

**ANEXO EUROPEO AL CÓDIGO DE CONDUCTA GLOBAL
DIVISIÓN DEL PROCESAMIENTO Y EL ESQUEMA DENTRO
DEL EEE
(Y EL REINO UNIDO)**

En caso de tener dudas, contacte con la Línea de Ayuda Ética. Para ello, visite www.mastercard.ethicspoint.com para ver las instrucciones de llamada local o para elaborar un informe a través de la web.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
SEPARACIÓN FUNCIONAL-Requisitos clave.....	6
RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DEL ESQUEMA DEL EEE (y los empleados que no sean del EEE si tienen que tratar con regiones/clientes del EEE).....	7
RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DEL PROCESAMIENTO	9
RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS COMPARTIDOS	11
NO SE CALLE	12
GLOSARIO.....	13

INTRODUCCIÓN

A fin de facilitar la competencia en el mercado para los pagos con tarjeta, la Unión Europea (“UE”) publicó el 29 de abril de 2015, el Reglamento de Cargos por Intercambio (UE/2015/751)¹. Además de introducir límites a los cargos por intercambio, el Reglamento exigía esquemas de tarjeta de 4 partes para separar sus esquemas y entidades procesadoras de tarjetas de pago que operan en el EEE, a efectos de ayudar a lograr las mismas condiciones para los diferentes actores en el mercado. Desde el 1 de enero de 2021, el Reino Unido (incluida Gibraltar) ya no forma parte del EEE. No obstante, seguirán siendo de aplicación los requisitos similares sobre la separación bajo la ley nacional del Reino Unido (el Reglamento (salida de la UE) sobre las Tasas de Intercambio (Revisión) de 2019).

En Mastercard, nuestro éxito está directamente vinculado a nuestra reputación y a la confianza que las personas depositan en nuestra marca, por lo cual estamos comprometidos a cumplir el Reglamento a cabalidad². Este Anexo al Código de Conducta de Mastercard proporciona orientación para ayudarle a comprender los requisitos de la división y establece los procesos y procedimientos necesarios para que los cumplamos a cabalidad. El Anexo entró en vigencia el 9 de junio de 2016.

Cada empleado de Mastercard tiene la responsabilidad, como individuo, de acatarlo. Donde sea que se encuentre, si interactúa con el negocio del Procesamiento del EEE y del Esquema del EEE y sus respectivos clientes, usted está sujeto a este Anexo. Si tiene alguna pregunta sobre cómo cumplir con este Anexo o sobre alguna tarea en particular que tenga que llevar a cabo, es su responsabilidad preguntarle a un responsable, al Departamento de Legal o ponerse en contacto el responsable de Cumplimiento en relación con la división.

Todos los empleados de Mastercard deben certificar cada año su cumplimiento con nuestro Código de Conducta, del cual forma parte fundamental este Anexo. Por favor, lea este Anexo con detenimiento.

Actualizaremos este documento cuando corresponda ante cualquier novedad pertinente.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015R0751>

² Las Normas Técnicas de Regulación (RTS, por sus siglas en inglés) del Reglamento Delegado (UE) 2018/72 de la Comisión contienen directrices adicionales sobre el modo en el que se alcanzará la división. Las alusiones al Reglamento presentes en este Anexo Europea al Código de Conducta incluyen referencias a la RTS.

HISTORIAL

¿Qué implica el Reglamento para Mastercard?

Dentro de los 30 países que conforman el Espacio Económico Europeo (EEE)² y en Reino Unido, Mastercard debe mantener una separación de funciones entre nuestro sistema de pagos con tarjeta y nuestra entidad procesadora. A efectos de este Anexo, cuando nos referimos al Esquema del EEE y Procesamiento del EEE, nos referimos a las actividades del Esquema y el Procesamiento en el EEE y en el Reino Unido.

Esto significa que:

- a) El Procesamiento del EEE y el Esquema del EEE funcionan de manera individual, independientemente de las unidades de negocio;
- b) Tomarán decisiones independientes sobre estrategias, precios y ventas;
- c) **No** compartirán Información Sensible, directa o indirectamente, entre ellos (es decir, una información sensible que no sea accesible para su competencia); y
- d) No se tratarán entre sí de un modo más favorable del que tratarían a un tercero a la hora de competir por clientes en el EEE.

El Esquema del EEE y el Procesamiento del EEE comparten recursos centrales para evitar duplicaciones innecesarias de costes e insuficiencias ("Servicios Compartidos"). Por favor, consulte la página 13 del glosario para obtener más información.

Se espera que todos los empleados de Mastercard (incluidos los empleados de las entidades adquiridas con parte nuestra mayoritaria, afiliadas o subsidiarias) y los trabajadores eventuales (cuando actúen en nombre de Mastercard) lean este Anexo, comprendan de qué manera aplicarlo a su trabajo y lo acaten en su día a día.

Si usted no se encuentra en uno de los Estados Miembros del EEE pero interactúa con el negocio del Procesamiento del EEE y/o el del Esquema del EEE y sus clientes, este Anexo es de interés también para usted. En particular, la prohibición de intercambiar Información Sensible, directa o indirectamente, entre el Esquema del EEE y el Procesamiento del EEE es de aplicación para todos en Mastercard (y en las entidades adquiridas con parte nuestra mayoritaria, afiliadas o subsidiarias).

² El Espacio Económico Europeo está formado por los estados miembros de la UE (Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, España y Suecia) así como por Islandia, Liechtenstein y Noruega. El Reino Unido (incluida Gibraltar) abandonó oficialmente la UE el 31 de enero de 2020 y ya no está sujeto a la legislación de la UE desde el 1 de enero de 2021, aunque se siguen aplicando requisitos similares sobre la división en la legislación nacional del Reino Unido.

VULNERACIONES DEL ANEXO

Mastercard tiene el compromiso de realizar negocios de la manera correcta y es por eso que la vulneración de nuestro Código (incluido este Anexo) o de cualquier otra política de la compañía podría tener como resultado medidas disciplinarias, incluido el despido.

SEPARACIÓN FUNCIONAL-Requisitos clave

A fin de garantizar el cumplimiento del Reglamento, el Esquema del EEE y el Procesamiento del EEE:

- Tendrán sus propios empleados dedicados
- Ocuparán espacios de trabajo diferentes o zonas separadas de espacios de trabajo con un acceso restringido y controlado
- Tendrán acceso independiente a los Sistemas de Gestión de la Información que contienen Información Sensible
- Se asegurarán de que los empleados del Esquema del EEE no puedan acceder directa o indirectamente a la Información Sensible perteneciente al Procesamiento del EEE, y viceversa (por ej., información sobre precios no estándar, estrategias comerciales, planes de marketing).
Cuando la información no se enmarque dentro de la definición de Información Sensible*, esta podrá ser compartida entre el Esquema y el Procesamiento, siempre y cuando dicha información también esté disponible para terceros bajo las condiciones
- Tendrán estructuras de compensación separadas que garantizarán que la compensación de los empleados del Esquema del EEE no dependa (directa o indirectamente) del rendimiento del Procesamiento del EEE, y viceversa
- Prepararán cuentas independientes de Pérdidas y Ganancias
- Tendrán estructuras de gestión independientes a cargo de cada unidad de negocio
- Contarán con procesos de toma de decisiones independientes
- Contarán con procesos de toma de decisiones independientes
- Suscribirán contratos independientes con clientes y proveedores
- Emitirán facturas independientes a los clientes
- Elaborarán planes operativos anuales independientes y presupuestos que incluyan los gastos de capital y operativos

*Si no está seguro de si está tratando Información Sensible, por favor, consulte siempre con el responsable de Cumplimiento sobre la división o remítase a la lista de verificación que está cargada en la sección especial del HUB (Separación del Esquema y el Procesamiento en el EEE).

RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DEL ESQUEMA DEL EEE (y los empleados que no sean del EEE si tienen que tratar con regiones/clientes del EEE)

¿Usted es un empleado del Esquema del EEE que no forma parte de un equipo de Ventas?

Si la respuesta es afirmativa, las siguientes directrices son de aplicación para usted:

QUÉ NO HACER

- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No busque Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE
- ❖ No pida a otras personas que le proporcionen Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente acceder a la Información Sensible del Procesamiento del EEE en ningún sistema de Mastercard
- ❖ No guarde Información Sensible del Esquema en **discos compartidos públicos**
- ❖ No suponga: si tiene alguna pregunta o duda sobre lo que puede hacer, póngase en contacto con cualquier miembro del Departamento de Legal o el responsable de Cumplimiento sobre la división

QUÉ HACER

- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para sistemas y acceso a datos
- ❖ Pregunte a su responsable del Esquema del EEE si no está seguro de qué puede hacer o si tiene preguntas relacionadas con las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relevante sobre la separación funcional en el HUB
- ❖ No se calle: contacte con un miembro del Departamento de Legal si tiene alguna pregunta o duda, o si piensa que puede haber sucedido algo poco ético o legal

¿Forma parte de un equipo de Ventas del Esquema del EEE?

Si es así, cumpla siempre con el Modelo de Ventas que emplea el Esquema del EEE, así como las siguientes directrices:

QUÉ NO HACER

- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No busque Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE
- ❖ No pida a otras personas que le proporcionen Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE
 - ❖ No comente condiciones del negocio con empleados del Procesamiento del EEE
 - ❖ No comente bonificaciones, incentivos ni reducciones de precios del Procesamiento con los clientes
 - ❖ No avise a los empleados del Procesamiento del EEE de oportunidades de venta actuales o futuras
 - ❖ No comparta datos de contacto de los clientes con empleados del Procesamiento del EEE sin el consentimiento previo por escrito de los clientes
 - ❖ No intente acceder a la Información Sensible del Procesamiento del EEE en ningún sistema de Mastercard
 - ❖ No guarde Información Sensible del Esquema en discos compartidos públicos
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Procesamiento del EEE
- ❖ No promueva los servicios del Procesamiento del EEE, a menos que el Modelo de Ventas así lo permita expresamente
- ❖ **No ofrezca a los clientes descuentos ni otras ofertas especiales a cambio de que acepten usar tanto los servicios del Esquema como los del Procesamiento**
- ❖ No suponga: si tiene alguna pregunta o duda sobre lo que puede hacer, póngase en contacto con cualquier miembro del Departamento de Legal o el responsable de Cumplimiento sobre la división

QUÉ HACER

- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Modelo de Ventas
- ❖ Cumpla con el Modelo de Ventas
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para sistemas y acceso a datos
- ❖ Pregunte a su responsable del Esquema del EEE si no está seguro de qué puede hacer o si tiene preguntas relacionadas con las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relevante sobre la división en el HUB
- ❖ No se calle: contacte con un miembro del Departamento de Legal si tiene alguna pregunta o duda, o si piensa que puede haber sucedido algo poco ético o legal

Recuerde: Es posible que los responsables de cuentas reciban y gestionen las consultas iniciales de los clientes. Sin embargo, si el responsable de cuentas necesita acceder a Información Sensible del Procesamiento o si el cliente desea comentar los cambios en su contrato de procesamiento o negociar un nuevo contrato de procesamiento, tendrán que dirigir dichas consultas al personal de la unidad de Ventas del Procesamiento.

Por favor, consulte el proceso en la página 11 cuando las consultas y comentarios iniciales del cliente los gestiona un Punto Único de Contacto (SPOC, por sus siglas en inglés) de un equipo de servicios compartidos.

RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DEL PROCESAMIENTO

¿Es usted un empleado del Procesamiento del EEE que no forma parte del equipo de Ventas?

Si la respuesta es afirmativa, las siguientes directrices son de aplicación para usted:

QUÉ NO HACER

- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No busque Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE
- ❖ No pida a otras personas que le proporcionen Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE
- ❖ No intente acceder a la Información Sensible del Esquema del EEE en ningún sistema de Mastercard
- ❖ No guarde Información Sensible del Procesamiento en discos compartidos públicos
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Esquema del EEE
- ❖ No suponga: si tiene alguna pregunta o duda sobre lo que puede hacer, póngase en contacto con cualquier miembro del Departamento de Legal o el responsable de Cumplimiento sobre la división

QUÉ HACER

- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para sistemas y acceso a datos
- ❖ Consulte cualquier pregunta con su responsable del Procesamiento del EEE si no está seguro de lo que hacer o si tiene preguntas relacionadas con las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relevante sobre la separación funcional en el HUB
- ❖ No se calle: contacte con un miembro del Departamento de Legal si tiene alguna pregunta o duda, o si piensa que puede haber sucedido algo poco ético o legal

¿Forma parte del equipo de Ventas del Procesamiento del EEE?

Si es así, cumpla siempre con el Modelo de Ventas que emplea el Procesamiento del EEE, así como las siguientes directrices:

QUÉ NO HACER

- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No busque Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE
- ❖ No pida a otras personas que le proporcionen Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE
- ❖ No comente condiciones del negocio con empleados del Esquema del EEE
- ❖ No comente bonificaciones, incentivos ni reducciones de precios del Esquema con los clientes
- ❖ No avise a los empleados del Esquema del EEE de oportunidades de venta actuales o futuras
- ❖ No comparta datos de contacto de los clientes con empleados del Esquema del EEE sin el consentimiento previo por escrito de los clientes
- ❖ No intente acceder a la Información Sensible del Esquema del EEE en ningún sistema de Mastercard
- ❖ No guarde Información Sensible en discos compartidos públicos
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Esquema del EEE
- ❖ No promueva los servicios del Esquema del EEE, a menos que el Modelo de Ventas así lo permita expresamente
- ❖ No ofrezca a los clientes descuentos ni otras ofertas especiales a cambio de que acepten usar tanto los servicios del Esquema como los del Procesamiento
- ❖ No suponga: si tiene alguna pregunta o duda sobre lo que puede hacer, póngase en contacto con cualquier miembro del Departamento de Legal o el responsable de Cumplimiento sobre la división

QUÉ HACER

- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Modelo de Ventas
- ❖ Cumpla con el Modelo de Ventas
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para sistemas y acceso a datos
- ❖ Consulte cualquier pregunta con su responsable del Procesamiento del EEE si no está seguro de lo que hacer o si tiene preguntas relacionadas con las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relevante sobre la separación funcional en el HUB
- ❖ No se calle: contacte con un miembro del Departamento de Legal si tiene alguna pregunta o duda, o si piensa que puede haber sucedido algo poco ético o legal

Por favor, consulte el proceso en la página 11 cuando las consultas y comentarios iniciales del cliente los gestiona un Punto Único de Contacto (SPOC, por sus siglas en inglés) de un equipo de servicios compartidos.

RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS COMPARTIDOS

QUÉ NO HACER

- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No proporcione Información Sensible relacionada con el Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No guarde Información Sensible del Procesamiento y/o del Esquema en discos compartidos públicos
- ❖ No intente influir en las decisiones de una unidad de negocio usando Información Sensible de la otra parte
- ❖ No suponga: si tiene alguna pregunta o duda sobre lo que puede hacer, póngase en contacto con cualquier miembro del Departamento de Legal o el responsable de Cumplimiento sobre la división inmediatamente

QUÉ HACER

- ❖ Asista a una de las sesiones formativas obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para sistemas y acceso a datos
- ❖ Familiarícese con el Modelo de Ventas si interactúa con personas con funciones de ventas tanto en el Esquema del EEE como en el Procesamiento del EEE y/o con sus clientes
- ❖ Para protegerse de divulgar nada de manera ilegal, siempre:
 - (a) Pregunte si la información es Información Sensible cuando se le proporcione;
 - (b) Asegúrese de etiquetar la información de manera que quede claro si es del Esquema del EEE o del Procesamiento del EEE;
 - (c) Guárdela en el disco de TI correcto; y
 - (d) Garantice el acceso a los documentos y la información del Esquema del EEE y del Procesamiento del EEE de manera apropiada

Si trabaja en Servicios Compartidos y se le solicita que actúe como Punto Único de Contacto (SPOC) al debatir sobre una oferta con un cliente, puede presentar y debatir la proposición conjunta pero todas las decisiones (incluidas las relacionadas con precios) las gestionará cada unidad de negocio, de manera independiente. Por favor, recuerde que no puede comentar Información Sensible del Procesamiento con el Esquema y viceversa.

Asegúrese de haber recibido las directrices pertinentes por parte del responsable de Cumplimiento sobre la división antes de actuar como SPOC.

En caso de tener dudas, contacte con la Línea de Ayuda Ética. Para ello, visite www.mastercard.ethicspoint.com para ver las instrucciones de llamada local o para elaborar un informe a través de la web.

NO SE CALLE

Somos responsables de no quedarnos callados.

COMPARTA QUÉ LE PREOCUPA

Todos los empleados de Mastercard deberían sentirse empoderados y responsables para dar su opinión, particularmente en relación con temas éticos. No siempre es fácil plantear un asunto relacionado con la ética, pero si tiene la más mínima sospecha de que pueda haber ocurrido algo poco ético o ilegal, lo mejor que puede hacer es informar de ello. Si su sospecha se confirma, al informar del asunto habrá protegido a la Compañía y a sí mismo.

Debe informar con prontitud de cualquier posible vulneración o vulneración real del Código de Conducta, que incluye este Anexo, la política de Mastercard y la legislación.

LAS REPRESALIAS ESTÁN PROHIBIDAS

Mastercard no tolerará la amenaza, el intento o la consumación de represalias contra usted por contar algo o participar en una investigación en relación con una posible vulneración de las leyes o reglamentos aplicables, el Código, este Anexo o las políticas de la Compañía.

Las represalias contra un empleado por informar de un problema basándose en una creencia razonable son en sí una vulneración del Código y se debe informar de ellas.

CÓMO ELABORAR UN INFORME

Puede usar cualquiera de los siguientes canales:

- ❖ Su responsable
- ❖ El director de Cumplimiento
- ❖ Cualquier miembro del equipo de Cumplimiento y Ética Global
- ❖ El líder de Cumplimiento de su región
- ❖ El consejero general
- ❖ Cualquier abogado del Departamento Jurídico
- ❖ Relaciones con los empleados
- ❖ Su representante de Recursos Humanos
- ❖ Confidencialidad en la Línea de Ayuda Ética*. Visite www.mastercard.ethicspoint.com para acceder fácilmente a los códigos de acceso internacionales y a las instrucciones de llamada por país, así como para elaborar un informe mediante la herramienta de creación de informes de la web.

* Las leyes de protección de datos y privacidad locales pueden restringir o limitar la disponibilidad de la Línea de Ayuda Ética.

En caso de tener dudas, contacte con la Línea de Ayuda Ética. Para ello, visite www.mastercard.ethicspoint.com para ver las instrucciones de llamada local o para elaborar un informe a través de la web.

GLOSARIO

Modelo de Ventas hace referencia al modelo de ventas a medida de Mastercard en vigor para cumplir con los requisitos de separación funcional cuando se trate con clientes del Esquema y/o del Procesamiento del EEE.

Esquema hace referencia a un conjunto de normas, prácticas, estándares y/o directrices de implementación para la ejecución de transacciones con tarjeta. Está separado de cualquier infraestructura o sistema de pagos que respalde su operación e incluye a todo organismo encargado de la toma de decisiones, organización o entidad responsables del funcionamiento del Esquema. Todos los servicios de Mastercard prestados a los clientes del EEE se definen como Esquema, Procesamiento o Servicios Independientes.

Información Sensible hace referencia a la información de naturaleza comercialmente sensible que brinda una ventaja competitiva bien al Esquema o al Procesamiento en la que dicha información no se comparte con otras partes de la competencia, como puedan ser precios negociados, políticas de descuentos, aumentos, reducciones o bonificaciones, otros términos y condiciones del negocio, estrategias de marketing, listados de clientes, costes, estándares, nuevas tecnologías, inversiones y programas de I+D y sus resultados.

Servicios Compartidos hace referencia a cualquier actividad, función o servicio realizado bien por una unidad interna dentro de Mastercard, bien por una entidad legal independiente y ejecutada para el beneficio tanto del Esquema del EEE como del Procesamiento del EEE (por ej., RR. HH., Departamento Jurídico, O+T).

Procesamiento hace referencia a la parte del negocio de Mastercard que presta servicios de autorización, compensación y liquidación que, de acuerdo con el Reglamento sobre las Tasas de Intercambio (IFR, por sus siglas en inglés), "se requiere para la gestión de una instrucción de pago entre el Adquiriente y el emisor".



Esquema de pago:
es el conjunto de normas,
prácticas, estándares y/o
pautas de implementación
para la ejecución de
transacciones

Procesamiento de transacciones (denominado en el Reglamento como procesamiento):

- Se refiere a la gestión de una instrucción de pago entre el adquirente y el emisor
- Es la autorización, compensación y liquidación



Puede encontrar más información sobre el Modelo de Ventas, la lista de verificación de Información Sensible, los datos de contacto del responsable de Cumplimiento sobre la división y mucho más en el HUB (División del Esquema y el Procesamiento en el EEE).