

ANEXO EUROPEO AL CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNACIONAL

DIVISIÓN DE PROCESAMIENTO Y ESQUEMA DENTRO DEL EEE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
DIVISIÓN FUNCIONAL-Requisitos fundamentales.....	6
RESPONSABILIDADES DE LOS PROCESAMIENTO EMPLEADOS BAJO LOS DOS TIPOS DE ESQUEMAS	9
RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	11
NO SE QUEDE CALLADO	12
GLOSARIO	

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.

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 cabalidad. 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 de conmutación o de esquemas del EEE y sus respectivos clientes, usted está sujeto a este Anexo. Si tiene alguna pregunta sobre cómo cumplir el presente Anexo o sobre alguna tarea en particular que esté desempeñando, es su responsabilidad hablar con su gerente o con el Departamento Legal, o contactar al gerente de cumplimiento del EEE sobre división funcional.

Todos los empleados de Mastercard deben certificar anualmente su cumplimiento de nuestro Código de Conducta, del cual forma parte integral este Anexo. Lea el presente Anexo detenidamente.

Actualizaremos este documento según corresponda, cada vez que se produzca un cambio relevante.

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

ANTECEDENTES

¿Qué significa el Nuevo Reglamento para Mastercard?

Dentro de los 31 países que conforman el Espacio Económico Europeo (EEE),² Mastercard debe mantener una división funcional entre nuestro esquema de tarjetas de pago (“Esquema del EEE”) y nuestra entidad de procesamiento (“Procesamiento del EEE”).

En consecuencia:

- a) El Procesamiento del EEE y el Esquema del EEE funcionan como unidades separadas e independientes;
- b) Toman decisiones independientes respecto a estrategias, precios y ventas;
- c) **No** comparten entre sí información confidencial (es decir, información confidencial de tipo comercial a la que no pueden acceder sus competidores); y
- d) No se tratan entre sí con mayor deferencia que la que mostrarían hacia un tercero al competir por clientes en el EEE

El Esquema del EEE y el Procesamiento del EEE comparten recursos centrales para evitar la réplica innecesaria de costos y deficiencias (“Servicios compartidos”). Consulte el glosario de la página 13 para más detalles.

Se espera que cada empleado de Mastercard (incluyendo a los empleados de nuestras subsidiarias, nuestros contratistas, trabajadores eventuales y trabajadores temporales (cuando actúen en representación de Mastercard)) dedique el tiempo necesario a leer el presente Anexo, a comprender cómo se aplica el mismo a su propio trabajo y a cumplirlo diariamente.

Si usted no está ubicado en un estado miembro del EEE pero interactúa con el negocio de Procesamiento del EEE y/o con el negocio de Esquema del EEE y sus respectivos clientes, sigue estando sujeto al presente Anexo. Sobre todo, la prohibición relativa al intercambio de información confidencial, de manera directa o indirecta, entre el Esquema del EEE y el Procesamiento del EEE, se aplica a todos en Mastercard.

² El Espacio Económico Europeo está compuesto 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, Suecia y el Reino Unido, junto con Islandia, Liechtenstein y Noruega.

VIOLACIONES DEL ANEXO

Debido a que Mastercard se compromete a hacer negocios de la manera correcta, las violaciones a nuestro Código (incluyendo el presente Anexo) o a otras políticas de la compañía pueden dar como resultado una medida disciplinaria que pudiera incluir el cese del empleo.

DIVISIÓN FUNCIONAL-Requisitos fundamentales

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

- Contar con sus propios empleados designados
- Ocupar espacios de trabajo separados o áreas separadas de espacios de trabajo con acceso restringido y controlado
- Tener acceso separado a los sistemas de gestión de información
- Asegurar que los empleados del Esquema del EEE no puedan acceder, directa o indirectamente, a información confidencial que pertenezca al Procesamiento del EEE y viceversa (p. ej., información sobre precios, estrategias comerciales, planes de mercadeo no convencionales)
- Si alguna información no está incluida en la definición de información confidencial*, dicha información podrá ser compartida entre el Procesamiento y el Esquema, siempre que la misma también esté disponible para terceros bajo los mismos términos
- Tener marcos de compensación separados que garanticen que la compensación para los empleados del Esquema del EEE no dependa (directa o indirectamente) del desempeño del Procesamiento del EEE y viceversa
- Preparar cuentas separadas de ganancias y pérdidas
- Tener estructuras de gestión separadas a cargo de cada unidad de negocio
- Contar con procesos separados para la toma de decisiones
- Contar con líneas separadas para presentar reportes
- Celebrar contratos separados con clientes y proveedores
- Celebrar contratos entre iguales (en caso de que el Esquema del EEE o el Procesamiento del EEE necesite coordinar el otro)
- Emitir facturas separadas a los clientes
- Elaborar planes operativos anuales independientes, y presupuestos que incluyan gastos de capital y operativos

*Si no está seguro de estar lidiando con información confidencial, siempre consulte al gerente de cumplimiento del EEE sobre la división funcional o revise la lista cargada en la sección específica de MC Central sobre División de Esquema y Procesamiento.

RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DEL ESQUEMA DEL EEE (y quienes no son empleados del EEE, si tratan con regiones/clientes del EEE)

¿Es usted un empleado del Esquema del EEE que no forma parte del equipo de ventas?

Si la respuesta es sí, debe acatar las siguientes reglas:

PROHIBICIONES

- ❖ No proporcione información confidencial del Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente obtener información confidencial del Procesamiento del EEE
- ❖ No solicite a otras personas información confidencial del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente acceder a ningún documento relativo al Procesamiento del EEE en ninguno de los sistemas de Mastercard
- ❖ No adivine: si tiene dudas sobre lo que debe hacer o inquietudes, comuníquese con cualquier miembro del Departamento Legal

OBLIGACIONES

- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para el acceso a sistemas y datos
- ❖ Hable con su gerente del Esquema del EEE si no está seguro de lo que debe hacer o si tiene alguna duda respecto a las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relativo a la división funcional en MC Central
- ❖ No se quede callado: contacte a algún miembro del Departamento Legal si tiene alguna duda o inquietud, o si cree que podría haber ocurrido algo ilegal o no ético

¿Forma parte del equipo de ventas del Esquema del EEE?

Si es así, siempre deberá cumplir con el modelo de ventas utilizado por el Esquema del EEE, y acatar las siguientes reglas:

PROHIBICIONES

- ❖ No proporcione información confidencial del Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente obtener información confidencial del Procesamiento del EEE
- ❖ No solicite a otras personas información confidencial del Procesamiento del EEE
 - ❖ No discuta los términos del negocio con los empleados del Procesamiento del EEE
 - ❖ No discuta los reembolsos, incentivos ni descuentos del Procesamiento con los clientes
 - ❖ No informe a los empleados del Procesamiento del EEE sobre actuales o futuras oportunidades de venta
 - ❖ No revele los detalles de contacto del cliente a los empleados del Procesamiento del EEE sin el previo consentimiento por escrito de dicho cliente
 - ❖ No intente acceder a ningún documento relativo al Procesamiento del EEE en ninguno de los sistemas de Mastercard
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Procesamiento del EEE
- ❖ No promocióne los servicios del Procesamiento del EEE, salvo que esté permitido expresamente en el modelo de ventas
- ❖ No adivine: si tiene dudas sobre lo que debe hacer o inquietudes, comuníquese con cualquier miembro del Departamento Legal

OBLIGACIONES

- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el modelo de ventas
- ❖ Cumpla con el modelo de ventas
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para el acceso a sistemas y datos
- ❖ Hable con su gerente del Esquema del EEE si no está seguro de lo que debe hacer o si tiene alguna duda respecto a las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relativo a la división funcional en MC Central
- ❖ No se quede callado: contacte a algún miembro del Departamento Legal si tiene alguna duda o inquietud, o si cree que podría haber ocurrido algo ilegal o no ético

Recuerde: inicialmente, los gerentes de cuenta pueden encargarse de recibir y gestionar las consultas de los clientes. Sin embargo, si un gerente de cuenta necesita acceso a información confidencial del Centro de procesamiento de transacciones o si un cliente desea hablar sobre cambios a su contrato de procesamientos, deberá enviar dichas consultas al personal del Centro de procesamiento de transacciones.

RESPONSABILIDADES DE LOS PROCESAMIENTO EMPLEADOS DE PROCESAMIENTO

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

Si la respuesta es sí, debe acatar las siguientes pautas:

PROHIBICIONES

- ❖ No proporcione información confidencial del Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No intente obtener información confidencial del Esquema del EEE
- ❖ No solicite a otras personas que le proporcionen información confidencial relativa al Esquema del EEE
- ❖ No intente acceder a ningún documento relativo al Esquema del EEE en ninguno de los sistemas de Mastercard
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Esquema del EEE
- ❖ No adivine: si tiene dudas sobre lo que debe hacer o inquietudes, comuníquese con cualquier miembro del Departamento Legal

OBLIGACIONES

- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para el acceso a sistemas y datos
- ❖ Hable con su gerente del Procesamiento del EEE si no está seguro de lo que debe hacer o si tiene alguna duda respecto a las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relativo a la división funcional en MC Central
- ❖ No se quede callado: contacte a algún miembro del Departamento Legal si tiene alguna duda o inquietud, o si cree que podría haber ocurrido algo ilegal o no ético

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

Si es así, siempre deberá cumplir con el modelo de ventas utilizado por el Procesamiento del EEE, y acatar las siguientes pautas:

PROHIBICIONES

- ❖ No proporcione información confidencial del Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No intente obtener información confidencial del Esquema del EEE
- ❖ No solicite a otras personas que le proporcionen información confidencial relativa al Esquema del EEE
 - ❖ No discuta los términos del negocio con los empleados del Esquema del EEE
 - ❖ No discuta los reembolsos, incentivos ni descuentos del Esquema con los clientes
 - ❖ No informe a los empleados del Esquema del EEE sobre actuales o futuras oportunidades de venta
 - ❖ No revele los detalles de contacto del cliente a los empleados del Esquema del EEE sin el previo consentimiento por escrito de dicho cliente
 - ❖ No intente acceder a ningún documento relativo al Esquema del EEE en ninguno de los sistemas de Mastercard
- ❖ No intente acceder a los espacios de trabajo del Esquema del EEE
- ❖ No promocióne los servicios del Esquema del EEE, salvo que esté permitido expresamente en el modelo de ventas
- ❖ No adivine: si tiene dudas sobre lo que debe hacer o inquietudes, comuníquese con cualquier miembro del Departamento Legal

OBLIGACIONES

- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el modelo de ventas
- ❖ Cumpla con el modelo de ventas
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para el acceso a sistemas y datos
- ❖ Hable con su gerente del Procesamiento del EEE si no está seguro de lo que debe hacer o si tiene alguna duda respecto a las obligaciones de Mastercard
- ❖ Revise periódicamente este Anexo y el material relativo a la división funcional en MC Central
- ❖ No se quede callado: contacte a algún miembro del Departamento Legal si tiene alguna duda o inquietud, o si cree que podría haber ocurrido algo ilegal o no ético

RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

PROHIBICIONES

- ❖ No proporcione información confidencial del Procesamiento del EEE a empleados del Esquema del EEE
- ❖ No proporcione información confidencial del Esquema del EEE a empleados del Procesamiento del EEE
- ❖ No intente acceder a información confidencial del Esquema del EEE cuando esté trabajando en asuntos relacionados con el Procesamiento del EEE y viceversa
- ❖ No adivine: si tiene dudas sobre lo que debe hacer o inquietudes, comuníquese de inmediato con cualquier miembro del Departamento Legal

OBLIGACIONES

- ❖ Asista a una de las sesiones de capacitación obligatorias sobre el Reglamento
- ❖ Cumpla con nuestros controles internos para el acceso a sistemas y datos
- ❖ Familiarícese con el modelo de ventas si interactúa con individuos que desempeñan funciones de ventas en el Esquema del EEE o en el Procesamiento del EEE, y/o con sus clientes
- ❖ Para evitar divulgaciones ilegales, siempre haga lo siguiente:
 - (a) Cuando se le proporcione alguna información, pregunte si es información confidencial;
 - (b) Asegúrese de etiquetar la información para que quede claro si proviene del Esquema del EEE o del Procesamiento del EEE;
 - (c) Guárdela en la unidad de IT correcta; y
 - (d) Otorgue acceso a los documentos y la información del Esquema del EEE o del Procesamiento del EEE según corresponda

NO SE QUEDE CALLADO

Todos tenemos la responsabilidad de hablar abiertamente.

REPORTE SUS INQUIETUDES

Todos los empleados de Mastercard deberían sentirse capaces y responsables de hablar abiertamente, especialmente con respecto a inquietudes de ética. Plantear inquietudes de ética no suele ser fácil, pero si usted tiene aunque sea una mínima sospecha de que pudo haber ocurrido algo ilegal o no ético, lo mejor que puede hacer es reportarlo. Si su sospecha resulta ser acertada, al reportarla habrá protegido a la compañía y también se habrá protegido a sí mismo.

Usted debe reportar oportunamente cualquier violación, presunta y real, del Código de Conducta, incluyendo este Anexo, la política de Mastercard y la ley.

SE PROHÍBEN LAS REPRESALIAS

Mastercard no permitirá que se tomen represalias contra usted por plantear una pregunta, hablar abiertamente, proporcionar información o asistir de otro modo en una investigación o procedimiento relacionados con cualquier conducta que usted, de buena fe, considere una violación de las leyes o regulaciones pertinentes, del Código, de este Anexo o de las políticas de Mastercard relacionadas.

Tomar represalias contra un empleado por reportar un problema, de buena fe, constituye en sí una violación del Código y debería reportarse.

CÓMO HACER UN REPORTE

Usted puede usar cualquiera de los siguientes canales:

- ❖ Su gerente
- ❖ El Director de Cumplimiento
- ❖ El Equipo Global de Investigaciones de Cumplimiento
- ❖ Cualquier miembro de Cumplimiento Global
- ❖ El Director Jurídico
- ❖ Cualquier abogado del Departamento Legal
- ❖ Relaciones Laborales
- ❖ Su Socio Comercial de Recursos Humanos
- ❖ Confidencialmente a través de la Línea de Ayuda de Ética*, ingresando a www.mastercard.ethicspoint.com para obtener fácil acceso a los códigos de acceso e instrucciones de discado internacionales por país, o para hacer un reporte a través de la herramienta de presentación de reportes basada en la web.

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

GLOSARIO

Modelo de ventas: se refiere al modelo de ventas especialmente diseñado de Mastercard, implementado para cumplir con los requisitos de división funcional al tratar con clientes del Esquema del EEE y/o del Procesamiento del EEE*.

Esquema: se refiere al conjunto de normas, prácticas, estándares y/o pautas de implementación para la ejecución de transacciones con tarjeta, el cual es independiente de cualquier infraestructura o sistema de pago en el que se apoyen sus operaciones y en el que se incluyan órganos, organizaciones o entidades encargados de tomar decisiones y responsables por su funcionamiento. Todos los servicios de Mastercard proporcionados a clientes del EEE se definen o bien como Servicios de Esquema, de Procesamiento o de Valor Agregado.

Información confidencial: se refiere a toda información de índole confidencial que proporcione una ventaja competitiva o bien al esquema de pago o a la entidad de procesamiento en que no se comparta dicha información con otros competidores; por ejemplo, precios, descuentos, aumentos, reducciones o reembolsos reales, otros términos y condiciones del negocio, estrategias de marketing, listas de clientes, costos, estándares, tecnologías, inversiones, programas de investigación y desarrollo, y sus resultados.

Servicios compartidos: cualquier actividad, función o servicio que desempeñe una unidad interna dentro de Mastercard o una entidad legal independiente y que se lleve a cabo para el beneficio del Esquema del EEE y del Procesamiento del EEE (p. ej., RR. HH., departamento legal, operaciones y tecnología).

Procesamiento: se refiere al sector del negocio de Mastercard que proporciona servicios de autorización, compensación y liquidación que, según la IFR, “son necesarios para tramitar una instrucción de pago entre el adquirente y el emisor”.

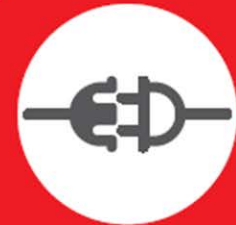
Servicios de Valor Agregado: significa cualquier producto y servicio de Mastercard que respalde las actividades centrales de la marca o las actividades centrales del Procesamiento, junto con otros servicios que son independientes del Esquema y Procesamiento..



Régimen 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



***Nota:** puede obtener detalles sobre el modelo de ventas, la lista de verificación de información confidencial, detalles de contacto del gerente de cumplimiento sobre división funcional y mucho más en MC Central.