
- ¿Los clientes, los accionistas, los organismos reguladores y los colegas seguirán confiando en mí?
- ¿Afectaría a nuestra reputación si apareciera en la televisión, la prensa o internet?

Si alguna de las respuestas a estas preguntas es NO, no siga adelante y denuncie.

DENUNCIAR

Usted y sus colegas deben asumir que se encontrarán ante la situación de tomar decisiones difíciles, teniendo en cuenta que todos cometemos errores alguna vez. En Marsh & McLennan Companies seleccionamos nuestras acciones con cuidado y corregimos los errores rápidamente. No dude en comentar sus inquietudes o buscar asesoramiento. Si actúa con diligencia nos ayudará a todos a conservar y fomentar la confianza.

Como alternativa a comentar sus inquietudes o buscar asesoramiento con su supervisor más inmediato o con el departamento de Compliance, Legal o de Recursos Humanos, puede utilizar la Línea directa de Ética y Compliance de Marsh & McLennan Companies. Esta Línea directa cuenta con la opción de comentar sus inquietudes o buscar asesoramiento en línea o con una llamada telefónica. Si lo desea, puede mantener su anonimato (excepto en un pequeño número de países donde la ley no permite llamada anónimas). Si desea obtener información detallada al respecto visite www.compliance.mmc.com o www.EthicsComplianceLine.com.

NINGÚN TIPO DE REPRESALIAS

No toleraremos ningún tipo de represalias contra cualquier empleado que, de buena fe, haya presentado una denuncia relacionada con la infracción de una ley, de este Código o de la política de la Empresa. Entre los ejemplos de represalias se incluyen la rescisión del contrato, una reducción en la remuneración, un cambio negativo en las responsabilidades del trabajo, la intimidación o cualquier otro cambio material de las condiciones laborales de un empleado. Cualquier empleado que haga una acusación falsa infringirá el presente Código y estará sujeto a una sanción disciplinaria de acuerdo con las leyes locales y el procedimiento interno. Asimismo, comunicar una inquietud no exime a un empleado de responsabilidades por conducta indebida.

P

Mi responsable me ha notificado recientemente que he hecho algo que ha infringido el Código. Pero yo no sabía que estaba haciendo algo mal. ¿Tengo que asumir responsabilidades a pesar de que no tenía conocimiento de la regla?

P

Tengo un problema: Creo que un colega está infringiendo el Código, pero yo soy reacio a comentárselo a mi responsable, ya que mi colega y mi responsable son amigos. También me preocupa que mis colegas me tachen de “chivato”. ¿Qué debo hacer?

R

Su obligación es leer, entender y seguir los principios del Código y todas las políticas de la Empresa. Siempre que encuentre algún aspecto del Código o de una política que no está claro o es difícil de llevar a cabo, póngase en contacto con su supervisor más inmediato, con el Departamento Legal o de Compliance, o de Recursos Humanos y pida asesoramiento sobre dicho aspecto. Nuestra reputación de integridad es nuestro activo más valioso. Para proteger ese activo, es esencial que siga los principios establecidos en el Código y en las políticas de la empresa.

R

Su obligación es denunciar cualquier infracción- o posible infracción del Código cuando lo detecte. Nuestros accionistas esperan, con pleno derecho, que gestionemos nuestra empresa de forma ética. No obstante, puede haber ocasiones en las que sea conveniente comentar su inquietud con alguien que no sea su jefe. Por ese motivo, existen varios canales de comunicación disponibles. Si lo desea, puede hablar confidencialmente con el Departamento Legal, de Compliance, o de Recursos Humanos. O puede hacer una llamada confidencial (o enviar un mensaje confidencial a través de la web) a nuestra línea directa de Ética y Compliance. Visite www.compliance.mmc.com o www.EthicsComplianceLine.com para obtener las instrucciones necesarias sobre el uso de la línea. Si lo desea, las llamadas o mensajes que envíe a la línea podrán ser anónimos (excepto en un pequeño número de países donde el anonimato no está permitido por la ley). Recuerde: la Empresa no tolerará ningún tipo de represalias contra los empleados que, de buena fe, presentan denuncias.

RESPONSABILIDAD

Este Código es de aplicación para todos los directores, ejecutivos, empleados y empleados temporales (“colegas”) de la Empresa y sus filiales en todo el mundo. Además, también exigimos a nuestros agentes, subcontratistas y proveedores que cumplan con los más estrictos principios de integridad, instándolos a cumplir aspectos relevantes de nuestras políticas. Ningún colega puede utilizar a terceras partes para llevar a cabo acciones prohibidas por este Código. Los empleados que infrinjan la ley, este Código o la política de la Empresa estarán sujetos a sanciones disciplinarias de acuerdo con las leyes locales y el procedimiento interno.

Marsh & McLennan Companies renunciará a la aplicación de las políticas de este Código solo si la Empresa decide que está justificado por las circunstancias. La renuncia será concedida únicamente bajo determinadas circunstancias.

Es exclusiva potestad de la Comisión de Auditoría de la Junta Directiva de Marsh & McLennan Companies la aprobación de una renuncia a este Código por parte de los directores y altos ejecutivos de la Empresa. Las renunciaciones deben notificarse conforme a las leyes o normativas aplicables.

SI LAS LEYES ENTRAN EN CONFLICTO

Debido a que operamos en muchos países, en algunas ocasiones las leyes entrarán en conflicto entre sí o con el Código o la política de la Empresa. Si se produce tal conflicto, consúltelo con el Departamento de Compliance o Legal antes de decidir cómo debe actuar.

“CUIDADO CON”

Inevitablemente, en nuestro entorno de trabajo nos enfrentaremos a situaciones difíciles. Bajo el título “Cuidado con”, en la mayoría de las secciones de este Código se enumeran las tentaciones, las presiones o las “señales de alerta” a las que estamos expuestos. Los aspectos sobre los que tenemos que tener cuidado nos alertarán de los posibles problemas inherentes a las elecciones que tenemos que afrontar, y serán la señal indicativa de la necesidad de denunciar o de buscar asesoramiento. Por ejemplo, cuidado con:

- Las tentaciones de comprometer la integridad de los ingresos;
- Las presiones ejercidas para conseguir las cosas antes de saber los riesgos que implican o lo que exige la ley, este Código o la política de la Empresa;
- Las excusas para dañar la integridad, tales como “nuestros competidores lo hacen”, o
- Los supuestos del tipo “alguien” se ocupará del problema o los directivos ya lo saben.

Cuando se encuentre ante una situación de alerta, denúncielo: póngase en contacto con su supervisor más inmediato o con el Departamento de Compliance o Legal.

“MÁS INFORMACIÓN”

Los colegas pueden visitar el sitio web *The Greater Good* para consultar las políticas y los materiales enumerados bajo el epígrafe “Más información”.

Los líderes tienen más responsabilidades

Si tiene empleados a su cargo, debe predicar con el ejemplo. Cumpla con las más estrictas normas de conducta y asegúrese de que los empleados a su cargo también lo hagan. Propicie un ambiente de trabajo que fomente la comunicación abierta y honesta. Desempeñe una función activa a la hora de entender los riesgos inherentes al trabajo de sus empleados y ofrézcales asesoramiento eficaz cuando sea necesario.

ASEGÚRESE DE QUE

- Transmite la letra y el espíritu de este Código a los empleados a su cargo y a otros colegas. Cerciórese de que los empleados a su cargo reciban la formación adecuada sobre las políticas y los procedimientos de la Empresa.
- Desempeña una función activa a la hora de garantizar la calidad del trabajo de los empleados a su cargo y la imparcialidad y la honestidad de sus comunicaciones con clientes, empleados y otros socios comerciales.
- Utiliza la adherencia a este Código y a la política de la Empresa como factor a la hora de evaluar y recomendar una compensación para los empleados a su cargo.
- Comunica a los empleados a su cargo que su puerta estará siempre abierta para que puedan notificar un error o un conflicto de intereses, comentar sus inquietudes o discutir sobre una decisión empresarial difícil. Al mismo tiempo deje claro que también cuentan con total libertad para comentar sus inquietudes a través de otros canales.
- Responde con rapidez y eficacia a las inquietudes que comentan los empleados.
- Toma inmediatamente medidas de corrección cuando se detectan errores o conductas indebidas.
- Notifica al Departamento de Compliance o Legal una posible infracción de la ley, de este Código o de la política de la Empresa.
- Informa de manera adecuada a los clientes u otros socios comerciales cuando se cometen errores o cuando surgen conflictos de intereses, después de consultar con su supervisor más inmediato o con el Departamento de Compliance o Legal.

P

Mi responsable dice que siempre debemos comentar nuestras inquietudes directamente a ella y nos ha comentado que puede crear problemas a todos aquellos que comenten dichas inquietudes con uno de sus superiores. ¿Esto es correcto?

P

Soy un director. Si observo una mala conducta en un área que no está dentro de mi responsabilidad, ¿debo denunciarlo?

R

No, su supervisor está infringiendo la política de la Empresa al impedir que usted utilice los otros canales de comunicación disponibles. Si bien hay veces que, en primer lugar, es mejor informar de un problema a su superior, habrá otras veces en las que no podrá hacerlo o pensará que no es lo apropiado. Cuenta con total libertad para informar del problema a otro supervisor, al Departamento Legal, de Compliance, o Recursos Humanos o mediante nuestra línea directa de Ética y Compliance. Si su supervisor le sanciona, le asigna un trabajo desagradable, o de algún modo le trata de manera diferente porque ha elegido informar a través de otro canal, estará infringiendo la política anti-represalias de la empresa y usted deberá denunciar dicho comportamiento.

R

Sí. Los directores, del mismo modo que todos los empleados de la Empresa, deben denunciar si se enfrentan a un dilema relacionado con la conducta en el trabajo que pueda considerarse infracción de alguna ley, de este Código o de la política de la Empresa. Todos los empleados, incluidos los directores, pueden comentar sus inquietudes con cualquiera de sus superiores inmediatos o con los Departamentos de Compliance, Legal y de Recursos Humanos o a través de la Línea directa de Ética y Compliance.

FOMENTAR LA CONFIANZA DE LOS
EMPLEADOS



TRATAR CON RESPETO A LOS DEMÁS

Tratamos a los demás del mismo modo que queremos ser tratados

Marsh & McLennan Companies se compromete a mantener un entorno laboral participativo y de igualdad de oportunidades que respete la dignidad de todos los empleados y socios comerciales, independientemente de su origen y características personales. La contribución única de cada empleado es fundamental para conseguir el éxito general de la Empresa.

ASEGÚRESE DE QUE

- Trata a los demás con respeto y profesionalidad.
- Promueve la diversidad en la contratación y en otras decisiones sobre la política de empleo.
- No discrimina ni acosa a un colega por su raza, color, religión, nacionalidad, edad, discapacidad, situación respecto al servicio militar, estado civil, orientación sexual o cualquier otra característica protegida por la ley o política de la Empresa.
- No acosa sexualmente a ningún compañero. El acoso sexual incluye insinuaciones sexuales, referencias inadecuadas al sexo o conductas de carácter sexual.
- No abusa verbalmente, amenaza, se burla, intimida ni amedrenta a un colega.

CUIDADO CON

- Comentarios, bromas o materiales, incluidos los mensajes de correo electrónico, que otros podrían considerar ofensivos.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- *Diversidad en Marsh & McLennan Companies*

P

Uno de mis compañeros de trabajo envía mensajes de correo electrónico que contienen chistes sexuales y comentarios que se burlan de ciertas nacionalidades. Estos chistes me hacen sentir incómodo, pero nadie más ha hablado acerca de ellos. ¿Qué debo hacer?

P

Mientras estaba en un viaje de negocios, un colega me invitó varias veces a tomar unas copas e hizo varios comentarios sobre mi aspecto de una manera que me molestó. Como no estábamos en la oficina cuando todo esto ocurrió ¿se podría considerar acoso?

R

Deberá denunciarlo de inmediato a un superior o a Recursos Humanos, ya que el envío de tales bromas infringe las políticas de la Empresa sobre el uso del correo electrónico y de nuestras normas sobre acoso y discriminación. Al no hacer nada puede estar aceptando la discriminación y tolerando las creencias que pueden erosionar gravemente el ambiente del equipo por el que todos hemos luchado para crear.

R

Este tipo de comportamiento no se puede tolerar en ninguna situación relacionada con el trabajo, incluidos los viajes de negocios. Deberá informar acerca del problema al Departamento de Recursos Humanos. Además, si se siente lo bastante seguro como para hacerlo, puede decirle a su colega que sus acciones le parecen inapropiadas y poco gratas.

P

Creo que un colega que trabaja cerca de mí ha acudido al trabajo en estado de embriaguez. ¿Qué debo hacer?

P

He visto a dos empleados de otra área peleándose, y uno amenazó al otro con violencia. Un amigo mío de esa zona dice que así es como se tratan entre sí en dicha unidad. Me siento incómodo hablando, pero su modo de actuar me pareció bastante real. ¿Debo notificar la amenaza o no?

R

Esto puede ser un problema de seguridad y también de rendimiento y una cuestión de reputación. Lo mejor que puede hacer por todos, incluido su compañero de trabajo, es notificarlo a su superior o al Departamento de Recursos Humanos.

R

Notifique la amenaza de inmediato a su superior o al Departamento de Recursos Humanos. Cuando la seguridad está en juego, más vale prevenir que curar.

Ofrecemos un puesto de trabajo seguro y saludable

Marsh & McLennan Companies se compromete a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados y a los que visitan sus instalaciones. Todos somos responsables de actuar de modo que nos protejamos a nosotros mismos y a los demás.

ASEGÚRESE DE QUE

- Respete las normas de seguridad y salud, así como las prácticas habituales que se aplican a su trabajo.
- No trata a nadie de manera violenta o desagradable en el lugar de trabajo ni durante la realización de los negocios de la Empresa.
- Nunca venda, posea ni utilice drogas ilegales en el lugar de trabajo ni durante la realización de los negocios de la Empresa.
- No acude al trabajo ni realiza negocios de la Empresa en estado de embriaguez ni bajo los efectos de drogas ilegales o alcohol.
- Afronta y notifica inmediatamente los riesgos para la seguridad y cualquier accidente o lesión ocurridos en el lugar de trabajo a su supervisor más inmediato o al Departamento de Recursos Humanos o de Seguridad Global.

CUIDADO CON

- Prácticas o condiciones de trabajo peligrosas, tales como el uso de dispositivos portátiles durante la conducción.
- Incumplir las normas de seguridad, tales como los procedimientos de entrada en las instalaciones y los protocolos de contraseña.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Prevención de la violencia en el lugar del trabajo*
- *Seguridad global en Marsh & McLennan Companies*

Respetamos la privacidad y la información personal

Los compañeros confían los unos en los otros. Protegemos la información confidencial de nuestros compañeros. Esto incluye la información que recogemos y procesamos para el Departamento de Recursos Humanos, la contratación, la remuneración y la formación de los empleados, la gestión del rendimiento individual, la administración de beneficios y la prestación de servicios de salud y seguridad en el trabajo.

ASEGÚRESE DE QUE

- Comprende y respeta la ley y la política de la Empresa sobre el uso, la protección y la retención de la información relativa a sus compañeros.
- Sabe a qué tipo de información se le otorga una mayor protección según la ley y la política de la Empresa (como información de identificación personal, números de la seguridad social y números de cuentas bancarias) y la protege a través de los medios adecuados (como la codificación u otros tipos de acceso limitado).
- Se pone en contacto con el Departamento de Compliance, Recursos Humanos o Legal si las autoridades competentes o cualquier otra persona ajena a la Empresa solicitan información acerca de un empleado.
- Informa de inmediato a su supervisor más inmediato de cualquier pérdida o divulgación involuntaria de información relativa a un empleado

CUIDADO CON

- Exponer de modo no intencionado la información confidencial de un empleado en lugares públicos, como, por ejemplo, durante una llamada telefónica o mientras trabaja en su portátil.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Información personal*
- Política sobre *Retención de registros*

P

Mi mejor amiga trabaja en el departamento de nóminas de la Empresa y tiene acceso a la información de los empleados. Tengo previsto dar una fiesta y me gustaría enviar algunas invitaciones a los domicilios de varios compañeros de trabajo. ¿Puedo pedirle que me pase sus direcciones?

R

No, se trata de una violación de la intimidad y podría causar una acción disciplinaria, tanto para usted como para su amiga. Puede consultar las direcciones en Internet o preguntarlas a los compañeros de trabajo directamente.

FOMENTAR LA CONFIANZA DE LOS
CLIENTES



TRATAR A LOS CLIENTES DE MANERA JUSTA

Somos honestos y profesionales

Tratamos a los clientes de manera justa. Trabajamos para entender y satisfacer las necesidades empresariales de nuestros clientes, permaneciendo siempre fieles a nuestros propios principios éticos. Decimos la verdad acerca de nuestros servicios, capacidades y compensaciones. No hacemos promesas que no podemos cumplir. En definitiva, tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados.

ASEGÚRESE DE QUE

- Trata a cada cliente de manera justa y honesta.
- Redacta los términos de las relaciones y los compromisos contraídos con los clientes de acuerdo con los procedimientos de su Empresa del grupo.
- Desarrolla y proporciona productos y servicios de acuerdo con los procedimientos de su Empresa del grupo, incluidas las evaluaciones apropiadas para garantizar una alta calidad.
- Comenta sin demora cualquier duda relativa a un posible error, omisión, incumplimiento de plazo o defecto en la calidad con su supervisor más inmediato o con el Departamento Legal.
- Informa acerca de demandas reales o potenciales, querellas judiciales y errores u omisiones al Departamento Legal mediante el formulario "Informar al Consejo" de su Empresa del grupo.
- Se pone en contacto con su supervisor más inmediato y el

Departamento de Compliance para solucionar un posible conflicto de intereses entre clientes, o entre un cliente y la Empresa.

- Cumple con todas las licencias y demás requisitos legales que se aplican a su trabajo.
- Nunca acepte la petición de un cliente de realizar un acto inmoral o ilegal. Si le surgen dudas sobre lo que tiene que hacer, póngase en contacto con su supervisor más inmediato o con el Departamento de Compliance o Legal.

CUIDADO CON

- Las peticiones que pueda realizar cualquier empleado de un cliente para llegar a un acuerdo que le beneficie a él y no al propio cliente.
- La petición de cualquier cliente de llegar a un acuerdo cuya legalidad no esté clara o que pueda dañar la reputación de la Empresa.
- Las presiones ejercidas por los colegas o supervisores para reducir la calidad o empeorar la prestación de servicios.

- Las tentaciones de decir a los clientes lo que creemos que quieren escuchar en lugar de la verdad. Si la situación no es clara, deberemos presentar al cliente una imagen justa y precisa para que pueda decidir.
- Las peticiones que pueda realizar un cliente o tercero de compartir nuestros beneficios, si al hacerlo infringe las leyes sobre licencias locales o cualquier otra ley o normativa.
- Los comentarios de clientes que otros puedan considerar ofensivos o irrespetuosos.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- *Notificar reclamaciones y posibles errores y omisiones*
- *Política sobre Conflictos de intereses comerciales*
- *Política sobre Regalos y entretenimiento*
- *Política sobre Compensación de seguros y divulgación*
- Principios profesionales de Empresas operadoras

P

Uno de mis clientes me está pidiendo que me desvincule del ámbito de aplicación de nuestro acuerdo de compromiso. Se trata de un cliente muy importante y quiero que esté satisfecho. ¿Qué debo hacer?

P

Estoy preparando un informe para un cliente, pero el plazo de entrega es muy ajustado. En el informe se incluye alguna información que hemos recopilado con anterioridad. He revisado la mayor parte y todo parece estar bien. ¿Puedo simplemente suponer que el resto de los datos son correctos y de este modo entregar dentro del plazo establecido?

R

Los cambios significativos en el ámbito laboral se deberán documentar y tendrán que ser aprobados por el cliente. Por supuesto, si las peticiones se refieren a algo ilegal o inadecuado, no deberá ayudar, aunque eso "le haga feliz".

R

Su reputación y la nuestra están vinculadas a todo lo que ofrecemos a los clientes. Si les informa de que la información que les estamos proporcionando es correcta, deberá estar seguro de que así es. En caso contrario, podría causar daño a usted mismo y a la Empresa.

P

Me he dado cuenta de que he cometido un error al facturar las horas de mis servicios a un cliente. Se trata de un error menor, pero dado el alcance del proyecto, nos hará quedar mal si se lo indico al cliente. ¿Podría ajustar dicha cantidad en futuras facturas?

R

Deberá notificarlo al Departamento de Finanzas y al cliente y llegar a un acuerdo de cómo corregir el error. Esto es lo correcto, cumple con las políticas de la Empresa y, de hecho, puede fortalecer la confianza debido a nuestra honestidad.

P

Mi cliente me ha pedido información acerca de uno de sus competidores, que resulta que es otro cliente de la Empresa. ¿Qué debo decirle?

P

Esta mañana he pasado por el escritorio de una compañera de trabajo que se encontraba en una reunión en la sala de conferencias, pero la información altamente confidencial acerca de uno de sus clientes estaba abierta sobre su escritorio. No es la primera vez que lo hace. ¿Qué debo hacer?

R

Deberá decirle, de manera educada pero con firmeza, que no podemos comentar nada acerca de un cliente con otro cliente. Tenga cuidado y no comente los aspectos que creemos que son muy conocidos. Póngase en la situación del otro cliente de la Empresa y pregúntese si esto fomentaría la confianza con ese cliente si descubriera que ha estado haciendo comentarios sobre su empresa con un competidor.

R

Deberá hablar con ella o con su superior sobre ello. Salvaguardar la información confidencial es responsabilidad de todos.

Protegemos la información de nuestros clientes

Los clientes depositan su confianza en nosotros. Ante la perspectiva de hacer negocios con un cliente o durante la prestación de servicios a nuestros clientes, habitualmente se nos proporciona información confidencial, de propiedad exclusiva, privada o secretos comerciales, lo que se considera necesario para que podamos cumplir las expectativas de nuestros clientes. Cuando esto ocurre, guardamos y protegemos dicha información de forma segura, de modo que no se utilice ni divulgue de manera inapropiada o insegura.

ASEGÚRESE DE QUE

- Comprende y respeta la ley, la política de la Empresa y los acuerdos de los clientes sobre el uso, protección y retención de información perteneciente o relativa a los clientes.
- Sabe a qué tipo de información se le otorga una mayor protección según la ley y la política de la Empresa (como información de identificación personal, números de la seguridad social y números de cuentas bancarias) y la protege a través de los medios adecuados (como la codificación u otros tipos de acceso limitado).
- Utiliza y divulga la información del cliente solo para propósitos legítimos del negocio, según lo específicamente autorizado por la política sobre información personal de la Empresa.

- Se pone en contacto con el Departamento de Compliance o Legal si las autoridades competentes o cualquier otra persona ajena a la Empresa solicita información acerca de un cliente.
- Solamente comparte la información del cliente dentro de la Empresa, y solo cuando esté debidamente protegida.
- Protege los activos de información de acuerdo con nuestra política sobre *Uso adecuado de los activos de información*, protege sus contraseñas y viaja únicamente con ordenadores portátiles cifrados y dispositivos portátiles protegidos con contraseña.
- Notifica de inmediato todos los incidentes relacionados con la pérdida, robo, divulgación no autorizada o uso inadecuado de la información del cliente, tanto si sospecha como si tiene la certeza de que se han producido, a su servicio de TI local y al Departamento de Compliance.

CUIDADO CON

- Las peticiones de los clientes de obtener información sobre otros clientes.
- Exponer de modo no intencionado la información de un cliente en lugares públicos, como, por ejemplo, durante una llamada telefónica o mientras trabaja en su portátil.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Información personal*
- Política sobre *Uso adecuado de los activos de información*
- Política sobre *Conservación de registros*

Cumplimos con los requisitos especiales de los clientes gubernamentales

La Empresa se compromete a cumplir los diversos requisitos legales, reglamentarios y contractuales especiales que se aplican al trabajo relacionado con el gobierno en todo el mundo. Estos requisitos se pueden aplicar a procesos de licitación, contabilidad, facturación, subcontratación, prácticas de empleo, ejecución de contratos, servicio al cliente, regalos y entretenimiento, etc. Asimismo, la Empresa se puede ver legalmente obligada a imponer dichos requisitos a los agentes o subcontratistas que nos presten sus servicios.

ASEGÚRESE DE QUE

- Identifica en cada caso si el cliente con el que está trabajando es una entidad relacionada con el gobierno.
- Cumple todas las leyes, reglamentos, disposiciones contractuales y demás normas aplicables a la relación comercial entre la Empresa y cada cliente gubernamental con el que trabaje.
- Comprende las reglas sobre regalos, entretenimiento, viajes y alojamiento de cada cliente gubernamental para el que trabaje, ya que pueden ser muy diferentes de las normas de sus otros clientes.
- Comunica claramente todos los requisitos especiales de cada cliente gubernamental a todos los empleados, agentes, subcontratistas y demás socios comerciales que participen en el trabajo, además de establecer los procesos necesarios para asegurar que se seguirán estas reglas.

- Entiende y sigue la política y asesoramiento de la Empresa en este área, incluidas las políticas sobre *Pagos indebidos*, *Trabajar con organismos gubernamentales* y *Regalos y entretenimiento*.

CUIDADO CON

- Empresas como, por ejemplo, aerolíneas, compañías petroleras, instituciones financieras, proveedores de telecomunicaciones y otras, que pueden ser propiedad de un gobierno o estar controladas por un gobierno, en su totalidad o en parte, y estar sujetas a reglas especiales.
- Las leyes, reglamentos o normas que rigen la relación de la Empresa con un cliente gubernamental, a las que en ocasiones no se tiene acceso inmediato. Siempre que sea posible, pida al cliente gubernamental que le informe de cualquier requisito de este tipo.

- La tentación de obsequiar a un cliente gubernamental, por ejemplo, con una comida de negocios (lo que en otros casos sería razonable), antes de conocer las reglas del cliente al respecto. Algunos clientes gubernamentales tienen normas que prohíben o limitan los regalos relacionados con el entretenimiento.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Pagos indebidos*
- Política sobre *Trabajar con organismos gubernamentales*
- Política sobre *Regalos y entretenimiento*



P

Estoy en una reunión con clientes gubernamentales, y se está alargando más de lo previsto; por este motivo, han perdido su vuelo de regreso a casa. No hay más vuelos durante las próximas horas. Como todavía estamos trabajando en las oficinas de la Empresa, ¿puedo invitarles a cenar?

R

Cuando se trate de clientes gubernamentales, el Código requiere que esté familiarizado con todas las reglas especiales relativas a nuestros servicios para este tipo de clientes. Esto incluye las normas especiales que el cliente pueda tener, o la ley requiera, sobre el suministro de comidas u otros regalos, entretenimiento u hospitalidad. Si se encuentra en una situación como la de la pregunta y usted no sabe cuáles son las reglas, pregunte directamente al cliente si tiene permiso para aceptar la invitación a una cena. En cualquier caso, utilice el sentido común y si elige invitarles a una cena de coste razonable, notifíquelo inmediatamente después al Departamento de Compliance, de conformidad con nuestra política de *Regalos y entretenimiento*.

P

Un conocido mío que trabaja para la competencia me acaba de llamar para que salgamos a tomar una copa y discutir las oportunidades que tenemos para ayudarnos mutuamente. ¿Es correcto que acuda solo para escuchar sus propuestas?

P

En el pasado trabajé para la competencia. Los miembros de mi equipo me han pedido que les informe sobre las estrategias de propuesta de mi antigua empresa. ¿Puedo hacerlo?

R

Antes de aceptar la invitación deberá hablar con el Departamento Legal, donde le podrán asesorar acerca de los temas que están prohibidos en virtud de las leyes sobre competencia. Aunque los competidores a veces colaboran de forma legal, es necesario tener en cuenta la posibilidad de que el competidor pueda dirigir la conversación hacia áreas que no estén permitidas.

R

Si las estrategias de propuesta no son un asunto de dominio público, es posible que divulgue indebidamente la información confidencial propiedad de la competencia. Para comprender bien la diferencia entre los temas que puede tratar y los que no, póngase en contacto con el Departamento Legal, de Compliance, o de Recursos Humanos para discutir el asunto.

COMPETIR ÉTICAMENTE

Cumplimos con las leyes sobre la competencia

Marsh & McLennan Companies se compromete a competir enérgicamente y de manera justa por el negocio mediante el ofrecimiento de productos y servicios de gran calidad, y sin involucrarse en prácticas inadecuadas o anticompetitivas. Cumplimos con las leyes relacionadas con la competencia, el antimonopolio y la obtención de información sobre la competencia en los países donde realizamos negocios.

ASEGÚRESE DE QUE

- No se involucra en conductas que incumplan las leyes de la competencia, entre ellas y especialmente:
 - Colusión: se produce cuando las empresas se comunican en secreto o acuerdan el modo en que competirán. Esto puede incluir acuerdos o intercambios de información sobre precios, términos, salarios o asignaciones de clientes o segmentos de mercado.
 - Licitación fraudulenta: se produce cuando las empresas de la competencia manipulan el proceso de licitación para obstaculizar la competencia leal. Esto puede incluir la comparación de las ofertas, el acuerdo para no presentar ofertas o la presentación intencionada de ofertas no competitivas.
 - Modelo del cebo y el anzuelo: se produce cuando una empresa con poder de mercado obliga a los clientes a adquirir productos o servicios que no desean o necesitan.
 - Fijación de precios predatorios: se produce cuando una empresa con poder de mercado vende un producto o servicio por debajo

de su coste para eliminar o dañar a una empresa de la competencia, con el propósito de aumentar los precios una vez que la empresa de la competencia haya sido eliminada o dañada.

• Absténgase también de:

- Participar en discusiones, o llegar a acuerdos formales o informales con los competidores de la Empresa, sobre cualquier asunto confidencial relacionado con la competencia, incluyendo áreas tales como la compensación que obtenemos u otros términos de nuestra forma de hacer negocios.
- Compartir información confidencial de la Empresa, relacionada con la competencia, con un competidor.
- Compartir información confidencial de clientes o terceros, relacionada con la competencia, con sus competidores.
- Coordinar o desalentar la presentación de ofertas para el negocio de un cliente.
- Obtener información confidencial relacionada con la competencia por medios indebidos.

CUIDADO CON

- Las tentaciones de participar en conversaciones informales con los competidores sobre la información sensible a la competencia. Una conversación puede considerarse una infracción del derecho sobre competencia ya sea formal o informal.
- Utilizar o divulgar información no pública sobre la competencia acerca de nuevos empleados o candidatos para el empleo.
- La participación en un comercio, industria o grupo profesional que se convierta en un foro para llegar a acuerdos ilegales o a un mal intercambio de información competitivamente sensible.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Competencia*
- Política sobre *Conflictos de intereses comerciales*

No ofrecemos sobornos

La influencia indebida puede tener muchas caras. Dinero en efectivo, regalos, comidas, viajes, entretenimiento, préstamos, donaciones benéficas, contribuciones políticas u ofertas de empleo se pueden utilizar de manera indebida ante la perspectiva de influir en las decisiones de negocio o en el desempeño de las acciones gubernamentales.

Independientemente de la forma, no ofrecemos sobornos ni utilizamos otros medios para influir indebidamente en las decisiones de los clientes, los clientes potenciales ni los funcionarios del gobierno. No ofrecemos sobornos ni directamente ni a través de un tercero. No sobornamos aun cuando pudiera ser una práctica generalmente aceptada, cuando los competidores lo hacen, o por cualquier otro motivo.

ASEGÚRESE DE QUE

- No proporciona, ofrece ni promete nada de valor a un cliente, cliente potencial o funcionario del gobierno a menos que sea legal, razonable y exento de cualquier intención, asunción o apariencia que influya o pueda influir en las decisiones de negocios o en las acciones gubernamentales.
- Cumple con los rigurosos procedimientos de due diligence cuando se involucra a agentes que representan a nuestra empresa o a un tercero que nos proporciona clientes, y supervisa su actividad durante la duración de los acuerdos.
- Presenta una denuncia siempre que tenga conocimiento de cualquier indicativo o situación de alerta de que un empleado, tercero u otro agente de la Empresa pudiera estar involucrado en el intento de influir indebidamente en la decisión de un cliente, posible cliente o funcionario del gobierno.

- Nunca registra, o permite que un colega registre una transacción de tal manera que oculta su verdadera naturaleza, tales como la reserva en el coste de entretener a un cliente como “honorario de consultoría” o como un “gasto de formación.”

CUIDADO CON

- Las peticiones de pagos a un país o a una parte no vinculada a una transacción o con los pagos en efectivo.
- Las terceras partes o agentes que se consideran importantes por sus relaciones personales en lugar de por sus servicios, o que solicitan compensaciones descabelladas por los servicios prestados.
- Las peticiones que implican a terceros o a agentes sin un contrato por escrito, o sin haber completado la documentación exigida en los procedimientos de due diligence de la Empresa.

- Los requisitos específicos de los clientes para implicar a terceros.
- Las peticiones de favores por parte de los clientes, tales como concertar entrevistas de trabajo para sus familiares.
- El entretenimiento o comidas que podrían ser vistos como lujosos o inapropiados.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Pagos indebidos*
- Procedimientos de la Empresa del grupo y formularios para implicar a terceras partes
- Política sobre *Regalos y entretenimiento*
- Política sobre *Trabajar con organismos gubernamentales*
- Política sobre *Contribuciones*

P

Estamos pensando en contratar a un asesor importante para que nos ayude a abrir un nuevo mercado para nuestros servicios en un determinado país. El agente nos pide un presupuesto de unos pocos miles de euros para garantizar que los funcionarios apropiados tengan una buena opinión de nosotros. Dice que esta es la forma de hacer negocios en su país. ¿Debería acceder?

P

He enviado una solicitud de visado a una embajada, pero ha pasado mucho tiempo y todavía no lo he recibido y ahora tengo que viajar a ese país. Me acaban de comunicar que la embajada puede acelerar los trámites de mi solicitud, si pago a uno de sus empleados una pequeña cantidad. ¿Puedo realizar dicho pago?

P

Tengo un cliente en otro país cuyo gestor de seguros va a pasar en mi ciudad tres días, durante los que se reunirá conmigo y con las aseguradoras que cubren a su cliente. El gestor me ha pedido que nuestra Empresa le organice y pague un día de turismo para este viaje. ¿Debo comunicárselo al Departamento de Compliance?

R

No. Es evidente que el agente tiene la intención de hacer pagos indebidos que infringen nuestro Código y la política de *Pagos indebidos* y, probablemente, la ley. No puede permitir que esto ocurra, y no puede hacer la vista gorda simplemente porque los actos inadecuados los llevará a cabo un agente y no usted o un colega de la Empresa.

R

No. Es un pago a una persona y no a la embajada. Se trata de un pago de “facilitación”, que no es aceptable en virtud del Código y es ilegal en casi todos los países en los que operamos. Sin embargo, si hay una cuota estándar de la embajada para acelerar los trámites, y la tasa es para la embajada y no para un empleado, se puede aceptar el pago; consúltelo con el Departamento Legal o de Compliance.

R

Sí. Para encontrar el equilibrio entre las reuniones de negocios y el ocio suele ser necesario conocer perfectamente las leyes anticorrupción aplicables a nuestra Empresa. El Departamento de Compliance puede ayudarlo a comprender cuáles son los límites, para que pueda planificar la visita de un cliente de modo que mejore nuestras relaciones con dicho cliente y también cumpla la ley.



Priorizaremos los intereses de los clientes a la hora de ayudarles a elegir a los proveedores

Con frecuencia, se nos pide que ayudemos a los clientes a elegir a los proveedores; algunos de nuestros servicios más importantes consisten en ayudar a nuestros clientes a elegir las compañías de seguros y reaseguros y a los proveedores de servicios de los activos afectos al plan de pensiones y de prestaciones. Siempre priorizaremos los intereses de los clientes a la hora de ayudarles a elegir a los proveedores de cualquier tipo.

ASEGÚRESE DE QUE

- Ayuda a los clientes a elegir a los proveedores en función de la calidad de sus productos y servicios, así como por la competitividad de sus precios y otros términos y condiciones.
- Ayuda a los clientes a elegir los proveedores que estén cualificados y que sean financieramente responsables, y evita los proveedores que han incurrido en conducta ilegal o inmoral, o que pudieran dañar la reputación del cliente.
- Informa a su supervisor más inmediato de cualquier conflicto de intereses real o potencial, o de cualquier relación personal con un posible proveedor, en el caso de que participe en la elección del proveedor.
- Evita cualquier favor de un proveedor o proveedor potencial, lo que podría conllevar la apariencia de consecución de un beneficio personal por la elección del proveedor.

CUIDADO CON

- Las relaciones entre la Empresa y un proveedor, o entre un empleado y un proveedor, que pudiera ser percibida como un conflicto de intereses. Si tal relación existe, coméntelo con su supervisor más inmediato.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Compensación de seguros y divulgación*
- La política sobre *Divulgación e indemnización del seguro*
- Los procedimientos de la Empresa del grupo para elegir las compañías de seguros y reaseguros

FOMENTAR LA CONFIANZA EN LA
EMPRESA



CONOCER A NUESTROS SOCIOS COMERCIALES

Cumplimos con las leyes que rigen el comercio internacional

Marsh & McLennan Companies se compromete a cumplir con las sanciones comerciales, las leyes contra la financiación del terrorismo, los controles a la exportación y las leyes antiboicot. Entre otros aspectos, estas leyes designan a determinados países, empresas y personas con las que no podremos hacer negocios. Estas leyes son complejas y pueden aplicarse a diversos colegas, a geografías diferentes y de diferentes maneras. Aunque no se espera que se convierta en un experto en estas leyes, debe ser consciente de la posibilidad de que un cliente, cliente potencial, contratista, proveedor o compañía de seguros puedan estar situados en un país sancionado, puedan ser empresas o personas sancionadas o puedan, ellos mismos, estar haciendo negocios en un país sancionado o con un país, una empresa o una persona sancionada. Su empresa del grupo cuenta con procedimientos diseñados para ayudarle a identificar las situaciones cubiertas por estas leyes con las que deberá familiarizarse y seguir dichos procedimientos.

ASEGÚRESE DE QUE

- Introduce la información adecuada en los sistemas proporcionados por su Empresa del grupo para comparar la información de los clientes, proveedores, subcontratistas o terceros con las listas de sancionados antes de comenzar a trabajar en una materia nueva o realizar negocios con un nuevo socio. Estos sistemas examinan antecedentes de los socios comerciales frente a listas de sanción.
- No participa en la "facilitación": por ejemplo, cuando se ayuda a otra persona a realizar un acto que no está autorizado a hacer usted mismo. Si usted no está legalmente autorizado para realizar una acción, también tiene prohibido ayudar a otra persona a realizar la acción, traspasar la oportunidad a otra persona, o aprobar, autorizar o asesorar sobre dicha acción.

- Busca asesoramiento en el Departamento de Compliance o Legal cuando se encuentre ante cualquier conflicto entre las leyes de sanción de diferentes países.

CUIDADO CON

- Terceras partes que actúen en nombre de los países, empresas o personas sancionadas.
- El dinero u otros activos propiedad de nuestra Empresa sobre los que pueda tener interés un país, empresa o persona sancionados.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Compliance de las sanciones comerciales*
- Política *Contra el blanqueo de capitales*

P

Tenemos un contrato de gran potencial con un nuevo cliente en la industria energética. El cliente se encuentra en un país que tiene la reputación de apoyar el terrorismo, y me han dicho que nos esperemos a firmar el contrato hasta que llevemos a cabo la debida diligencia, de acuerdo con nuestros procedimientos. Esto no parece ser muy favorable para el negocio. ¿Cómo debería actuar?

R

Identificar y gestionar los riesgos asociados a las transacciones que realiza es una parte esencial de su trabajo. Los clientes nuevos pueden presentar riesgos, incluido el riesgo de infringir las sanciones de comercio internacional. Si bien puede llevar más tiempo, a largo plazo, la realización de la diligencia debida en situaciones como esta es la manera correcta de proteger a la Empresa.



P

Uno de mis clientes hizo un gran pago por adelantado de un trabajo. Después de realizar una pequeña parte del trabajo, el cliente canceló el proyecto y pidió que la devolución del dinero se realizara a un tercero. ¿Podría esto estar relacionado con el blanqueo de capitales? ¿Qué debo hacer?



R

Los pagos excesivos y los pagos a terceros pueden ser señales de alerta de blanqueo de capitales. El blanqueo de capitales implica una serie de operaciones destinadas a ocultar el origen de los fondos. Este acuerdo se podría plantear de modo que la Empresa pague a un tercero al que el cliente no desea pagar directamente. Póngase en contacto con el responsable de la Lucha contra el blanqueo de capitales o con el Departamento Legal o de Compliance antes de proceder con la transacción.

Luchamos contra el blanqueo de capitales y los delitos financieros

Marsh & McLennan Companies se compromete a cumplir con las leyes contra el blanqueo de capitales. El blanqueo de capitales es una conducta destinada a ocultar el origen o la naturaleza de los beneficios procedentes de actividades delictivas. Deberá seguir los procedimientos contra el blanqueo de capitales de su Empresa del grupo, incluidos los procedimientos de “conocer al cliente” y las restricciones sobre las formas de pago. Deberá documentarse sobre la materia y estar alerta para detectar cualquier situación relativa al blanqueo de capitales. Si durante una transacción detecta una situación de alerta, antes de seguir adelante, deberá comentarlo con el funcionario designado para la Lucha contra el blanqueo de capitales, o con su supervisor más inmediato o el Departamento de Compliance o Legal.

ASEGÚRESE DE QUE

- Continúa los procedimientos para conocer al cliente de su Empresa del grupo.
- Si su trabajo está relacionado con la recepción o manejo de fondos, debe seguir los procedimientos de su Empresa del grupo relacionados con formas de pago aceptables. Algunas formas de pago, tales como dinero en efectivo o cheques de terceros, suponen mayores riesgos de ser utilizados para blanqueo de capitales.
- Cumple con las leyes aplicables cuando efectúa informes de actividades sospechosas mediante la notificación al funcionario designado para la Lucha contra el blanqueo de capitales de cualquier actividad que pudiera ser una señal indicativa de blanqueo de capitales.
- No comenta o “trafica con información privilegiada” con un cliente ante cualquier sospecha que pueda tener sobre blanqueo de capitales. En algunos países el hecho de “traficar con

información privilegiada” se considera un delito penal.

CUIDADO CON

- El cliente o el cliente potencial que:
 - haya sido acusado de delitos financieros o de blanqueo de capitales;
 - posea una estructura de propiedad que encubra a los beneficiarios reales de la empresa;
 - se niega a documentar adecuadamente una transacción o relación, o
 - haga o solicite pagos en efectivo a o de un tercero o a o de un país no relacionado con la transacción.
- Las transacciones que carecen de una finalidad comercial o no son coherentes con la estrategia empresarial de una de las partes.
- Los pagos por duplicado o en exceso que no se pueden justificar fácilmente como simples errores.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política *Contra el blanqueo de capitales*
- Política sobre *Compliance de las sanciones comerciales*

Entablamos relaciones sólidas con nuestros proveedores

Buscar proveedores y subcontratistas para la Empresa que ofrezcan un servicio superior en condiciones razonables es importante para lograr nuestro éxito.

ASEGÚRESE DE QUE

- Elige a los proveedores y contratistas en función de la calidad de sus productos y servicios, y la competitividad de sus precios y otros términos y condiciones.
- Elige a los proveedores que estén cualificados y que son financieramente responsables, y evita los proveedores que han incurrido en conducta ilegal o inmoral, o que pudieran dañar nuestra reputación.
- Informa a su supervisor más inmediato de cualquier conflicto de interés real o potencial, o de cualquier relación personal con un posible proveedor, en el caso de que participe en la elección del proveedor.
- Evita cualquier favor de un proveedor o proveedor potencial, lo que podría crear la apariencia de obtención de un beneficio personal por la elección del proveedor.
- Impulsa a los proveedores de diversos orígenes a competir por nuestro negocio.

CUIDADO CON

- Establecer cualquier tipo de relación con un proveedor que pudiera ser percibida como un conflicto de intereses.
- Las presiones que pueda sufrir para que elija a un proveedor que no ofrece productos, servicios, precios o condiciones competitivos, sino que se trata de un cliente o un cliente potencial de la Empresa.
- Las prácticas de los proveedores que puedan poner en peligro nuestra reputación, tales como infracciones de los derechos humanos o de las normativas medioambientales.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Relaciones con el proveedor*
- Política sobre *Regalos y entretenimiento*
- Política sobre *Cargos directivos y otros cargos en organizaciones que no pertenecen a Marsh & McLennan Companies*
- Política sobre *Conflictos de intereses comerciales*

P

Mi compañero de la universidad acaba de ser ascendido a vicepresidente en la empresa de uno de nuestros proveedores, y me ha invitado a Montecarlo para pasar un fin de semana a expensas de su empresa para ponernos al día y hablar de la relación entre nuestras empresas. ¿Puedo aceptar?

R

No. La lujosa oferta de este entretenimiento, como mínimo, crea la apariencia de un beneficio personal hacia usted, y podría ser percibida como una predisposición de su juicio a favor del proveedor. Cualquier beneficio que cree la apariencia de influencia infringe nuestra Política de *Regalos y entretenimiento*.

TRATAR LOS CONFLICTOS DE INTERESES CON INTEGRIDAD

Tratamos los conflictos de intereses con equidad e integridad

Dada nuestra amplia base de clientes y las diversas ofertas de negocios, nos enfrentaremos a situaciones donde los intereses de un cliente pueden entrar en conflicto con los intereses de otro, o incluso con los intereses de la propia Empresa. Identificaremos este tipo de situaciones de inmediato, las resolveremos con integridad y trataremos a nuestros clientes de manera justa.

ASEGÚRESE DE QUE

- Sigue los procedimientos de comprobación de cliente de su Empresa del grupo introduciendo correctamente la información de apertura de cuenta en el sistema de gestión del cliente y actualizándolo según sea necesario.
- Identifica sin demora los posibles conflictos de intereses comerciales.
- Determina la línea de acción apropiada para controlar el conflicto. Entre las posibles resoluciones de un conflicto podemos incluir:
 - divulgar las relaciones a las partes interesadas;
 - obtener el consentimiento de la parte en situación de riesgo;
 - establecer barreras a la información (muros éticos), o
 - declinar el compromiso.
- Consiguela autorización de la resolución propuesta en el Departamento de Compliance.

CUIDADO CON

- Las situaciones en las que una oportunidad de generar ingresos para la Empresa no favorece los intereses del cliente.
- Las situaciones en las que un cliente se encuentra en litigio con otro cliente.
- Los servicios que podrían implicar a una Empresa del grupo investigando, ofreciendo una opinión o cuestionando el trabajo de otra empresa de Marsh & McLennan Companies.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Conflictos de intereses comerciales*



P

Hemos sido contratados para evaluar parte de las operaciones de un cliente que emplea a una filial de Marsh & McLennan Companies como proveedor de servicios clave. En nuestro análisis es posible que tengamos que incluir una evaluación del trabajo realizado por nuestra filial. ¿Qué debemos hacer?

R

Se trata de un importante conflicto de intereses. Trabaje en conjunto con el Departamento de Compliance y los responsables de la relación con el cliente en ambas Empresas para garantizar que se trata este tema de manera profesional. Como mínimo, tendrá que informar al cliente sobre el hecho de que su empresa y la filial son empresas de Marsh & McLennan Companies.

P

Mi esposa tiene una empresa de consultoría de formación. ¿Puede presentar una propuesta para convertirse en un proveedor de Marsh & McLennan Companies?

R

La propuesta de su esposa será bienvenida. Para asegurar que no exista ningún conflicto de intereses deberá revelar esta relación a su superior, remitir la solicitud a Compras y abstenerse de participar en este asunto. La acción más importante con cualquier posible conflicto de intereses es divulgarlo para que se pueda gestionar correctamente.

Somos transparentes con los posibles conflictos de intereses personales

Cada uno de nosotros debemos tener lealtad a la Empresa y a sus accionistas. Debemos evitar o revelar conflictos de intereses entre la Empresa y nosotros mismos. Sólo podemos aceptar cargos directivos u otros cargos en organizaciones o negocios externos a la empresa si no perjudica a nuestra capacidad para cumplir con nuestros deberes con Marsh & McLennan Companies.

ASEGÚRESE DE QUE

- Evita conflictos de intereses siempre que sea posible y, si usted se encuentra ante un posible conflicto de interés, lo comunica a su superior inmediato o al Departamento de Compliance o Legal.
- No realiza ningún trabajo externo ni acepta trabajos externos o cargos de líder o directivo que pudieran perjudicar a la Empresa, tales como:
 - trabajar para un competidor;
 - realizar un trabajo externo que pudiera interferir con su trabajo para la Empresa; o
 - realizar un trabajo externo que pudiera afectar el prestigio de la Empresa.
- No busque oportunidades comerciales para usted mismo que pudieran ser oportunidades adecuadas para la Empresa.

- Evite las inversiones que son importantes para usted (o superior al 1% de aquellas empresas que cotizan en bolsa) en cualquier empresa que compite o que hace negocios con la Empresa sin la aprobación previa por escrito de su supervisor.

CUIDADO CON

- Los conflictos de interés habituales, tales como:
 - Proponer a un amigo o familiar cercano como proveedor o contratista, sin revelar el tipo de relación existente;
 - Proponer una empresa en la que usted tiene un interés financiero como proveedor o contratista, sin revelar el tipo de relación existente;
 - Trabajar para un proveedor o cliente;
 - Permitir que un proveedor o contratista trabaje para usted, con o sin remuneración;

- Recibir regalos, entretenimiento u otros favores de un proveedor o contratista que pudiera originar la apariencia de influencia indebida.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Cargos directivos y otros cargos en organizaciones que no pertenecen a Marsh & McLennan Companies*
- Política sobre *Regalos y entretenimiento*
- Política sobre *Relaciones con el proveedor*
- Política sobre *Conflictos de intereses comerciales*

Apelaremos al buen juicio a la hora de dar o recibir regalos o entretenimiento

En las circunstancias adecuadas, un modesto regalo puede ser una muestra de agradecimiento, o la celebración de una comida puede ser el escenario apropiado para una discusión de negocios que fortalezca la relación con un cliente. Sin embargo, cuando no se realiza con cuidado, los regalos y el entretenimiento pueden crear la apariencia de influencia indebida, infringir las normas del cliente e incluso la ley.

ASEGÚRESE DE QUE

- No entrega o acepta regalos o entretenimiento a menos que sean legales, de un precio razonable y sin que impliquen un intento, entendimiento o apariencia de influencia en una decisión de negocios.
- No entrega, promete u ofrece un regalo o entretenimiento a un funcionario del gobierno sin la aprobación previa del Departamento de Compliance.
- Busque el asesoramiento del Departamento de Compliance, si tiene dudas sobre cualquier aspecto de la Política sobre *Regalos y entretenimiento* como por ejemplo, si no está seguro si está tratando con un funcionario del gobierno o si tiene dudas acerca de si un regalo o entretenimiento es legal o de un coste razonable.

CUIDADO CON

- Las situaciones que podrían afectar a su prestigio o al de la Empresa, incluidos el entretenimiento en establecimientos de ocio de carácter sexual.
- Las reglas o normas de los clientes que sean más estrictas de lo normal en su sector industrial.
- Los clientes que parece que trabajan para empresas privadas pero en realidad se trata de entidades gubernamentales.
- Los regalos, favores o entretenimiento que pueden ser razonables para un cliente de una empresa privada pero no para un cliente gubernamental.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Regalos y entretenimiento*
- Política sobre *Relaciones con el proveedor*
- Política sobre *Pagos indebidos*
- Política sobre *Trabajar con organismos gubernamentales*

P

Un proveedor me invitó a un torneo de golf con fines benéficos y mi agente del Departamento de Compliance me autorizó a asistir. En el torneo, gané en una rifa un juego de palos valorados en 2.000 USD. ¿Es correcto aceptarlos?

P

Mantengo una estrecha relación con uno de mis clientes. En vacaciones, me gustaría regalarle unas botellas de buen vino. ¿Puedo hacerlo?

R

No. El premio recibido en un concurso o una rifa es un regalo. Un regalo de 2000 USD es exagerado y aceptarlo infringiría nuestra política de *Regalos y entretenimiento*.

R

Tal vez. Primero compruebe el Código de conducta de su cliente. Muchos de nuestros clientes prohíben que los empleados reciban regalos de valor. Si este regalo pasa la prueba del cliente, revise nuestra Política en materia de *Regalos y entretenimiento*. De acuerdo con nuestra política, cualquier regalo que ofrezca debe tener un valor inferior a 250 USD, ser legal y razonable y no tener ni siquiera aspecto de soborno. Si tiene alguna duda sobre alguno de estos factores, consulte al Departamento Legal o de Compliance.

A close-up, profile view of a man with dark hair and glasses, wearing a dark shirt, talking on a white telephone. The background is slightly blurred, showing what appears to be an office or public space with some blue and white elements.

P

Tengo conocimiento de que se va a producir un acontecimiento en nuestro negocio que creo que hará subir el valor de las acciones de la Empresa. Sé que no puedo comprar acciones con esta información, pero puedo recomendar a mi amigo que invierta en nuestra Empresa, ¿verdad?

P

He descubierto a través de mi trabajo en la Empresa que uno de nuestros clientes tiene previsto asociarse con una pequeña empresa con cotización oficial. Parece un buen momento para invertir en la empresa más pequeña, y no son uno de nuestros clientes, ¿puedo hacerlo?

R

No, usted no debe hacer eso. Tiene razón en que no puede comprar acciones de la Empresa con esta información, ya que es "información privilegiada no pública." La negociación con acciones de la Empresa, mientras se encuentra en posesión de este tipo de información, se considera abuso de información privilegiada y va en contra de la ley. Sin embargo, también está prohibido por la política de la empresa y las leyes, hacer recomendaciones a otras personas para que compren o vendan acciones de la empresa sobre la base de este tipo de información, incluso si usted no tiene conocimiento de esta información al hacer la recomendación. Si lo hace, se considerará "tráfico ilegal de información privilegiada" y podría estar sujeto tanto usted como su amigo a sanciones civiles y penales.

R

No. Está en posesión de "información privilegiada no pública" y no debe comerciar con ella. En el caso de que la información sobre la asociación se haga pública, puede hacer la compra, pero no antes.

No comerciamos o revelamos información privilegiada

La información confidencial no se puede utilizar para beneficio personal. Se prohíbe la negociación de valores o el "aconsejar" a otros para negociar valores de Marsh & McLennan Companies o de otras empresas, mientras se esté en posesión de información privilegiada y antes de que esté disponible para los inversores ordinarios. La información privilegiada es el tipo de información que un inversor razonable tendría en cuenta a la hora de decidir si comprar o vender un valor. La información privilegiada puede estar relacionada con la Empresa, un cliente o un proveedor, y puede incluir información sobre rendimientos financieros, planes estratégicos, iniciativas empresariales, fusiones o adquisiciones, litigios o cambios en la gestión.

ASEGÚRESE DE QUE

- No compra o vende valores de Marsh & McLennan Companies o cualquier otra empresa cuando posea información privilegiada no pública acerca de Marsh & McLennan Companies o de dicha empresa.
- No comunica la información privilegiada no pública a otra persona.
- No participa en ventas a corto plazo o transacciones con instrumentos derivados relacionados con los valores de Marsh & McLennan Companies.
- No negocia durante los "períodos de bloqueo" si se le ha notificado que está sujeto a las restricciones de este tipo de negociaciones.

CUIDADO CON

- Las peticiones de amigos o familiares para obtener información acerca de Marsh & McLennan Companies, nuestros clientes o cualquier otra empresa con la que hagamos negocios. Incluso las conversaciones informales se pueden considerar "tráfico ilegal de información privilegiada".

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *compra-venta de valores por parte de los empleados*

PROTEGER LA INFORMACIÓN Y LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA

Utilizamos los activos de la Empresa con prudencia

Se nos han confiado los activos de la Empresa y somos personalmente responsables de protegerlos y darles un uso eficaz. Los activos de la Empresa incluyen: fondos, instalaciones, equipos, sistemas de información, propiedad intelectual e información confidencial.

ASEGÚRESE DE QUE

- Utiliza y divulga la información confidencial sólo con fines comerciales legítimos.
- Etiqueta adecuadamente la información confidencial para indicar cómo se debe manipular, distribuir y, cuando proceda, destruir.
- Protege la propiedad intelectual e información confidencial compartiéndola sólo con las partes autorizadas.
- Guarda o comunica la información de la Empresa solo en/o mediante los sistemas de información de la Empresa.
- Evita el uso personal excesivo de los sistemas de información de la Empresa.
- No utiliza el equipo o los sistemas de información de la Empresa para crear, guardar o enviar contenidos que otras personas podrían considerar ofensivos.
- Respeta los derechos de autor, las marcas comerciales y acuerdos de licencia de

terceras partes cuando se trata de materiales impresos o electrónicos, software u otros contenidos multimedia.

- Evita cualquier uso de los activos de la Empresa que pudieran perjudicar dichos activos o causar una pérdida a la Empresa.

CUIDADO CON

- Compartir las contraseñas.
- Los activos de la Empresa que se dejan al descubierto cuando no se están utilizando.
- Los usos de Internet o comunicaciones que puedan introducir virus o hacer fallar los cortafuegos de los sistemas de información de la Empresa.
- Utilizar software no autorizado.
- Las conversaciones sobre información confidencial que puedan escuchar personas no autorizadas.
- Las transmisiones de información confidencial a través de fax o impresoras sin supervisión.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Uso adecuado de los activos de información*
- Política sobre *Conservación de registros*

P

Me encontraba de reunión con otros empleados de la Empresa en un hotel. A la hora del almuerzo, todos dejaron sus portátiles en la sala de conferencias. No me sentía cómodo ante esta situación, pero yo hice lo mismo. ¿Hicimos lo correcto?

P

He recibido una llamada telefónica de una persona que afirma ser un representante de uno de nuestros socios comerciales. Me ha pedido que le envíe los pormenores del procedimiento de un proyecto en el que estoy trabajando. ¿Qué debo hacer?

R

No. Los ordenadores portátiles y la información contenida en ellos son activos de la Empresa. Los ordenadores portátiles se deben proteger contra pérdida o robo y proteger la información para evitar la divulgación no autorizada. Usted y sus colegas deberían haber tomado medidas adicionales para proteger los ordenadores portátiles, como por ejemplo, cerrar con llave la sala de conferencias o llevarse los ordenadores donde se celebraba el almuerzo. Esta situación se volverá a dar cuando esté fuera de la oficina haciendo negocios. Así que, evite dejar los ordenadores portátiles y otros equipos portátiles a la vista en los automóviles desocupados o en la habitación del hotel. Si es posible, utilice un compartimiento cerrado en el coche o la caja fuerte en la habitación del hotel cuando no pueda llevarse el portátil.

R

Deberá confirmar que la persona que solicita la información es quien dice ser y que está autorizado en virtud de nuestro contrato para obtener la información. Después de confirmarlo, asegúrese de que cada página del documento esté claramente marcada como "Confidencial", en el caso de que el documento contenga información privada de la Empresa.



P

Algunas veces registro ventas que todavía no se han realizado o gastos fuera de plazo. Eso es correcto ¿verdad? Mi intención no es compensar las cifras.

R

La política de la Empresa y la ley nos obligan a registrar todas las transacciones de forma veraz, exacta y oportuna. No registrar las transacciones dentro de su correspondiente periodo tergiversa nuestros resultados financieros.

Mantenemos registros empresariales minuciosos y realizamos controles internos eficaces

Marsh & McLennan Companies, una empresa con cotización oficial, depende de los registros empresariales completos y precisos para cumplir con sus responsabilidades ante los accionistas, clientes, proveedores, organismos reguladores y otros. Creamos registros empresariales (registros contables, registros de viajes y entretenimiento, correos electrónicos, memorias, presentaciones e informes) completos, justos y precisos, y realizamos un mantenimiento de acuerdo con nuestro sistema de controles internos.

ASEGÚRESE DE QUE

- Crea registros contables y comerciales que reflejen con exactitud la verdad del evento o transacción subyacente.
- Registra las transacciones según lo estipulado por nuestro sistema de controles internos.
- Escribe cuidadosamente y con claridad en todas sus comunicaciones de negocios, incluidos los correos electrónicos. Escribe teniendo en cuenta que una día pueden llegar a ser documentos públicos.
- Firma sólo los documentos, incluidos los contratos, que ha revisado y que esté autorizado a firmar siempre que crea que son exactos y veraces.
- Conserva, protege y elimina los registros de acuerdo con nuestra política de *Conservación de Registros*. Los documentos sujetos a los avisos de retención legal, solicitudes de conservación de

documentos o los requisitos reglamentarios pueden estar sujetos a protecciones adicionales.

- Entiende y acata los avisos de retención legal y otras solicitudes de preservación de documentos.

CUIDADO CON

- Las estimaciones o suposiciones que se presentan como hechos. Si incluye estimaciones o supuestos en los registros comerciales, debe informar de ellos como tales.
- La exageración, el lenguaje despectivo y otras expresiones que podrían ser sacadas de contexto.
- Las comunicaciones relacionadas con su trabajo en blogs o redes sociales. Estos se pueden considerar registros comerciales y sujetos a la política de *Conservación de registros* de la Empresa y otros requisitos.

- Destruir, desechar, alterar, archivar incorrectamente u ocultar registros, ya sea en papel o en formato electrónico, pudiendo estar sujeto a una retención legal o a un requisito de conservación similar.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Conservación de registros*

Establecemos una comunicación sincera y profesional con los inversores y el público en general

Estamos comprometidos en establecer una comunicación honesta, profesional y legal con los inversores y el público en general. Tenemos cuidado al realizar todas nuestras comunicaciones bien sean internas, externas, formales o informales.

ASEGÚRESE DE QUE

- Sigue las recomendaciones emitidas por el departamento de Recursos Humanos en materia de acceso a foros electrónicos externos y a sitios de redes sociales.
- No comenta con los medios de comunicación cuestiones relacionadas con la Empresa sin la autorización previa de Comunicaciones Corporativas o del Departamento de Relaciones con los Medios de Comunicación de su Empresa del grupo.
- Traslada cualquier petición de los accionistas o analistas financieros al Departamento de Relaciones con Inversores.
- Recibe la aprobación del Departamento de Relaciones con los Medios de Comunicación de su Empresa o de su superior inmediato antes de hacer discursos públicos o escribir artículos para revistas profesionales y otras comunicaciones públicas

- cuando se le identifica con la Empresa.
- Obtiene la aprobación del Departamento de Comunicaciones Internas de la Empresa antes de distribuir cualquier comunicación dirigida a un amplio grupo de empleados. Las comunicaciones destinadas a todas las empresas del grupo requieren la aprobación del Departamento de Comunicaciones Corporativas.

CUIDADO CON

- Las sugerencias realizadas para la Empresa en sus comunicaciones personales, incluidas los mensajes de correo electrónico, blogs, foros y sitios de redes sociales.
- Las tentaciones de utilizar el título o afiliación a la Empresa fuera del ámbito laboral, por ejemplo en obras de caridad o trabajos para la comunidad, sin dejar claro que su uso es para fines de identificación y no como representante de la empresa.

- Las conversaciones que mantiene con los reporteros que le solicitan información sobre la Empresa sin consultar primero con Comunicaciones Corporativas o con el Departamento de Relaciones con los Medios de Comunicación de su Empresa del grupo.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Uso adecuado de los activos de información*
- *Directrices del Departamento de Relaciones con los Medios de Comunicación*

P

Un amigo mío dice que podría meterme en problemas por publicar cosas sobre la Empresa en mi página de Facebook. Sólo mis amigos pueden ver mis mensajes y no publico nada relacionado con las finanzas, así que no creo que sea un problema. ¿Quién tiene razón?

P

Un periodista del *Financial Times* se ha puesto en contacto conmigo y me ha pedido que describa la postura de la Empresa sobre una ley. Mi jefe y yo acabamos de comentar la nueva ley esta mañana, y creo que puedo hacerlo. ¿Puedo responder a las preguntas del reportero?

R

Su amigo tiene razón. Facebook es un sitio público, a pesar de que su página personal no lo es, y la información podría afectar la percepción del público acerca de la Empresa o de la reputación de la Empresa se puede pasar de forma rápida y fácilmente de sus "amigos" a otras partes. Deberá tener cuidado al publicar en blogs o redes sociales cualquier aspecto que haga referencia a su trabajo en la empresa.

R

No. Todas las solicitudes de los medios de comunicación se deberán remitir al Departamento de Relaciones con los Medios de Comunicación de su Empresa o al Departamento de Comunicaciones Corporativas, incluso si cree saber lo que le responderán.

FOMENTAR LA CONFIANZA DE LAS COMUNIDADES CON

TRABAJAMOS



EJERCER BUENA CIUDADANÍA

Contribuimos al desarrollo de las comunidades con las que trabajamos

Nuestra Empresa emplea a más de 50.000 personas que viven en miles de comunidades distribuidas en más de 100 países. Estamos comprometidos con las comunidades en las que operamos y donde nuestros empleados viven y trabajan. Demostramos nuestra responsabilidad social corporativa a través de contribuciones con fines benéficos, asistencia gratuita, voluntariado de los empleados y las asociaciones con organizaciones cuyos programas y servicios ayudan a las comunidades y a las personas en riesgo. Con el fin de maximizar el impacto de nuestros esfuerzos con fines benéficos y para asegurarse que el dinero que gastamos marca la diferencia para el bien común, la empresa cuenta con los procesos necesarios para proponer y aprobar las contribuciones y solicitudes con fines benéficos.

ASEGÚRESE DE QUE

- Sigue las políticas de la Empresa para hacer contribuciones con fines benéficos. Cada contribución debe ser aprobada previamente en virtud de los procedimientos de la Empresa operativa.

CUIDADO CON

- Las peticiones de los clientes de contribuir a causas benéficas. Estas peticiones deben ser aprobadas de acuerdo con los procesos de la Empresa, al igual que todas las contribuciones con fines benéficos. Si un cliente le solicita que contribuya con sus propios fondos, consúltelo con su supervisor más inmediato o con el Departamento Legal o de Compliance.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- *Responsabilidad social corporativa de Marsh & McLennan Companies*
- Política sobre *Contribuciones*

P

Un empleado a mi cargo dirige una pequeña organización sin fines lucrativos, además de sus responsabilidades con la Empresa. He observado que a menudo utiliza su teléfono de la oficina para hacer llamadas en relación con su organización sin fines lucrativos. ¿Es eso aceptable?

R

Como supervisor, usted tiene una serie de responsabilidades que debe cumplir en esta situación. En primer lugar, deberá asegurarse de que el cargo que tiene su colega en la organización sin fines lucrativos ha sido aprobado de conformidad con la política de la Empresa sobre *Cargos directivos y otros cargos en organizaciones que no pertenecen a Marsh & McLennan Companies*.

En segundo lugar, deberá denunciar la situación si las responsabilidades de su colega fuera de la empresa, están interfiriendo en el cumplimiento de sus responsabilidades para con la Empresa. Tercero, deberá recordarle a su colega que evite hacer cualquier sugerencia a la empresa para respaldar su organización sin fines lucrativos. Y por último, deberá recordarle a su colega que reduzca al mínimo el uso del correo electrónico o el teléfono, incluido el uso que hace para la organización sin fines lucrativos.

Somos respetuosos con el medio ambiente

Reconocemos nuestra responsabilidad para hacer negocios de una manera que proteja y mejore el medio ambiente para las generaciones futuras. Estamos comprometidos a trabajar con nuestros clientes y proveedores para fortalecer la administración y la responsabilidad medioambiental.

ASEGÚRESE DE QUE

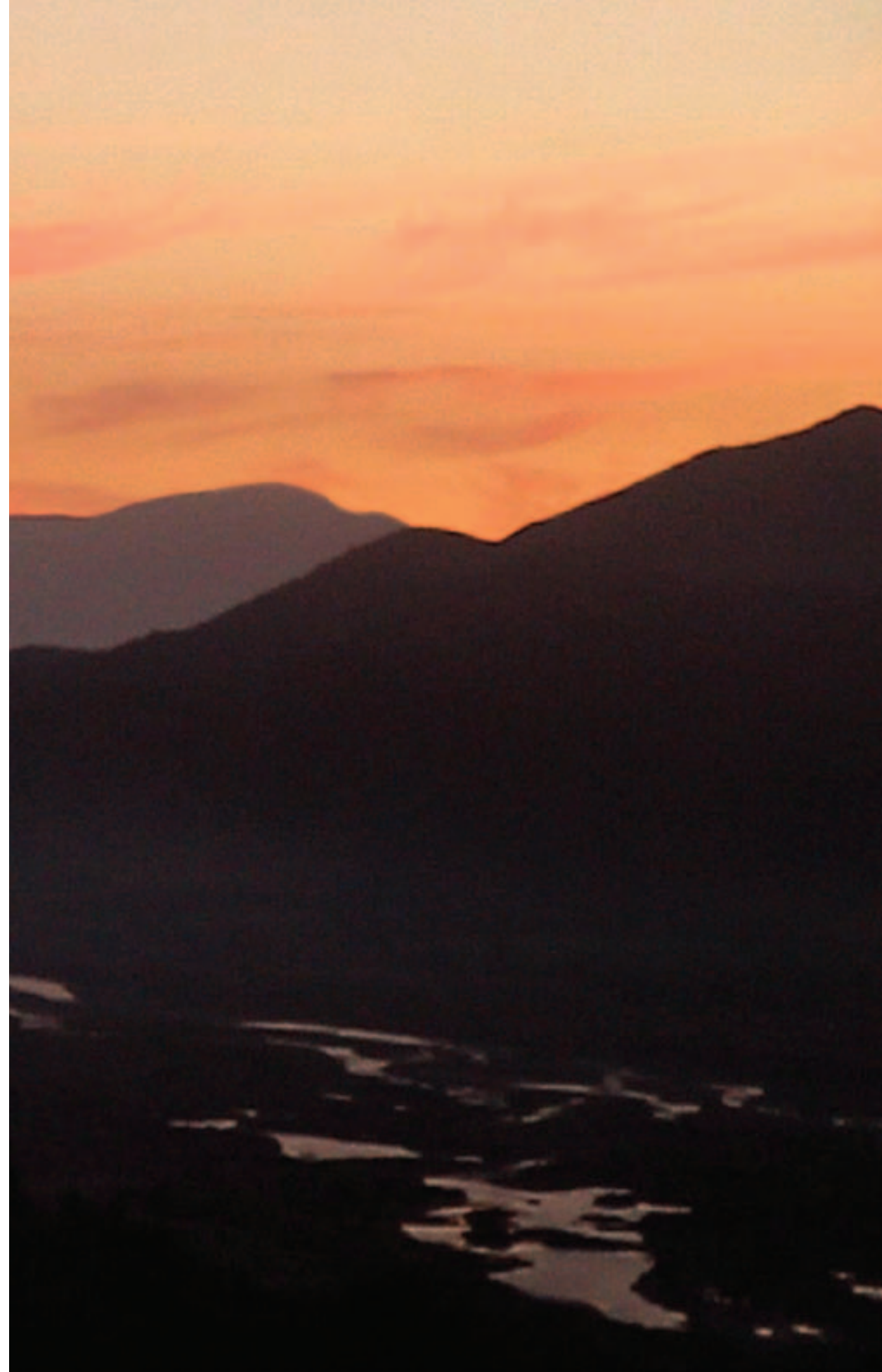
- Contribuye a reducir el uso de energía, apagando su equipo electrónico cuando no lo utilice.
- Reduce al mínimo el uso de productos de oficina, utilizando solo lo necesario.
- Reduce al mínimo la impresión y cualquier otro uso de papel.
- Recicla los materiales siempre que es posible.
- Busca oportunidades de sugerir actuaciones o prácticas positivas para el medio ambiente a los clientes.

CUIDADO CON

- Las prácticas empresariales que supongan un riesgo medioambiental o utilicen innecesariamente recursos naturales.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- *Sostenibilidad en Marsh & McLennan Companies*



P

Voy a presentarme como candidato en mi ayuntamiento. Me gustaría enviar un correo electrónico a algunos de mis colegas acerca de un evento de recaudación de fondos que estoy organizando para el fin de semana. ¿Puedo hacerlo?

R

No, aunque el uso ocasional del correo electrónico para fines personales está normalmente permitido, utilizar cualquier propiedad o recurso de la Empresa, incluidas las direcciones de correo electrónico, con fines políticos está prohibido.

Actuamos responsablemente en el proceso político

Del mismo modo que cualquier ciudadano responsable, Marsh & McLennan Companies puede participar en actividades políticas. En todo momento, estas actividades cumplirán con las leyes locales y nacionales. En los EE. UU., la Empresa tiene un comité de acción política (Marsh & McLennan Companies PAC, por sus siglas en inglés), que puede realizar contribuciones a los candidatos federales de los EE. UU., campañas, partidos políticos o comités políticos.

ASEGÚRESE DE QUE

- Recibe la aprobación del Director General de su Empresa del grupo, en consulta con el Departamento de Relaciones Gubernamentales, antes de participar en actividades políticas en nombre de la Empresa. Además, deberá recibir la aprobación del Consejo de Relaciones Gubernamentales antes de hacer ninguna contribución política en nombre de la Empresa.
- Sus actividades y puntos de vista políticos y personales no reflejen los de la Empresa.
- No utiliza los recursos o instalaciones de la Empresa para respaldar sus actividades políticas personales.
- Entiende y sigue las normas que rigen las contribuciones a nuestro comité de acción política. La Empresa no exige contribuciones, y queda prohibida cualquier coacción o presión para realizar contribuciones.

CUIDADO CON

- Las interacciones con los funcionarios del gobierno o con los organismos reguladores que podrían ser vistos como grupos de presión. Todas las actividades con los “grupos de presión” se comentarán de antemano con el Departamento de Relaciones Gubernamentales.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE

- Política sobre *Trabajar con organismos gubernamentales*
- Política sobre *Pagos indebidos*

ÍNDICE

A

Abuso de información privilegiada 46
Acoso 12-13
Acoso sexual 12
Actividades de la comunidad III, 56
Actividades externas 38, 43, 52, 57
Activos de la empresa 48-49
Agentes 7, 24, 28
Antimonopolio 27
Auditoría 4

B

Beneficio personal 31, 38-39, 47
Blanqueo de capitales 34, 36-37

C

Clientes gubernamentales 24-25
Comentar una inquietud 5, 8-9, 28
Compensación 8, 20, 27-28, 31
Competencia leal 27
Competidores 7, 22, 26-28, 43
Comunicaciones 8, 48, 51-52
Comunicaciones con los inversores 47, 52
Conflictos de intereses 8, 20, 27, 31, 38, 40, 42-43
Conflictos de leyes 7
Conservación de registros 16, 23, 48, 51
Contabilidad 24, 51
Contribuciones con fines benéficos 28, 56
Contribuciones políticas 28, 61

D

Delitos financieros 37
Discriminación 13
Diversidad 12, 38
Divulgación 8, 16, 20, 23, 31, 49
Drogas y alcohol 15

E

Empleo externo 43
Entretenimiento 20, 24-25, 28-29, 38-39, 43-45, 51

F

Familia 28, 47
Fondos 36-37, 48, 56

I

Igualdad de oportunidades 12
Información confidencial 16, 22, 47-48
Información pertinente 47
Información privilegiada 47
Integridad III, V, 4, 6-7, 40
Investigaciones 4

L

Leyes sobre derechos de autor 48
Leyes sobre la competencia 26-27
Licencias 20
Línea de compliance y ética III, 4-6, 9

M

Marcas comerciales 48
Medioambiente 38, 58

O

Oficial gubernamental 28, 44, 61

P

Prevención de la violencia 14-15
Privacidad 16-17
Propiedad intelectual 48
Protección de la información del cliente 23, 48
Protección de la información del empleado 16, 48
Proveedores 7, 31, 34, 38-39, 51, 58
Puesto de trabajo seguro 15

R

Redes sociales 51-53
Regalos 20, 24-25, 28, 38-39, 43-45
Registros comerciales 51
Reglamentos 4, 20, 24, 38
Relaciones con los clientes 20, 29, 44
Relaciones con los medios de comunicación 52-53
Renuncias 7
Represalias III, 5-6, 9
Reputación III, 4, 6, 14, 20-21, 31, 35, 38, 53
Respeto V, 12, 16, 48
Responsabilidad V, 5, 7
Responsabilidades de los líderes 8

S

Salud 15-16
Sanciones comerciales 34-35, 37
Soborno 28
Subcontratistas 7, 24, 34, 38

T

Transacciones en efectivo 28, 37
Transparencia 20, 43

V

Valores 43, 47
Valores III-V
Viajes 23-24, 28-29, 51

El Código no es un contrato de trabajo ni una garantía de empleo futuro. No otorga derechos adicionales a ningún empleado, cliente, proveedor, competidor, accionista ni a ninguna otra persona o entidad. La Empresa podrá modificar el Código en el momento que considere oportuno.

© 2011 by Marsh & McLennan Companies, Inc. Reservados todos los derechos

No se permite la reproducción de ninguna parte de esta guía sin la autorización por escrito del titular de los derechos de autor.

Publicación inicial en los Estados Unidos de América,
por Marsh & McLennan Companies, Inc.
1166 Avenue of the Americas
Nueva York, NY 10036
212 345 5000
www.mmc.com

Para obtener más información visite www.compliance.mmc.com





MARSH & McLENNAN
COMPANIES

