

Asunto	Fecha de emisión	Última fecha de actualización	N.º de política
Política de denuncia de irregularidades de la Unión Europea	10 de junio de 2022	14 de marzo de 2025	

Política de denuncia
de irregularidades
de la Unión Europea

Aprobada por:

Puesto: director general de Cumplimiento

Propietario de la política:

Cargo: vicepresidente sénior y consejero de la oficina de conducta empresarial

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Mastercard tiene el fiel compromiso de fomentar una cultura de cumplimiento arraigada en la decencia, la honestidad, la confianza y la responsabilidad personal. La Empresa pone a disposición de los empleados múltiples canales para que puedan expresar sus preocupaciones sin miedo a las represalias.

La Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea fue establecida por el Consejo General, los Mercados Europeos y Europa («Consejo General, Europa»). El objetivo de esta Política es detallar el proceso que existe dentro del marco de la Unión Europea para recibir, retener, investigar y emprender acciones en relación con quejas y preocupaciones específicas de los empleados, los accionistas y cualquier otra persona externa que tenga una relación laboral con alguna entidad de Mastercard. La Política se aplicará a las entidades de Mastercard dentro de la Unión Europea, estará vigente desde la fecha en la que se implemente la Directiva de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea y se aplicará a las entidades de Mastercard relevantes en el país relevante.

También puede denunciar quejas y preocupaciones con arreglo a los procedimientos de denuncia locales, tal y como se indica en el Procedimiento del País o en las políticas y procedimientos locales. En los casos en los que surja un conflicto entre dichos procedimientos de denuncia locales y esta Política, prevalecerán los procedimientos locales.

1.2 Aplicabilidad y alcance

Esta Política se aplica en relación con las actividades de las entidades de Mastercard establecidas en la Unión Europea.

Cada empleado de Mastercard, incluyendo cualquier empleado de una entidad que haya sido adquirida por Mastercard, cualquier empresa afiliada o subsidiaria de la que Mastercard sea propietaria de una mayoría («Empleados»), cualquier Trabajador Eventual (cuando sea contratado para prestar servicios a Mastercard) y cualquier miembro de la Junta Directiva de Mastercard, cuando actúe en capacidad de Director («Directores»), debe cumplir con los términos de esta Política.

Esta Política debe leerse conjuntamente con los Procedimientos del País para esta Política, si los hubiera, y con la Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea, para garantizar el cumplimiento de Mastercard con todas las leyes y los requisitos aplicables a nivel internacional. En los casos en los que surja un conflicto entre dichos procedimientos de denuncia locales y esta Política, prevalecerán los procedimientos locales.

La Política cubre específicamente las quejas y preocupaciones específicas de los empleados, los Empleados Eventuales, los accionistas y cualquier otra persona externa que tenga una relación profesional con alguna entidad de Mastercard (como los miembros de órganos administrativos, de gestión o de supervisión, incluyendo directores no ejecutivos, voluntarios y becarios así como otras personas que trabajen bajo la supervisión o la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores) en relación con los siguientes asuntos («Denuncias»):

- a) incumplimiento de las leyes de la Unión Europea (una «Alegación contra la Ley de la Unión»);
- b) represalias contra empleados o personas legales o naturales vinculadas a empleados que hagan Alegaciones contra la Ley de la Unión (como compañeros o familiares de la persona denunciante o entidades legales que sean propiedad del denunciante, para las que trabaje dicho denunciante o con las que esté de alguna forma vinculado) o que faciliten el hacer una Alegación contra la Ley de la Unión (un «Acto de Represalia»).

1.3 Por qué esta política es importante para los empleados

La Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea detalla el proceso de recepción, investigación y acción en relación con determinadas quejas y preocupaciones de los empleados, los accionistas y cualquier otra persona externa que tenga una relación laboral o profesional con alguna entidad de Mastercard (y que haya adquirido información en el contexto de dicha relación laboral).

Además de cualquier procedimiento disponible a nivel legal local de la entidad (que, en caso de ser aplicable, se establecerá en el Procedimiento del País aplicable), la Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea aporta múltiples canales para hacer Denuncias (incluyendo directamente al Consejo General, Europa, o a su representante designado, como el director general de Cumplimiento (el «Consejero/Designado General»); o a través de la línea de ayuda telefónica sobre ética (incluyendo de forma anónima cuando la ley así lo permita).

También confirma que no se tolerarán las represalias contra nadie que haga una Denuncia basándose en una creencia razonable o contra alguien que facilite una Denuncia o que ofrezca asistencia en una investigación relacionada con una Denuncia. Asimismo, las represalias no se tolerarán contra ninguna persona legal o natural vinculada a alguien que facilite una Denuncia basándose en una creencia razonable.

2 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

2.1	Afirmaciones de la política	Esta Política ha sido diseñada para cumplir con todas las leyes aplicables en relación con la protección de la denuncia de irregularidades en Estados Unidos, Europa y otros lugares. Los requisitos locales se analizarán en el Procedimiento del País o, de forma alternativa, se establecerán políticas y/o procedimientos específicos para el país. Esta Política autoriza al Consejero General de Europa/Representante Designado a recibir e investigar Informes sobre determinados temas específicos en relación con (1) el incumplimiento de las leyes de la Unión Europea y (2) actos de represalia contra cualquiera que presente una Denuncia de dicha naturaleza (o que esté vinculado con la persona que presenta la Denuncia) o que facilite o ayude en la investigación de dicha Denuncia.
2.2	Roles y responsabilidades	

Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea

2.2.1	Canales de denuncia	El Consejero General de Europa/Representante Designado tiene autorización para recibir e investigar Denuncias en relación con cualquiera de los temas arriba identificados. Las Denuncias podrán presentarlas los empleados, los accionistas o cualquier otra persona externa que tenga una relación laboral o profesional con alguna entidad de Mastercard tal y como se indica a continuación: • de acuerdo con cualquier acuerdo de denuncia local establecido en el Procedimiento del País y que podrían comunicarle a usted de vez en cuando; • por escrito o por teléfono a la atención del Consejo General, Europa, o de su persona designada, como el director general de Cumplimiento; o • de forma anónima (siempre que la legislación local lo permita) y confidencial a través de la línea de ayuda telefónica sobre ética, que está gestionada por una organización externa independiente, en www.mastercard.ethicspoint.com. Puede acceder fácilmente a los códigos de acceso específicos y a instrucciones de marcación en función del país en www.mastercard.ethicspoint.com. Sujeto a la aplicación de procedimientos de denuncia locales y requisitos legales locales, cualquier Denuncia recibida por un directivo de la Empresa,
		director o empleado de cualquier fuente interna o externa de la Empresa dentro de la Unión Europea deberá reenviarse inmediatamente al Consejero General de Europa/Representante Designado tras obtener el sentimiento de la persona Denunciante. Las Denuncias se compartirán con el Equipo de Investigación de Cumplimiento Global y podrán compartirse con el equipo de Privacidad de Datos y/o de Relaciones con los Empleados de Mastercard que formen parte de los miembros del personal autorizados a recibir o a hacer el seguimiento de las Denuncias a fin de cumplir con la Directiva de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea.
2.2.2	Directivos, directores o empleados de la empresa	Los Empleados de la Empresa tienen autorización explícita para realizar Denuncias utilizando los procedimientos que se describen en la sección 2.2.1 de forma confidencial. Todas las Denuncias de empleados recibidas se tratarán de forma confidencial hasta el punto razonable y posible dadas las circunstancias.
2.3	Control, redacción de informes y escalabilidad	

Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea

2.3.1		Tan pronto como sea recibida, el Consejero General de Europa/Representante Designado evaluará si una queja constituye una Denuncia. Cualquier investigación se llevará a cabo de forma confidencial, de manera que solo se revele aquella información necesaria para facilitar la revisión de los materiales de la investigación o de cualquier otra forma según lo requerido por la ley. El Consejero General de Europa/Representante Designado podría, en caso de que estime que es necesario, solicitar la asistencia del director general de Cumplimiento, el director financiero, el controlador, el auditor general, el vicepresidente ejecutivo de relaciones con los empleados, cualquiera de los miembros de su personal o cualquier otro empleado de la Empresa a la hora de investigar y dar solución a cualquier Denuncia. El Consejero General de Europa/Representante Designado podría, en caso de que estime que es necesario, implicar a auditores, consejeros u otros expertos externos para que brinden asistencia a la hora de evaluar cualesquiera resultados de cualquier investigación de una Denuncia. El Consejero General de Europa/Representante Designado, según sus propios criterios, determinará los parámetros de cualquier investigación, y la Empresa y sus empleados cooperarán como sea necesario en relación con dicha investigación. Debe tenerse en cuenta que cualquier información proporcionada en esta subsección podría estar sujeta a las leyes locales en relación con la protección de la confidencialidad de los denunciantes y de cualesquiera otras personas mencionadas en la Denuncia. La Empresa responderá a las Denuncias según sea apropiado dadas las circunstancias. El Consejero General de Europa/Representante Designado tendrá autoridad para establecer el que la acción correctiva apropiada sea puesta en marcha por parte de la Empresa en respuesta a cualquier Denuncia en particular. Si el Consejero General de Europa/Representante Designado establece que una queja es una Denuncia en virtud de la Política de Denuncia de Irregularidades global, será investigada con arreglo a lo establecido en la sección 2.3 de la Política de Denuncia de Irregularidades global.
2.3.2		De acuerdo con las políticas de la Empresa, el Consejero General de Europa/Representante Designado y la dirección de la Empresa no tomarán represalias ni intentarán tomar represalias y, asimismo, no tolerarán ninguna represalia o intento de represalia por parte de otra persona o grupo, de forma directa o indirecta, contra nadie que, en base a una creencia razonable, presente una Denuncia o proporcione asistencia al Consejero General de Europa/Representante Designado, a la dirección de la Empresa o a cualquier otra persona o grupo, incluyendo cualquier organismo gubernamental, normativo o de cumplimiento de la ley a la hora de investigar o de cualquier otra forma ayudar a solventar una Denuncia.

Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea

2.3.3		El Consejero General de Europa/Representante Designado mantendrá la estricta confidencialidad, tal y como se establece en los programas de retención de registros de la Empresa en vigor, cualquier registro relacionado con cualquier Denuncia y con la investigación y resolución de la misma. En los casos apropiados, se tomarán medidas razonables para garantizar el que se respeta el privilegio abogado-cliente aplicado a dichos documentos, según sea aplicable.
2.4	Comunicación y formación	La Empresa se encargará de que esta Política sea difundida entre todos los Empleados de la Unión Europea a través de la página de Políticas de la intranet interna.
2.5	Denuncias externas	La Empresa anima a los empleados a hacer uso de los procedimientos de denuncia internos para hacer una Denuncia. También podría haber ocasiones en las que sea apropiado para los empleados hacer una Denuncia ante un organismo externo. Si la autoridad competente relevante del país del denunciante ha establecido un canal de denuncia externo independiente, los empleados podrán presentar sus quejas también a través de estos canales. Los detalles de las autoridades competentes para recibir una Denuncia se establecerán en el Procedimiento del País aplicable. La Empresa anima encarecidamente a los empleados a utilizar los canales de denuncia indicados en esta Política, de forma que la Empresa tenga la oportunidad de investigar y solventar cualquier asunto.

3 INFORMACIÓN CLAVE DE LA POLÍTICA

3.1 Cumplimiento

En virtud del Código de Conducta, se anima a los empleados a presentar una denuncia de forma inmediata en caso de tener sospecha o conocimiento de cualquier violación de la ley, del Código o de otras políticas de la Empresa. El hecho de no denunciar la sospecha o el conocimiento de una violación de la ley, del Código o de otras políticas de la Empresa constituye en sí una violación del Código de Conducta y podría tener como resultado la aplicación de medidas disciplinarias que podrían incluir el despido.

3.2 Propiedad, revisión y aprobación

Esta Política es propiedad del vicepresidente sénior y consejero de la oficina de conducta empresarial y deberá revisarse y actualizarse cada tres años o según lo dicten las circunstancias. Las revisiones de la Política se llevarán a cabo de acuerdo con el criterio exclusivo del vicepresidente sénior y consejero de la oficina de conducta empresarial.

3.3 Definiciones clave

Trabajador Eventual: un empleado que no pertenezca a Mastercard y que haya sido contratado para prestar servicios a una entidad legal europea de Mastercard o para prestar servicios a los clientes de Mastercard en la Unión Europea en nuestro nombre. Para poder clasificarse como Trabajador Eventual, dicho empleado que no pertenezca a Mastercard deberá tener acceso físico o sin necesidad de acompañante a las instalaciones de Mastercard a través de una tarjeta

Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea

identificativa o de acceso al sistema de Mastercard, acceso a nuestras redes, aplicaciones y/o datos para poder entregar el trabajo o prestar los servicios.

Empleado: cualquier empleado que haya sido empleado por una entidad legal europea de Mastercard.

Consejero General de Europa/Representante Designado: el Consejero General de Europa y cualquiera de sus representantes designados, como el director general de Cumplimiento, el vicepresidente sénior y consejero de la oficina de conducta empresarial (y los abogados de la oficina de conducta empresarial que formen parte del equipo de Investigación de Cumplimiento Global) y el vicepresidente ejecutivo de Relaciones con los Empleados

Denuncia: quejas y preocupaciones dirigidas a la Empresa en relación con los temas descritos en la sección 1.2

Acto de Represalia: represalia contra empleados que presenten denuncias en relación con Alegaciones contra la Ley de la Unión entre las que se incluyen, sin limitaciones: (a) la suspensión, el despido o medidas equivalentes; (b) la degradación de puesto o la imposibilidad de ascender; (c) la transferencia de tareas, el cambio de ubicación en el lugar de trabajo, la reducción del salario, el cambio en el horario laboral; (d) la imposibilidad de llevar a cabo tareas de formación; (e) una evaluación de rendimiento o una carta de recomendación de empleo negativa; (f) la imposición o administración de cualquier medida disciplinaria, reprimenda u otra penalidad, incluyendo una penalidad económica; (g) la coerción, la intimidación, el acoso o el ostracismo; (h) la discriminación o el tratamiento en desventaja o injusto; (i) fallo a la hora de convertir un contrato de empleo temporal en uno permanente, en el que el trabajador tenía expectativas legítimas y de que se le fuese a ofrecer un empleo permanente; (j) fallo a la hora de renovar, o la rescisión anticipada, de un contrato de empleo temporal; (k) daños, incluyendo a la reputación de una persona, particularmente en las redes sociales, o pérdida financiera, incluyendo la pérdida del negocio o la pérdida de ingresos; (l) vetar en base a un acuerdo formal o informal en el sector o la industria, lo cual puede determinar el que la persona no sea capaz de encontrar un empleo en el sector en el futuro; (m) la rescisión anticipada o cancelación de un contrato de bienes o servicios; (n) la cancelación de una licencia o permiso; (o) las derivaciones psiquiátricas o médicas.

Ley de la Unión Europea: (a) contratación pública; (b) servicios, productos y mercados financieros y la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; (c) cumplimiento y seguridad de los productos; (d) seguridad en el transporte; (e) protección del medioambiente; (f) protección ante la radiación y protección nuclear; (g) seguridad alimentaria, salud y bienestar de los animales; (h) salud pública; (i) protección de los consumidores; (j) protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de la red y de los sistemas de información; (k) violaciones que afecten a los intereses económicos de la Unión Europea tal y como se establece en el Artículo 325 del Tratado del Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE») y tal como se especifica en mayor detalle en las medidas relevantes de la Unión Europea; y (l) violaciones relativas al mercado interno, tal y como se establece en el Artículo 26(2) del TFUE, incluyendo las violaciones de las reglas de competencia y ayuda a los Estados de la Unión Europea, además de cualquier violación relacionada con el mercado interno en relación con actos que infrinjan las reglas de impuestos corporativos o procedimientos cuyo objetivo sea obtener una ventaja impositiva que incumpla el objetivo de la ley impositiva corporativa

Política de Denuncia de Irregularidades de la Unión Europea

aplicable.

3.4 Referencias cruzadas

3.4.1 Políticas

Código de Conducta

Código Ético complementario para la Política de Denuncia de Irregularidades

del director ejecutivo y los directores sénior

Política de No Represalia

3.5 Historial

14 de marzo de 2025 - Se revisó para actualizaciones dentro del ciclo de revisión de tres años y se añadieron países adicionales a la lista de Procedimientos Específicos por País

17 de diciembre de 2023 – Se actualizó el nombre del Director de Cumplimiento y se agregaron otros países a la lista de Procedimientos Específicos de País

Procedimientos específicos del país

Bélgica

República Checa

Dinamarca

Francia

Alemania

Grecia

Hungría

Irlanda

Italia

Países Bajos

Polonia

Portugal

Rumania

España

Suecia