

CÓDIGO DE CONDUCTA



RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD SOCIAL
Y MEDIOAMBIENTAL
ANTICORRUPCIÓN
PROTECCIÓN Y REPUTACIÓN DEL GRUPO

RESUMEN

NUESTROS COMPROMISOS	4
USO DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA	6
NUESTRAS NORMAS DE CONDUCTA	8
EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES	10
1. Relaciones con los clientes	11
2. Datos personales de los clientes	12
3. Elección imparcial del proveedor	13
4. Relaciones responsables con los proveedores	14
5. Competencia	15
EN MATERIA SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	16
6. Protección de datos de los empleados	17
7. Salud y seguridad en el trabajo	18
8. No discriminación	19
9. Diversidad e igualdad de género	20
10. Lucha contra el acoso	21
11. Actividades extraprofesionales	22
12. Estrategia medioambiental	23
13. Contribución a las regiones en las operamos	24
EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN	25
14. Lucha contra la corrupción	26
15. Lucha contra el tráfico de influencias e interacción con funcionarios públicos	27
16. Lucha contra los pagos de facilitación	28
17. Conflictos de intereses	29
18. Obsequios e invitaciones	30
19. Lobbying y financiación de partidos políticos	31
20. Mecenazgo y acciones benéficas	32
21. Patrocinio	33
EN MATERIA DE PROTECCIÓN Y REPUTACIÓN DEL GRUPO	34
22. Confidencialidad	35
23. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo	36
24. Lucha contra la evasión fiscal	37
25. Sanciones internacionales	38
26. Prevención del fraude	39
27. Prevención de los abusos de mercado	40
28. Uso de las redes sociales	42
29. Seguridad de los sistemas de información	43

NUESTROS COMPROMISOS

En 2017, el Grupo Crédit Agricole adoptó una Carta Ética que subraya sus valores de cercanía, responsabilidad y solidaridad. El Código Ético resume los principios de actuación y comportamiento que debemos observar en relación con clientes y grupos de interés, empleados, proveedores y proveedores de servicios, representantes de autoridades públicas, asociaciones y ONG, accionistas e inversores.

El Código de Conducta de CACEIS lleva a la práctica los compromisos de ese Código Ético, y os invito a consultarlo.

Constituye la base de la conducta ética y profesional que todos debemos seguir con independencia de nuestro cargo y nuestra función dentro del Grupo.

El Código se ha diseñado de modo que se acerque lo más posible a nuestros comportamientos, acciones y decisiones del día a día. Se presentan situaciones que es posible que encontremos y se ilustran con ejemplos.

Abarca las relaciones con clientes y proveedores, nuestras responsabilidades social, ambiental y corporativa, nuestra obligación de prevenir la corrupción y, con carácter más general, las actitudes que nos permiten cumplir la normativa legal a fin de preservar la imagen y la reputación del Grupo.

Además de la aplicación de todas las normas correspondientes a nuestras actividades, el Código de Conducta refleja la exigencia de responsabilidad y calidad en todas nuestras actuaciones profesionales, nuestro compromiso de hacer negocios observando las normas éticas y nuestra voluntad de dar siempre el mejor servicio a nuestros clientes y a todos nuestros grupos de interés.

Confío en que todos y cada uno de nosotros asumiremos esos principios.

Jean-Pierre Michalowski, CEO

USO DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de CACEIS describe los valores históricos de nuestro Grupo tal y como aparecen en el Código Ético de Crédit Agricole S.A., inscribiéndolos en normas concretas y en el comportamiento cotidiano. Es una herramienta y una guía que nos ayuda a explicar mejor nuestras obligaciones profesionales y a adoptar comportamientos alineados con la ética y los valores de CACEIS.

¿A QUIÉN SE APLICA?

El Código de Conducta se aplica a todos nosotros: consejeros, directores y empleados, con independencia de nuestro cargo y función dentro de CACEIS.

OBJETIVOS E INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO

Nuestro Código de Conducta es un documento de referencia y una herramienta que nos ayuda a tomar decisiones acordes con nuestros valores, con nuestros principios éticos y, desde luego, con la ley.

El Código explica, tema por tema, el comportamiento profesional que debemos aplicar y promover al realizar nuestras tareas y en nuestras relaciones de trabajo.

Nuestras normas de conducta están organizadas en cuatro secciones:

- la sección «relaciones con clientes y proveedores»;
- la sección «temas sociales, ambientales y de responsabilidad corporativa»;
- la sección «anti-corrupción»;
- la sección «protección y reputación del Grupo».

Los conflictos de intereses, que son un tema que afecta a todas las funciones, se incluyen en la sección anti-corrupción.

Para completar la información, se citan casos prácticos, con ejemplos concretos, que ilustran los principios presentados en el Código.

No obstante, nuestro Código de Conducta no pretende ser exhaustivo. Tampoco pretende dar respuesta a todas las preguntas ni abordar todos los casos posibles, especialmente en cuanto a qué se debe hacer y qué no. Por eso, en cualquier situación y cuando tengamos que tomar una decisión, cada uno de nosotros debemos hacernos estas preguntas:

Cinco preguntas para estar seguros comportamiento ético

5
PREGUNTAS

1. ¿Es legal?
2. ¿Se ajusta a los valores del Código Ético de Crédit Agricole S.A. y el Código de Conducta?
3. ¿Es lo mejor para nuestros clientes y grupos de interés?
4. ¿He tenido en cuenta los riesgos que plantea y cuáles podrían ser las consecuencias de mi decisión?
5. ¿Me sentiría bien si mi decisión se diera a conocer interna y externamente?

Si la respuesta a alguna de esas preguntas es «no», o en caso de duda, debes comentarlo con alguien antes de llevar a la práctica tu decisión. Puedes hablar con tu superior, o ponerte en contacto con los departamentos de Cumplimiento y Legal o con otro departamento que esté cualificado para tratar ese asunto, y llevar un registro de los problemas encontrados.

¿QUIÉN SUPERVISA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO? ¿QUIÉN LO ACTUALIZA?

El responsable de implementar, controlar y actualizar el Código de Conducta es un equipo multidisciplinario respaldado por los responsables de Cumplimiento y Recursos Humanos. El contenido del Código puede cambiar a lo largo del tiempo. El Código no sustituye a los reglamentos y procedimientos internos de CACEIS. Es tu responsabilidad consultarlos y aplicarlos.

¿CÓMO SE ACCEDE AL CÓDIGO DE CONDUCTA? ¿DE QUÉ FORMA SE HACE VISIBLE?

El Código de Conducta es un documento que se pone a disposición del público y se comparte con los grupos de interés. Está disponible en el sitio web y la intranet de CACEIS.

¿QUÉ SIGNIFICA EN EL DÍA A DÍA DE LOS EMPLEADOS?

Todos debemos conocer los principios descritos en el Código de Conducta y cumplirlos en nuestras tareas diarias. Además, adoptamos y promovemos los valores y principios presentados en el Código de Conducta mediante vigilancia y buenas intenciones. Por último, debemos asistir a los cursos de formación sobre el Código de Conducta.

¿QUÉ ES «WHISTLEBLOWING» (denuncia de irregularidades)?

El objetivo del sistema de «whistleblowing» es reforzar la prevención de riesgos, procurando a todos los empleados, así como a cualquier persona que esté sujeta a la legislación aplicable (solicitantes de empleo, accionistas y socios, empleados externos u ocasionales, proveedores), los medios para comunicar o denunciar información relacionada con un delito, amenaza o perjuicio para el interés público, una infracción o un intento de ocultar un incumplimiento de un compro-

miso internacional debidamente ratificado o aprobado por Francia, en particular, mediante la herramienta de denuncia de irregularidades («whistleblower») del Grupo. Esta herramienta está accesible 24/7 desde un ordenador del trabajo o personal a través de un enlace único. Garantiza la confidencialidad del denunciante, los casos denunciados y las personas implicadas. La información está encriptada y se almacena en un entorno seguro separado.

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN Y CUÁLES SON LAS EXPECTATIVAS EN CUANTO A LOS DIRECTIVOS?

Como miembro de la Dirección, debes personificar los valores del Grupo tal como se describen en el Código Ético de Crédit Agricole S.A. y dar ejemplo al aplicar los principios del Código de Conducta y las Normas de Procedimiento. Como director/a ejecutivo/a, debes asegurarte de que tus equipos sepan que siempre estás ahí para escuchar sus necesidades y crear un ambiente de confianza, de forma que no duden en recurrir a tu asesoramiento cuando tengan algún problema. Debes ser capaz de explicar las funciones del Código y cómo aplicarlas. En caso de duda, consulta al departamento más cualificado para abordar el problema (Cumplimiento, Recursos Humanos, etc.). Debes mantenerte alerta y adoptar una conducta transparente. Demuestra que es perfectamente posible cumplir los objetivos establecidos respetando la ética y los valores del Grupo.

Una norma clave que hay que recordar

UNA
NORMA
CLAVE

Siempre que observes o sospeches que está ocurriendo un acto o un comportamiento no adecuado, o cuando te sientas presionado/a, debes hablar inmediatamente con tu superior.

NUESTRAS NORMAS DE CONDUCTA

RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

1



EJEMPLOS

Después de que mi expediente fuera remitido al Comité NAP (Nuevos Productos/Nuevas Actividades), este formuló una condición. Sabiendo que, por motivos de posicionamiento competitivo, este nuevo servicio debe ser ofrecido rápidamente, ¿puedo comercializarlo de todas maneras?

No, el proceso NAP es un instrumento esencial para garantizar la protección de los intereses de los clientes, evitando así que se comercialicen servicios susceptibles de causarles un perjuicio. Una vez verificados los riesgos y el cumplimiento normativo, si el Comité NAP otorga su aprobación condicionada, las cláusulas restrictivas emitidas tienen capacidad de bloqueo. No puedo comercializar el servicio hasta que se cumplan todas las condiciones.

Un cliente se pone en contacto conmigo para informarse sobre la oferta de CACEIS relativa a la implantación de un servicio de informes con arreglo a una nueva normativa. ¿Qué debo hacer?

Escuchar y entender la solicitud. Si el producto no está disponible para la venta, ponerme en contacto con el departamento de Productos y asegurarme de que se lleva a cabo un seguimiento de la solicitud para poder mantener al cliente informado.

1 RELACIONES CON LOS CLIENTES

DEFINICIÓN

CACEIS basa sus acciones en la confianza y la satisfacción de sus clientes. CACEIS quiere que todos sus empleados se impliquen en esta relación, teniendo en cuenta permanentemente que el interés del cliente es prioritario, incluidos aquellos que ejercen una función de apoyo.

EN DETALLE

Para garantizar que se cumplan adecuadamente las expectativas de los clientes, se llevan a cabo regularmente encuestas de satisfacción. Las reclamaciones de los clientes son gestionadas con el fin de perfeccionar las relaciones con estos y buscar la excelencia. Se imparte formación regularmente a los empleados, independientemente de si mantienen contacto directo con los clientes.

Con el fin de revalorizar la cultura relativa al cliente, CACEIS también ha desarrollado el código de comportamiento THINK CLIENT, la firma de CACEIS en materia de relaciones con los clientes. Este código está dirigido a todos los empleados de CACEIS, independientemente de su función en la organización, con el fin de convertir la excelencia de las relaciones en un factor clave de diferenciación e impulsar entre

todos la calidad de las relaciones con los clientes «made in CACEIS».

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS busca forjar una relación global y sostenible con sus clientes. Diseñada con un espíritu real de cooperación, su objetivo es acompañarles en todo momento en su desarrollo ofreciéndoles soluciones adaptadas a sus necesidades.

CACEIS invierte e innova constantemente para desarrollar sus soluciones y reforzar las relaciones con sus clientes. En este marco, CACEIS ha desarrollado una arquitectura digital ágil y propone un enfoque innovador con el fin de combinar eficiencia y productividad. Esta estrategia incluye el respeto de la protección de los datos personales.



✓ Qué debo hacer

- Escuchar a nuestros clientes y enfocar cada acción en el interés de los mismos
- Conocer al máximo a nuestros clientes para proporcionarles servicios y un acompañamiento adaptados
- Asegurarme de proporcionar siempre a los clientes información clara, precisa y no engañosa
- Someter al análisis de un Comité NAP toda nueva actividad, producto o servicio comercializado, o todo cambio significativo para garantizar que se cumplen las disposiciones legislativas y reglamentarias, en particular, en lo que se refiere a la información del cliente y su adecuación a las necesidades de este
- Someter a validación el inicio de la relación comercial con el cliente antes de prestar servicios
- Estar atento para poder prevenir cualquier forma de fraude con el fin de proteger a los clientes y asimismo luchar contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, la corrupción, etc.
- Informar a la dirección todo mal funcionamiento o toda situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses

✗ Qué debo evitar

- Anteponer mis intereses personales o los de CACEIS a los de nuestros clientes
- Facilitar, animar o ayudar a un cliente en cualquier acción destinada a infringir las leyes y los reglamentos
- Poner en marcha un servicio aún no autorizado

He recopilado datos personales de clientes, y he declarado su tratamiento y las finalidades del mismo de acuerdo con la normativa vigente antes de que se pusiera en marcha el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). La autoridad competente nos dio la aprobación en su momento, ¿puedo seguir utilizando estos datos?

En virtud del nuevo Reglamento vigente desde mayo de 2018, estos datos personales podrán ser utilizados o tratados de acuerdo con la declaración efectuada. Sin embargo, este Reglamento exige que CACEIS mantenga un registro de tratamiento y las características de este deben figurar en dicho registro.

Tengo intención de ampliar mi base de datos de clientes con información que parece pública (perfiles en redes sociales). Así podría realizar un análisis más exhaustivo y comprender mejor su vida privada.

¿Tengo derecho a hacerlo?

Aunque estos datos sean públicos, solo puedo utilizarlos si los clientes han dado su consentimiento. Además, estos datos no son necesariamente fiables, ya que provienen de redes sociales; sin embargo, son sensibles a ojos de los clientes.

Debo remitirme a las buenas prácticas y a las claves de lectura que figuran en el código de datos personales y recurrir a los expertos del departamento jurídico, de cumplimiento normativo y/o de seguridad informática. Por último, si es posible, realizaré un sondeo entre los clientes para probar esta idea.

2 DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES

DEFINICIÓN

En un contexto en el que cada vez se nos exige más a todos que comuniquemos nuestros datos personales en un entorno virtual, el grupo Crédit Agricole ha elaborado un código basado en cinco principios: utilidad y lealtad, ética, transparencia y educación, seguridad, y control del cliente en el uso de sus datos. Por datos personales, entendemos todos los datos que identifiquen directa o indirectamente a una persona física.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS se compromete a actuar de forma ética y responsable, con un espíritu de transparencia y con la intención de formar a sus clientes. CACEIS proporciona un marco de referencia para que sus empleados procesen este tipo de datos, que les recuerda sus compromisos y las buenas prácticas, y que deben respetar en el marco de un proyecto (herramientas, actividad y aplicación).



✓ Qué debo hacer

- Implicar al delegado de protección de datos (Data Protection Officer, DPO) o a su corresponsal local desde el inicio de los proyectos para garantizar el cumplimiento de todas las normas sobre protección de datos personales
- Del mismo modo, implicar a los expertos y a los representantes de seguridad informática
- Asegurarme de que el proyecto se ajusta a los principios del código: seguridad, utilidad y lealtad, ética, transparencia y educación, etc.
- En caso de duda, ponerme en contacto con el DPO o su corresponsal local

✗ Qué debo evitar

- Proponer un proyecto que implique el tratamiento de datos personales sin haber verificado la conformidad del mismo con el DPO
- Utilizar los datos personales de manera que no se respeten los principios clave indicados en el código o los valores destacados en el marco de la relación con el cliente
- Tratar datos personales con finalidades no previstas o sin el consentimiento del cliente o de las personas físicas interesadas
- Incumplir las normas y las recomendaciones establecidas por CACEIS para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos personales, en particular, permitiendo que personas no autorizadas accedan a dichos datos

3 ELECCIÓN IMPARCIAL DEL PROVEEDOR

DEFINICIÓN

Por encima de todo, elegir un proveedor de manera imparcial significa tratar a todos los proveedores de servicios por igual.

EN DETALLE

La elección imparcial del proveedor debe ser el resultado de una competencia leal entre las empresas, en particular, cuando se les entrevista en el contexto de una licitación. Esta elección debe basarse en aspectos objetivos que incluyan el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Para que esta elección sea imparcial, es necesario que todas las empresas reciban el mismo trato. Esto implica que los encargados de compras, los prescriptores y/o cualquier otro em-

pleado de CACEIS deben mantener una actitud responsable y leal hacia las empresas entrevistadas durante todo el proceso de licitación. Por consiguiente, los intereses puramente individuales no deben tenerse en cuenta en la elección de la empresa en cuestión.



✓ Qué debo hacer

- Recurrir a los proveedores de referencia del grupo de Crédit Agricole y/o CACEIS siempre que sea posible
- Recurrir, cuando sea posible, a un procedimiento de licitación y/o participar en licitaciones organizadas por el grupo Crédit Agricole
- Si es posible, tomar una decisión consensuada al elegir un proveedor
- Informar sobre todo riesgo potencial de conflicto de intereses (por ejemplo, la existencia de un familiar cercano que trabaja en una de las empresas entrevistadas en una licitación, etc.)
- Garantizar que todas las empresas entrevistadas dispongan de un plazo de respuesta suficiente e idéntico y, a tal efecto, distribuir el expediente de licitación una vez que todas ellas hayan sido identificadas y no añadir nuevas empresas cuando ya se haya lanzado la licitación
- Asegurarme de que todas las empresas entrevistadas reciban la misma información, datos y material documental, tanto inicial como modificado (pliegos de condiciones, especificaciones, documentos técnicos, documentos funcionales, etc.)
- En caso de entrevistas presenciales, asegurarme de que todas las empresas entrevistadas sean invitadas a asistir a una o varias sesiones, con características equivalentes, cuya duración sea idéntica para cada empresa entrevistada

✗ Qué debo evitar

- Durante las licitaciones, proporcionar información solo a una parte de las empresas entrevistadas
- Indicar a una de las empresas entrevistadas el contenido de las ofertas o el nivel de respuesta de las demás empresas participantes en la licitación
- Aceptar invitaciones, obsequios u otros beneficios de una o varias empresas entrevistadas durante el transcurso de la licitación o las negociaciones contractuales. Una vez finalizada la fase de negociación contractual, se aplica el régimen de «obsequios e invitaciones» (véase ficha específica)
- Modificar los criterios de selección y/o la ponderación de la clasificación después de la fecha de recepción de las respuestas a la licitación

He oído que no pueden aceptarse obsequios durante el período de negociación. ¿Es verdad?

En efecto, todos los obsequios, incluso los de naturaleza publicitaria, y las invitaciones deben ser rechazados sistemáticamente.

Debe rechazarse toda oferta de beneficio, ya que es probable que distorsione su juicio al seleccionar el proveedor.

Me he puesto en contacto y me he reunido con una empresa que responde a mis necesidades a la perfección. Incluso ha presentado algunas propuestas adicionales. He decidido enviar los datos de la empresa a un encargado de compras del grupo Crédit Agricole para poderla incluir en la lista de empresas por entrevistar en el contexto de una licitación. ¿Es correcta esta iniciativa?

En primer lugar, hay que expresar lo que se necesita redactando un pliego de condiciones. Este trabajo no debe ser llevado a cabo por un proveedor potencial, de lo contrario, podría inclinarse a proponer su solución, su herramienta o sus servicios que no necesariamente corresponderán a mis necesidades.

Junto con el encargado de compras del grupo Crédit Agricole o de CACEIS, determinar la lista de empresas por entrevistar. Puede pedir que le acompañe uno de los encargados de compras del Grupo para discutirlo.

EJEMPLOS

Quiero lanzar una licitación y tengo un plazo de cinco días para elegir un proveedor: ¿es esto posible?

Los proveedores necesitan un tiempo mínimo razonable y adaptado a la solicitud para responder. Este plazo es necesario en una relación equilibrada y para garantizar que las respuestas de los proveedores sean relevantes y completas.

Quiero seguir trabajando con un proveedor con el que estoy plenamente satisfecho. Lo conozco hace diez años y casi todo su volumen de negocio lo genera con CACEIS. ¿Existe algún riesgo?

Si el servicio se interrumpiera bruscamente, el riesgo incurrido podría ser financiero, operativo y/o jurídico, incluido el cumplimiento del plazo de preaviso requerido para la rescisión del contrato. Por lo tanto, es aconsejable identificar posibles soluciones alternativas con los responsables de compras de su filial.

4 RELACIONES RESPONSABLES CON LOS PROVEEDORES

DEFINICIÓN

Es necesario aplicar una diligencia debida para garantizar que todos los actores de la cadena de suministro actúen de conformidad con una serie de compromisos y principios, en particular, en lo que se refiere al respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales, la normativa laboral, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la diversidad, así como la protección del medio ambiente y la ética empresarial. Si una entidad no actúa de acuerdo con estos compromisos y principios, el rendimiento, la reputación y la imagen de CACEIS podrían verse seriamente perjudicados.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS se adhiere a la política de Compras Responsables del grupo Crédit Agricole. Entre los compromisos y principios del grupo Crédit Agricole se encuentran, en particular:

- Igualdad financiera: remunerar a los proveedores de acuerdo con las disposiciones legislativas y reglamentarias aplicables;
- Trato equitativo;
- Transparencia de nuestros procesos;
- Promoción de relaciones sostenibles;
- Prevención de la corrupción, con normas conocidas por los proveedores;
- Realización de un análisis de costes exhaustivo, es decir, de todos los costes incurridos durante la vida útil de los bienes o servicios;
- Integración del desempeño social y medioambiental (RSC) en la selección de proveedores;
- Promoción de las regiones en las que operamos mediante la elección de proveedores locales cuando proceda.

La diversidad de estos compromisos y principios involucra no solo a los encargados de compras, sino también a todos los empleados de CACEIS que mantienen una relación con proveedores.

✓ Qué debo hacer

- Comportarme con honradez con los proveedores para forjar un vínculo de confianza, tanto si la relación es puntual como si es a largo plazo
- Involucrar a un encargado de compras que esté lo suficientemente bien posicionado como para garantizar todo el proceso de compra y gestionar los riesgos, especialmente, jurídicos, financieros u operativos
- Comparar las ofertas presentadas por los proveedores entrevistados, en todos los criterios de licitación, teniendo en cuenta el coste global
- Dejar que el encargado de compras informe a las empresas licitantes que no hayan sido seleccionadas al finalizar la licitación y proporcionar criterios objetivos que justifiquen esta decisión
- Respetar un plazo suficiente en caso de cambio de proveedor, a fin de que este disponga de un plazo de retirada viable y aceptable
- Evaluar regularmente la relación y el servicio sobre la base de criterios objetivos

✗ Qué debo evitar

- Durante el contacto informal o formal con un proveedor, revelar y proporcionar información sobre la estrategia del grupo Crédit Agricole y/o de CACEIS, y cualquier otro dato sensible que no esté disponible públicamente o que no sea necesario en la licitación
- Confirmar la recepción de los servicios, sin preocuparse por otros trámites y el pago de las facturas del proveedor y, en particular, respetando los plazos de pago exigidos por las disposiciones legislativas y reglamentarias
- No analizar ni tener en cuenta todos los criterios que puedan llevar a la dependencia económica del proveedor tras su selección y a lo largo de la relación con este
- Rescindir un contrato sin dar un preaviso suficiente para que el proveedor pueda reorganizar su actividad

5 COMPETENCIA

DEFINICIÓN

El derecho de la competencia consiste en un conjunto de normas aplicables a las empresas, ya sean privadas o públicas, que operan en diferentes mercados. Su objetivo es mantener el principio de libertad y neutralidad de la competencia, y garantizar la protección de los clientes.

EN DETALLE

Son muchos los tipos de comportamientos, como los cárteles y el abuso de posición dominante, que pueden trabar la libre competencia.

Un cártel es un acuerdo, un comportamiento concertado o una colaboración planificada e intencionada entre empresas cuyo propósito o efecto, incluso potencial, es coordinar su comportamiento para limitar la competencia. Un acuerdo con una empresa, sea competidora o no, puede adoptar la forma de un acuerdo verbal, escrito, formal o informal.

Además de las formas más graves de acuerdos de cártel (como la fijación conjunta de precios de venta o de condiciones comerciales), la distribución de clientes o mercados, la coordinación de licitaciones o la decisión conjunta de boicotear a un cliente o proveedor, también constituyen un cártel.

El abuso de posición dominante afecta a las empresas que se encuentra en una posición para actuar unilateralmente en un mercado determinado: políticas de precios destinadas a eliminar a los competidores o estrategias de exclusión comercial y prácticas discriminatorias, etc.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Todas las actividades de CACEIS deben llevarse a cabo desde el cumplimiento del derecho de la competencia, cuyo principio básico es que las empresas que operan en un mercado deben determinar su estrategia de forma autónoma. Por lo tanto, tanto los acuerdos entre empresas independientes como los abusos de posición dominante están estrictamente prohibidos. Se considera información sensible aquellos datos no públicos de utilidad estratégica (información sobre precios y tendencias de evolución, lista de clientes y su posicionamiento, estrategia y costes, etc.). Sin embargo, es posible intercambiar cierta información con los competidores de CACEIS tan pronto como esta se haga pública y cuando se refiera a un tema de interés general para la profesión o se encuentre en el marco de asociaciones profesionales. Esta información deberá ser agregada y no individualizada (estadísticas, etc.).

✓ Qué debo hacer

- Evitar abordar cuestiones sensibles al interactuar con terceros ajenos a CACEIS, independientemente del contexto (ya sean relaciones profesionales o personales)
- Si se plantean estos temas, poner fin a la conversación y notificarlo inmediatamente a mi superior y al departamento jurídico
- En caso de duda sobre el grado de sensibilidad de la información, consultar con mi superior o con el departamento jurídico antes de entablar conversaciones con un competidor, un proveedor o una organización profesional
- En el contexto de las relaciones formales con los competidores, indicar claramente el propósito del contacto, limitar la conversación estrictamente a su propósito y mantener un registro escrito
- En caso de delegar en un compañero la participación en una reunión profesional, una conferencia o un seminario, se debe informar a este de los temas que no ha de tratar
- Ponerme en contacto con el departamento jurídico antes de formalizar un acuerdo que pueda mermar la competencia e incumplir las normas de competencia

✗ Qué debo evitar

- Ponerme de acuerdo con un competidor o intercambiar información con él sobre los precios de servicios
- Formalizar acuerdos de reparto de clientes, territorios o mercados con un competidor
- Boicotear a determinados clientes o proveedores sin motivo legítimo

EJEMPLOS

Voy a participar en una reunión o en un debate como representante de CACEIS en una asociación profesional. ¿Qué asuntos tengo derecho a debatir y qué medidas debo tomar?

Puede debatir diversos temas y coordinar ciertas acciones con los competidores, siempre y cuando estas conversaciones no estén relacionadas con temas considerados sensibles. Recuerde que asistir, incluso como oyente, a una reunión en la que el tema pueda calificarse como contrario a la competencia puede considerarse un adhesión a un cártel. Antes de una reunión, asegúrese de que exista un orden del día y solicite la validación de este por parte de su responsable. En caso de incumplimiento de las normas sobre la competencia, abandone la reunión y solicite que se haga constar en acta su salida. En caso necesario, no dude en solicitar ayuda al departamento jurídico para averiguar cómo debe actuar antes, durante y después de dichas reuniones.

Con motivo de una consulta de mercado sobre el desarrollo de una actividad o de un producto financiero, me reuniré con competidores, o incluso con clientes, durante un encuentro organizado por una organización profesional o un organismo gubernamental. ¿Puedo dar información detallada sobre nuestros sistemas?

No, en presencia de competidores o de clientes potenciales, debe permanecer atento para cumplir con el derecho de la competencia y a las instrucciones facilitadas por sus superiores jerárquicos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

2



6 PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE LOS EMPLEADOS

DEFINICIÓN

Toda persona tiene derecho a que se respete su privacidad. Los datos personales solo pueden ser recopilados, tratados y conservados para un uso específico y legítimo. Esta información debe ser puesta en conocimiento de los empleados.

EN DETALLE

El uso de los datos está estrictamente restringido:

- Solo deben tratarse los datos que sean relevantes y necesarios en relación con los objetivos perseguidos, que deben haber sido claramente definidos de antemano;
- Los datos personales no deben almacenarse durante un periodo de tiempo ilimitado;
- Se tomarán las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos y evitar cualquier comunicación a terceros no autorizados;
- Toda persona debe ser informada sobre el tratamiento de sus datos personales. También tiene derecho a acceder y modificar sus datos, y puede oponerse al tratamiento de los mismos por motivos legítimos.

La destrucción, la pérdida, la alteración, la divulgación o el acceso no autorizado a los datos

personales pueden vulnerar los derechos de las personas, así como las libertades individuales y colectivas de los empleados. Por lo tanto, deben respetarse las normas y los procedimientos internos.

EL COMPROMISO DE CACEIS

El grupo Crédit Agricole cuenta con una política de protección de datos de los empleados.

Como empleador, CACEIS se adhiere a esta política y garantiza a sus empleados la protección de sus datos personales y el respeto a su privacidad.



✓ Qué debo hacer

- Adoptar la política de despacho ordenado (Clean Desk) y guardar sistemáticamente los documentos que contengan información y datos personales
- Garantizar la idoneidad y la relevancia de la información recogida
- Cuando sea necesario, velar por que el uso de los datos personales se introduzca en el registro de tratamiento de datos personales, de conformidad con los procedimientos internos
- Garantizar el derecho a la privacidad de los empleados, en particular, no transmitiendo información a personas no autorizadas y garantizando que los datos personales se conservan de forma segura
- Solicitar que se completen o eliminen todos los datos inexactos o incompletos
- En caso de subcontratación, garantizar que los proveedores de servicios respeten estos mismos principios

✗ Qué debo evitar

- Recopilar información personal que no se refiera a un uso específico y necesario
- Comunicar datos personales a terceros no autorizados, ya sean internos o externos, a menos que el interesado haya autorizado expresamente esta comunicación
- Conservar datos personales sin autorización

EJEMPLOS

En el marco de mis funciones, tengo acceso a los datos personales de todos los empleados de mi área de responsabilidad. No he tenido tiempo suficiente para terminar el expediente esta noche y he copiado la información en mi memoria USB para poder adelantar un poco el trabajo en el camino a casa. Por desgracia, me robaron el portátil con la memoria USB en el tren. ¿Debo notificarlo?

Es imprescindible que informe de este robo a su superior, así como al responsable de Seguridad de CACEIS, los cuales informarán al Delegado de protección de datos (DPO). No solo hay información profesional en su ordenador, sino que también ha copiado datos personales. La pérdida de esta memoria USB puede acarrear graves consecuencias y causar daños importantes, tanto para la empresa como para los empleados. Nunca copie datos personales de ningún tipo, en su ordenador o en dispositivos externos, especialmente cuando estos datos no estén cifrados. Para garantizar la seguridad de los datos personales, es esencial que se respeten las normas y los procedimientos internos.

Me gustaría organizar una comida y preparar una lista de empleados invitados según su dieta, ¿puedo utilizar esta lista para otro propósito o pasarla a otra persona?

No, no es posible utilizar esta lista sin el consentimiento de los interesados. Si están de acuerdo, es posible transmitir la lista siempre que esté protegida (por ejemplo, con una contraseña).

EJEMPLOS

Me ha llamado la atención el cambio de comportamiento de un compañero: está muy estresado, se aísla, come solo desde hace un tiempo y rehúsa cualquier discusión. Me preocupa pero no sé qué puedo hacer.

Esta situación le tiene preocupado. Es importante que informe a su superior o a Recursos Humanos para que puedan intervenir rápidamente, en el interés y por el bien de la persona en cuestión.

He observado que un miembro del personal utiliza su tarjeta de identificación personal para dejar entrar a una persona externa sin que esta pase por recepción para registrarse.

Ha identificado una mala práctica que podría poner el peligro la seguridad de CACEIS. Anime a esta persona externa a que se registre en recepción y advierta a la seguridad del edificio.

7 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

DEFINICIÓN

Las empresas deben tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y proteger la salud física y mental de sus empleados. Estas medidas incluyen, en particular, las acciones de prevención de riesgos laborales, así como la realización de campañas de información, sensibilización y formación.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Todos los que trabajan para CACEIS o con CACEIS deben poder desarrollarse en un entorno

de trabajo seguro, colaborativo y respetuoso. CACEIS se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y proteger la salud física y mental de sus empleados. Sin embargo, la seguridad y la salud en el lugar de trabajo también dependen de todos nosotros. Todos los empleados deben velar, de acuerdo con su formación y en la medida de sus posibilidades, por su propia seguridad y salud, así como por la de las demás personas afectadas por sus actos u omisiones en el trabajo.



✓ Qué debo hacer

- Conocer y respetar las normas de salud y seguridad de CACEIS
- Asegurarme de que mis acciones y conducta no presenten ningún riesgo para mí mismo ni para los demás
- Contribuir a la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, especialmente, participando en simulacros de seguridad y programas de formación organizados por la empresa, además de comunicando al responsable de seguridad toda situación que pueda constituir un riesgo para la seguridad en el lugar de trabajo
- Conocer el número de teléfono al que hay que llamar en caso de accidente en el lugar de trabajo

✗ Qué debo evitar

- Ignorar las normas de CACEIS sobre la salud y la seguridad en el trabajo
- No informar sobre las situaciones que puedan poner en peligro la seguridad de nuestro entorno de trabajo

8 NO DISCRIMINACIÓN

DEFINICIÓN

La discriminación es una forma de trato desigual que se basa en un criterio prohibido y entra en el ámbito de aplicación de la legislación europea. En términos específicos, la discriminación es el acto de distinguir a alguien basándose en un conjunto de criterios o caracteres distintivos.

EN DETALLE

La ley de algunos países, como Francia, puede definir una lista de criterios de discriminación. A título de ejemplo:

- Origen;
- Sexo;
- Situación familiar;
- Embarazo;
- Apariencia física;
- Vulnerabilidad particular de una persona como consecuencia de su situación económica manifiesta o conocida;
- Apellidos;
- Lugar de residencia;
- Estado de salud;
- Pérdida de autonomía;
- Discapacidad;
- Características genéticas;
- Moral;
- Orientación sexual;
- Identidad de género;
- Edad;
- Opiniones políticas;
- Actividades sindicales o mutualistas;
- Pertenencia o no pertenencia, real o presunta, a un grupo étnico, una nación o una supuesta raza;
- Convicciones religiosas.

De acuerdo con la Directiva Europea, **la discriminación puede ser directa:** «la situación en

que [...] una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga».

o La discriminación puede ser indirecta: «cuando una disposición, un criterio o una práctica aparentemente neutros, pero susceptible de provocar (...) una desventaja concreta para unas personas con respecto a otras, a menos que dicha disposición, criterio o práctica estén objetivamente justificados por una finalidad legítima, y que los medios para la consecución de dicha finalidad sean adecuados y necesarios».

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS conciencia a ejecutivos, responsables y empleados sobre los retos de la no discriminación. Actuar a favor de la igualdad de género y la diversidad es permitir que los empleados se sientan tratados de forma justa desde su contratación y a lo largo de toda su carrera profesional en la empresa.

Un entorno de trabajo en el que todos se sientan respetados, independientemente de su singularidad, mejora el compromiso y el rendimiento.



✓ Qué debo hacer

- Rechazar toda forma de discriminación contra empleados, clientes, proveedores de bienes o servicios u otras personas que mantengan relaciones con CACEIS
- Proporcionar apoyo y asistencia en aquellas situaciones que presencie, que sean o puedan ser discriminatorias, contra empleados, proveedores, clientes, etc. Alertar en su caso, dependiendo de la situación, a mi superior o a Recursos Humanos
- Como responsable, prestar especial atención a tomar decisiones basándome en criterios objetivos y a no manifestar prejuicios

✗ Qué debo evitar

- Tratar a algunas personas de manera diferente basándome en criterios discriminatorios que coloquen a algunos en una situación de desventaja respecto a otros
- Contribuir a crear un clima propicio a la discriminación

EJEMPLOS

Un miembro del personal me dice que quiere tomarse un día libre para celebrar un festivo religioso que no coincide con un día festivo. ¿Puedo concedérselo?

Recuérdale que deben utilizar un día de vacaciones y que las fechas de las vacaciones deben decidirse con el superior y contemplar el buen funcionamiento del departamento. En caso necesario, debe poder justificar objetivamente su negativa a aceptar una solicitud de permiso.

Durante una entrevista de trabajo, un candidato menciona casualmente su estado civil de «padre soltero/madre soltera» a cargo de dos niños pequeños. ¿Puedo preguntarle sobre la posibilidad de organizarse en caso de enfermedad de sus hijos o de viajes al extranjero?

Durante una entrevista de trabajo, las preguntas deben centrarse en el puesto que se ofrece.

Por lo tanto, no está permitido preguntar a un candidato sobre su situación familiar o basarse en el propio comentario del candidato para obtener más información. Solo si el puesto implica limitaciones probadas, como viajes u horarios irregulares, puede plantearse este tema y preguntar al candidato sobre su capacidad para organizarse en consecuencia; sin embargo, no pueden formularse preguntas personales sobre la manera de llevarlo a cabo.

EJEMPLOS

La mayoría de las personas que conforman mi equipo son hombres. Uno de mis empleados se jubilará dentro de unas semanas y estoy pensando en sustituirlo por alguien del equipo. ¿Debería priorizar la promoción de una mujer?

Por encima de todo, base su juicio en las habilidades de cada miembro de su equipo y elija a la persona más adecuada para cumplir las funciones del puesto.

He recibido varias solicitudes para un puesto vacante en mi equipo. Después de realizar varias entrevistas, la persona cuyas habilidades son más acordes con los requisitos del trabajo es discapacitada. ¿Cómo reaccionaré mi equipo?

Es esencial recordar que las habilidades de una persona son el único factor a tener en cuenta en la contratación. Como responsable, si tiene alguna duda sobre el éxito de la integración de este nuevo empleado en su equipo, no dude en preguntar a su contacto de Recursos Humanos para que su integración se lleve a cabo de la mejor manera posible.



✓ Qué debo hacer

- Prestar atención a emitir un juicio objetivo centrado en las habilidades en todas las decisiones directivas
- Comparar diferentes opiniones para fomentar la objetividad
- Tratar de respetar una proporción equilibrada de mujeres y hombres en mis equipos
- Diversificar los perfiles de contratación de personal

✗ Qué debo evitar

- Tomar una decisión basándome en criterios no objetivos.
- Poner en práctica procesos que puedan conducir a un trato desigual o incluso a la discriminación, aun cuando el propósito de dichos procesos sea inicialmente resolver desigualdades
- Buscar candidatos con el mismo perfil (formación, currículum, etc.) sin interesarme por otras candidaturas

9 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

DEFINICIÓN

CACEIS considera que la diversidad es un factor de desarrollo, rendimiento y atractivo. Los equipos con una variedad de perfiles y talentos reflejan la sociedad actual, permiten inventar nuevos modelos y promueven el enriquecimiento colectivo.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Además de sus obligaciones legales en materia de igualdad profesional entre mujeres y hombres, CACEIS considera que promover la igualdad de

género contribuye a crear una cultura empresarial abierta, responsable y generadora de cohesión interna y progreso.

Este compromiso se refleja en acciones concretas, como la promoción de las mujeres en puestos de responsabilidad directiva y en los comités de dirección.

Asimismo, CACEIS promueve la contratación y el mantenimiento en el puesto de personas con discapacidades.

10 LUCHA CONTRA EL ACOSO

DEFINICIÓN

El acoso supone una serie de actos hostiles repetidos con el objetivo de debilitar psicológicamente a la víctima. El acoso a otras personas de palabra o mediante comportamientos reiterados —que tienen el propósito o el efecto de degradar las condiciones de trabajo y pueden vulnerar sus derechos y su dignidad, perjudicar su salud física o mental, o poner en peligro su futuro profesional— puede estar castigado por ley.

EN DETALLE

El acoso psicológico puede adoptar diversas formas:

- Comentarios despectivos;
- Humillación o intimidación;
- Insultos.

El acoso sexual es el hecho de realizar en repetidas ocasiones comentarios o comportamientos de tipo sexual dirigidos a una persona que vulneren su dignidad por su naturaleza degra-

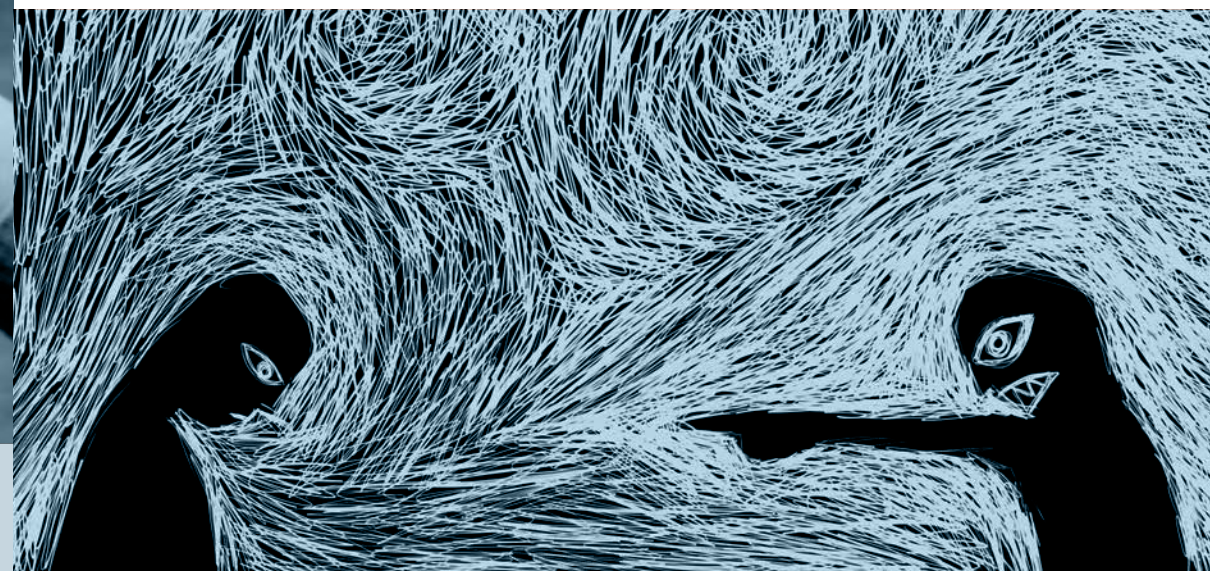
dante o humillante, o que creen un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo.

El acoso sexual también abarca el uso, recurrente o no, de cualquier forma de coacción grave con el fin de obtener un acto de tipo sexual, ya sea para beneficio del autor o de un tercero.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS está comprometida con la prevención, la detección y la resolución de tales acciones, que pueden constituir delitos severamente castigados. Se han establecido mecanismos de concienciación, formación, seguimiento y escucha para prevenir y, si es necesario, emprender acciones de apoyo específicas en función de la situación.

Ningún empleado ni ninguna persona en formación o en prácticas puede ser sancionado, despedido o discriminado por haber sufrido o negarse a aceptar un acoso sexual o actos de acoso psicológico o por declarar o informar al respecto.



✓ Qué debo hacer

- Informarme sobre los sistemas y los procedimientos internos de prevención y actuación de la empresa
- Prestar atención a todos los que me rodean, informar al departamento de Recursos Humanos y/o Salud en el Trabajo y/o Cumplimiento Normativo si tengo conocimiento de un caso de acoso

✗ Qué debo evitar

- Ignorar una situación de acoso que conozca, ya sea como víctima o como testigo, independientemente del motivo o de las supuestas consecuencias

EJEMPLOS

Un compañero se ve sometido reiteradamente, de forma humillante, a críticas por su trabajo y se le recrimina delante del resto del equipo. Su trabajo se pone automáticamente en entredicho y se le reprende incluso sin que se verifique la realización de sus tareas.

Sus bajas por enfermedad cada vez son más frecuentes. Recuerde a todos que las relaciones en el lugar de trabajo deben ser correctas y respetuosas. Si es necesario, póngase en contacto con su superior o con el contacto de Recursos Humanos para que puedan tomar medidas para poner fin rápidamente a esta situación.

Un compañero es ignorado habitualmente por su superior. Este no le asigna más trabajo cuando sí lo hace con los otros miembros del equipo. Este compañero ha perdido peso y está cada vez más retraído. El ambiente del equipo está enrareciéndose. Contacte con Recursos Humanos o con el superior de su responsable para abordar la situación. El aislamiento y la falta de trabajo pueden constituir acoso psicológico.

Un compañero tiene un comportamiento especialmente humillante. Me hace insinuaciones sexuales frecuentemente. Insiste en tener una cita.

Ante todo, indíqueme que esos comentarios le incomodan y que no los tolera. Si la situación perdura a pesar de esto, informe rápidamente a su superior o a su contacto de Recursos Humanos para alertarles sobre este comportamiento inaceptable.

EJEMPLOS

Soy voluntario/a en una asociación local cuyos valores se asemejan mucho a los del grupo Crédit Agricole y CACEIS. ¿Puedo utilizar la fotocopiadora de la oficina para imprimir los materiales publicitarios de la asociación?
No, no puede utilizar material de la empresa o ningún otro recurso de esta para una actividad extraprofesional.

Soy profesor/a en una escuela de negocios como segunda actividad profesional. ¿Debo declarar esta actividad?
Sí, debe declarar esta actividad a su superior, a su contacto de Recursos Humanos y al responsable de Cumplimiento, que le indicarán cómo proceder.

11 ACTIVIDADES EXTRAPROFESIONALES

DEFINICIÓN

La actividad extraprofesional es la que se realiza fuera del horario laboral. El concepto de pluriactividad puede definirse como el ejercicio simultáneo por una misma persona de dos o más actividades de carácter profesional, sindical o político.

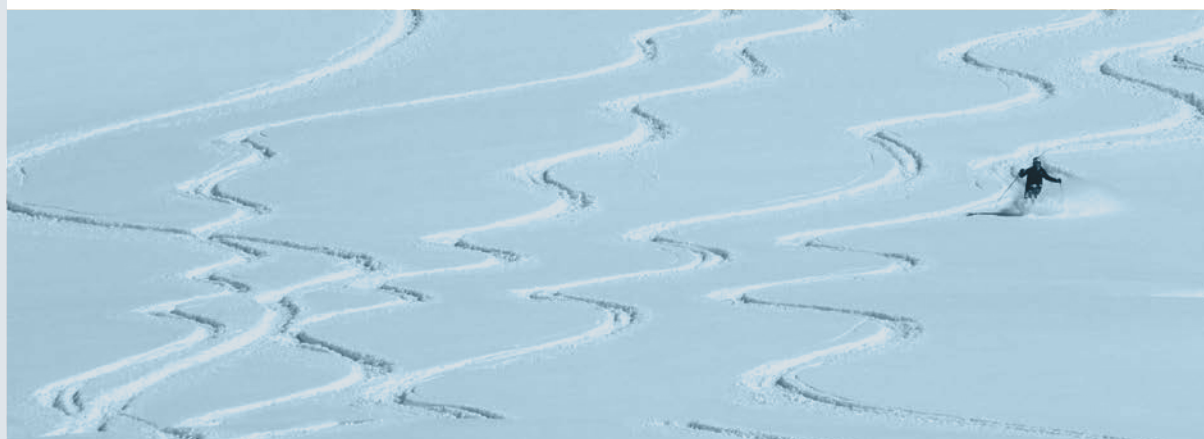
Es posible combinar contratos de trabajo en empresas distintas siempre que se respete el máximo de horas de trabajo y no compita con su empleador.

EN DETALLE

El ejercicio de un trabajo remunerado no le impide tener una actividad independiente pa-

ralela. También es posible combinar la actividad profesional con el ejercicio de una actividad no remunerada como, por ejemplo, una actividad asociativa.

Sin embargo, aunque el principio es la libertad de trabajo, el empleado debe respetar un código deontológico profesional con respecto a su empleador. Así, durante toda la vigencia del contrato de trabajo, el empleado está vinculado por una obligación de lealtad hacia su empleador. En general, esta obligación implica no dañar la reputación o impedir el buen funcionamiento de la misma, en particular, mediante actos de menosprecio o prácticas competitivas contrarias a los intereses de esta.



✓ Qué debo hacer

- Informar a mi superior si realizo una actividad remunerada fuera de mi horario de trabajo (diferente de la realización de obras científicas, literarias o artísticas), e informar al responsable de Cumplimiento y al responsable de Recursos Humanos de mi situación
- Leer bien mi contrato de trabajo para aplicar las cláusulas que debo respetar, como la solicitud de autorización. Si es necesario, puedo pedir a Recursos Humanos que me lo explique
- Respetar la obligación de confidencialidad, el secreto profesional y el secreto industrial

✗ Qué debo evitar

- Ejercer una actividad que compita con la de la empresa durante la vigencia de mi contrato de trabajo (incluido el uso de un periodo de vacaciones para realizar una actividad remunerada o formación con una empresa, pertenezca o no a la competencia)
- Realizar una actividad extraprofesional paralela a mi actividad profesional que pueda impedirme alcanzar los objetivos definidos en el contexto de mi actividad remunerada o generar conflictos de intereses
- Ejercer mi actividad o actividades extraprofesionales durante las horas de trabajo definidas en el contrato
- Utilizar el equipo y los recursos puestos a mi disposición en el contexto de mi trabajo para actividades extraprofesionales

12 ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

DEFINICIÓN

La Comisión Europea define la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como la responsabilidad de las empresas en lo que respecta a sus efectos sobre la sociedad y, más concretamente, a la forma en que las empresas integran voluntariamente las cuestiones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en su interacción con los grupos de interés.

EN DETALLE

Las empresas deben contribuir al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar de la sociedad. Para ello, se comprometen a:

- Tener en cuenta las expectativas de los grupos de interés;
- Cumplir plenamente con las obligaciones legales o incluso superarlas;
- Invertir más en el capital humano y el medio ambiente, integrando esta responsabilidad en toda la organización y aplicándola en todas las relaciones internas y externas.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS demuestra su enfoque medioambiental y social en todas sus actividades y funcionamiento empresarial con varios objetivos.

Reducir su huella medioambiental directa:

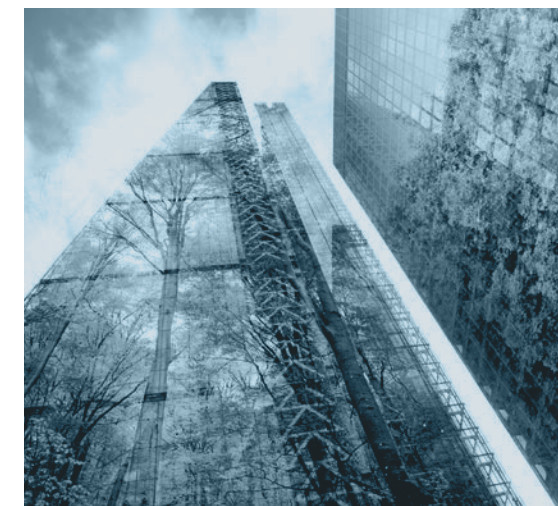
- generando un impulso en torno a las cuestiones medioambientales;
- mejorando continuamente su ecoeficiencia;
- preservando los recursos;
- reduciendo su consumo de energía y su huella de carbono directa;

- reduciendo la generación de residuos en sus instalaciones;
- optimizando el reciclaje de residuos;
- incorporando requisitos medioambientales en sus criterios de selección de proveedores.

Apoyar a los clientes para ayudarles a hacer frente a sus retos medioambientales:

- ofreciéndoles productos y servicios con una dimensión medioambiental;
- teniendo en cuenta los riesgos relacionados con el medio ambiente, en particular, permitiendo identificar el impacto medioambiental de sus decisiones de inversión.

Desarrollar las finanzas verdes y la inversión responsable promoviendo la transparencia, acompañando a nuestros clientes en la comunicación del desempeño energético y climático de sus carteras.



✓ Qué debo hacer

- Reconocer la protección activa del medio ambiente como la clave de la identidad del grupo Crédit Agricole y presentarla como tal en mi actividad profesional diaria, tanto interna como externa
- Ser consciente del impacto diario de mi comportamiento en el medio ambiente (separación de papel, luz, transporte, etc.)
- Movilizarme y tener en cuenta los efectos medioambientales directos e indirectos generados por mi actividad profesional

✗ Qué debo evitar

- Ignorar los objetivos y compromisos medioambientales del grupo Crédit Agricole en materia de política medioambiental
- Pensar que CACEIS está al margen del medio ambiente dada su actividad

EJEMPLOS

Un compañero me comenta que no tiene sentido aplicar nuevas medidas medioambientales porque ya cumplimos la legislación medioambiental.

El compromiso del grupo Crédit Agricole con el medio ambiente va más allá del cumplimiento de las leyes y las normativas: la política medioambiental y la política de RSC son un factor clave de desempeño y de la identidad corporativa.

Además de los efectos positivos generados para los grupos de interés, la reducción del consumo de materias primas disminuye significativamente nuestros costes. Tener en cuenta los riesgos medioambientales de antemano ayuda a reducir nuestros propios riesgos. Además, la financiación de la transición energética es una fuente de desarrollo para las actividades futuras.

No entiendo por qué CACEIS debe preocuparse por el medio ambiente. No somos una empresa industrial con fábricas.

Como actor clave en el sector de la gestión de activos, la posición de CACEIS confiere a todos sus empleados el deber de ser el modelo a seguir. Nuestro funcionamiento (la construcción y la gestión de nuestros edificios, los viajes de negocios de los empleados, los efectos de nuestro sistema informático y la actividad de clasificación de residuos) aún pueden mejorarse para reducir nuestra huella medioambiental.

Nuestra política en este ámbito está plenamente integrada en todas nuestras actividades, líneas de negocio y oferta de productos. Fomenta la innovación al servicio de nuestros clientes.

EJEMPLOS

No tengo claro por qué CACEIS está preocupado por contribuir en las regiones en las que opera: ¿no es ese el papel de los bancos regionales?

CACEIS contribuye, a su nivel, al desarrollo económico de las regiones en las que está presente.

■ Una parte de las compras para su funcionamiento se realiza a proveedores locales.

■ CACEIS valora las start-ups locales.

■ Si así lo desea, participe en las acciones de los programas implantados por CACEIS para apoyar las iniciativas locales, las «*Jornadas solidarias*» o la iniciativa *Be generous*.

13 CONTRIBUCIÓN A LAS REGIONES EN LAS QUE OPERAMOS

DEFINICIÓN

Más comprometido que nunca con la promoción de sus valores cooperativos y mutualistas, el grupo Crédit Agricole contribuye a diario al desarrollo de las regiones en las que tiene presencia mediante un firme apoyo al dinamismo económico y social de estas.

Su compromiso también toma la forma de solidaridad más allá de las fronteras de estos territorios. Contribuye a la ayuda al desarrollo, tanto en Francia como en el ámbito internacional, en temas como la lucha contra la pobreza

y la exclusión, el apoyo a la agricultura y el desarrollo rural.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS se ha marcado el objetivo de contribuir activamente a la reducción de los efectos directos e indirectos de sus actividades en las regiones donde tiene presencia.

Además, CACEIS permite y fomenta la implicación de los empleados en el apoyo a las iniciativas de desarrollo económico, social y cultural.



✓ Qué debo hacer

- Comprender que el apoyo regional forma parte integrante de la cultura del grupo Crédit Agricole. La proximidad, la responsabilidad y la solidaridad son valores que deben animarme a contribuir a aquellas acciones que permitan mejorar las condiciones de desarrollo de las regiones
- Tener en cuenta las particularidades locales en mis actividades profesionales
- Reforzar los lazos sociales en el lugar en el que se desarrolla mi actividad profesional para el bien de los clientes, del grupo Crédit Agricole y de CACEIS

✗ Qué debo evitar

- Involucrar a CACEIS en acciones que no respeten los compromisos del grupo Crédit Agricole para el desarrollo de las regiones

ANTICORRUPCIÓN



EJEMPLOS

Un nuevo cliente me ha ofrecido regalarme un fin de semana de deportes de invierno. Lo único que tengo que hacer a cambio es conseguir todas las autorizaciones para iniciar una relación comercial con él lo antes posible.

¿Puedo hacerlo?

Está prohibido servirse de su puesto o de sus funciones para recibir obsequios o ventajas. Alerte inmediatamente a su superior y al departamento de Cumplimiento Normativo sobre el intento de soborno.

Durant una auditoría, presiento que hay un asunto que podría perjudicar el informe. Se me ocurre invitar al auditor a un excelente restaurante para influirle a nuestro favor.

¿Puedo hacerlo?

No, está estrictamente prohibido intentar influir en un tercero, aunque sea a favor de la empresa.

14 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

DEFINICIÓN

La corrupción es el acto de una persona en un determinado cargo público o privado que solicita, propone o acepta un obsequio, una oferta o una promesa con el fin de realizar, retrasar u omitir la realización de un acto que se encuentra, directa o indirectamente, dentro de la esfera de sus funciones.

EN DETALLE

En general, se distingue entre el delito de soborno activo (el autor del soborno) y el delito de soborno pasivo (el destinatario del soborno), que se castiga con hasta diez años de prisión (cohecho).

El soborno activo es el acto de proponer, directa o indirectamente, ofertas, promesas, donaciones, obsequios o cualquier otro beneficio a un funcionario público o a un particular para que realice o se abstenga de realizar un acto en el ámbito de sus funciones.

El soborno pasivo se refiere a un funcionario público o una persona privada que solicita o

autoriza, directa o indirectamente, promesas, donaciones, obsequios o cualquier beneficio para sí mismo o para otros, con el fin de realizar o abstenerse de realizar un acto en el ámbito de sus funciones.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Mantenemos una política de tolerancia cero en materia de corrupción, incluidos los pagos de facilitación. Ningún empleado puede participar en actos de corrupción, independientemente de la forma o el motivo.

La corrupción impide la libre competencia y obstaculiza el desarrollo económico; puede tener consecuencias financieras, comerciales y penales muy graves, que podrían dañar seriamente la reputación y la imagen del grupo Crédit Agricole y de CACEIS.

Todo empleado involucrado en un acto de corrupción también puede ser objeto de sanciones disciplinarias o incluso penales.

✓ Qué debo hacer

- Ante la presión o la oferta de un tercero, informar a mi superior y al departamento de Cumplimiento Normativo
- Declarar internamente todos los obsequios y las ventajas recibidos o enviados directamente al domicilio personal, más allá del límite máximo indicado en el procedimiento
- Respetar los procedimientos de aprobación existentes para los gastos incurridos por el personal
- Estar constantemente alerta y realizar un seguimiento de todas las relaciones con intermediarios y proveedores
- Comprobar que todos los pagos realizados estén debidamente justificados, documentados y autorizados
- Respetar los procedimientos de contratación definidos por CACEIS

✗ Qué debo evitar

- Ofrecer, prometer o acordar la concesión de una ventaja (financiera o de otro tipo) a un tercero, con el fin de inducirlo a realizar o abstenerse de realizar un acto de manera indebida
- Solicitar, recibir o aceptar prestaciones (financieras o de otro tipo) a cambio de realizar una tarea, dar consentimiento en virtud de un acuerdo comercial o llevar a cabo cualquier otra acción en el curso de mis funciones o actividades
- Favorecer a un tercero en el marco de un procedimiento de licitación a cambio de una prestación
- Ofrecer o aceptar regalos y ventajas distintos a los autorizados de conformidad con los procedimientos

EJEMPLOS

Debemos obtener una licencia bancaria para abrir una filial en un país extranjero. Un empleado de un departamento de la Administración de dicho país se ha ofrecido para ejercer su influencia sobre la persona encargada de conceder las licencias y me propone que deposite parte de la cantidad requerida en una cuenta bancaria.

¿Qué debo hacer?

Negarse y notificarlo a su superior lo antes posible, y pedir consejo al responsable de Cumplimiento para evitar entrar en un procedimiento corrupto.

15 LUCHA CONTRA EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS E INTERACCIÓN CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS

DEFINICIÓN

El tráfico de influencias es el acto realizado por personas con un cargo de autoridad pública o encargadas de una misión de servicio público, o funcionarios electos, que solicitan ofertas, promesas, donaciones, obsequios o ventajas de cualquier tipo para sí mismos o para otros, con el fin de utilizar su influencia real o supuesta para obtener concesiones, puestos de trabajo, contratos públicos o cualquier otra decisión favorable de una autoridad o administración pública.

EN DETALLE

El tráfico de influencias es el acto de monetizar la posición de una persona o su influencia real o supuesta con el fin de influir en una decisión que debe tomar un tercero.

Implica a tres partes: el beneficiario (que proporciona las ventajas o donaciones), el intermediario (que utiliza el reconocimiento del que goza por su posición) y la persona destinataria, que ostenta el poder de decisión (autoridad o administración pública, magistrado, experto, etc.).

El derecho penal distingue entre el tráfico de influencias activo (relativo al beneficiario) y el tráfico de influencias pasivo (relativo al intermediario). Ambos delitos se consideran de forma

separada y se castigan de la misma manera, con penas de prisión de hasta diez años.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Todos los empleados deben adoptar una conducta empresarial conforme a la normativa anticorrupción aplicable en los países en los que CACEIS esté presente.

Está estrictamente prohibido ofrecer obsequios, ventajas o actividades de relaciones públicas a funcionarios públicos. Algunas actividades en las que participen funcionarios públicos requieren una vigilancia especial.



✓ Qué debo hacer

- Ante la presión o la solicitud de un funcionario público, alertar a mi superior y al departamento de Cumplimiento Normativo
- Respetar los procedimientos para las operaciones en las que participen funcionarios públicos
- Estar constantemente alerta y supervisar regularmente todas las operaciones que involucren a funcionarios públicos
- Asegurarme de que todos los pagos y los gastos que impliquen a funcionarios públicos estén debidamente autorizados, contabilizados y documentados

✗ Qué debo evitar

- Ofrecer, prometer o consentir la concesión de una ventaja financiera o de otro tipo a un funcionario público, con el fin de inducirlo a realizar o abstenerse de realizar un acto de manera indebida
- Favorecer a un familiar de un funcionario público en el marco de una licitación o de un proceso de contratación
- Entregar dinero en efectivo a un funcionario público

EJEMPLOS

Tengo que hacer un viaje de negocios a un país para el que necesito un visado.

En la embajada, un funcionario me informa de que el plazo para obtener el visado es más largo de lo que había previsto. Me ofrecen acelerar el proceso si les pago una cena en un restaurante gourmet. ¿Qué debo hacer?

Para evitar todo acto de corrupción, decline la oferta e informe a su superior y al responsable de Cumplimiento sin demora.

16 LUCHA CONTRA LOS PAGOS DE FACILITACIÓN

DEFINICIÓN

Los pagos de facilitación son generalmente pequeñas sumas de dinero que se abonan directa o indirectamente a un funcionario público para llevar a cabo o acelerar procedimientos administrativos formales.

Estos pagos se realizan principalmente en el contexto de la tramitación de solicitudes de visados, la expedición de autorizaciones, permisos y licencias, y procedimientos aduaneros.

EN DETALLE

Los pagos de facilitación se consideran actos de corrupción. Están prohibidos por el Convenio

de la OCDE sobre la lucha contra la corrupción de los funcionarios públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Los pagos de facilitación están estrictamente prohibidos. Solo en casos excepcionales, particularmente cuando la seguridad o integridad física de un empleado esté amenazada, pueden hacerse excepciones. En tales situaciones, debe notificarse al responsable de Cumplimiento lo antes posible.



✓ Qué debo hacer

- Consultar a mi superior o al responsable de Cumplimiento si recibo una solicitud de pago de facilitación por parte de un funcionario público
- Alertar a mi superior o al responsable de Cumplimiento si, en el contexto de una situación excepcional, he realizado una transacción que pueda ser considerada un pago de facilitación
- Conservar todos los documentos relacionados con una transacción que pueda considerarse un pago de facilitación

✗ Qué debo evitar

- Ofrecer, prometer o entregar una ventaja financiera o de otro tipo a un funcionario público dentro del contexto de la realización de una tarea administrativa rutinaria
- Mediar por mi cuenta al tratar una solicitud de pago de facilitación

17 CONFLICTOS DE INTERESES

DEFINICIÓN

Un conflicto de intereses es una situación en la que los intereses personales de un empleado pueden entrar en conflicto con los de CACEIS o el grupo Crédit Agricole.

En otras palabras, se trata de una situación en la que los intereses personales de un miembro de la empresa, ya sea un empleado o pertenezca a los órganos de dirección, pueden influir en su discreción o capacidad de decisión en el ejercicio de sus funciones profesionales.

Entre los diferentes tipos de conflictos de interés encontramos los de naturaleza personal (como los vínculos familiares), profesional (como las relaciones comerciales), financiera (como los préstamos personales) o política (influencia en la empresa).

EN DETALLE

CACEIS ha definido una política para la prevención y la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en el curso de sus actividades comerciales y con respecto a los clientes con los que se relaciona.

Los principios definidos en esta política, así como los diversos tipos y casos de conflictos de

intereses potenciales identificados, se describen en la política y los procedimientos de CACEIS para la prevención y la gestión de los conflictos de intereses. En el sitio web de CACEIS está publicado un resumen del mismo.

EL COMPROMISO DE CACEIS

El Grupo ha implantado una política activa de prevención de situaciones de conflicto de intereses. Estos pueden incluir, en particular, actos de soborno o tráfico de influencias, y exponer a la empresa y a sus empleados a acusaciones de parcialidad o falta de honradez.

También pueden tener repercusiones en la reputación del grupo Crédit Agricole y/o CACEIS, y de sus empleados.



✓ Qué debo hacer

- Respetar los principios y las medidas de prevención de CACEIS, especialmente en lo que se refiere a obsequios y ventajas, actividades de relaciones públicas y actividades extraprofesionales, para garantizar que se mantiene la independencia de criterio y evitar situaciones de conflicto de intereses
- Declarar los cargos públicos electos a mi superior y al responsable de Cumplimiento
- Declarar a mi superior y al responsable de Cumplimiento todos los mandatos de administración, gestión o dirección a título privado en organizaciones, con ánimo de lucro y sin él, clientes o proveedores del grupo Crédit Agricole o CACEIS, y solicitar la aprobación previa para ejercer un mandato societario fuera de CACEIS
- Informar a mi superior de todo vínculo personal o familiar que pueda tener con un tercero en relación con CACEIS
- Informar al responsable de Cumplimiento de todo posible conflicto de intereses directo o indirecto, y abstenerme de participar en conversaciones o decisiones sobre los asuntos en cuestión

✗ Qué debo evitar

- Tomar decisiones si mi capacidad de evaluación o poder de decisión pueden verse influenciados o alterados por consideraciones personales o por presiones impuestas por un tercero
- Ocultar información sobre un conflicto de intereses o susceptible de crear tal situación
- Adquirir posiciones de interés en un competidor, cliente o proveedor

EJEMPLOS

Mi superior me ha pedido mi opinión en la selección de un nuevo proveedor porque está dudando entre dos empresas. Resulta que el director de una de las empresas es un amigo mío de la infancia. ¿Cómo debo actuar?

Para evitar un conflicto de intereses, informe por escrito a su superior sobre esta relación y abandone el proceso de selección.

Mi hermano presta servicios a una organización de formación y las soluciones que ofrece son competitivas y se adaptan a nuestras necesidades. ¿Debería evitar recurrir a dicha organización?

Informe de la situación por escrito a su superior, quien tomará todas las medidas necesarias para evitar un posible conflicto de intereses, en particular, no permitirme participar en el proceso de selección del proveedor.

Soy empleado de CACEIS y tengo un cargo directivo en una empresa que tiene una relación comercial con CACEIS. ¿Qué debo hacer?

Informe de la situación a su superior y al responsable de Cumplimiento, y no participe en ninguna discusión ni decisión sobre los asuntos que puedan crear un conflicto de intereses.

Trabajo en la gestión de fondos y recientemente he invertido en un fondo para el que calculo el valor liquidativo.

Valorar un fondo en el que ha invertido podría representar un conflicto de intereses. Por lo tanto, tiene la obligación de comunicar este posible conflicto de intereses al departamento de Cumplimiento Normativo.

EJEMPLOS

Uno de nuestros proveedores me ha invitado a una feria comercial en el extranjero. ¿Cómo debo actuar?

No se admite ningún viaje, incluso los de carácter estrictamente profesional y abonados por una empresa tercera, salvo participación activa por su parte. Rechace la oferta amablemente y explique claramente los motivos. Su división es la encargada de todos sus gastos profesionales. Si usted va acompañado por un familiar, deberá asumir los gastos de este.

En el transcurso de mi actividad profesional, ¿puedo regalar a un cliente entradas para un espectáculo al que no asista yo?

Su presencia no es obligatoria; sin embargo, un representante de CACEIS debe acompañar al cliente o clientes invitados. Esta norma también se aplica a los proveedores.

He recibido pequeños obsequios enviados a mi dirección personal de parte de uno de mis contactos profesionales. No me siento muy cómodo porque mi superior no lo sabe: ¿qué debo hacer?

El modo de actuar adecuado es informar a su superior y pedir consejo al responsable de Cumplimiento para encontrar la manera más apropiada de gestionar la situación y evitar involucrarse en situaciones de corrupción.

Después de nuestra última reunión, mi gestor bancario me envía un vale regalo por valor de 60 euros por correo. Sé que a esta persona le gustaría incorporarse a CACEIS y que ya ha tenido entrevistas. ¿Qué debo hacer? ¿Debo informar a mi superior?

Sí, debe informar de esta situación a su superior, a Recursos Humanos y al responsable de Cumplimiento.

18 OBSEQUIOS E INVITACIONES

DEFINICIÓN

Los obsequios de empresa son aquellos que se ofrecen en el contexto de las relaciones empresariales.

Algunos pueden tener un valor significativo (viajes, equipos electrónicos, etc.) y, por lo tanto, son supervisados para evitar todo riesgo de corrupción.

Las invitaciones son cualquier forma de contacto social e invitación ofrecida o recibida. En un contexto comercial, estas interacciones de relaciones públicas adoptan la forma de comidas, alojamientos en hoteles, seminarios, convenciones o conferencias, o invitaciones a eventos deportivos, culturales y sociales. También pueden incluirse viajes de negocios y de prensa.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Los empleados no deben aceptar obsequios ni invitaciones, directa o indirectamente, que puedan, incluso involuntariamente, comprometer su independencia, imparcialidad o integridad. Deben rechazar todos los obsequios o las invitaciones que puedan colocarlos en una situación de conflicto de intereses. Del mismo modo, está prohibido solicitar obsequios a

personas físicas o a empresas que tengan, o intenten desarrollar, relaciones comerciales con el grupo Crédit Agricole y/o CACEIS.

En el caso de que el valor del obsequio o de la ventaja que se reciba supere el importe autorizado según las normas internas, el empleado, antes de aceptarlos, deberá presentar una solicitud a superior, quien a su vez debe notificarlo al responsable de Cumplimiento.

CACEIS no prohíbe a los empleados participar en actividades de relaciones públicas. Se trata de gestos de cortesía y bienvenida entre socios comerciales. Sin embargo, estas relaciones públicas deben tener una clara justificación comercial.

En todas las actividades colectivas de relaciones públicas organizadas por CACEIS, el cliente debe estar siempre acompañado por uno o varios representantes de CACEIS.

✓ Qué debo hacer

- Si tengo empleados a mi cargo, asegurarme de que se les informa de las normas relativas a los obsequios y las invitaciones, las relaciones públicas y los viajes de negocios
- Antes de aceptar un obsequio o una invitación, preguntarme cómo puede percibirse desde fuera y rechazar las ofertas que puedan colocarme en una situación de conflicto de intereses
- Si existen dudas sobre el valor de un obsequio o la conveniencia de aceptarlo, discutirlo con el responsable de Cumplimiento
- Ser transparente con mi superior para evitar toda sospecha
- Rechazar las invitaciones a actos con un valor elevado
- Si se acepta una invitación, abonar los gastos de viaje y de alojamiento asociados
- Respetar el procedimiento interno de declaración

✗ Qué debo evitar

- Aceptar o entregar obsequios o ventajas por un valor superior a la cantidad determinada
- Recibir regalos o prestaciones en mi domicilio, independientemente de su importe
- Solicitar cualquier forma de obsequio o ventaja por cuenta propia o de un tercero
- Recibir cualquier forma de remuneración de una contraparte, un intermediario, un proveedor o un cliente, ya sea directa o indirectamente
- Dar o recibir regalos en efectivo
- Ofrecer o aceptar participar en / asistir a manifestaciones públicas que pudieran dañar la imagen del Grupo

19 LOBBYING Y FINANCIACIÓN DE PARTIDOS POLÍTICOS

DEFINICIÓN

El lobbying o la representación de intereses describe toda comunicación directa o indirecta con funcionarios públicos con el fin de influir en las decisiones públicas.

Consultar a personas que representen intereses permite al legislador obtener información sobre cómo se aplica la ley y cómo mejorarla. También es un medio útil para que los responsables de la toma de decisiones públicas conozcan mejor lo que espera la sociedad civil.

La financiación de partidos políticos por personas jurídicas (empresas, fundaciones, etc.) está estrictamente prohibida.

EL COMPROMISO DE CACEIS

En cooperación con expertos y profesionales de las diferentes entidades del Grupo, el lobbying permite a CACEIS, exclusivamente a través de las asociaciones profesionales y del Grupo Crédit Agricole, realizar una contribución positiva a los debates públicos a escala internacional, europea y nacional sobre cuestiones políticas y técnicas. Su objetivo es proporcionar una visión argumentada de los efectos de las decisiones públicas para el Grupo, y preservar

y/o promover sus intereses, a través de las asociaciones profesionales y del Grupo Crédit Agricole.

Además de respetar plenamente la prohibición de financiar partidos políticos, incluso en los países en los que esta práctica esté permitida, CACEIS requiere que las convicciones y los compromisos políticos de sus empleados sean asuntos personales, de manera que no se implique o se ponga en peligro su reputación.

Estas actividades deben llevarse a cabo fuera del horario laboral y fuera de CACEIS.



✓ Qué debo hacer

- Ser transparente respecto a mis actividades de lobbying, dentro y fuera de CACEIS
- Declarar los cargos que ocupo en las diferentes asociaciones profesionales
- Basar mis argumentos en información fiable que haya sido analizada y auditada internamente
- Poner de relieve las consecuencias para las diferentes partes interesadas
- Mantener actualizada la lista de reuniones organizada a iniciativa propia con los responsables de la toma de decisiones públicas, con el fin de influir en las decisiones públicas, de modo que la asociación profesional de la que CACEIS forma parte en el grupo CASA pueda elaborar el informe anual que requiere la normativa.
- Declarar los cargos públicos electos a mi superior y al responsable de Cumplimiento
- Asegurarme de no comprometer al grupo Crédit Agricole con mis opiniones y acciones políticas
- Rechazar toda solicitud, en todas sus formas, de apoyo político que pueda entrañar responsabilidad para CACEIS

✗ Qué debo evitar

- Recurrir a la corrupción y a prácticas fraudulentas o abusivas
- Utilizar los recursos o los fondos de CACEIS para comprometer a esta en actividades de financiación o de apoyo político
- Ofrecer o aceptar obsequios y prestaciones

EJEMPLOS

¿Cómo debo actuar si uno de nuestros clientes me pide que apoye su campaña política en las elecciones locales?

Rechace esta solicitud de contribución con el fin de garantizar la neutralidad política de CACEIS e informe inmediatamente a su superior o a su responsable de Cumplimiento.

Trabajo en un país donde es habitual que las grandes compañías realicen contribuciones a los principales partidos políticos. ¿Puede realizarse tal contribución en nombre de CACEIS?

No. Aunque esta forma de contribución esté aceptada por la ley y las costumbres locales, podría comprometer al Grupo. Informe inmediatamente a su superior y al responsable de Cumplimiento.

Un cliente me ha contactado para que CACEIS participe en la financiación de la institución benéfica de su esposa en favor de niños necesitados. ¿Qué procedimiento debo seguir en esta situación?

Debe ponerse en contacto con su superior o con el departamento de Comunicación para evaluar esta situación y definir el proceso que se seguirá.

CACEIS lleva varios años proporcionando apoyo financiero a una organización benéfica medioambiental. En el contexto de un control del uso de los fondos, he observado que las aportaciones financieras realizadas por el Grupo se habían utilizado para otros fines distintos de los inicialmente previstos en el contrato, en particular, para imprimir folletos. Además, la imprenta es propiedad de la hermana del tesorero de la asociación. ¿Qué debo hacer? Informe inmediatamente de ello al departamento de Comunicación y al responsable de Cumplimiento. A continuación, será necesario determinar si debe renovarse la financiación de esta asociación, teniendo en cuenta el riesgo de conflicto de intereses, así como el riesgo relacionado con el uso indebido de los fondos distribuidos por el Grupo.

20 MECENAZGO Y ACCIONES BENÉFICAS

DEFINICIÓN

El mecenazgo permite a una empresa realizar donaciones a organizaciones en forma de apoyo financiero o material con objeto de apoyar una labor de interés general o adquirir un bien cultural.

Una aportación benéfica es una subvención o donación realizada a una organización para un propósito benéfico. Puede adoptar la forma de una aportación en efectivo o en especie, o de una prestación de servicios.

En concreto, el grupo Crédit Agricole da prioridad a las aportaciones realizadas en los países en los que opera y en los ámbitos de la conservación del patrimonio, la solidaridad, la educación, el arte, la cultura, la salud, etc.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS apoya acciones benéficas en el marco de su compromiso de responsabilidad social y corporativa. Por medio de su programa Be Generous, contribuye en particular a la financiación de proyectos asociativos llevados a cabo por empleados. La aportación debe respetar el Código Ético del grupo Crédit Agricole.

Las aportaciones benéficas nunca deben utilizarse para enmascarar una ventaja ilegítima que esté destinada, o parezca estar destinada, a influir en una toma de decisiones.



✓ Qué debo hacer

- Antes de toda iniciativa relativa a un proyecto a favor de una obra de mecenazgo o una acción benéfica, consultar al departamento de Comunicación
- Priorizar las organizaciones benéficas cuyas cuentas se publiquen y se auditen regularmente, y que cuenten con los recursos financieros y de personal necesarios para alcanzar sus objetivos
- Formalizar un contrato con las organizaciones en cuestión que incorpore cláusulas de cumplimiento normativo y asegurarme de estar en condiciones de verificar cómo se utilizan estos fondos
- Asegurarme de que todos los gastos incurridos por organizaciones benéficas han sido adecuadamente autorizados, contabilizados y documentados

✗ Qué debo evitar

- Realizar donaciones en nombre de CACEIS a particulares u organizaciones con ánimo de lucro
- Financiar, en nombre de CACEIS, actividades que beneficien indirectamente a políticos, funcionarios públicos o sus familiares, o que estén controladas por ellos
- Apoyar a una organización que pueda tener repercusiones negativas en la reputación de CACEIS o del grupo Crédit Agricole
- Realizar pagos en efectivo en nombre de CACEIS

21 PATROCINIO

DEFINICIÓN

El patrocinio o la esponsorización es una forma de marketing mediante la cual la empresa asume la totalidad o una parte de los gastos de un proyecto, un programa, un acontecimiento o una conferencia a cambio de obtener visibilidad en plataformas de comunicación.

EN DETALLE

La empresa se beneficia de la posibilidad de mostrar sus logotipos y marcas en el organismo encargado de dicho proyecto o acontecimiento, lo que indica que ha contribuido a la financiación. Esto puede involucrar tanto a organizaciones sin ánimo de lucro como a entidades comerciales.

EL COMPROMISO DE CACEIS

El patrocinio es una parte integral de la estrategia de marketing y comunicación de CACEIS. CACEIS también puede participar en iniciativas de patrocinio con otras empresas del grupo Crédit Agricole.

Los patrocinios deben respetar los principios y las normas internas de CACEIS y nunca deben ser utilizados para favorecer indebidamente, influir de forma abusiva o dar la impresión de influir indebidamente en cualquier persona encargada de tomar decisiones.



✓ Qué debo hacer

- Antes de cualquier forma de compromiso, presentar una solicitud por escrito al departamento de Comunicación. Si los actos o actividades patrocinados están controlados por políticos, funcionarios públicos o sus familiares, debe indicarse en la solicitud
- Seleccionar con prudencia el organismo patrocinado, en función de su experiencia y reputación, y su interés para la actividad de CACEIS
- Priorizar el patrocinio de organizaciones cuyas cuentas se publiquen y se auditen regularmente

✗ Qué debo evitar

- Prometer un patrocinio sin la aprobación del departamento de Comunicación de CACEIS
- Prometer un patrocinio a una organización que beneficie indirectamente a políticos, funcionarios públicos o sus familiares, o que esté controlada por ellos
- Prometer otorgar un patrocinio a una organización que pertenezca a un cliente de CACEIS

Trabajo en el Servicio de Atención al Cliente y me ha contactado el tesorero de un grupo que me ha sugerido que CACEIS patrocine un acontecimiento deportivo a cambio de la firma de un contrato multimillonario. ¿Cómo debo actuar?

Rechace la oferta porque este tipo de conductas supone una forma de corrupción. Informe inmediatamente a su superior o al responsable de Cumplimiento.

Los organizadores de una conferencia internacional sobre la distribución de fondos se han puesto en contacto conmigo para que CACEIS sea patrocinador. Creo que sería una buena idea para CACEIS con el objetivo de promover la visibilidad del Grupo. ¿Cómo debo responder?

Sugiera a su persona de contacto que se ponga en contacto directamente con el departamento de Comunicación de CACEIS para presentar esta propuesta.

PROTECCIÓN Y REPUTACIÓN DEL GRUPO

4



22 CONFIDENCIALIDAD

DEFINICIÓN

La confidencialidad y el secreto profesional son los principios fundamentales de los sectores bancario y financiero. Deben ser una preocupación permanente para todos los empleados, independientemente del área en la que desempeñen sus funciones.

EN DETALLE

Toda la información relativa a los clientes de CACEIS, así como toda la información sobre CACEIS, el resto de entidades del grupo Crédit Agricole (sus empleados, clientes y organización interna), sus sistemas de información, sus procedimientos de seguridad, sus proveedores y sus subcontratistas, es confidencial.

La divulgación de información confidencial provoca que CACEIS y el empleado sean considerados responsables. Cuando se trate de información no destinada al público de una empresa cotizada, la vulneración de la confidencialidad puede ser sancionada penal, administrativa y profesionalmente.

El secreto bancario se refiere a toda información de los clientes. Esta información no puede ser

revelada fuera de la empresa, ni ser compartida dentro de la empresa con personas que no necesiten acceder a ella para el desempeño de sus funciones.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS vela por que el respeto de la confidencialidad se imponga en todas las circunstancias y se aplique a todo tipo de medios. Los empleados de CACEIS son los depositarios y los responsables de la información confidencial que reciben. Pueden utilizar esta información internamente para fines profesionales y divulgarla fuera de la empresa solo si están autorizados para ello o en los casos previstos por la legislación.

Los empleados de CACEIS también deben aplicar el principio de confidencialidad con el máximo rigor en el uso de las redes sociales. Son responsables de todo lo que publiquen en Internet y deben asegurarse de no difundir información que no divulgarían fuera de CACEIS por ningún otro medio. Este principio de confidencialidad también se aplica a las redes sociales profesionales.

✓ Qué debo hacer

- Respetar la estricta confidencialidad de la información a la que tengo acceso sobre los clientes de CACEIS y, en general, del Grupo
- Obtener siempre la autorización expresa y por escrito de los clientes cuando necesite transmitir información confidencial que les concierna
- Compartir información confidencial únicamente dentro de CACEIS o del grupo Crédit Agricole, con los interesados y únicamente a los efectos de sus funciones
- Clasificar los mensajes de correo electrónico según el nivel de confidencialidad de la información que contengan
- Bloquear siempre el PC antes de dejar mi mesa y respetar las normas relativas al orden del despacho «Clean Desk Policy»
- Prestar atención a los destinatarios de un mensaje electrónico, plantearme la legitimidad de las personas que están incluidas en la difusión del mensaje
- Asegurarme siempre de que existe un acuerdo de confidencialidad antes de compartir información confidencial con un profesional externo
- Proteger la información confidencial frente a todo uso ilícito y acceso no autorizado
- En caso de duda sobre la información que deseo difundir en redes sociales, consultar previamente a mi superior o al responsable de Cumplimiento

✗ Qué debo evitar

- Revelar información sobre los clientes, CACEIS o el grupo Crédit Agricole a terceros
- Enviar información confidencial en correos electrónicos personales
- Publicar información que pueda perjudicar a los clientes, a CACEIS, al grupo Crédit Agricole o a mi puesto en redes sociales u otros medios de comunicación

EJEMPLOS

Viajo en transporte público y quiero aprovechar el trayecto para adelantar trabajo. ¿Puedo hacerlo?

Las pantallas de portátil sin filtros de privacidad pueden ser leídas fácilmente por otros pasajeros. No trabaje con documentos confidenciales en tales condiciones. Esto también se aplica a las tabletas y a los teléfonos móviles.

Necesito ausentarme unos minutos para responder una pregunta técnica de un colega. ¿Puedo dejar mi mesa tal cual?

No, debe asegurarse de que la sesión esté cerrada y que no haya ningún documento confidencial a la vista en su escritorio.

Estoy en un lugar público hablando con un colega sobre un tema confidencial y sensible. ¿Puedo hacerlo?

No, debe asegurarse de que estar en un entorno protegido en el que plantear esta cuestión para evitar un uso ilegal de información confidencial.

EJEMPLOS

CACEIS mantiene una relación comercial desde hace diez años con un cliente que desea realizar una orden de transferencia en un país de riesgo a un beneficiario que es inusual en relación con su actividad. ¿Qué debo hacer?

Ponerse en contacto con el cliente para obtener más información sobre el motivo económico y la identidad del beneficiario de la transferencia. Dejar la operación en suspenso y remitir el asunto al departamento de Cumplimiento Normativo.

Presento a un cliente potencial para iniciar una relación comercial. A este respecto, como representante comercial, lo entrevisto para completar mi conocimiento del cliente y me baso en la información obtenida, como los beneficiarios efectivos, para presentar al cliente potencial. Sin embargo, después de una extensa investigación, parece que el beneficiario efectivo está en la parte superior de una estructura compleja cuya entidad última está domiciliada en un paraíso fiscal. ¿Qué debo hacer?

En primer lugar, revisar el organigrama para establecer la cadena de titularidad. Después, seguirlo hasta llegar al beneficiario efectivo último. Si la estructura parece opaca, informar al departamento de Cumplimiento Normativo. La identificación formal del beneficiario efectivo es una obligación reglamentaria.

Como gestor, me enfrento a una transacción sospechosa. Como conozco muy bien al cliente, ¿puedo ocultar esta operación?

No, la naturaleza de la relación comercial con el cliente no puede influir en la atención prestada. Debe ponerse en contacto con el departamento de Cumplimiento Normativo y esperar su opinión al respecto.

En el contexto de una prestación de servicios como agente de transferencia, proceso las transacciones en nombre de inversores que no son clientes de CACEIS, ¿puedo prescindir de toda supervisión?

No, la función de agente de transferencia, por su propia naturaleza, sigue estando sujeta a controles y vigilancia sobre el origen o el destino de los fondos, en particular, de las personas o países bajo supervisión.

23 LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITAL Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

DEFINICIÓN

El blanqueo de capitales es el acto de facilitar, por cualquier medio, el ocultamiento de la fuente de los activos o los ingresos del autor de un crimen o delito que haya beneficiado directa o indirectamente al autor. También constituye un blanqueo de capitales el hecho de ayudar en una transacción para la inversión, la ocultación o la conversión del producto directo o indirecto de un crimen o delito. Por lo tanto, el propósito del blanqueo de capitales es eliminar el carácter ilegal de su origen reinvirtiéndolo en actividades legales. La financiación del terrorismo también se ve impulsada, con fines terroristas, por el origen ilegal de los fondos financieros. También puede referirse a fondos de origen legal pero que se utilizan en la realización de actos terroristas. Esto se denomina «ennegrecimiento de fondos».

EN DETALLE

El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo son fenómenos de una magnitud sin

precedentes. Afectan a nuestras sociedades en general y al desarrollo económico de los países. Por este medio, los delincuentes pueden infiltrarse en las entidades financieras, controlar ciertos sectores económicos y corromper las directivas y los gobiernos, atacando la vida de los ciudadanos y afectando a grandes principios como la democracia.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS participa en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Como tal, la empresa realiza un seguimiento de los flujos financieros de conformidad con la legislación aplicable. Todos deben participar, a su nivel, en esta vigilancia constante. Cualquier incumplimiento de las obligaciones expone a los directivos, los administradores y los empleados a responsabilidad civil, penal, administrativa y disciplinaria. Además, la imagen y la reputación de CACEIS y del grupo Crédit Agricole están en juego.

✓ Qué debo hacer

- Mantenerme informado sobre estos asuntos aunque no se esté expuesto directamente
- Si tengo personal a mi cargo, asegurarme de que los empleados que trabajan conmigo estén bien informados sobre estos temas
- Aplicar los procedimientos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Prestar especial atención a asegurarme de conocer a mis clientes cuando abran una cuenta y a lo largo de toda la relación comercial
- Mantenerme alerta en todo momento y buscar transacciones inusuales, atípicas, complejas y sin justificación económica aparente, que podrían ser ilícitas y pedir al cliente explicaciones sobre ellas
- Negarme a realizar transacciones que no estén económicamente justificadas o en las que existan dudas sobre la identidad de los ordenantes o de los beneficiarios
- Informar de cualquier transacción sospechosa al departamento de Cumplimiento Normativo
- Seguir la formación en materia de cumplimiento normativo dentro de los plazos establecidos

✗ Qué debo evitar

- No aplicar estrictamente los procedimientos por motivos, por ejemplo, comerciales
- Informar a los clientes de que pueden ser objeto de dudas o sospechas de blanqueo de capitales o revelar dicha información a un tercero
- Realizar o ayudar a realizar transacciones o solicitudes sospechosas de colocación, encubrimiento o consolidación de manera directa o indirecta, activa o pasiva

24 LUCHA CONTRA LA EVASIÓN FISCAL

DEFINICIÓN

La evasión fiscal se considera fraude fiscal cuando consiste en evitar o reducir un impuesto gravando ilegalmente el patrimonio o los beneficios en un país distinto al que deberían estar sujetos.

La evasión fiscal, referida al fraude fiscal, afecta tanto a empresas como a individuos. Esta práctica debe distinguirse de la optimización fiscal, que consiste, para un particular o un profesional, en buscar, en cumplimiento de la ley, la reducción de sus impuestos.

EN DETALLE

Los dispositivos fiscales FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y AEOI (Automatic Exchange Of Information), que debe cum-

plir CACEIS, están diseñados para combatir la evasión fiscal:

- FATCA mediante la recopilación de información relativa a los activos e ingresos de los contribuyentes estadounidenses (U.S. Person) fuera de Estados Unidos;
- AEOI, por iniciativa de la OCDE, mediante intercambios multilaterales de información con el fin de identificar los activos en poder de residentes fiscales fuera de su país de residencia.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS considera que un enfoque coherente y responsable a la fiscalidad es esencial para su estrategia a largo plazo.

CACEIS trata todos los asuntos fiscales que le conciernen con integridad y transparencia. Todas las operaciones y las transacciones realizadas se basan en una realidad económica y CACEIS no busca evadir impuestos por medio de estructuras diseñadas para este fin. CACEIS se compromete a no establecer ni proponer operaciones con fines exclusivamente fiscales, a no ayudar a sus clientes a eludir sus obligaciones fiscales y a no estar presente en los estados o territorios cuyas jurisdicciones sean calificadas por la Unión Europea como «no cooperantes» (paraísos fiscales).



✓ Qué debo hacer

- Respetar las disposiciones legislativas y reglamentarias vigentes en los países y territorios donde llevamos a cabo nuestras actividades
- Solicitar la autorización del departamento de Cumplimiento Normativo de CACEIS y del departamento Fiscal del Grupo Crédit Agricole previa a la inversión de una entidad en un país o territorio extranjero no cooperante
- Permanecer atento, identificar e informar sin demora al responsable de Cumplimiento de cualquier acción dirigida, directa o indirectamente, a eludir las normas tributarias
- Disponer de un expediente de conocimiento del cliente actualizado que incluya en particular la residencia fiscal (AEOI) y la nacionalidad estadounidense o no (FATCA) del cliente
- En caso de duda, ponerme en contacto con mi responsable de Cumplimiento

✗ Qué debo evitar

- Eludir deliberadamente las obligaciones tributarias de CACEIS
- Asesorar a un cliente y/o facilitar una operación, una transacción y/o participar en un montaje financiero destinado a eludir las normas tributarias
- Firmar autocertificaciones en nombre de los clientes
- Suprimir u ocultar información con el fin de encubrir pruebas de que una operación está vinculada a un paraíso fiscal

EJEMPLOS

Una persona física que vive en Francia y tiene doble nacionalidad, una de ellas estadounidense, cree que no está sujeta a los impuestos de EE. UU. únicamente por su nacionalidad estadounidense.

Como esta persona tiene doble nacionalidad, se le considera una U.S. Person con las obligaciones que ello conlleva. A diferencia de la mayoría de países o territorios, la responsabilidad tributaria de Estados Unidos está ligada a la ciudadanía y no al lugar de residencia. Esto significa que los ciudadanos estadounidenses que vivan en el extranjero deben presentar una declaración de impuestos anual estadounidense, independientemente de su lugar de residencia.

En el caso de que esta persona (física o jurídica) realice una transacción transfronteriza que implique un beneficio fiscal principal, la Directiva (UE) 2018/822, que introduce nuevas obligaciones de transparencia en materia fiscal, exige que CACEIS, como cualquier intermediario, informe de esta transacción a las autoridades fiscales competentes.

EJEMPLOS

Tengo doble nacionalidad francesa y estadounidense, y soy empleado de CACEIS. ¿A qué regulación debo remitirme?

Se le considera una U.S. Person afiliada al Grupo, por lo que, dondequiera que trabaje, deberá informar al departamento de Recursos Humanos de su situación. Además, debe leer atentamente el procedimiento sobre este tema. El objetivo es garantizar que usted cumple las disposiciones legales de la Office of Foreign Assets Control (OFAC) que le son aplicables y, en el ejercicio de sus funciones, respeta las sanciones internacionales impuestas por Estados Unidos.

Un cliente de un fondo de inversión me pregunta si puede invertir en un título emitido por una empresa constituida en un país sujeto a sanciones internacionales. No conozco la empresa y no sé si está sujeta a sanciones internacionales. ¿Qué debo hacer?

El cliente debe asegurarse del cumplimiento normativo de sus operaciones. No obstante, remita el asunto al departamento de Cumplimiento Normativo para que este realice un análisis detallado con el fin de garantizar que la empresa no esté sujeta a sanciones contra el país en cuestión.

Dentro de mis funciones, he recibido un orden relativo a un valor emitido por una compañía petrolera constituida en un país sujeto a sanciones internacionales. Ya que he recibido este tipo de órdenes anteriormente, ¿puedo ejecutarla?

No puede hacer suposiciones basadas en transacciones anteriores. CACEIS debe realizar un análisis completo antes de llevar a cabo cualquier operación, comprobar las sanciones aplicables a los grupos de interés y a los países, documentar lo suficiente para justificar el análisis, comentar la decisión y guardar esta información.

Al actualizar las listas de sanciones internacionales de la OFAC, los flujos financieros relativos a un valor se bloquean hasta que el departamento de Cumplimiento Normativo los analiza. ¿Qué puedo decirle a mi cliente?

Describe el contexto normativo y explíquele que CACEIS debe procesar las transacciones de sus clientes en cumplimiento de la legislación. Indique que la transacción está siendo analizada por el departamento de Cumplimiento Normativo y que se pondrá en contacto con él rápidamente para informarle de las acciones llevadas a cabo.

25 SANCIONES INTERNACIONALES

DEFINICIÓN

Las sanciones internacionales son medidas adoptadas por uno o varios Estados contra personas físicas y/o jurídicas (por ejemplo, inmovilización de bienes) y también contra países o gobiernos (medidas de embargo).

Entre sus objetivos se encuentran la lucha contra el terrorismo, las actividades de proliferación nuclear y las violaciones de los derechos humanos.

EN DETALLE

La mayoría de las sanciones internacionales aplicables a nivel de CACEIS y del Grupo Crédit Agricole son emitidas, administradas o aplicadas por el Consejo de Seguridad de la ONU, la Unión Europea, Francia y Estados Unidos, así como por las autoridades locales competentes en los lugares donde el Grupo opera.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS se esfuerza por garantizar el estricto cumplimiento de la legislación sobre sanciones internacionales, que puede ser compleja y de alcance extraterritorial en los

países y territorios donde el Grupo desarrolla sus actividades.

El cumplimiento de estos requisitos se garantiza mediante el refuerzo de los procedimientos internos y de programas que aseguren el cumplimiento de la legislación en materia de sanciones internacionales, aplicables a todos los empleados del Grupo, independientemente del país y del tamaño de su entidad, y van más allá de las actividades puramente bancarias. CACEIS no tolera ninguna vulneración de las sanciones internacionales.



✓ Qué debo hacer

- Conocer, comprender y cumplir las políticas y los procedimientos internos del Grupo
- Completar las sesiones de formación obligatorias en los plazos establecidos
- Permanecer atento, identificar e informar sin demora al responsable de Sanciones internacionales del Grupo o al responsable local de Cumplimiento Normativo de cualquier vulneración o intento de vulneración de las sanciones internacionales, así como de cualquier acción adoptada, directa o indirectamente, para eludirlas
- Disponer de expedientes de conocimiento del cliente actualizados y completos
- Supervisar, en el marco de mis funciones, la conformidad de las operaciones en relación con las sanciones internacionales
- En caso de duda, ponerme en contacto con mi responsable de Cumplimiento

✗ Qué debo evitar

- Participar activa o pasivamente en una operación financiera poco clara o cuya complejidad no esté justificada
- Suprimir u ocultar información con el fin de encubrir el vínculo de una operación con países o personas que sean objeto de sanciones internacionales
- Modificar herramientas o procesos informáticos con el fin de eliminar información útil para detectar los riesgos de sanciones internacionales
- Asesorar a un cliente y/o participar en un montaje financiero destinado a eludir sanciones internacionales

26 PREVENCIÓN DEL FRAUDE

DEFINICIÓN

El fraude es un acto intencionado que se lleva a cabo con el fin de obtener un beneficio material o intangible, en detrimento de una tercera persona u organización.

En caso de infracción de leyes, reglamentos o normas internas, el fraude se caracteriza por la vulneración de los derechos de terceros y el ocultamiento total o parcial de una operación, de un conjunto de operaciones o de sus características.

EN DETALLE

Pueden distinguirse dos tipos de fraude, en función del origen de las partes maliciosas involucradas:

■ **El fraude externo** es un acto realizado por particulares, solos o en grupo, clientes o no, con el fin de obtener fondos, documentos o información que puedan utilizar en su propio beneficio y en detrimento de una empresa, sus clientes o terceros.

■ **El fraude interno** es un acto malicioso realizado por un empleado en detrimento de su empresa o de los intereses de terceros

gestionados por la empresa. El fraude también puede caracterizarse por un acto malicioso cometido por un empleado con la complicidad de personas ajenas a la empresa, al que se denomina fraude mixto.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS concede una importancia vital a la prevención del fraude, que utiliza un número creciente de técnicas cada vez más sofisticadas, especialmente, vinculadas a la transformación digital.

En este contexto de incremento del fraude, es indispensable abordar el problema tanto a nivel ascendente como descendente. Todos los empleados, independientemente de sus funciones, deben desempeñar su papel en la prevención del fraude. Gracias a la vigilancia diaria de todos podemos prevenir y detectar los intentos de fraude.

CACEIS dispone de un «Código del usuario de recursos informáticos y comunicación electrónica».

✓ Qué debo hacer

- Conocer bien los procedimientos y las buenas prácticas de prevención del fraude y aplicarlas de manera responsable con una vigilancia permanente
- Si existe sospecha de un acto fraudulento o alguna duda, avisar inmediatamente a mi superior y al departamento de Cumplimiento Normativo para que puedan actuar con rapidez
- En caso de dudas sobre la identidad del remitente de un correo electrónico, reenviar dicho correo a mi contacto del departamento de Informática (véase el «Código del usuario de recursos informáticos y comunicación electrónica»)
- Si tengo personal a mi cargo, evaluar el riesgo de fraude de mis actividades y aplicar los principios de buena conducta, así como las normas profesionales generales
- Realizar un análisis del riesgo de fraude al diseñar nuevos productos, servicios o actividades, o llevar a cabo una modificación significativa
- Respetar el principio de separación de funciones, en virtud del cual quienes llevan a cabo o ejecutan una operación no pueden validarla ni liquidarla

✗ Qué debo evitar

- Dar mis contraseñas a alguien, prestar mi tarjeta de acceso o dejar información o documentos confidenciales en mi mesa
- Abrir correos electrónicos o archivos adjuntos de remitentes desconocidos
- Discutir temas sensibles que puedan involucrar a CACEIS y al grupo Crédit Agricole en lugares o transportes públicos
- Utilizar soportes externos (discos duros externos o memorias USB)

EJEMPLOS

Acabo de recibir un correo electrónico con un archivo adjunto de una dirección desconocida. ¿Puedo abrirlo?

Para limitar el riesgo de suplantación de identidad o phishing, y de ser infectado por programas espía o spyware, no abra nunca ningún correo electrónico si no conoce al remitente. En caso de duda, remita el correo electrónico a su contacto del departamento informático para que realice los controles necesarios.

Un amigo me ha prestado su memoria USB con artículos interesantes. ¿Puedo utilizarla en mi lugar de trabajo?

Esta acción es peligrosa desde el punto de vista de la seguridad informática. Debe asegurarse primero del origen de la memoria USB y de su contenido porque podría contener un virus que podría infectar el sistema de información.

Soy el único destinatario de un correo electrónico firmado por un ejecutivo de CACEIS, en el que se me pide información sensible. ¿Debo responder?

Una solicitud inusual, incluso interna, puede ser una señal de intento de fraude por suplantación de identidad. Remítalo al responsable de Cumplimiento de su entidad para asegurarse de los pasos a seguir.

Un cliente me pide por teléfono que haga un pago, sin proporcionar la documentación necesaria para los controles relativos a la seguridad financiera, pero me asegura que la enviará más tarde, ya que la transacción es urgente. Indíquele que CACEIS debe recibir la documentación solicitada antes de proceder a cualquier pago e informe a su superior y al departamento de Cumplimiento Normativo.

EJEMPLOS

Durante la pausa del café de la mañana, he oído a alguien comentar que una empresa cotizada en bolsa desea comprar otra empresa que también cotiza en bolsa. Después de comprobarlo, me enteré de que esta información no se había hecho pública. ¿Puedo realizar una operación financiera por mi cuenta respecto a estas dos acciones sabiendo que la información no me ha sido facilitada de forma directa y clara?

No. De hecho, en términos generales, las autoridades de supervisión consideran «acceso reservado a información privilegiada» a todo aquel que posea información privilegiada obtenida en el ejercicio de sus funciones, su profesión o por cualquier otro medio.

Estoy en el metro con un compañero y me gustaría repasar algo que se planteó durante una reunión. ¿Puedo hablar de ello en ese momento?

Espere hasta que esté en un lugar discreto antes de discutirlo: limitará el riesgo de revelar información posiblemente privilegiada que cualquier persona malintencionada podría escuchar.

Un cliente me facilita información interna que aún no se ha hecho pública. ¿Puedo utilizarla puesto que me la dio de forma espontánea?

No, está prohibido utilizar esta información si no es pública. En caso de duda, póngase en contacto con el departamento de Cumplimiento Normativo, el cual le asesorará.

27 PREVENCIÓN DE LOS ABUSOS DE MERCADO

DEFINICIÓN

Los delitos de tráfico de información privilegiada, manipulación bursátil y difusión de información falsa son ejemplos de abusos de mercado. La lucha contra los abusos de mercado supone preservar la integridad y la transparencia de los mercados, así como la confianza del público. Es responsabilidad de todos respetar el principio de igualdad de información entre los inversores.

En caso de incumplimiento de estas normas, el proveedor de servicios de inversión y las personas físicas sometidas a su autoridad podrán ser objeto de sanciones disciplinarias, pecuniarias, civiles y penales.

EN DETALLE

La información privilegiada es una información precisa relativa a una empresa, un emisor o un instrumento financiero que no se ha hecho pública y que, de hacerse pública, podría tener

un efecto significativo en la cotización de la empresa o de los instrumentos financieros en cuestión.

El uso, la transmisión y la recomendación de esta información por cuenta propia o ajena constituyen un delito de abuso de información privilegiada y, por lo tanto, están estrictamente prohibidas y sancionadas.

La manipulación bursátil consiste en intentar forzar la evolución de una tendencia al alza o a la baja para obtener beneficio (por ejemplo, para detener la caída de valor de las acciones de una empresa en el mercado de valores).

Por difusión de información engañosa se entenderá la divulgación al público por cualquier medio de información falsa o engañosa sobre las perspectivas o las circunstancias de un emisor cuyos valores se negocien en un mercado regulado o sobre las perspectivas de evolución de un instrumento financiero admitido en un mercado regulado que pueda afectar a la cotización.

✓ Qué debo hacer

- Cuando procese una orden o transacción que pueda constituir un abuso de mercado, informar a mi superior y al departamento de Cumplimiento Normativo lo antes posible
- Si no puedo ignorar la naturaleza de abuso de mercado de una orden o transacción, rechazar su ejecución e informar a mi superior y al departamento de Cumplimiento Normativo lo antes posible
- Mantener el carácter confidencial de las declaraciones de operaciones sospechosas y, en este sentido, no comunicar la sospecha de abuso de mercado, probada o no, en particular, a las personas afectadas
- Estar atento y tomar todas las medidas necesarias para evitar revelar información privilegiada. Esto significa respetar las barreras de información implantadas
- De forma preventiva, prestar especial atención a la seguridad y a la accesibilidad de los documentos de mi puesto que puedan contener información sensible o incluso privilegiada
- Si figuro en una lista de personas con acceso reservado a información privilegiada, cumplir las obligaciones asociadas a esta
- Antes de difundir una información, asegurarme de que esta sea pública
- Si creo estar en posesión de información privilegiada, informar a mi superior y al responsable de Cumplimiento
- Con el fin de evitar la difusión de información engañosa, cuando trate con mi cliente o mis compañeros, estar atento a los hechos, utilizar el tiempo condicional sin ofrecer un análisis personal y mantenerme en terreno neutral, aunque sea recurriendo a mi deber de confidencialidad
- Respetar las instrucciones del cliente con respecto a las órdenes, seguir instrucciones claras y precisas, y solicitar información adicional cuando la transacción presente un carácter sospechoso en cuanto al motivo o a un volumen inusual



EJEMPLOS

Un cliente me transmite una orden de compra de un volumen inusual sobre la acción de una empresa cotizada y no parece importarle el precio de ejecución. Unos días después, la empresa anuncia públicamente la firma de un importante contrato y el precio de la acción sube inmediatamente un 15%. El cliente me transmite la orden de vender la totalidad de la posición.

El volumen inusual de la orden, la prisa del cliente por vender la posición y su falta de interés en el precio de ejecución deberían ponerle en alerta, por lo que debería informar a su superior y al departamento de Cumplimiento Normativo.

Un cliente, gestor de fondos de una sociedad gestora, me transmite una orden sobre la acción de una empresa presente en el activo de uno de sus fondos, cuyo volumen representa un tercio del volumen medio diario negociado en esa acción, para que la ejecute a mercado (es decir, a cualquier precio) y al cierre (es decir, en un momento de referencia). Es probable que estas órdenes tengan un efecto alcista significativo en el mercado y mi cliente dice que ese es el objetivo, para mejorar el rendimiento de su fondo.

Las características de la orden, que pueden afectar considerablemente el precio de la acción al cierre y la confirmación por parte del cliente del propósito de la orden, deben llevarle a rechazar la ejecución de la misma y a declarar la información a su superior y al departamento de Cumplimiento Normativo.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS ha puesto marcha «barreras de información» para proteger la información privilegiada. Estas disposiciones consisten en someter a las personas con acceso a información privilegiada a un mecanismo de contención de la información privilegiada.

Las barreras también garantizan el control estricto de los intercambios de información entre las personas que, por su función, tienen acceso

a información privilegiada y las que no lo tienen. Los empleados están sujetos a la obligación general de supervisar las operaciones que puedan constituir un abuso de mercado y se les informa regularmente de ello mediante una formación obligatoria.

En caso de sospecha, el empleado deberá informar al departamento de Cumplimiento Normativo, el cual, después de analizarla, evaluará las medidas que habrán de adoptarse.

✗ Qué debo evitar

- Utilizar información privilegiada al adquirir o transferir instrumentos, contratos o valores financieros o bursátiles a los que se refiera esta información, ya sea por cuenta propia, de CACEIS o de un tercero
- Proporcionar información privilegiada a un tercero fuera del ámbito normal de mis funciones, a personas ajenas a CACEIS, o a empleados que no estén autorizados a acceder a dicha información
- Recomendar a un tercero (empleado de CACEIS o del grupo Crédit Agricole, o de un tercero externo, etc.) un valor basándose en información privilegiada
- Transmitir información engañosa
- Ejecutar órdenes o procesar operaciones del cliente sin instrucciones de este último o con instrucciones dudosas

He hecho fotos en la fiesta de despedida de uno de mis compañeros y me gustaría publicarla en mi perfil personal como recuerdo.

Para respetar el derecho de imagen, solicite la autorización de las personas interesadas. Antes de publicar nada, debe preguntarse sobre el riesgo de que pueda perjudicar su reputación o la de cualquier otra persona física o jurídica.

Como parte de un nuevo proyecto, un compañero me ha sugerido que cree un grupo en LinkedIn para que podamos intercambiar información entre nosotros y compartir documentos.

No acepte. Los documentos internos de CACEIS no están pensados para ser intercambiados en redes sociales. Sugiera que abra un Sharepoint en la intranet OMNIA para facilitar este trabajo colaborativo.

Quiero crear o actualizar mi cuenta en LinkedIn y publicar información relativa a mi actividad en CACEIS.

Puede detallar sus funciones y la actividad de la empresa en general y comunicar la información propuesta en el programa Embajadores de CACEIS.

No comparta ninguna información confidencial.

Me gustaría enviar un vídeo a mis subordinados. Estoy pensando en publicarlo en YouTube.

Utilice Artefis para distribuir internamente archivos grandes en lugar de una red social accesible a todos los usuarios.

Uno de mis compañeros tuvo un altercado con su superior y describió la situación en su página de Facebook. Se expresó con virulencia sobre su superior y la empresa. ¿Qué debo hacer? Pida a su compañero que borre la publicación. Si se niega, diríjase a su superior.

28 UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES

DEFINICIÓN

El término «redes sociales» se refiere, por lo general, a todos los sitios web que pueden utilizarse para crear una red de contactos personales o profesionales, y para intercambiar opiniones o información.

EN DETALLE

Los medios de comunicación sociales (redes sociales, blogs, foros, etc.) ya forman parte de nuestra vida diaria y conciernen a todos los empleados de CACEIS, tanto a nivel personal como profesional. Sin embargo, presentan riesgos y, dado el número de diferentes plataformas y el volumen de información que se intercambia en ellas, dominar esta forma de comunicación se ha convertido en un auténtico reto.

EL COMPROMISO DE CACEIS

CACEIS está presente en un gran número de estas redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.) para reforzar su perfil, promover su marca y sus productos entre los clientes, clientes potenciales y periodistas, así como para crear vínculos con sus empleados y posibles candidatos.

Salvo en caso de abuso, todos los empleados de CACEIS gozan de libertad de expresión, tanto dentro como fuera de la empresa. Sin embargo, todos deben actuar de manera responsable adoptando un comportamiento adecuado y buenas prácticas. El uso de las redes sociales con fines privados desde el puesto de trabajo es posible siempre y cuando no se abuse de ellas, se utilicen adecuadamente y de forma puntual, y no se exceda el derecho a la libertad de expresión contra la empresa, sus directivos o compañeros de trabajo.

Para ello, el comportamiento de los empleados está regulado en el *Código del usuario de recursos informáticos y comunicación electrónica* de CACEIS y la *Guía de buenas prácticas en redes sociales*.



✓ Qué debo hacer

- Respetar las normas de confidencialidad y de secreto profesional a las que estoy sujeto por obligación profesional
- Ser consciente de las condiciones generales de uso sobre cómo se pueden utilizar tanto mis datos personales como la información que proporciono en línea
- Prestar especial atención a las redes sociales cuyos servidores estén alojados en un país extranjero, que pueden no disponer de las mismas normas de protección de datos personales que la Unión Europea
- Estudiar las funcionalidades de la configuración que permiten garantizar la confidencialidad de mi perfil y comentarios
- No intervenir directamente si leo comentarios negativos o calumniosos sobre el Grupo para evitar dar más visibilidad a los autores. Ante tales comentarios, reenviarlos al departamento de Comunicación
- En caso de dudas sobre la naturaleza de la información, no actuar y preguntar a mi superior

✗ Qué debo evitar

- Realizar mi actividad profesional en redes sociales sin el permiso de mi superior
- Hablar oficialmente en nombre de CACEIS si no soy el portavoz designado por el departamento de Comunicación
- Hacer comentarios que puedan causar daño a mi posición o a CACEIS, y sus empleados o que sean críticas maliciosas, injurias, calumnias, difamaciones, indiscreciones o divulgación de información confidencial

29 ISEGURIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

DEFINICIÓN

Las empresas deben tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de su sistema de información, en particular, mediante la definición de un conjunto de recomendaciones y obligaciones que se aplican a todos los usuarios.

EN DETALLE

Los objetivos son:

- sensibilizar y responsabilizar a todos los usuarios sobre la importancia de los problemas relacionados con la seguridad de la información;
- insistir en la necesidad de que todos los usuarios cumplan las normas de seguridad para mantener un nivel de seguridad óptimo;
- exponer los principales derechos, deberes y responsabilidades de los usuarios, de acuerdo con la legislación vigente, el código deontológico y el reglamento interno;
- conseguir que todos los usuarios adopten comportamientos adecuados desde el punto de vista de la seguridad.

EL COMPROMISO DE CACEIS

Todos los empleados (fijos o temporales, inde-

pendientemente de su categoría) con acceso al sistema de información de CACEIS deben cumplir con la política de seguridad del mismo.

Los códigos personales que permiten al empleado acceder al sistema de información son un aspecto primordial de la seguridad y nunca deben ser transferidos ni comunicados, ni siquiera temporalmente, a un tercero en ninguna situación. El uso de estos códigos es responsabilidad de su titular. Los derechos de acceso pueden ser revocados en todo momento y terminan en caso de suspensión temporal o permanente de la actividad profesional. En caso de incumplimiento de estas normas, CACEIS podrá restringir o revocar los derechos de acceso y tomar medidas disciplinarias sin perjuicio de los procedimientos legales que puedan emprenderse.

Como medida preventiva, CACEIS aplica un número determinado de dispositivos de seguridad, entre ellos, un filtro de acceso a los sitios web (en particular, a aquellos cuyo contenido puede ser contrario al orden público o a la moralidad) con el fin de limitar los riesgos de introducción de software malicioso o ilegal en las redes de CACEIS o del Grupo Crédit Agricole.

✓ Qué debo hacer

- Conocer el documento de seguridad del Sistema de información que describe la política de seguridad de CACEIS
- Estar atento e informar de toda anomalía u observación, intento o sospecha de vulneración de un recurso del sistema de información a mi superior o al responsable de seguridad de los sistemas de información
- Garantizar, en cualquier circunstancia, la seguridad física del equipo, en particular del portátil, puesto a mi disposición (es decir, cable antirrobo, almacenamiento en un cajón o un armario cerrado con llave, etc.) e informar inmediatamente de su pérdida o robo
- Respetar la integridad de la configuración de los equipos y de los programas informáticos del equipo que se pone a mi disposición
- Asegurarme de que toda la información útil para mi puesto se almacene en un espacio común, ya que así se garantiza una copia de seguridad
- Para el intercambio de datos al exterior de la empresa, utilizar las soluciones seguras validadas por CACEIS

✗ Qué debo evitar

- Comunicar mi contraseña a alguien, aunque sea del departamento informático
- Prestar mi equipo profesional, aunque sea a un amigo o familiar
- Instalar programas informáticos (sin autorización de los responsables de seguridad informática)
- Almacenar datos profesionales en el disco duro local (C:\) de mi equipo
- Copiar datos profesionales en un equipo personal o en un soporte profesional para un uso diferente al definido por CACEIS
- Enviar datos profesionales desde un correo personal, aunque este sea seguro

Un amigo mío me ha comentado que puedo encontrar presentaciones muy bien hechas en Internet con fotos y videos, que me ayudarán a hacer buenas exposiciones. ¿Puedo recurrir a ellas? No. En primer lugar, tiene que asegurarse consultando con el responsable de Seguridad de que puede descargar este tipo de documento sin riesgo alguno.

También debe respetar las normas de protección de los derechos de autor y no incurrir en piratería, especialmente cuando se descarga el contenido de un sitio web.

Constantemente me piden que actualice el sistema informático de CACEIS. Lo estoy posponiendo porque no creo que sea indispensable.

No debería negarse nunca a actualizar un programa informático o el antivirus. Del mismo modo, no desactive los dispositivos de seguridad de su ordenador, como el antivirus.



www.caceis.com

