

ARSH & MCLE
NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

The Greater Good



MARSH & McLENNAN
COMPANIES



MARSH



GUY CARPENTER



MERCER



OLIVER WYMAN

Tabla de contenido

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO (CEO) 1-2

NUESTROS VALORES Y COMPROMISOS 3-4

FOMENTAMOS LA CONFIANZA HACIENDO LO CORRECTO 5-11

Actuamos con integridad 6
Los líderes tienen responsabilidades adicionales 10

FOMENTAMOS LA CONFIANZA DE LOS COLEGAS 12-18

Tratamos a los demás con respeto 13
Tratamos a los demás como nos gustaría que nos trataran 13
Ofrecemos un entorno de trabajo seguro y saludable 15
Respetamos la privacidad y la información personal 17

FOMENTAMOS LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES 19-32

Tratamos a los clientes en forma justa 20
Somos honestos y profesionales 20
Protegemos la información de los clientes 23
Cumplimos con los requisitos especiales de los clientes gubernamentales 25
Competimos éticamente 27
Cumplimos con las leyes de competencia 27
No cometemos sobornos 29
Priorizamos los intereses del cliente 32

FOMENTAMOS LA CONFIANZA EN LA EMPRESA 33-55

Conocemos a nuestros socios comerciales 34
Cumplimos con las leyes que rigen el comercio internacional 34
Trabajamos para impedir el lavado de dinero y los delitos financieros 36
Fomentamos relaciones sólidas con nuestros proveedores 38
Gestionamos los conflictos de interés con integridad 40
Gestionamos los conflictos de interés comercial con integridad 40
Somos transparentes en lo que respecta a potenciales conflictos de interés personal 42
Mostramos buen juicio al proporcionar o aceptar regalos o invitaciones de cortesía 44
No comerciamos ni divulgamos información interna 47
Protegemos los activos e información de la Empresa 48
Mantenemos registros comerciales precisos y controles internos rigurosos 51
Nos comunicamos con los inversores y el público de forma honesta y profesional 54

FOMENTAMOS LA CONFIANZA DE LAS COMUNIDADES 56-61

Protegemos las comunidades que llamamos hogar 57
Generamos un impacto 58
Nos involucramos adecuadamente en el proceso político 60
Seguimos las reglas 61

ÍNDICE 62-64

Mensaje del director ejecutivo (CEO)

Estimados colegas:

Nuestro Código de Conducta, *The Greater Good*, es la base sobre cómo hacemos negocios en Marsh & McLennan. Nos esforzamos por crear una cultura de respeto, colaborativa e inclusiva. Estamos comprometidos a ganar la confianza de nuestros colegas, clientes, accionistas y las comunidades que llamamos hogar. A esto le llamamos vivir *The Greater Good*.

Nuestros colegas son Marsh & McLennan, y solo somos tan fuertes como nuestro eslabón más débil. Depende de todos nosotros proteger la reputación de confianza e integridad que nosotros y quienes nos precedieron hemos construido durante casi 150 años.

Para preservar y fortalecer esa reputación, cada uno de nosotros debe cumplir con estos tres pilares y vivir *The Greater Good*:

1. Ganar con integridad.

Competimos con fuerza y justicia. El trabajo que podría dañar la reputación de la empresa simplemente no vale la pena.

2. Nunca está solo.

El único error que puede cometer en nuestra empresa es el error que comete solo. En caso de duda, comuníquese. Con su jefe. Con el Departamento de cumplimiento. Con RH. Con un colega. Estamos juntos en esto.

3. Expresa sus inquietudes.

Si algo no está bien, exprese sus inquietudes. No le ayuda a nadie que se mantenga callado. Tiene derecho a plantear inquietudes y, de hecho, la obligación de hacerlo.



Marsh & McLennan existe para ayudar a los clientes a abordar sus mayores desafíos y aprovechar las vastas oportunidades del futuro. A medida que afrontamos las situaciones y los desafíos de la vida real encaminados hacia esa misión, los animo a leer y consultar *The Greater Good*.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dan Glaser'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Dan Glaser

Presidente y director ejecutivo
Marsh & McLennan Companies

Nuestros valores y compromisos

The Greater Good es la base sobre cómo hacemos negocios en Marsh & McLennan. Como empresa, estamos comprometidos a:



Crear un impacto innovador para los clientes.

Ponemos los intereses de nuestros clientes por encima de los nuestros, y los ayudamos a superar los desafíos y a hacer realidad nuevas oportunidades. Somos inventivos e incansables en nombre de ellos.



Ser excelente lugar para trabajar.

Invertimos en el aprendizaje permanente y el éxito de nuestros colegas, promovemos un entorno abierto, inclusivo y diverso que retribuya a las comunidades en las que trabajamos y vivimos.



Apostar por la innovación y el futuro digital.

Creemos que todo lo que hacemos se puede hacer mejor, y que podemos adaptar nuestras industrias a través de la innovación y el liderazgo intelectual.



Impulsar el crecimiento y crear valor.

Brindamos excelencia operativa y tomamos decisiones basadas en el valor que fortalezcan a la empresa.

La esencia de cada uno de estos compromisos es nuestro Código de conducta, *The Greater Good*. Esperamos que cada colega actúe con integridad, que levante la mano cuando no esté seguro de qué hacer y que se exprese cuando presencie una conducta que puede no ajustarse a los valores de *The Greater Good*.

Fomentamos la confianza
haciendo lo correcto



Actuamos con integridad.

Cada uno de nosotros debe tener la responsabilidad en forma individual de actuar siempre con integridad, incluso cuando esto signifique tomar decisiones difíciles. Este es el principio fundamental para actuar para The Greater Good (el bien común).

ASEGÚRESE DE

- ✓ Obedecer todas las leyes y reglamentos que se apliquen a su trabajo.
- ✓ Recibir toda la capacitación requerida para entender sus responsabilidades.
- ✓ Comprender y adherirse al reglamento y espíritu de este Código y la política de la Empresa.
- ✓ Actuar en forma honesta en todas las negociaciones comerciales.
- ✓ Manifiestar sus preocupaciones sobre cualquier conducta relacionada al trabajo que pueda estar violando la ley, este Código o la política de la Empresa. Plantear sus inquietudes con sus gerentes de cualquier nivel o con el Departamento Legal y de Cumplimiento, Recursos Humanos o a través de la Línea de Ética y Cumplimiento.
- ✓ Cooperar en las auditorías e investigaciones externas e internas facilitando información en forma completa y honesta, y preservando todos los materiales que pudieran ser relevantes.

AL TOMAR DECISIONES COMERCIALES, PREGÚNTESE

- ✓ ¿Es esto legal, ético y socialmente responsable?
- ✓ ¿Cumple con el espíritu de este Código y la política de la Empresa?
- ✓ ¿Está basada en un entendimiento exhaustivo de los riesgos que implica?

AL TOMAR DECISIONES COMERCIALES, PREGÚNTASE (CONTINUACIÓN)

- ✓ ¿Mantendrá la confianza de los clientes, accionistas, organismos reguladores y colegas?
- ✓ ¿Se mantendría nuestra buena reputación si este comportamiento se hiciera conocido interna o públicamente?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es no, deténgase y hable al respecto.

INFORMAR

Seguramente usted y sus colegas se enfrentarán a decisiones difíciles, y todos cometemos errores de vez en cuando. En Marsh & McLennan, estamos comprometidos a tomar decisiones con cautela y a corregir los errores rápidamente. Nunca estás solo. No dude en plantear sus inquietudes o en buscar asesoramiento. Su rápida acción nos ayudará a fomentar y a mantener la confianza entre todos. La Empresa actuará con prontitud para investigar acusaciones de violaciones de este Código o de la ley.

Como alternativa a plantear inquietudes ante un gerente, el Departamento Legal y de Cumplimiento o de Recursos Humanos, o a buscar asesoramiento por parte de estos, usted puede usar la Línea de Ética y Cumplimiento. La Línea de Ética y Cumplimiento le da la opción de plantear una inquietud o buscar asesoramiento en línea o mediante una llamada telefónica. Si lo desea, puede mantener el anonimato (excepto en una pequeña cantidad de países en los que la ley no permite las llamadas anónimas).

Para obtener instrucciones detalladas, vaya a www.EthicsComplianceLine.com

SIN REPRESALIAS

No toleraremos las represalias contra ningún colega que plantee una inquietud de buena fe relacionada con una violación de la ley, de este Código o de la política de la Empresa. Algunos ejemplos de represalias son el despido, reducción del sueldo, un cambio negativo en las responsabilidades laborales, intimidación o cualquier otro cambio material en las condiciones de empleo del colega. El hecho de informar una inquietud no exime al colega de la responsabilidad por mala conducta.



Q: Hace poco, mi gerente me notificó que algo que yo estaba haciendo violaba el Código. No tenía idea de que estaba haciendo algo incorrecto. ¿Se me puede hacer responsable a pesar de que no tenía conocimiento de la norma?

A: Sí, se le puede hacer responsable. Se espera que usted lea, comprenda y cumpla los principios del Código y de todas las políticas de la Empresa. Cuando encuentre algo en el Código o en una política que parezca poco claro o difícil de realizar, debe buscar asesoramiento por parte de un gerente o del Departamento Legal y de Cumplimiento o de Recursos Humanos. Nuestra reputación en cuanto a la integridad es nuestro activo más valioso. Para proteger ese activo, es fundamental que usted cumpla los principios que se establecen en el Código y en las políticas.

Q: Tengo un problema: Creo que un colega está haciendo algo que viola el Código, pero soy reacio a decir algo al respecto a mi gerente debido a que mi colega y mi gerente son amigos. También me preocupa que mis colegas me tilden de “informante”. ¿Qué debo hacer?

A: Usted tiene el deber y la obligación de expresarse cuando tenga conocimiento de una violación del Código. Esta puede ser una de las ocasiones en las que sería adecuado plantear la inquietud ante alguien que no sea su gerente. Puede hacer una llamada confidencial (o enviar un correo electrónico confidencial) a nuestra Línea de Ética y Cumplimiento. Diríjase a www.EthicsComplianceLine.com para obtener instrucciones. Puede mantener el anonimato de la llamada o del mensaje si lo desea (excepto en una pequeña cantidad de países en los que la ley no permite el anonimato). Recuerde: la Empresa no tolerará las represalias de ningún tipo contra un colega que se exprese de buena fe.

RESPONSABILIDAD

Este Código se aplica a todos los directores, ejecutivos, empleados, trabajadores eventuales y empleados temporales (“colegas”) de la Empresa y de sus subsidiarias en todo el mundo. También tenemos normas exigentes a las que están sujetos nuestros agentes, subcontratistas y proveedores para que cumplan con los aspectos relevantes de nuestras políticas de cumplimiento. Ningún colega puede utilizar a un tercero para hacer algo prohibido en virtud del Código. Los colegas que violen la ley, este Código o la política de la Empresa quedarán sujetos a medidas disciplinarias de acuerdo con las leyes locales y el procedimiento interno.

Marsh & McLennan renunciará a la aplicación de las políticas de este Código solo si la Empresa decide que las circunstancias lo ameritan. Solo se otorgará una exención en circunstancias limitadas.





Solo el Comité de Auditorías del Consejo Directivo de Marsh & McLennan podrá aprobar una exención de este Código para los directores y ejecutivos principales de la Empresa. Las exenciones se deben divulgar adecuadamente según se exija en virtud de las leyes o las regulaciones aplicables.

EN CASO DE CONFLICTO ENTRE LEYES

Debido a que operamos en varios países, algunas veces las leyes entrarán en conflicto entre sí o con este Código o la política de la Empresa. Si se enfrenta a dicho conflicto, consulte al Departamento Legal antes de decidir cómo actuar.


ESTÉ ALERTA A

Inevitablemente enfrentaremos situaciones difíciles en nuestro trabajo. Bajo el título “Esté alerta a”, la mayoría de las secciones de este Código enumeran tentaciones, presiones y señales de alerta. Estas cosas a las que necesita “estar alerta” le señalarán los potenciales problemas inherentes a las alternativas con las que se enfrenta, y le indicarán cuando sea necesario manifestarse o buscar asesoramiento. Por ejemplo, ESTÉ ALERTA A:

-  tentaciones de poner en peligro la integridad a cambio de ingresos;
-  presiones para terminar tareas antes de conocer los riesgos implicados o lo que requieren la ley, este Código o las políticas de la Empresa;
-  excusas para sacrificar la integridad, como “nuestros competidores lo hacen”;
-  suposiciones de que “alguien más” se encargará de un problema o que la gerencia ya sabe de ello.

Cuando se encuentre con un indicador, notifíquelo. Hable con un gerente, con el Departamento Legal y de Cumplimiento, con Recursos Humanos o envíe un informe a través de la Línea de Ética y Cumplimiento.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  Los colegas pueden visitar el sitio web de *The Greater Good* en integrity.mmc.com donde encontrarán las políticas y materiales de Cumplimiento bajo el título “Centro de Políticas”.

Los líderes tienen responsabilidades adicionales.

Si tiene personas a cargo, debe dar un ejemplo a seguir. Adhiérase a los más altos estándares de conducta y manifiéstelos claramente a las personas a su cargo. Construya un entorno que promueva la comunicación abierta y honesta. Asuma un papel activo en la comprensión del riesgo inherente al trabajo de sus colegas y ofrezca asesoramiento efectivo cuando sea necesario.

ASEGÚRESE DE

- ✓ Comunicar el mensaje y el espíritu de este Código a las personas a su cargo y a sus otros colegas. Asegúrese de que sus equipos comprendan las políticas y procedimientos de la Empresa.
- ✓ Asumir un papel activo en el aseguramiento de la calidad del trabajo producido por sus equipos y en la imparcialidad y honestidad de las comunicaciones que estas personas establezcan con los clientes, colegas y otros socios comerciales.
- ✓ Usar el cumplimiento de este Código y de la política de la Empresa como factor cuando evalúe la compensación de sus equipos y realice recomendaciones sobre esta.
- ✓ Informar a sus equipos que su puerta siempre está abierta para que ellos informen sobre un error, planteen una inquietud o hablen sobre una decisión laboral difícil. Al mismo tiempo, aclare que también tienen la posibilidad de informar sus preocupaciones a través de otros medios.
- ✓ Responder en forma rápida y efectiva a las inquietudes que los colegas planteen.
- ✓ Tomar medidas correctivas rápidas cuando se descubran o se le comuniquen errores o mala conducta.
- ✓ Notificar al Departamento Legal y de Cumplimiento cuando se encuentre con una posible violación de la ley, este Código o la política de la Empresa.
- ✓ Hacer las divulgaciones correspondientes a los clientes y otros socios comerciales cuando se produzcan errores o surjan conflictos de interés, después de consultar con un gerente o con el Departamento Legal y de Cumplimiento.

Q: Mi gerenta dice que siempre debemos plantearle nuestras inquietudes directamente a ella y ha sugerido que les “causará problemas” a las personas que realicen informes “pasando por encima de ella”. ¿Está bien?

A: No. La gerenta está violando la política de la Empresa si intenta impedirle que use otros medios para informar. Si bien suele ser mejor plantear un problema ante su gerenta en primer lugar, es posible que a veces no pueda hacerlo o considere que no es adecuado. Usted es libre de comunicar la inquietud a otro gerente, al Departamento Legal y de Cumplimiento o de Recursos Humanos, o a través de nuestra Línea de Ética y Cumplimiento. Si su gerenta lo sanciona, le asigna trabajos desagradables o lo trata de manera diferente de algún otro modo porque usted decidió informar a través de otro medio, ella posiblemente esté violando nuestra política contra las represalias y usted debe informar ese comportamiento.

Q: Soy gerente. Si observo una mala conducta en un área que no está dentro de mi responsabilidad, ¿debo plantear una inquietud?

A: Sí. Todos los colegas de la Empresa deben expresarse si tienen una inquietud sobre cualquier comportamiento relacionado con el trabajo que pueda estar violando la ley, el Código o la política de la Empresa. Todos los colegas, incluidos los gerentes, pueden plantear sus inquietudes ante sus superiores de cualquier nivel, ante el Departamento Legal y de Cumplimiento o de Recursos Humanos, o mediante la Línea de Ética y Cumplimiento.

Fomentamos la confianza
de los colegas



Tratamos a los demás con respeto.

TRATAMOS A LOS DEMÁS COMO NOS GUSTARÍA QUE NOS TRATARAN

Marsh & McLennan se compromete a mantener una cultura diversa, inclusiva y con igualdad de oportunidades que fortalezca a todos los colegas y socios comerciales. Consideramos que la contribución única de cada colega es fundamental para el éxito general de la Empresa.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Diversidad en Marsh & McLennan

ASEGÚRESE DE

- ✓ Siempre tratar a los demás con respeto y profesionalismo.
- ✓ Fomentar la diversidad y la inclusión en las decisiones de contratación y en otras decisiones de empleo.
- ✓ Informar los comentarios, las bromas, el comportamiento o las comunicaciones que puedan ser ofensivos.
- ✓ No discriminar ni acosar a un colega por motivos de género o identidad de género, raza, color, religión, nacionalidad, edad, discapacidad, servicio militar, estado civil, orientación sexual, predisposición genética o cualquier otra característica protegida en virtud de la ley o la política de la Empresa.
- ✓ No acosar sexualmente a un colega. El acoso sexual incluye insinuaciones sexuales, referencias inadecuadas al sexo o género, contacto físico inapropiado de naturaleza sexual, conductas de naturaleza sexual y otros tipos similares de conducta o de lenguaje ofensivo.
- ✓ No hostigar, amenazar, hacer burla, intimidar o maltratar verbalmente a un colega.

ESTÉ ALERTA A

- 🚫 comentarios, chistes o material, incluidos correos electrónicos, que otras personas podrían considerar ofensivos.

Q: Uno de mis compañeros de trabajo envía correos electrónicos que contienen bromas sexuales y comentarios que se burlan de determinadas nacionalidades. Me hacen sentir incómodo, pero nadie más se ha expresado al respecto. ¿Qué debo hacer?

A: Debe expresarse de inmediato con un gerente o con Recursos Humanos, ya que enviar esas bromas puede violar las normas de la Empresa sobre el acoso y la discriminación, así como nuestras políticas sobre el uso de los sistemas de la Empresa. Si no hace nada, podría estar condonando la discriminación o tolerando creencias que pueden deteriorar gravemente el ambiente de equipo que todos hemos creado trabajando arduamente.

Q: Durante un viaje de negocios, un colega me invitó reiteradamente a tomar un trago e hizo varios comentarios sobre mi aspecto que me incomodaron. ¿Es esto un problema a pesar de no haber estado en la oficina cuando ocurrió?

A: No se tolera este tipo de conducta en ninguna situación relacionada con el trabajo, incluidos los viajes de negocios. Usted debe informar el problema a Recursos Humanos o a un gerente. Además, si se siente cómodo haciéndolo, podría decirle a su colega que sus acciones le resultan inadecuadas y poco gratas.

Ofrecemos un entorno de trabajo seguro y saludable.

Marsh & McLennan está comprometida a proveer un entorno de trabajo seguro y saludable para los colegas y visitantes a nuestras dependencias. Cada uno de nosotros es responsable de actuar en una forma que proteja a los demás y a nosotros mismos.

ASEGÚRESE DE

- ✓ Cumplir con las normas y prácticas de protección, seguridad y salubridad que se apliquen a su trabajo.
- ✓ No tocar a ninguna persona de forma violenta o de una manera que sea poco grata en el lugar de trabajo o mientras lleve a cabo negocios para la Empresa.
- ✓ Nunca vender, tener, ni consumir drogas ilegales en el lugar de trabajo o mientras lleve a cabo negocios para la Empresa.
- ✓ No presentarse al trabajo ni llevar a cabo negocios para la Empresa en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas ilegales.
- ✓ Reconocer e informar inmediatamente: los riesgos de seguridad y protección, así como cualquier accidente o lesión en el lugar de trabajo que sufra un miembro de la gerencia, Recursos Humanos o Seguridad Global;

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ prácticas o condiciones laborales poco seguras como utilizar dispositivos manuales al conducir;
- ⚠ cumplimiento laxo de normas de seguridad, como procedimientos para el ingreso a instalaciones y protocolos de contraseñas.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



[Política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo](#)



[Seguridad Global en Marsh & McLennan](#)

Q: Creo que un colega que trabaja cerca de mí ha estado viniendo al trabajo borracho. ¿Qué debo hacer?

A: Este podría ser un asunto de desempeño o de seguridad y podría afectar la reputación de la organización. Lo mejor que puede hacer para todos, incluido para su compañero de trabajo, es informar su inquietud a su gerente o a Recursos Humanos.

Q: Vi a dos colegas de otra área discutiendo, y uno amenazó al otro con violencia. Un amigo mío de esa área dice que es simplemente cómo se tratan entre sí en ese equipo. No me siento cómodo expresándome, pero las emociones me parecieron bastante reales. ¿Debo informar la amenaza o no?

A: Informe la amenaza de inmediato a su gerente o a Recursos Humanos. Cuando la seguridad esté en riesgo, pague de precavido.

Respetamos la privacidad y la información personal.

Los colegas depositan su confianza el uno en el otro. Salvaguardamos la información personal y confidencial de nuestros colegas. Esto incluye la información que recolectamos y procesamos para Recursos Humanos, la contratación, la compensación, la capacitación, la gestión del desempeño individual, la administración de los beneficios y la provisión de salud y seguridad ocupacionales.

ASEGÚRESE DE

- ✓ Comprender y cumplir con las leyes y la política de la Empresa sobre el uso, la protección y la conservación de información sobre colegas.
- ✓ Aprender sobre los tipos de información a los que se proporciona mayor protección en virtud de las leyes y la política de la Empresa, como la información personal (incluidos los números personales de identificación, los números de cuentas bancarias y los datos de salud), y protégelos a través de los medios adecuados, como el cifrado u otros tipos de restricciones de acceso.
- ✓ Consultar con el Departamento Legal y de Cumplimiento o Recursos Humanos si una autoridad reguladora o encargada de hacer cumplir la ley o cualquier otra persona ajena a la La Empresa solicita información de un colega.
- ✓ Informar de inmediato cualquier pérdida o divulgación no intencional de la información de colegas a su servicio de ayuda de TI local o al Departamento Legal y de Cumplimiento.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ La divulgación no intencional de información confidencial de colegas en entornos públicos, como durante llamadas telefónicas o al trabajar en su computadora portátil.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



[Política sobre manejo adecuado de la información](#)

Q: Mi mejor amiga trabaja en el Departamento de Nómina de la Empresa y tiene acceso a la información personal de los colegas. Estoy planificando una fiesta y me gustaría enviar invitaciones a las casas de varios compañeros de trabajo. ¿Puedo pedirle que me consiga las direcciones?

A: No. Esto constituye una violación de la privacidad y podría dar lugar a medidas disciplinarias tanto para usted como para su amiga. Debe buscar sus direcciones en internet o preguntarles a sus compañeros de trabajo directamente.

Fomentamos la
confianza de los clientes

Tratamos a los clientes en forma justa.

SOMOS HONESTOS Y PROFESIONALES

Tratamos a los clientes en forma justa. Trabajamos para comprender y satisfacer las necesidades comerciales de nuestros clientes sin dejar de ser leales a nuestras normas éticas. Somos sinceros sobre nuestros servicios, capacidades y compensaciones. No prometemos lo que no podemos cumplir. En resumen, tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política de resolución de conflictos de interés



Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones

ASEGÚRESE DE

- ✓ Tratar a todo cliente en forma justa y honesta.
- ✓ Documentar los términos de las contrataciones y relaciones con clientes de conformidad con los procedimientos de su compañía.
- ✓ Desarrollar y ofrecer productos y servicios según los procedimientos de su compañía, que incluyen revisiones adecuadas para asegurar una alta calidad.
- ✓ Plantear con celeridad cualquier inquietud sobre un potencial error, omisión, incumplimiento de un plazo fijado o defecto de calidad con un gerente o el Departamento Legal.
- ✓ Informar los reclamos legales, demandas, errores y omisiones, existentes o posibles, al Departamento Legal mediante el formulario “Informe al abogado”.
- ✓ Plantear con celeridad cualquier posible conflicto de intereses entre clientes o entre un cliente y la Empresa ante un gerente o el Departamento Legal y de Cumplimiento.
- ✓ Cumplir con todos los requisitos de licencias y demás requisitos legales a los que esté sujeto su trabajo.
- ✓ Nunca acceder a la solicitud de un cliente de actuar en forma antiética o ilegal. Si no está seguro de cuál es la manera adecuada de proceder, consulte a su gerente o al Departamento Legal y de Cumplimiento.

ESTÉ ALERTA A

- ❏ Cualquier solicitud por parte de un empleado a un cliente de un acuerdo que beneficie personalmente al empleado en lugar de al cliente.
- ❏ Toda solicitud de un cliente para realizar un arreglo que no sea claramente legal o que pudiera dañar la reputación de la Empresa.
- ❏ Las presiones de colegas o gerentes para economizar en calidad o estándares de entrega.
- ❏ Tentaciones de decirles a los clientes lo que piensa que quieren escuchar en lugar de la verdad. Si una situación no es clara, presente una descripción precisa de la situación al cliente que este pueda usar para tomar una decisión.
- ❏ Toda solicitud por parte de un cliente o un tercero de compartir ganancias, si hacer esto violara la concesión de licencias u otras leyes y reglamentaciones locales.
- ❏ Comentarios o comportamientos por parte de clientes que puedan ser considerados ofensivos o irrespetuosos hacia otras personas.



Q: Uno de mis clientes me está pidiendo que haga algo claramente fuera del alcance de nuestro acuerdo de compromiso. Este es un cliente muy importante y quiero mantenerlo satisfecho. ¿Qué debo hacer?

A: Los cambios significativos al alcance de un trabajo deben ser documentados y autorizados por el cliente. Por supuesto, si las solicitudes se tratan de algo ilegal o inapropiado, no debe ayudarlos, incluso si esto “los mantiene satisfechos”.

Q: Tengo un plazo muy ajustado para preparar un informe para un cliente. El informe incluye información que recopilamos. Revisé la mayor parte y parece estar bien. ¿Puedo suponer que el resto también está bien para poder cumplir con la fecha límite?

A: Su reputación y la nuestra están ligadas a todo lo que les entregamos a los clientes. Cuando les comunique que la información que les entrega es correcta, debe estar seguro de que esto es así. No asegurarse de esto podría dañarlo a usted y a la Empresa.

Q: He descubierto que cometí un error en las horas que le facturé a un cliente. Es un error menor, dado el alcance del proyecto, y nos hará quedar mal si lo señalo. ¿Puedo simplemente ajustar las facturas futuras para arreglarlo?

A: Debe informar al Departamento de Finanzas y al cliente para acordar cómo corregir el error. Esto es lo correcto, cumple con las políticas de la Empresa y, en realidad, puede generar confianza gracias a nuestra honestidad.

Protegemos la información de los clientes.

Los clientes depositan su confianza en nosotros. Al desarrollar las actividades comerciales de un cliente o proveerles servicios a nuestros clientes, se nos suministra de manera rutinaria información personal confidencial, de propiedad exclusiva, no pública o secretos comerciales. Cuando esto ocurre, mantenemos de forma segura y protegemos esta información para asegurarnos de que no se utilice ni divulgue de manera indebida.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



[Política sobre manejo adecuado de la información](#)

ASEGÚRESE DE

- ✓ Comprender y cumplir las leyes, la política de la Empresa y los acuerdos con el cliente sobre el uso, la protección y la conservación de información de clientes o sobre estos.
- ✓ Conocer los tipos de información a los que se proporciona mayor protección en virtud de las leyes y la política de la Empresa, como la información personal (incluidos los números del Seguro Social, los números de cuentas bancarias y los datos de salud), y protéjelos a través de los medios adecuados, como el cifrado, u otros tipos de restricciones de acceso.
- ✓ Usar y divulgar la información de clientes solo para fines comerciales legítimos de acuerdo con el contrato del cliente y la Política sobre manejo adecuado de la información de la Empresa.
- ✓ Consultar de inmediato con el Departamento Legal y de Cumplimiento si una autoridad encargada de hacer cumplir la ley, una autoridad reguladora o cualquier otra persona externa a la Empresa solicitan información o documentos de clientes.
- ✓ Solo compartir la información del cliente dentro de la Empresa si está seguro de que está permitido y de que tendrá la protección adecuada.
- ✓ Cumplir con la Política de manejo adecuado de información para proteger la información de clientes, así como la información y los equipos de la Empresa (computadoras portátiles, teléfonos, tabletas, etc.).
- ✓ Proteger sus contraseñas y mantener sus dispositivos portátiles seguros mientras viaja.
- ✓ Informar inmediatamente todos los incidentes que impliquen la pérdida, el robo, la divulgación no autorizada o el uso inadecuado, sospechados o reales, de la información del cliente al servicio de ayuda de TI local o al Departamento Legal y de Cumplimiento.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Solicitudes de clientes de información de otros clientes.
- ⚠ No exponga de forma no intencional la información del cliente en entornos públicos, como durante llamadas telefónicas o cuando esté trabajando con la computadora portátil.

Q: Pasé junto al escritorio de una compañera de trabajo esta mañana. Estaba en una reunión en la sala de conferencias, pero tenía información altamente confidencial sobre uno de sus clientes abierta en su escritorio. Esta no es la primera vez que hace esto. ¿Qué debo hacer?

A: Debe hablarle a ella o a su gerente sobre este asunto. Proteger la información confidencial es responsabilidad de todos.

Q: Mi cliente me ha pedido información sobre uno de sus competidores, que también es cliente de la Empresa. ¿Qué debo decirle?

A: Debe decirle de forma cortés pero firme que no podemos discutir nada sobre un cliente con otro cliente. Tenga cuidado con la tentación de hablar sobre cosas que crea que son ampliamente conocidas. Póngase en el lugar del otro cliente de la Empresa y pregúntese si fomentaría la confianza con ese cliente que se enterara de que usted ha estado discutiendo sus negocios con una competidora.

Cumplimos con los requisitos especiales de los clientes gubernamentales.

La Empresa está comprometida a cumplir con los numerosos requisitos especiales legales, reglamentarios y contractuales a los que están sujetos los trabajos relacionados con el gobierno alrededor del mundo. Estos requisitos pueden regir las licitaciones, facturación, prácticas de empleo, cumplimiento de contrato, obsequios e invitaciones de cortesía, entre otras cuestiones. La Empresa también puede estar obligada a imponer estos requisitos a todo agente o subcontratista que nos ayude con el trabajo. El Departamento Legal y de Cumplimiento puede ayudarle a entender estas reglas y a establecer procesos para asegurarse de que se cumplan.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones



Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores

ASEGÚRESE DE

- ✓ Determinar en todos los casos si el cliente con el que está trabajando es una sociedad de propiedad del estado o controlada por este.
- ✓ Cumplir todas las leyes, reglamentaciones, disposiciones contractuales y otras reglas a las que esté sujeta la relación comercial entre la Empresa y todo cliente gubernamental con el que usted trabaje.
- ✓ Comprender las reglas sobre obsequios, invitaciones de cortesía, viajes y alojamiento de cada cliente gubernamental con el que trabaje, ya que pueden ser distintas de las de otros clientes.
- ✓ Comunicarse de forma clara cualquier requisito especial de clientes gubernamentales a todos los colegas, agentes, subcontratistas u otros socios comerciales que participen en el trabajo.
- ✓ Comprender y respetar las políticas y la orientación de la Empresa en lo que respecta a esta área, incluidas las políticas **Dar y recibir: obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones** y **Trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores**.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Las compañías como proveedores de transporte, empresas de energía, instituciones financieras, proveedores de telecomunicaciones y otras que puedan ser propiedad o estar controladas por el gobierno, en su totalidad o en parte, y estar sujetas a reglas especiales.
- ⚠ Leyes, reglamentaciones o reglas que rijan la relación de la Empresa con un cliente gubernamental, que en ocasiones no son de fácil acceso. Siempre que sea posible, pídale al cliente del gobierno que le informe los requisitos de este tipo.
- ⚠ La tentación de proveerle una invitación de cortesía a un cliente gubernamental que en cualquier otro caso sería razonable (como una comida de negocios) antes de conocer las reglas de ese cliente sobre las invitaciones de cortesía. Algunos clientes del gobierno tienen reglas que prohíben o restringen todo tipo de invitaciones de cortesía.

Q: Estoy en una reunión con clientes del gobierno que está durando más de lo esperado, y han perdido su vuelo de regreso. No hay más vuelos disponibles por varias horas. ¿Puedo pagarles la cena ya que seguimos trabajando en las oficinas de la Empresa?

A: Al tratar con clientes del gobierno, debe conocer todas las reglas especiales relacionadas con nuestros servicios para esos clientes. Esto incluye cualquier regla especial del cliente o establecida por la ley sobre ofrecer comidas u otros obsequios, invitaciones de cortesía o atenciones. Si se encuentra en una situación como la de la pregunta y no conoce las reglas, pregúntele directamente al cliente si está permitido ofrecer una comida. En todo caso, apele a su buen juicio y, si decide ofrecer una comida modesta, infórmelo rápidamente a Cumplimiento de conformidad con nuestra Política **Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones.**

Q: Un conocido que trabaja para la competencia me acaba de llamar y me pidió que nos juntáramos a beber algo y discutir “oportunidades para apoyarnos mutuamente”. ¿Está bien que vaya si solo voy para escuchar lo que me dice?

A: Antes de pactar un encuentro, debe hablar con el Departamento Legal y de Cumplimiento, donde Legal asesorarán sobre los temas que quedarían prohibidos conforme a las leyes de competencia. Si bien los competidores generalmente pueden cooperar de forma legal, debe tener en cuenta la posibilidad de que el competidor lleve el tema de conversación a áreas no permitidas.

Q: Solía trabajar para un competidor. Los miembros de mi equipo me han pedido que les informe sobre las estrategias de propuestas de mi anterior empresa. ¿Es esto aceptable?

A: Si las estrategias de propuestas no son de dominio público, sería posible que estuviera divulgando información confidencial de propiedad del competidor. Para comprender los límites entre los temas de los que puede hablar y los que no, comuníquese con el Departamento Legal y de Cumplimiento para discutir el asunto.



Competimos éticamente.

CUMPLIMOS CON LAS LEYES DE COMPETENCIA

Marsh & McLennan está comprometida a competir por negocios en forma enérgica y justa ofreciendo productos y servicios superiores —no involucrándose en prácticas inadecuadas y anticompetitivas—. Cumplimos con todas las leyes relacionadas con la competencia, el antimonopolio y la obtención de información competitiva en los países donde entablamos relaciones comerciales.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política de competencia ética



Política de resolución de conflictos de interés

ASEGÚRESE DE

No involucrarse en conductas anticompetitivas, en especial las siguientes:

- ✓ **Colusión:** cuando las empresas se comunican en secreto o acuerdan el modo en que competirán. Esto puede incluir acuerdos o intercambios de información sobre precios, condiciones, salarios o adjudicaciones de clientes o segmentos de mercado.
- ✓ **Manipulación fraudulenta de licitaciones:** cuando los competidores manipulan las licitaciones en perjuicio de la competencia leal. Esto puede incluir comparaciones de licitaciones, acuerdos de abstención de licitación o el envío deliberado de licitaciones no competitivas.
- ✓ **Ventas condicionadas (tying):** cuando una empresa con un poder de mercado significativo fuerza a los clientes a comprar productos o servicios que no desean para recibir los que sí quieren.
- ✓ **Acuerdos de no apropiación:** cuando los competidores acuerdan no captar a los empleados de la otra parte.

También abstenerse de lo siguiente:

- ✓ **Discutir o realizar acuerdos con competidores sobre asuntos inadecuados,** incluidos los niveles de comisiones y honorarios, planes estratégicos y cómo obtener negocios.

ASEGÚRESE DE (CONTINUACIÓN)

También abstenerse de lo siguiente:

- ✓ Obtención de información sensible a nivel competitivo de un competidor.
- ✓ Coordinación de la remuneración de empleados con un competidor.
- ✓ Intercambio de información sensible para la competitividad de la Empresa con un competidor.
- ✓ Intercambio de información sensible a nivel competitivo de clientes o de terceros con sus competidores.
- ✓ Coordinación indebida o disuasión de la participación en licitaciones entre mercados de seguro y reaseguro para entablar una relación comercial con un cliente.
- ✓ Facilitación de colusión entre empresas que compitan por una relación comercial con un cliente.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Acuerdos formales e informales con competidores sobre si y cómo competimos por clientes (p. ej., un entendimiento de no venderles a los clientes de la otra parte).
- ⚠ Recolección de datos de fuentes indebidas (como competidores, nuevos empleados o candidatos a un puesto de trabajo). Esto puede ser o dar la impresión de ser un intercambio inadecuado de información sensible a nivel competitivo.
- ⚠ Participación en un grupo de una actividad, industria o profesión que se vuelve un ambiente para realizar acuerdos ilegales o intercambiar indebidamente información sensible a nivel competitivo.



No cometemos sobornos.

Las influencias inadecuadas pueden tener varias formas. El dinero en efectivo, obsequios, comidas, viajes, invitaciones de cortesía, préstamos, contribuciones de beneficencia, contribuciones políticas u ofertas de empleo se pueden usar en forma inadecuada para intentar influir en decisiones comerciales o acciones gubernamentales. Sin importar su forma, no cometemos sobornos ni usamos otros medios para influir en forma inadecuada en las decisiones de clientes, posibles clientes o empleados gubernamentales. No ofrecemos ni otorgamos sobornos en forma directa ni a través de terceros. Tampoco sobornamos, ni siquiera donde se podría considerar una práctica generalmente aceptada, cuando los competidores tengan esta práctica ni por ningún otro motivo.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones



Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores

ASEGÚRESE DE

- ✓ No otorgar u ofrecer nada de valor a un cliente, posible cliente o empleado gubernamental, a menos que sea legal, razonable y libre de cualquier intención o entendimiento de que influirá en una decisión comercial o acción gubernamental.
- ✓ Seguir nuestros procesos rigurosos de debida diligencia al contratar agentes que nos representen o terceros que nos presenten clientes, y controle su actividad mientras dure cualquier acuerdo.
- ✓ Plantear su inquietud si sabe o sospecha que un colega, un tercero u otro agente de la Empresa pueden estar intentando influenciar indebidamente a un cliente, posible cliente o empleado gubernamental.
- ✓ Nunca registrar ni permitir que un colega registre una transacción de una forma que oculte su verdadera naturaleza, como registrar los costos de invitaciones de cortesía a un cliente como “honorarios de consultoría” o “gastos de capacitación”. Verifique cuidadosamente que los informes de gastos que usted apruebe sean correctos.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Solicitudes de pagos a un país o a una parte que no se relacionan con una transacción o de pagos en efectivo.
- ⚠ Terceros o agentes considerados valiosos por sus vínculos personales más que por sus servicios o que solicitan una compensación desproporcionada en relación a sus servicios.
- ⚠ Solicitudes de contratar a terceros o agentes sin un contrato escrito o sin completar la documentación requerida según el proceso de debida diligencia de la Empresa.
- ⚠ Solicitudes por parte de colegas de no registrar acuerdos o pagos.
- ⚠ Requisitos por parte de clientes de contratar a terceros específicos.



ESTÉ ALERTA A (CONTINUACIÓN)

- 🚩 Solicitudes de favores por parte de clientes, como entrevistas de trabajo o pasantías para familiares.
- 🚩 Invitaciones de cortesía o comidas que puedan considerarse lujosas o inapropiadas.
- 🚩 La impresión de irregularidad, en especial al tratar con empleados gubernamentales.

Q:

Estamos analizando contratar como consultor a un destacado hombre de negocios para ayudarnos a incursionar en un nuevo mercado para nuestros servicios en un país determinado. El agente nos pide un presupuesto de unos cuantos miles de euros para asegurarnos de que todos los funcionarios adecuados tengan una buena opinión de nosotros. Nos dice que así se llevan a cabo las relaciones comerciales en su país. ¿Debería acceder a esto?

A:

No. Es claro que el agente intenta realizar pagos indebidos que violan el Código, nuestra política **Dar y recibir: Política de regalos, invitaciones de cortesía y contribuciones** y, probablemente, la ley. No puede permitir que esto ocurra y no puede ignorar la situación simplemente porque el que cometería los actos inadecuados sería el agente y no usted o un colega de la Empresa.

Q:

Envié una solicitud de visa a una embajada. Hace mucho tiempo que la están tramitando y necesito viajar a ese país en este momento. Me han dicho que la embajada podría acelerar el trámite si le pago un monto modesto a uno de sus empleados. ¿Puedo realizar este tipo de pago?

A:

No. El pago es a un individuo y no a la embajada. Este es un pago de “facilitación”, lo cual no es aceptable conforme al Código y es ilegal en casi todos los países donde operamos. No obstante, si hubiera una tarifa de trámite rápido como parte de las prácticas oficiales de la embajada y esta tarifa la recibiera la embajada, no un empleado individual, podría ser aceptable pagar. Consulte con el Departamento Legal y de Cumplimiento.

Q:

Tengo un cliente de otro país cuyo gerente de seguros está por venir a mi ciudad por tres días para reuniones de negocios conmigo y las empresas de seguros que le proporciona la cobertura de seguros al cliente. El gerente me ha pedido que haga los arreglos para que nuestra Empresa organice y pague por un día de recorridos turísticos para él durante su viaje. ¿Esto es algo que debería discutir con el Departamento Legal y de Cumplimiento?

A:

Sí. Llegar al equilibrio adecuado entre reuniones de negocios e invitaciones de cortesía a menudo requiere una comprensión detallada de las leyes anticorrupción a las que está sujeta nuestra Empresa. El Departamento Legal y de Cumplimiento puede asistirlo para entender los límites de modo que pueda organizar una visita que mejore la relación con el cliente y que cumpla con la ley.

Priorizamos los intereses del cliente.

A menudo nos piden que ayudemos a clientes a elegir entre socios comerciales. Algunos de nuestros servicios más importantes consisten en ayudar a nuestros clientes a elegir mercados de reaseguros/seguros y prestadores de servicios de inversiones para activos de planes de beneficios y pensiones. Dentro de los límites de la ley, reglamentación y política de la Empresa vigentes, priorizamos los intereses de nuestros clientes al ayudarlos a elegir entre socios comerciales de cualquier tipo.

ASEGÚRESE DE

- ✓ Ayudar a los clientes a elegir socios comerciales sobre la base de la calidad de sus productos y servicios, la competitividad de los precios y otros términos y condiciones.
- ✓ Ayudar a los clientes a elegir socios comerciales que estén bien calificados y sean responsables financieramente; evite elegir socios comerciales que tengan conductas ilegales o antiéticas o que puedan dañar la reputación de los clientes.
- ✓ Manifiestar a su gerente cualquier conflicto de intereses existente o potencial o cualquier relación personal con un posible socio comercial, en caso de estar involucrado en la elección del socio comercial.
- ✓ Evitar: cualquier obsequio, invitación de cortesía o favor de parte de un socio comercial potencial que pueda dar la impresión de que usted se beneficia personalmente de la elección del socio comercial.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ cualquier relación entre la Empresa y un socio comercial o entre un colega y un socio comercial que pueda ser percibida como un conflicto de intereses. Si dicha relación existe, hable sobre ello con un gerente o con el Departamento Legal y de Cumplimiento.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política de resolución de conflictos de interés



Procedimientos comerciales para la divulgación de la compensación

Fomentamos la
confianza en la Empresa



Conocemos a nuestros socios comerciales.

CUMPLIMOS CON LAS LEYES QUE RIGEN EL COMERCIO INTERNACIONAL

Marsh & McLennan está comprometida a cumplir las sanciones comerciales, las leyes contra el financiamiento del terrorismo, los controles de exportaciones y las leyes contra el tráfico de personas y antiboicot. Estas leyes designan países, empresas y personas con las que no podemos hacer negocios. Esté atento a la posibilidad de que un cliente, cliente potencial o socio comercial se encuentre en un país sujeto a sanciones o sea una entidad sujeta a sanciones.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Comprensión de sanciones comerciales y la política contra el lavado de dinero

ASEGÚRESE DE

- ✓ Ingresar toda la información requerida en los sistemas proporcionados por su compañía para incorporar y administrar clientes, proveedores y terceros antes de comenzar a trabajar en un nuevo asunto o realizar acuerdos con un nuevo socio comercial. Estos sistemas clasifican y realizan averiguaciones sobre los socios comerciales y protegen a la Empresa de violar leyes relacionadas con sanciones comerciales.
- ✓ No participar en la “facilitación” —por ejemplo, ayudar a otra persona a realizar un acto que usted no está autorizado a realizar—. Si no tiene permitido legalmente realizar una acción por sí mismo, también tiene prohibido ayudar a alguien más a realizar esa acción.
- ✓ Buscar el asesoramiento del Departamento Legal y de Cumplimiento cuando encuentre cualquier conflicto entre las leyes de sanciones de diferentes países.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Terceros que actúan en representación de países, empresas o personas sujetos a sanciones.
- ⚠ Cualquier dinero u otros activos en posesión de nuestra Empresa de los que podrían participar un país, empresa o persona sujetos a sanciones.

Q: Tenemos un trato potencial muy importante con un nuevo cliente de la industria energética. Este cliente se encuentra en un país con la reputación de apoyar el terrorismo y me han dicho que espere hasta haber realizado la debida diligencia antes de firmar un contrato. Esto no parece ser muy favorable para los negocios. ¿Qué debo hacer?

A: Identificar y administrar los riesgos asociados con las transacciones que realice es una parte esencial de su trabajo. Si bien puede tomar más tiempo, a largo plazo, realizar la diligencia debida en situaciones como ésta es la forma correcta de proteger a la Empresa.

Trabajamos para impedir el lavado de dinero y los delitos financieros.

Marsh & McLennan está comprometida con el cumplimiento de las leyes contra el lavado de dinero. El lavado de dinero es una conducta destinada a ocultar el origen o naturaleza de las ganancias de una actividad criminal. Debe seguir los procedimientos contra el lavado de dinero de su compañía, incluidos los procedimientos de conocimiento de su cliente y las restricciones sobre métodos de pago. Aprenda cuáles son y esté atento a las “señales de alerta” sobre el posible lavado de dinero. Si aparece una señal de alerta en el transcurso de una transacción, hable con su gerente o el Departamento Legal y de Cumplimiento antes de proceder.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Comprensión de sanciones comerciales y la política contra el lavado de dinero

ASEGÚRESE DE

- ✓ Seguir los procedimientos de conocimiento del cliente de su compañía.
- ✓ Si está involucrado en la recepción o el manejo de fondos, debe seguir los procedimientos de su compañía relacionados con las formas de pago aceptables. Algunas formas de pago, como el efectivo o los cheques endosados, presentan mayores riesgos de lavado de dinero.
- ✓ Cumplir con las leyes vigentes sobre la presentación de informes sobre actividades sospechosas notificando al Departamento Legal y de Cumplimiento las actividades que podrían dar indicios de lavado de dinero.
- ✓ Nunca informar ni alertar a un cliente sobre las sospechas de lavado de dinero que pueda tener. En algunos países, estas alertas pueden ser consideradas delitos penales.

ESTÉ ALERTA A

Un cliente o cliente potencial que:

- 🚩 haya sido objeto de acusaciones de delito financiero o lavado de dinero;
- 🚩 tiene una estructura de titularidad que hace difícil ver quiénes son los verdaderos dueños;
- 🚩 se niega a documentar debidamente una transacción o relación; o
- 🚩 realiza o solicita un pago en efectivo, hacia un tercero o de parte de este, o a un país no relacionado con la transacción o desde este.

También preste atención a lo siguiente:

- 🚩 transacciones sin un propósito comercial aparente o que parezcan no concordar con la estrategia comercial de una parte;
- 🚩 pagos duplicados o pagos excesivos que no se explican fácilmente como simples errores.

Q:

Uno de mis clientes realizó un pago importante por adelantado por un trabajo. Tras terminarse una pequeña parte del trabajo, el cliente canceló el proyecto y solicitó que se le pagara el reembolso a un tercero. ¿Podría esto estar relacionado con lavado de dinero? ¿Qué debo hacer?





A:

Pagos excesivos y pagos a terceros pueden ser indicios de lavado de dinero. El lavado de dinero conlleva una serie de transacciones diseñadas para ocultar el origen de los fondos. Este arreglo puede estar elaborado para hacer que la Empresa le pague a un tercero al que el cliente no quiere pagarle directamente. Comuníquese con el Departamento Legal y de Cumplimiento antes de proceder con la transacción.






Fomentamos relaciones sólidas con nuestros proveedores.

La contratación de proveedores y subcontratistas para la Empresa que proporcionen un servicio superior con términos razonables es importante para nuestro éxito.




POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  [Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores](#)
-  [Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones](#)
-  [Política de resolución de conflictos de interés](#)
-  [Programa de administración de vendedores](#)

ASEGÚRESE DE

-  Seleccionar proveedores, prestadores externos y contratistas sobre la base de la calidad de sus productos y servicios, la competitividad de sus precios y otros términos y condiciones.
-  Seleccionar proveedores y prestadores externos que estén debidamente calificados y sean financieramente responsables; evite contratar proveedores que hayan demostrado conductas ilegales o antiéticas, que no cumplan con nuestras normas de protección de datos o que puedan dañar nuestra reputación.
-  Manifestar a su gerente cualquier conflicto de intereses existente o potencial, o cualquier relación personal con un posible proveedor, en caso de estar involucrado en la elección del proveedor.
-  Evitar cualquier obsequio, invitación de cortesía o favor de parte de un proveedor o proveedor potencial que pueda dar la impresión de una influencia indebida o de que usted se beneficia personalmente de la elección del proveedor.
-  Alentar a proveedores con distintos antecedentes a competir por una relación de negocios con nosotros.

ESTÉ ALERTA A

-  Cualquier relación o negociación entre usted y un proveedor en que pudiera percibirse un conflicto de interés.
-  Presiones para seleccionar a un proveedor que no ofrece productos, servicios, precios o términos competitivos simplemente porque también es un cliente o posible cliente de la Empresa.
-  Las prácticas de proveedores que podrían poner en peligro nuestra reputación, como las violaciones de derechos humanos, regulaciones ambientales o regulaciones sobre la protección de datos.

Q:

A mi compañero de cuarto de la universidad lo ascendieron a vicepresidente de uno de nuestros proveedores y me ofreció que su empresa me pague un vuelo a Montecarlo para “ponernos al día” y posiblemente hablar sobre la relación entre nuestras empresas. ¿Puedo aceptar esto?

A:

No. La naturaleza lujosa de la invitación de cortesía genera, como mínimo, la impresión de que usted se está beneficiando personalmente, lo cual se puede percibir como una influencia en su juicio a favor del proveedor. Todo beneficio que genere la apariencia de influencia viola nuestra política **Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones.**

Salut!

Gestionamos los conflictos de interés con integridad.

GESTIONAMOS LOS CONFLICTOS DE INTERÉS COMERCIAL CON INTEGRIDAD

Considerando nuestra amplia base de clientes y diversas ofertas comerciales, 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 Empresa misma. Identificaremos dichas situaciones con diligencia y las resolveremos con integridad, siempre tratando a nuestros clientes de forma justa.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política de resolución de conflictos de interés

ASEGÚRESE DE

- ✓ Seguir los procedimientos de verificación de su compañía ingresando correctamente la información de apertura de cuenta y nuevas oportunidades en el sistema de administración de su cliente. Actualice la información según se requiera.
- ✓ Identificar potenciales conflictos de interés con diligencia.

Trabaje con el Departamento Legal y de Cumplimiento para determinar el procedimiento a seguir adecuado para gestionar el conflicto. Las siguientes son posibles soluciones a un conflicto:

- ✓ divulgación de las relaciones de las partes relevantes;
- ✓ obtención de una autorización de la parte que se encuentra en peligro de resultar perjudicada;
- ✓ establecimiento de restricciones de información (limitaciones éticas); o
- ✓ rescisión del acuerdo.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Situaciones en las que una oportunidad de ganancias para la Empresa no es lo más provechoso para un cliente.
- ⚠ Situaciones en las que un cliente se encuentra en litigio con otro cliente.
- ⚠ Servicios que podrían ocasionar que una compañía investigue, ofrezca una opinión o cuestione el trabajo de otra empresa de nuestro grupo.

Q:

Nos han contratado para evaluar una parte de las operaciones de un cliente que tiene a otra empresa del grupo Marsh & McLennan como prestadora de servicios clave. Nuestros análisis podría requerir la inclusión de una evaluación del trabajo realizado por la empresa de nuestro grupo. ¿Qué debemos hacer?




A:

Aquí hay un conflicto de interés significativo. Trabaje con el Departamento de Legal y Cumplimiento y las personas a cargo de las relaciones con clientes en ambas compañías para asegurarse de manejar la situación con profesionalismo. Por lo menos, deberá informarle al cliente que tanto su empresa como la empresa prestadora de servicios clave están afiliadas a Marsh & McLennan.







Somos transparentes en lo que respecta a potenciales conflictos de interés personal.

Todos nosotros tenemos el deber de ser leales a la Empresa y sus accionistas. Debemos evitar o divulgar los conflictos de intereses entre la Empresa y nosotros. Solo podremos aceptar un cargo directivo u otro puesto en una compañía o una organización con o sin fines de lucro fuera de la Empresa si esto no perjudica nuestra capacidad de cumplir nuestros deberes con Marsh & McLennan.






POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  ***Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones***
-  ***Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores***
-  ***Política de resolución de conflictos de interés***

ASEGÚRESE DE

-  Evitar los conflictos de interés siempre que sea posible y, si se encuentra frente a un potencial conflicto de interés, manifiésteselo a su gerente y al Departamento Legal y de Cumplimiento.
- No realice trabajo externo o acepte un empleo, cargo de liderazgo o directivo que puedan dañar a la Empresa, tal como:**
-  trabajo para un competidor;
-  trabajo externo que podría interferir con su trabajo para la Empresa; o
-  trabajo externo que pudiera afectar el prestigio de la Empresa o generar la apariencia de un conflicto.
- También asegúrese de:**
-  No buscar oportunidades de trabajo para usted que pudieran ser adecuadas para la Empresa.
-  Evitar cualquier inversión que sea significativa para usted (o mayor del 1 % de los valores cotizados en bolsa de dicha empresa) en cualquier empresa que compita o tenga una relación comercial con nuestra Empresa sin contar con la aprobación previa por escrito de su gerente.

ESTÉ ALERTA A

- Conflictos de interés comunes, por ejemplo:**
-  Proponer que se contrate a un amigo cercano o familiar como proveedor o contratista sin divulgar esta relación;
-  Proponer que se contrate a una empresa en la que usted tenga una participación financiera como proveedora o contratista sin divulgar esta relación;
-  Realizar un trabajo a título personal para un proveedor o cliente;
-  Permitir que un proveedor o contratista realice trabajo para usted a título personal, sea este remunerado o no;
-  Recibir obsequios, invitaciones de cortesía u otros favores de parte de un proveedor o contratista que pudieran generar la impresión de influencia indebida.

Q:

Mi esposa tiene una empresa consultora de capacitación.
¿Puede enviar una propuesta para ser vendedora de Marsh & McLennan?

A:

Puede presentar una propuesta. Para asegurarse de evitar cualquier conflicto de interés, usted debe divulgar esta relación a su gerente, derivar la solicitud a Adquisiciones y abstenerse de participar en el asunto. El paso más importante frente a cualquier conflicto potencial de interés es divulgarlo para poder gestionarlo de manera adecuada.

Mostramos buen juicio al proporcionar o aceptar regalos o invitaciones de cortesía.

En las circunstancias adecuadas, un obsequio modesto puede ser una forma amable de decir gracias y una comida puede ser el ambiente apropiado para una discusión de negocios que fortalezca la relación con un cliente. Sin embargo, si no se utilizan con cuidado, los obsequios e invitaciones de cortesía pueden crear la apariencia de influencia inapropiada, violar normas de clientes e incluso la ley.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones



Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores

ASEGÚRESE DE

- ✓ No entregar ni aceptar obsequios o invitaciones de cortesía a menos que sean legales, razonables y que estén libres de toda intención, entendimiento o apariencia de que influirá indebidamente en una sanción comercial.
- ✓ Hacer o aceptar obsequios de un valor inferior a los límites de su unidad comercial.
- ✓ Evitar invitaciones de cortesía relacionadas con el entretenimiento para adultos incluso si no se encuentra realizando una actividad comercial oficial para la Empresa.
- ✓ No hacer ni ofrecer ningún obsequio o invitación de cortesía a un empleado del gobierno sin consultar la política ***Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones***.
- ✓ Pedir asesoramiento al Departamento Legal y de Cumplimiento si tiene dudas respecto de ***Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones***, como no estar seguro de si está tratando con un empleado del gobierno o no estar seguro de si un obsequio o invitación de cortesía es legal o razonable.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Situaciones que podría afectar su prestigio o el de la Empresa.
- ⚠ Reglas o normas de clientes que sean más estrictas de lo normal para su industria.
- ⚠ Clientes que parezcan sociedades privadas pero que en realidad se consideren entidades gubernamentales, como ciertas aerolíneas nacionales, bancos, aseguradoras y empresas de energía.
- ⚠ Obsequios, invitaciones de cortesía u otros favores que podrían ser razonables para un cliente privado, pero no para un cliente gubernamental.

Q:

Un proveedor me invitó a un torneo de golf de beneficencia y mi Oficial de Cumplimiento aprobó mi participación. En el torneo gané un conjunto de palos de golf con un valor de 2 000 USD como premio en una rifa. ¿Los puedo aceptar?

A:

No necesariamente. Un premio recibido en un concurso o rifa se considera un obsequio. Un obsequio de 2 000 USD es probablemente extravagante y aceptarlo casi de seguro viola nuestra política **Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones.**

Q:

He entablado una relación estrecha con uno de mis clientes. Para las fiestas, le envió una canasta de obsequios con algunas botellas de un buen vino. ¿Es esto aceptable?

A:

Tal vez. En primer lugar, revise el Código de Conducta de su cliente. Muchos de nuestros clientes les prohíben a sus empleados recibir obsequios valiosos. En caso de ser adecuado conforme a las normas del cliente, consulte nuestra política **Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones**, además de la política de su compañía. Por lo general, cualquier obsequio que realice debe estar por debajo del límite de la política de su compañía, no debe ser efectivo ni algún equivalente de efectivo, debe ser legal y razonable dadas las circunstancias y debe estar libre de cualquier intención de influir de manera indebida en decisiones comerciales, al igual que no crear fácilmente la apariencia de dicha influencia. Si tiene dudas respecto de cualquiera de estos factores, consulte con el Departamento Legal y de Cumplimiento.

Q:

Estoy al tanto de una novedad en nuestro negocio y creo que el valor de las acciones de la Empresa va a subir considerablemente. Sé que no puedo comprar acciones teniendo esta información, pero puedo recomendarle a un amigo que invierta en la Empresa, ¿verdad?

A:

No. No puede negociar acciones de la Empresa teniendo esta información, ya que se considera “información material no pública”. Negociar acciones de la Empresa contando con este tipo de información se considera un uso indebido de información privilegiada para operaciones bursátiles y va en contra de la política de la Empresa y de la ley. Asimismo, conforme a la política de la Empresa y a la ley, también tiene prohibido realizar cualquier recomendación a terceros para que compren o vendan acciones de la Empresa sobre la base de este tipo de información, incluso si no la comparte al realizar la recomendación. Hacer esto podría ser considerado divulgación de información confidencial y tanto usted como su amigo podrían quedar sujetos a sanciones civiles y penales.

Q:

A través de mi trabajo con la Empresa, he descubierto que uno de nuestros clientes está planeando una asociación con una pequeña empresa que cotiza en la bolsa. Parece una gran oportunidad para invertir en la compañía pequeña que no es uno de nuestros clientes. ¿Puedo hacerlo?

A:

No. Usted posee “información material no pública” y no debe negociar sobre la base de esta. En caso de que la información sobre la asociación se vuelva pública, podrá realizar la compra en ese momento, pero no antes.

No comerciamos ni divulgamos información interna.

Tenemos el compromiso de mantener en confidencialidad la información relacionada con nuestra Empresa y nuestros clientes. Todos nosotros tenemos prohibido negociar valores o aconsejar a otros que negocien valores de Marsh & McLennan o de otras empresas mientras contemos con información material antes de que esta se encuentre a disposición de los inversores comunes. La información material es el tipo de información que un inversor razonable tendría en cuenta al decidir comprar o vender un valor. La información material puede estar relacionada con la Empresa, con un cliente o con un proveedor, y puede incluir: novedades sobre el desempeño financiero; planes estratégicos; iniciativas comerciales; fusiones y adquisiciones; litigios; fallas significativas de ciberseguridad; o planes por parte de Marsh & McLennan de recomprar acciones o cambiar su política de dividendos.

POLÍTICAS Y ORIENTACIONES RELACIONADAS:



Política de negociación de valores

ASEGÚRESE DE

- ✓ No comprar ni vender acciones de Marsh & McLennan o cualquier otra empresa cuando tenga información material no pública sobre Marsh & McLennan o esa empresa.
- ✓ No comunicar información material no pública a ninguna otra persona.
- ✓ No participar en ventas al descubierto o transacciones derivadas relacionadas con valores de Marsh & McLennan.
- ✓ No negociar en la bolsa durante períodos de suspensión de negociaciones cuando se le haya notificado que está sujeto a dichas restricciones de negociación. Comuníquese con el Departamento Legal si tiene preguntas sobre si es adecuado negociar en la bolsa.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Solicitudes por parte de amigos o familiares de información sobre Marsh & McLennan, nuestros clientes o cualquier otra empresa con la que tengamos relaciones comerciales. Incluso una conversación informal podría considerarse como “divulgación” ilegal de información interna.

Protegemos los activos e información de la Empresa.

Tenemos en nuestras manos tecnología e información de la empresa, y somos personalmente responsables de protegerlas y usarlas con cuidado. La tecnología de la Empresa incluye instalaciones, equipo y sistemas de información; la información de la Empresa incluye propiedad intelectual, información personal e información confidencial, en formato electrónico o en papel.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política sobre manejo adecuado de la información

ASEGÚRESE DE

- ✓ Utilizar y divulgar información confidencial de la Empresa únicamente para fines comerciales legítimos.
- ✓ Etiquetar de forma adecuada la información de la Empresa para indicar cómo se debe manipular, distribuir y, cuando fuera adecuado, desechar.
- ✓ Proteger la propiedad intelectual y la información confidencial de la Empresa compartiéndola únicamente con las partes autorizadas.
- ✓ Al almacenar o comunicar información de la Empresa, utilizar únicamente sistemas de tecnología aprobados por la Empresa.
- ✓ Usar la tecnología de la Empresa con fines personales solo de manera ocasional.
- ✓ No utilizar los sistemas de tecnología de la Empresa para crear, almacenar o enviar contenidos que otros pudieran considerar ofensivos.
- ✓ Respetar los derechos de autor, marcas comerciales y acuerdos de licencia de terceros al tratar con materiales impresos o electrónicos, software u otros contenidos multimedia.
- ✓ Evitar cualquier uso de la tecnología de la Empresa que pudiera dañar estos bienes o provocar pérdidas a la Empresa.

ESTÉ ALERTA A

- 🚩 Intercambio de contraseñas.
- 🚩 Dispositivos sin bloquear la pantalla cuando no se utilizan.
- 🚩 Descargar de internet o subir desde una memoria USB cualquier archivo que pudiera infectar nuestra tecnología con virus o dañarla de alguna otra forma.
- 🚩 Uso de software o aplicaciones no aprobados.
- 🚩 Discusiones de información confidencial dentro del campo de audición de personas no autorizadas.
- 🚩 Transmisiones de información confidencial, restringida o sensible a máquinas de fax o impresoras no controladas.



Q:

Asistí a una reunión en un hotel con varios otros empleados de la Empresa. A la hora del almuerzo, todos dejaron sus computadoras portátiles en la sala de conferencias. Aunque me hacía sentir nervioso, también hice lo mismo. ¿Estuvo bien eso?

A:

No. Las computadoras portátiles y la información que contienen son bienes de la Empresa. Se deben evitar la pérdida y el robo de computadores portátiles, y se debe proteger la información de la divulgación no autorizada. Usted y sus colegas deberían haber tomado medidas adicionales para proteger las computadoras portátiles, como cerrar con llave la sala de conferencias o llevarlas con ustedes al almuerzo. Este será un problema recurrente cuando esté fuera de la oficina por negocios. Evite dejar las computadoras portátiles y otros equipos portátiles a la vista en habitaciones de hotel o automóviles desocupados. Si es posible, use un compartimento cerrado con llave en el automóvil o la caja fuerte en la habitación de hotel cuando no pueda llevarse la computadora portátil con usted.

Q:

Recibí una llamada telefónica de una persona que afirmaba ser el representante de uno de nuestros socios comerciales. Me pidió si podía enviarle algunos archivos de un proyecto en el que estoy trabajando. ¿Qué debo hacer?


A:

Debe confirmar que la persona que solicita la información es quién dice ser y que está autorizada en virtud de nuestro contrato a recibir la información. Si puede verificar esto, asegúrese de que todas las páginas del documento estén claramente marcadas con la clasificación adecuada y de transmitir el archivo de forma segura de conformidad con su clasificación.








Mantenemos registros comerciales precisos y controles internos rigurosos.

Como empresa que cotiza en bolsa, Marsh & McLennan depende de registros comerciales completos y precisos para cumplir sus responsabilidades respecto de accionistas, clientes, proveedores, organismos reguladores y otros. Creamos registros comerciales, incluidos registros de viaje e invitaciones de cortesía, correos electrónicos, memorandos, presentaciones, informes y registros contables, que sean completos, justos y precisos, y los mantenemos de acuerdo con nuestro sistema de controles internos.




POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  [Política sobre manejo adecuado de la información](#)
-  [Pautas sobre redes sociales](#)

ASEGÚRESE DE

-  Crear registros contables y comerciales que reflejen correctamente la situación real del evento o transacción subyacente.
-  Registrar las transacciones según las políticas y los procedimientos correspondientes.
-  Escribir de forma cuidadosa y clara todas sus comunicaciones comerciales, incluidos los correos electrónicos.
-  Escribir con la idea de que, algún día, pueden convertirse en documentos públicos.
-  Firmar solamente documentos (incluidos los contratos) que haya revisado, estén autorizados a firmar y crea que son correctos y verdaderos.
-  Retener, proteger y desechar registros conforme a nuestra **Política sobre manejo adecuado de la información**. Los registros sujetos a avisos de retención legal, solicitudes de conservación de documentos o requisitos reglamentarios pueden estar sujetos a protecciones adicionales.
-  Comprender y cumplir con los avisos de retención legal y otras solicitudes de conservación de documentos.

ESTÉ ALERTA A

-  Estimaciones o suposiciones que se informen como hechos. Si incluye estimaciones o suposiciones en registros comerciales, asegúrese de que dichas estimaciones o suposiciones se encuentren debidamente respaldadas por la documentación adecuada.
-  Exageración, lenguaje despectivo y otras expresiones que podrían sacarse de contexto.
-  Comunicaciones relacionadas con su trabajo en redes sociales u otros sitios. Estas podrían considerarse registros comerciales y estar sujetas a la Política **de manejo adecuado de la información** y otros requisitos.



ESTÉ ALERTA A (CONTINUACIÓN)

- 🚩 Documentos sujetos a conservación por motivos legales o requisitos similares de conservación. Estos registros, estén en formato electrónico o en papel, no se deben destruir, desechar, alterar ni ocultar.

Q:

En ocasiones, registro las cifras de ventas por adelantado y los gastos de forma tardía. Está bien esto, ¿verdad? No es que esté inventando los números.

A:

La política de la Empresa y la ley nos exigen que registremos todas las transacciones de forma honesta, correcta y puntual. Registrar las transacciones en un período incorrecto da una idea errónea de nuestros resultados financieros.

Nos comunicamos con los inversores y el público de forma honesta y profesional.

Nos comprometemos a mantener una comunicación honesta, profesional y legal con los inversores y el público. Somos cuidadosos en todas nuestras comunicaciones, internas o externas, formales o informales.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS



Política sobre manejo adecuado de la información



Pautas sobre redes sociales

ASEGÚRESE DE

- ✓ Seguir las pautas establecidas por Asuntos Públicos en lo que respecta a publicaciones sobre la Empresa en foros electrónicos externos y sitios de redes sociales.
- ✓ No conversar con los medios sobre cuestiones que involucren a la Empresa sin la previa autorización del Departamento de Relaciones con los Medios o Asuntos Públicos.
- ✓ Derivar toda consulta de accionistas o analistas financieros a Relaciones con Inversores.
- ✓ Recibir la aprobación del Departamento de Relaciones con los Medios y de su gerente antes de realizar un discurso en público o escribir un artículo para una publicación profesional y otras comunicaciones públicas al identificarse con la Empresa.
- ✓ Obtener la aprobación de su Departamento de Comunicaciones Internas antes de distribuir cualquier comunicado destinado a una gran audiencia de empleados. Las comunicaciones destinadas a una distribución en toda la compañía requieren la aprobación de Comunicaciones Internas.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Cualquier sugerencia de que hable por la Empresa en sus comunicaciones personales, incluidos correos electrónicos, blogs, carteleras de mensajes y sitios de redes sociales.
- ⚠ Tentaciones de usar su cargo o afiliación con la Empresa fuera de su trabajo para la Empresa —como al realizar trabajo de beneficencia o para la comunidad— sin dejar en claro que tal uso es solo con fines de identificación y que no está representando a la Empresa.
- ⚠ Conversaciones con reporteros que le pidan información sobre la Empresa sin consultar previamente con el Departamento de Relaciones con los Medios o Asuntos Públicos de su compañía.

Q:

Un amigo dice que podría meterme en problemas por publicar cosas sobre la Empresa en mi página de Facebook. Solo mis “amigos” ven mis publicaciones, y no publico nada relacionado con las finanzas, por lo que no creo que sea un problema. ¿Quién tiene razón?

A:

Su amigo tiene razón. Facebook es un sitio público, aunque su página personal no lo sea, y la información que podría afectar las percepciones públicas acerca de la Empresa o la reputación de la Empresa puede pasar rápida y fácilmente de sus “amigos” a otras personas. Debe tener cuidado al publicar en blogs o sitios de redes sociales cualquier cosa que se relacione con su empleo en la Empresa.

Q:

Un periodista del Financial Times me contactó y me pidió que explicara en detalle la posición de la Empresa respecto de una ley actual. Mi gerente y yo habíamos hablado sobre la nueva ley más temprano esa mañana, y manejo el tema bastante bien. ¿Puedo responder las preguntas del periodista?

A:

No. Todas las solicitudes de los medios deben derivarse al Departamento de Relaciones con los Medios o de Comunicaciones Corporativas, aunque crea saber lo que dirán.



Fomentamos la confianza
de las comunidades






Protegemos las comunidades que llamamos hogar.

Estamos comprometidos con los objetivos de desarrollo sostenible en cuanto a una atención médica económicamente accesible, dignidad humana, igualdad de género, seguridad energética y acceso a suministros de energía confiables y sostenibles, crecimiento económico inclusivo y creación de empleos, mitigación del cambio climático y resistencia a los desastres naturales relacionados con el clima y la promoción de asociaciones público-privadas para lograr estos objetivos.


POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  [Principios de compromiso con el cliente de Marsh & McLennan](#)
-  [Sostenibilidad en Marsh & McLennan](#)

ASEGÚRESE DE

-  Cumplir con los *Principios de compromiso con el cliente de Marsh & McLennan*.
-  Hacer su parte para reducir el consumo de energía, minimizar la impresión y el uso de papel, y reciclar siempre que se pueda.
-  Expresar sus inquietudes en las acciones o prácticas ambientales o sociales sugeridas para nuestros colegas, clientes y nuestras comunidades.

ESTÉ ALERTA A

-  Prácticas comerciales que representen un riesgo ecológico o usen recursos naturales de manera innecesaria.

Generamos un impacto.

Nuestros colegas viven en miles de comunidades en más de 100 países. Estamos comprometidos con las comunidades que llamamos hogar. Demostramos nuestro impacto social a través del trabajo voluntario de nuestros empleados y de asociaciones con organizaciones cuyos programas y servicios ayudan a construir comunidades fuertes. Para maximizar el impacto de nuestras actividades de beneficencia y asegurarnos de que el dinero que invertimos ayude a The Common Good (el bien común), la Empresa cuenta con procesos para proponer y aprobar contribuciones de beneficencia y recaudaciones de fondos individuales.

ASEGÚRESE DE

- ✓ Seguir las políticas de la Empresa para realizar contribuciones de beneficencia. Toda contribución debe ser aprobada por adelantado de acuerdo con los procedimientos de su compañía.
- ✓ Seguir las pautas de recaudación de fondos de la Empresa al organizar un evento de recaudación de fondos para una organización de beneficencia.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Solicitudes de clientes de contribuir a causas de caridad. Estas solicitudes se deben aprobar según los procesos de la Empresa, como todas las otras contribuciones de caridad. Si un cliente le solicita que contribuya con sus propios fondos, consulte a su gerente o al Departamento Legal y de Cumplimiento.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

- 📖 [Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones](#)
- 📖 [Pautas globales de recaudación de fondos](#)
- 📖 [Impacto social en Marsh & McLennan](#)
- 📖 [Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores](#)

Q:

Una colega que está bajo mi supervisión tiene una pequeña organización sin fines de lucro, además de sus responsabilidades en la Empresa. He notado que a menudo utiliza el teléfono de su oficina para realizar llamadas relacionadas con su organización sin fines de lucro. ¿Es aceptable esto?

A:

Como gerente, usted tiene varias responsabilidades frente a esta situación. En primer lugar, debe asegurarse de que se apruebe el cargo de su colega en la organización sin fines de lucro de conformidad con la política de la Empresa sobre la resolución de conflictos de interés. En segundo lugar, debe hablar con su colega si sus responsabilidades externas están afectando su capacidad para cumplir con sus responsabilidades respecto de la Empresa. En tercer lugar, debe recordarle a su colega que evite cualquier insinuación de que la Empresa avala su organización sin fines de lucro. Por último, debe recordarle a su colega que utilice lo menos posible los teléfonos y correos electrónicos de la Empresa para fines personales, lo que incluye la organización sin fines de lucro.

Q:

Me estoy presentando a un cargo en el consejo municipal local de mi ciudad. Quiero enviarles un correo electrónico a mis colegas sobre un evento de recaudación de fondos que organizaré el fin de semana. ¿Es esto aceptable?





A:

No. Si bien generalmente se permite el uso ocasional del correo electrónico para fines personales, está prohibido utilizar cualquier propiedad o recurso de la Empresa, incluidos los correos electrónicos, para fines políticos, recaudaciones de fondos u otras promociones.






Nos involucramos adecuadamente en el proceso político.

Como ciudadano corporativo responsable, Marsh & McLennan puede participar en actividades políticas. Estas actividades cumplirán con las leyes locales y nacionales en todo momento. En EE. UU., la Empresa cuenta con un comité de acción política (Marsh & McLennan PAC), que puede realizar contribuciones a candidatos federales, campañas, partidos políticos o comités políticos de Estados Unidos.


POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  [*Dar y recibir: Política de obsequios, invitaciones de cortesía y contribuciones*](#)
-  [*Pautas globales de recaudación de fondos*](#)
-  [*Impacto social en Marsh & McLennan*](#)
-  [*Política de trabajo con proveedores externos, gobiernos y vendedores*](#)

ASEGÚRESE DE

-  Recibir la aprobación del director ejecutivo de su compañía, con el asesoramiento de Asuntos Públicos, antes de participar de actividades políticas en nombre de la Empresa.
-  No hacer contribuciones políticas en nombre de la Empresa.
-  Garantizar que sus opiniones y actividades políticas personales no sean percibidas como las de la Empresa.
-  No utilizar recursos o instalaciones de la Empresa para apoyar sus actividades políticas personales.
-  Comprender las normas que rigen las contribuciones a nuestro Comité de Acción Política. La Empresa no requiere contribuciones y toda coacción o presión para que alguien contribuya están prohibidas.

ESTÉ ALERTA A

-  Interacciones con funcionarios o reguladores del gobierno que podrían considerarse como conspiración. Toda actividad de conspiración debe conversarse con anticipación con el Departamento de Relaciones Gubernamentales.

Seguimos las reglas.

Somos una corporación de EE. UU. que cotiza en bolsa administrada por una Junta Directiva independiente. Estamos comprometidos con las mejores prácticas en gobierno corporativo. Tenemos políticas y procedimientos de aprobación establecidos para proteger a la Empresa, a nuestros colegas, a nuestros clientes y a nuestros accionistas. Todos los colegas tienen la responsabilidad de conocer nuestros procedimientos y cumplir con ellos.



ASEGÚRESE DE

- ✓ Conocer los procedimientos de aprobación de su compañía y Marsh & McLennan y obtenga todas las autorizaciones necesarias (a tiempo).
- ✓ Consultar con el Departamento Legal y de Cumplimiento si no está seguro de algo.

ESTÉ ALERTA A

- ⚠ Toma de decisiones que priorizan los resultados de corto plazo por sobre la buena administración.

POLÍTICAS Y ORIENTACIÓN RELACIONADAS

-  *Procesos de autorización de Marsh & McLennan*
-  *Pautas de gobierno corporativo de Marsh & McLennan*

Índice

Índice

A

Acoso	13-14
Acoso sexual	13
Actividades externas	42, 54, 59
Activos de la empresa	48-50
Agentes	9, 25, 29, 31
Alcohol y drogas	15
Auditoría	6, 9

B

Beneficios personales	21, 32, 38-39
-----------------------	---------------

C

Clientes gubernamentales	25-26, 44
Compensación	10, 17, 20, 28-29, 32
Competencia leal	27
Competidor	9, 24, 26-29, 42
Comunicaciones	10, 51, 54-55
Comunicación con inversores	47, 54
Comunidades	4, 54, 56-58
Conflictos de interés	10, 20, 32, 38, 40-43, 59
Conflicto entre leyes	9
Conservación de registros	17, 23, 51-52
Contribuciones de beneficencia	29, 45, 54, 58
Contribuciones políticas	29, 60

D

Delitos financieros	36
Derechos de autor	48
Discriminación	14
Diversidad	13
Divulgación	9-10, 17, 23, 32, 40, 42-43, 46-48, 50

E

Empleado gubernamental	29-31, 44, 60
Exenciones	9

F

Familia	20, 42, 47
Fondos	36-37

I

Igualdad de oportunidades	13
Información confidencial	17, 24, 48-49
Información privilegiada para operaciones bursátiles	46
Información interna	47
Información material	47
Integridad	2, 4, 6, 8-9, 40
Investigaciones	6
Invitaciones de cortesía	20, 25-26, 29-32, 38-39, 42, 44-45, 51

L

Lavado de dinero	34, 36-37
Ley antimonopolios	27
Leyes de competencia	26-27
Licencias	20-21
Lugar de trabajo seguro	15
Línea de Ética y Cumplimiento	6-9, 11

M

Medioambiente	38, 57
---------------	--------

N

Normas	6, 9, 21, 25, 38
--------	------------------

O

Obsequios	20, 25-26, 29, 31, 38-39, 42, 44-45
-----------	-------------------------------------

P

Plantear una preocupación	2, 6-8, 10-11, 16, 20, 29
Prevención de la violencia	15-16
Privacidad	17-18
Propiedad intelectual	48
Protección de la información de los clientes	23-24, 47
Protección de la información de los empleados	17-18, 48
Proveedores	9, 34, 38-39, 42, 45, 47, 51

R

Redes sociales	51, 54-55
Registros comerciales	51
Registros contables	51
Relaciones con los clientes	31, 41, 44
Relaciones con los medios	54-55
Represalias	7-8, 11
Reputación	2, 7-8, 16, 21-22, 35, 38, 55
Respeto	2, 13, 17, 48
Responsabilidad	7, 9
Responsabilidades de los líderes	10

S

Salud	15, 17
Sanciones Comerciales	34, 36
Sobornos	29
Subcontratistas	9, 25, 38

T

Trabajo externo	42
Transacciones en efectivo	29, 36
Transparencia	42
Títulos valores	42, 47

V

Valores	3-4
Viajes	25, 29, 31, 51



Este Código no es un contrato de empleo ni una garantía de empleo futuro. No proporciona ningún derecho adicional a ningún empleado ni a ninguna otra persona o entidad. La Empresa puede enmendar el Código en cualquier momento.

© 2020 by Marsh & McLennan Companies, Inc. All rights reserved.
No part of this book may be reproduced in any form
without written permission of the copyright owner.
First published in the United States of America
by Marsh & McLennan Companies, Inc.

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036
212 345 5000
www.mmc.com
For more information, go to integrity.mmc.com