



## Política de Conflictos de Interés

Identificar y gestionar los conflictos de interés es fundamental para asegurar la confianza en la Entidad

## Objetivo

Todas las compañías pertenecientes a la Unidad de Mercado de Europa y Latinoamérica del Grupo Bupa, ELA MU (en adelante, la Entidad) ofrecen una amplia gama de productos y servicios a un gran número de clientes en muchos mercados del mundo. En ocasiones, pueden darse circunstancias en las que nuestros deberes hacia nuestros clientes difieren de lo que es mejor para nosotros o para otros clientes. Esto es lo que llamamos un conflicto de interés. Un conflicto de interés puede afectar tanto a la capacidad de la Entidad como a la de nuestros empleados para llevar a cabo actividades de una manera justa y transparente y puede hacer que uno o más de nuestros clientes se vean perjudicados sin su conocimiento. La Entidad se ha comprometido a garantizar la transparencia y equidad en todos nuestros acuerdos comerciales y se toma muy en serio la responsabilidad de identificar y gestionar conflictos de interés.

Esta política establece los principios de la Entidad para gestionar los riesgos que conlleva la falta de identificación y gestión efectiva de conflictos de interés.

A efectos de esta política, consideraremos que pueden surgir conflictos de interés en aquellos aspectos que afectan a toda la Entidad y/o entidades legales, personas y otras organizaciones relacionadas con la Entidad, como, por ejemplo:

- Nuestros procedimientos y políticas.
- Nuestros directores y empleados.
- Otras personas y organizaciones que utilizamos para que nos presten servicios a nosotros o a nuestros clientes (por ejemplo, proveedores médicos y mediadores de seguros).

A modo de ejemplo, pueden surgir conflictos de interés en caso de que la Entidad o uno de nuestros directores o empleados, actuando individualmente o en nombre de la Compañía:

- Pueda conseguir beneficios económicos o evitar una pérdida financiera y esto vaya en detrimento del cliente.
- Tenga interés en que el resultado de un servicio prestado al cliente o una operación llevada a cabo en nombre del cliente sea diferente al propio interés del cliente.
- Reciba un incentivo económico u otro tipo de beneficio por favorecer a un cliente o grupo de clientes frente a los intereses de otro cliente.
- Lleve a cabo el mismo negocio que el cliente.
- Reciba o vaya a recibir un incentivo (económico, bienes o servicios) por un servicio prestado al cliente diferente del honorario o comisión estándar fijada para ese servicio.

## Alcance

Esta política se aplica a todas las compañías pertenecientes a la Unidad de Mercado de Europa y Latinoamérica del Grupo Bupa, ELA MU (en adelante, la Entidad).

Las sociedades participadas por Bupa en más de un 50% deben cumplir con la política, a excepción de las adaptaciones acordadas por el Director General de ELA MU y el CRO del Grupo. Las sociedades participadas por Bupa en un 50% o menos, no estarán obligadas a adoptar las políticas, salvo en los casos que haya sido acordado por el Director General de ELA MU, el CRO del Grupo y el socio.

Se encuentran dentro del alcance de esta política también cualquier acuerdo de externalización (subcontratación), debiendo asegurarse los responsables de estos acuerdos de contar con los sistemas y controles apropiados para cumplir con los requerimientos de esta política.

Esta política es especialmente importante para todos los directores/empleados con intereses de negocio fuera de la Entidad y empleados involucrados directa o indirectamente en la selección y contratación de bienes / servicios para la Entidad o nuestros clientes.

Si necesita más información, puede contactar con el equipo de Riesgos y Cumplimiento de ELA MU.

## ¿Por qué es importante esta política?

La gama y variedad de actividades de la Entidad hace que puedan surgir conflictos de interés. Estamos convencidos de que identificar y gestionar los conflictos de interés es vital para garantizar que se mantiene la confianza de nuestros clientes en nuestras actividades del negocio. Los beneficios específicos de cumplir con esta política son:

- Demostrar que trabajamos de una manera ética, abierta y transparente.
- Minimizar el riesgo de que nuestra reputación se vea dañada por conflictos de interés reales o potenciales sin gestionar.
- Garantizar que operamos en beneficio de nuestros clientes.
- Garantizar que cumplimos con las expectativas legales y regulatorias.
- Garantizar que vivimos los valores de Bupa y cumplimos con el Código de Conducta – “Declaramos los conflictos de interés”.

La política establece los límites de riesgo que definen el nivel acordado de exposición, más allá del cual se requiere la aceptación del riesgo o una mitigación adicional, y los controles estándar mínimos (en un

documento vinculado) que deben implementarse para asegurar que se cumplen los requerimientos de la política.

Los controles para cumplir con los requerimientos de la política deben estar incorporados en los procesos y procedimientos, manuales de trabajo y material de formación.

## ¿Qué ocurre si no la respetamos?

Como consecuencia de no cumplir con esta política pueden surgir conflictos de interés sin identificar o gestionar, que a su vez podrían suponer pérdidas económicas para la Entidad, pérdida de confianza en nuestra organización y consecuencias negativas para nuestra reputación.

## Nuestros principios

### 1) Requisitos legales y regulatorios

1.1 En muchas ocasiones los organismos reguladores aprueban normas y directrices relacionadas con la identificación y gestión de conflictos de interés, con las que cumpliremos como proceda.

### 2) Marco de gestión de conflictos de interés

2.1 La Entidad adopta procedimientos organizativos efectivos a fin de evitar que conflictos de interés reales o potenciales perjudiquen a nuestros clientes o dañen nuestra reputación.

2.2 La Entidad además debe aplicar procedimientos y medidas para identificar y gestionar conflictos de interés.

### 3) Registro

3.1 Conservamos un registro de todos los conflictos de interés identificados en nuestros negocios.

### 4) Informes

4.1 Garantizamos que se elaboran informes adecuados sobre conflictos de interés.

## Requerimientos de la Política

En apoyo a los principios definidos en esta política, se han definido una serie de requerimientos que se consideran vitales para garantizar que cuando proceda, los riesgos relacionados con la política se identifiquen, evalúen, gestionen, supervisen e informen de acuerdo con el ciclo de vida de la gestión de riesgos.

Además de atenderse a los principios de esta política, los siguientes requerimientos son de obligado cumplimiento en la Entidad.

### A. Requisitos legales y regulatorios

A.1 Esta política establece los requerimientos mínimos de la Entidad en materia de gestión de conflictos de interés. En aquellos negocios donde los requerimientos regulatorios sobre conflictos de interés son más restrictivos que los requerimientos establecidos por esta política, prevalecerán los requerimientos locales y se solicitará una adaptación de la política.

### B. Marco de conflictos de interés

B.1 Los procedimientos para identificar y gestionar conflictos de interés incluirán, como mínimo:

- (i) **Políticas y procedimientos locales:** implementar procedimientos y políticas locales en materia de conflictos de interés que establezcan cómo se identifican, gestionan y notifican conflictos potenciales o reales (de acuerdo con el principio 4 que figura a continuación).
- (ii) **Gobierno:** establecer un gobierno adecuado, que incluya la designación de un comité apropiado, que supervise el marco de gestión de conflictos de interés y nombrar a un miembro del equipo de la dirección local como responsable general de gestionar el marco de gestión de conflictos de interés.
- (iii) **Formación:** ofrecer una formación adecuada a todos los directores y empleados. El plan de formación se establecerá con un enfoque basado en riesgos.
- (iv) **Información de gestión:** recopilar información de gestión para monitorizar los conflictos de interés identificados y demostrar que los mismos se han reducido de manera efectiva.
- (v) **Revisión del marco de gestión:** revisar al menos una vez al año la solidez del marco de gestión local de conflictos de interés.

### C. Registro

C.1 Los registros de conflictos de interés declarados incluyen como mínimo las medidas de mitigación adoptadas para garantizar que los riesgos para la Entidad y nuestros clientes se reducen.

### D. Informes

- D.1 Los conflictos de interés declarados son revisados por el comité de gobierno nombrado con la responsabilidad de supervisar los conflictos de interés.
- D.2 Los conflictos de interés graves se comunican al Chief Risk Officer (CRO) de Bupa y los conflictos relacionados con miembros del Directorio de la Entidad se derivarán, además, al Presidente de Bupa.

## Límites de Apetito de Riesgo

Los límites de apetito de riesgo, acordados por el Directorio, ayudan a convertir las declaraciones de apetito de riesgo en métricas concretas y medibles que pueden utilizarse para gestionar el negocio en el día a día.

El objetivo de los límites de apetito de riesgo de la Entidad es desencadenar el reporte al Directorio cuando se sobrepasen con el fin de que éste tenga constancia de incumplimientos o riesgos relevantes. Se deben gestionar todos los riesgos e incidentes aun cuando estos están por debajo de los límites de apetito de riesgo de la Entidad.

Los siguientes límites de riesgo garantizarán que el riesgo asociado a la Política de Conflictos de Interés se minimiza de conformidad con la declaración de apetito de riesgo operacional: *La Entidad no tiene apetito para la aceptación de riesgos operacionales que deriven en un impacto material\* para los clientes, empleados o resultados de negocio de la Entidad.*

Algunos límites de riesgo utilizan la palabra "material", se refiere a la dimensión del impacto y la probabilidad dentro de un determinado límite. La matriz de riesgos que define la materialidad se define en el Anexo3.

Riesgo (categoría N3)	Descripción	Límite
Comunicación de los conflictos de interés	Falta de sensibilización y de mecanismos adecuados para informar sobre los conflictos de interés.	La Entidad no es capaz de asegurar que las personas puedan reportar potenciales conflictos de interés que resulten en un perjuicio material para nuestros clientes, personas y/o resultados.
Gobierno de los conflictos de interés	Fallo al asegurar que un comité apropiado tenga la responsabilidad de supervisar los conflictos de interés.	La Entidad no es capaz de manejar de manera efectiva los conflictos de interés lo que resulta en un perjuicio material para nuestros clientes, personas y/o resultados.

## Estrategia de Control

La Entidad implementa tecnologías, procesos y procedimientos efectivos para evitar que los conflictos de interés reales o potenciales causen un riesgo material de perjuicio a nuestros clientes o de daño a nuestra reputación.

Los controles estándar que deben ser implementados se encuentran en un documento vinculado.

## Indicadores clave

Los indicadores clave que miden la efectividad de los controles se encuentran en el documento vinculado *Controles Estándar Mínimos e Indicadores clave de la Política*.

## Monitorización e Informes

Los requerimientos de monitorización e informes se describen en el *Documento soporte de las Políticas Corporativas*.

## Responsabilidades

Los roles y responsabilidades asociados a las Políticas Corporativas se encuentran recogidos en el *Documento soporte de las Políticas Corporativas*.

## Directrices e información adicional

El siguiente material proporciona información adicional orientativa:

- Anexo 1: Conflictos de interés potenciales.
- Anexo 2: Cuestionario de Cumplimiento de la Política de Conflictos de Interés.

En las siguientes políticas aparecen otros aspectos importantes que apoyan la gestión de riesgos en esta área:

- Política de Protección del Cliente.
- Política de Proveedores.
- Política de Prevención del Fraude y Otros Delitos Financieros.
- Normativa de regalos, hospitalidades y viajes patrocinados.
- Política de Personas.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de Canal de Denuncias.
- Política de Gestión de Incidentes.
- Código de Conducta.

---

## Definiciones

---

**Conflicto de interés** Un conflicto de interés real o potencial es una situación en la que entra en conflicto tus propios intereses con los de nuestros clientes o con los de la Entidad; cuando los intereses de la Entidad difieren de los de uno o varios de nuestros clientes; o cuando los intereses de dos o más de nuestros clientes o grupos de interés ante los que tenemos obligaciones varíen.

---

**Conflicto de interés grave** Un conflicto de interés grave se produce cuando un conflicto real o potencial se clasifica como “muy alto” o “alto” en la escala de impacto de riesgos de la Entidad.

---

<b>Código</b>	PO-FC-RC-02
<b>Título</b>	Política de Conflictos de Interés
<b>Fecha de aprobación</b>	Noviembre 2013
<b>Fecha de revisión</b>	Julio 2020
<b>Sponsor</b>	Gonzalo Porteros – Dirección de Personas y Estrategia
<b>Propietario</b>	Mariano Tisner – Dirección de Relaciones Laborales y Salud Laboral

<b>Propietario Local de la Política en Bupa Chile</b>	<i>Gerente Corporativo de Riesgo y Cumplimiento</i> Miguel Kutz Fernández Marzo, 2021
---	---

**Control de versiones:**

<b>Versión inicial</b>	V00
<b>Versión revisada</b>	V06
<b>Status (Borrador/Final)</b>	Final
<b>Cambios incorporados en versión actual</b>	Política revisada dentro del marco de revisión anual de políticas.  Eliminación de secciones comunes.

## Anexo 1: conflictos de interés potenciales

A continuación aparece una lista no exhaustiva de potenciales conflictos de interés, ejemplos de dónde pueden surgir dentro de la Entidad y posibles factores atenuantes. Se deben tener en cuenta cuando se evalúan los riesgos a nivel de la Entidad.

Riesgo de conflictos de interés	Ejemplos	Ejemplos de procesos o divisiones corporativas de mayor riesgo	Posible medidas atenuantes a considerar según el nivel de riesgo
<p><b>Contratos con terceros (incluyendo subcontratados y autónomos):</b> la idea de reducir costes podría no ajustarse al hecho de garantizar resultados adecuados para los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de financiación con hospitales y proveedores médicos.</li> <li>• Contratos de residencias con proveedores de consumibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las divisiones corporativas que adquieran productos o contraten servicios de proveedores externos, en particular, los departamentos de compras.</li> <li>• Procedimientos y políticas de externalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los contratos incluyen normas sobre calidad o los resultados de los clientes y especifican las sanciones en caso de incumplimiento.</li> <li>• La medición de los resultados de los clientes se controla como parte de la monitorización de la ejecución rutinaria del contrato.</li> </ul>
<p><b>Decisiones sobre cuidados o tratamientos:</b> las decisiones o aprobaciones sobre el tipo de tratamiento podrán verse indebidamente influenciadas por la idea de reducir los costes a expensas de los mejores resultados de calidad para el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones de cuidados y tratamiento en el hospital.</li> <li>• Decisiones de negocio de PMI en cuanto a los tratamientos que se financiará para los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales.</li> <li>• Departamentos de atención al cliente.</li> <li>• Departamentos de estrategias y políticas de apertura de nuevas clínicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar directrices que establezcan tratamientos recomendados para las circunstancias de los clientes.</li> <li>• Normas que generen un equilibrio entre los intereses comerciales y los intereses de los clientes (es decir, calidad en los resultados).</li> <li>• El personal que participa en las decisiones no conoce el coste de los tratamientos.</li> <li>• La Entidad monitoriza los resultados del tratamiento para el cliente.</li> </ul>

<p><b>Remuneración:</b> los contratos de incentivos económicos podrían estar estructurados de tal manera que motivasen a los empleados a conseguir su recompensa económica en lugar de trabajar por los intereses de los clientes de la Entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de incentivos o retribución de la alta dirección.</li> <li>• Programas de incentivos para el personal de ventas.</li> <li>• Cualquier otro contrato sobre incentivos en el que el volumen desempeñe un papel importante en la retribución total (es decir, ventas o tramitación de siniestros o de reclamaciones).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos y políticas de personas en materia de retribución.</li> <li>• Sistemas individuales de incentivos o retribución.</li> <li>• Procesos de control de calidad compatibles con sistemas de retribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de retribución incluyen un equilibrio perfecto entre el volumen o resultados de negocio y los resultados para el cliente. No se entregará la retribución si no se ha cumplido con los niveles de calidad.</li> <li>• Se monitoriza el cumplimiento con los niveles de calidad, independientemente de la división corporativa.</li> </ul>
<p><b>Comisión para intermediarios (áreas de financiación):</b> los contratos en material de comisiones para intermediarios que venden nuestros productos financieros podrían centrarse en el volumen de ventas en detrimento de la idoneidad para el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de financiación con intermediarios.</li> <li>• Contratos no convencionales sobre comisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos de ventas: procedimientos y políticas de comisiones a intermediarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos de intermediación incluyen una evaluación que considere si la comisión propuesta podría fomentar comportamientos inadecuados por parte del intermediario.</li> <li>• Aplicación de un proceso de gobierno para acordar los pagos a intermediarios de manera permanente.</li> <li>• Estrecha supervisión de la calidad de las ventas de intermediarios.</li> </ul>
<p><b>Regalos y entretenimientos:</b> regalos, entretenimientos y servicios de cortesía ofrecidos por la Entidad o a la Entidad que podrían influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del receptor a favor del proveedor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de cortesía ofrecidos a clientes y proveedores clave.</li> <li>• Regalos y entretenimientos ofrecidos a intermediarios de las áreas de financiación de la Entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las divisiones corporativas y, en particular, los departamentos de compras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de una política de regalos y entretenimientos.</li> <li>• Información de gestión regular sobre los regalos o entretenimientos proporcionados y recibidos por la Entidad.</li> </ul>

<p><b>El personal está relacionado con proveedores / la competencia / reguladores</b> de la Entidad y podría no actuar en beneficio de los intereses de la Entidad o los de nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupar un cargo de dirección en una empresa o proveedor de la competencia.</li> <li>• Trabajar o tener un segundo empleo en ese tipo de empresas.</li> <li>• Tener un interés económico directo o indirecto en un proveedor o competidor de la Entidad.</li> <li>• Invertir en una oportunidad empresarial en la que la Entidad no tenga interés.</li> <li>• Recibir descuentos personales u otra forma de beneficio de proveedores, prestadores de servicios o clientes a los que el resto de empleados de la Entidad no puede acceder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las divisiones corporativas que adquieren productos o contratan servicios de proveedores externos, en particular, los departamentos de compras.</li> <li>• Todas las divisiones corporativas que tengan acceso a información comercial confidencial.</li> <li>• Procesos de RR.HH., por ejemplo selección de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de una cultura abierta y transparente que permita al personal identificar y notificar todos los conflictos de intereses sin miedo a recriminaciones.</li> <li>• Evaluación de los conflictos de intereses relacionados con los procesos de adquisiciones y externalización, como parte de la <i>due diligence</i> del proveedor.</li> <li>• Formación sobre conflictos de intereses para sensibilizar sobre cuándo y cómo notificar conflictos de interés.</li> <li>• Formación introductoria o sobre procesos de selección de personal que impulse la comunicación de conflictos de intereses.</li> </ul>
<p><b>Las relaciones personales</b> de empleados de la Entidad con otros empleados, proveedores o clientes de la Entidad pueden generar el riesgo de tratamiento preferencial o la percepción de que la objetividad se ve afectada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones personales en las que existe una línea de comunicación inmediata entre los empleados.</li> <li>• No existen líneas de comunicación entre los empleados pero una relación personal podría derivar en la pérdida de confianza en el juicio u objetividad de los empleados o la relación podría resultar comprometedor para la Entidad.</li> <li>• Formar parte de cualquier decisión de negocio que implique a una empresa que haya contratado a su pareja, socio o pariente cercano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las divisiones corporativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de una cultura abierta y transparente que permita a las personas identificar y notificar todos los conflictos de intereses sin miedo a recriminaciones.</li> <li>• Formación sobre conflictos de intereses para sensibilizar sobre cuándo y cómo notificar conflictos de interés.</li> <li>• Formación introductoria o sobre procesos de selección de personal que impulse la comunicación de conflictos de intereses.</li> </ul>

<p>Los empleados tienen responsabilidades o intereses que pudieran crear un conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un mánager es responsable de supervisar a otro empleado pero también está incentivado directamente en su desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las divisiones corporativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegación de autoridades formal.</li> <li>• Descripción de los puestos de trabajo.</li> </ul>
--	---	--	---

	Verde	Amarillo	Ámbar	Rojo
<b>Principio 1: requisitos legales y regulatorios</b>				
A.1 Esta política establece los requerimientos mínimos de la Entidad en materia de gestión de conflictos de interés. En aquellos negocios donde los requerimientos regulatorios sobre conflictos de interés son más restrictivos que los requerimientos establecidos por esta política, prevalecerán los requerimientos locales y se solicitará una adaptación de la política.	<p>Existe un registro de todos los requisitos regulatorios y legales en relación con la identificación y gestión de conflictos de interés y ello se puede demostrar de una manera sólida. Por ejemplo:</p> <p>Se conserva un registro.</p> <p>Los requisitos locales que difieren de los requisitos de la política corporativa se han comunicado a la alta dirección y al Propietario de la Política.</p> <p>La actividad se coordina con otros departamentos, por ejemplo, Asesoría Jurídica, etc.</p>	<p>Existe un registro de todos los requisitos regulatorios y legales en materia de conflictos de interés. Se puede dar evidencias de ello.</p>	<p>Existe un registro de requisitos legales y regulatorios en materia de conflictos de interés.</p>	<p>No existe un registro de los requisitos regulatorios y legales en materia de conflictos de interés.</p>
<b>B. Marco de conflictos de interés</b>				
<p>B.1 Los procedimientos para identificar y gestionar conflictos de interés incluirán, como mínimo:</p> <p>(i) <b>Políticas y procedimientos locales:</b> implementar procedimientos y políticas locales en materia de conflictos de interés que establezcan cómo se</p>	<p>Existen políticas y procedimientos locales para documentar la manera de identificar, gestionar y comunicar conflictos reales o potenciales. Ello se puede demostrar de una manera sólida. Por ejemplo:</p> <p>Las políticas y procedimientos locales tienen en cuenta todo tipo de conflictos de interés.</p>	<p>Existen políticas y procedimientos locales para documentar la manera de identificar, gestionar y comunicar conflictos reales o potenciales. Se puede demostrar.</p>	<p>Existen políticas y procedimientos locales para documentar la manera de identificar, gestionar y comunicar conflictos reales o potenciales.</p>	<p>No existen políticas ni procedimientos locales para documentar la manera de identificar, gestionar y comunicar conflictos reales o potenciales.</p>

<p>identifican, gestionan y notifican conflictos potenciales o reales (de acuerdo con el principio 4 que figura a continuación).</p>				
<p>(ii) <b>Gobierno:</b> establecer un gobierno adecuado, que incluya la designación de un comité apropiado, que supervise el marco de gestión de conflictos de interés y nombrar a un miembro del equipo de la dirección local como responsable general de gestionar el marco de conflictos de interés.</p>	<p>Se documentan las actividades y controles operativos fundamentales de manera clara. Ello se puede demostrar de manera sólida.</p>	<p>Se documentan las actividades y controles operativos principales. Ello se puede demostrar.</p>	<p>Se documentan las actividades y controles operativos principales.</p>	<p>No se documentan las actividades y controles operativos principales.</p>
<p>(iii) <b>Formación:</b> ofrecer una formación adecuada a todos los directores y empleados. El plan de formación se establecerá con un enfoque basado en riesgos.</p>	<p>Se forma mediante un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza de cada cargo.</p> <p>Se anima a todos los empleados a que informen de conflictos de interés reales o potenciales de una manera abierta y en un entorno constructivo.</p> <p>Existen pruebas de que la formación en conflictos de interés se comparte a nivel interno para promover una cultura de mejora permanente.</p> <p>El 95% de los empleados ha completado la formación.</p>	<p>Se forma mediante un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza de cada cargo.</p> <p>Entre el 90 y el 95% de los empleados ha completado la formación.</p>	<p>Se forma mediante un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza de cada cargo.</p> <p>Entre el 85 y el 90% de los empleados ha completado la formación.</p>	<p>Se forma mediante un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza de cada cargo.</p> <p>&lt;85% de los empleados ha completado la formación.</p>

<p>(iv) <b>Información de gestión:</b> recopilar información de gestión para monitorizar los conflictos de interés identificados y demostrar que los mismos se han reducido de manera efectiva.</p>	<p>La información de gestión o los informes se recopilan y se puede probar de manera sólida. Por ejemplo:</p> <p>La información de gestión se envía debidamente.</p> <p>Existen pruebas de que el aprendizaje de conflictos que se pueden evitar (reales o posibles) se tiene en cuenta en un contexto más amplio y se utilizan para mejorar el entorno de control general.</p> <p>Se conservan registros de investigaciones realizadas en respuesta a infracciones comunicadas.</p> <p>Existen pruebas de que las medidas de atenuación acordadas para cada conflicto de interés son exhaustivas (es decir, tienen en cuenta todas las posibles consecuencias del conflicto).</p> <p>La información de gestión abarca conflictos de interés en toda la MU (seguros y prestación de servicios).</p>	<p>La información de gestión o los informes se recopilan y se puede probar.</p>	<p>La información de gestión o los informes se recopilan.</p>	<p>La información de gestión o los informes no se recopilan.</p>
<p>(v) <b>Revisión del marco:</b> revisar al menos una vez al año la solidez del marco de gestión local de conflictos de interés.</p>	<p>Existe un marco documentado que incluye todos los componentes operativos y de gobierno principales, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foro de gobierno designado en materia de conflictos de interés.</li> <li>- Procedimientos y políticas</li> </ul>	<p>Existe un marco documentado que incluye referencias a todos los componentes operativos y de gobierno principales. El marco se puede probar.</p>	<p>Existe un marco documentado que incluye referencias a todos los componentes operativos y de gobierno principales.</p>	<p>No existe un marco documentado.</p>

	<p>locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargos y responsabilidades relacionados con la identificación y gestión de conflictos de interés y documentados por perfiles de cargos, si procede.</li> <li>- Informes e información de gestión.</li> <li>- Sistemas (si procede).</li> <li>- Formación.</li> <li>- Supervisión y garantía.</li> </ul> <p>El marco se puede probar de manera sólida. Por ejemplo, la solidez del marco local de conflictos de interés se revisa cada año.</p>			
<b>Principio 3: conservación de un registro</b>				
C.1 Los registros de conflictos de interés declarados incluyen como mínimo las medidas de mitigación adoptadas para garantizar que los riesgos para la Entidad y nuestros clientes se reducen.	Se conserva un registro de conflictos de interés en el que se recopilan todos los conflictos potenciales o reales y las medidas de atenuación adoptadas.	Sin especificar.	Sin especificar.	No existe un registro de conflictos de interés.
<b>Principio 4: informes sobre conflictos de interés</b>				
Informar de conformidad con los requisitos de la política (en especial con el apartado 'Informe mínimo' de la política corporativa)	Se informa de conformidad con los requisitos de la política (en especial con el apartado 'Informe mínimo' de la política corporativa). Ello se puede probar de manera sólida. La información se comparte	Se informa de conformidad con los requisitos de la política (en especial con el apartado 'Informe mínimo' de la política corporativa). Ello se	Se informa de conformidad con los requisitos de la política (en especial con el apartado 'Informe mínimo' de la política	No se informa de conformidad con los requisitos de la política.

	<p>con la alta dirección y/o el Comité de Riesgos antes de enviarla al Corporate Center.</p> <p>La información de gestión y los informes se utilizan de manera activa para impulsar actividades o iniciativas en caso de que se detecte una falta de información de gestión.</p> <p>El análisis de tendencias contribuye a la formación de una visión sobre la adecuación de nuestra gestión de conflictos de interés.</p> <p>Las anomalías en informes previos se señalan y se da una justificación.</p>	<p>puede probar.</p> <p>La información se comparte con la alta dirección y/o el Comité de Riesgos antes de enviarla al Corporate Center.</p>	<p>corporativa).</p>	
<b>Límites de Riesgo</b>				
<p>Los límites de riesgo están implementados y se monitorizan.</p>	<p>Todos los límites de riesgo han sido implementados y las exposiciones al riesgo son monitoreadas de manera continua para determinar si están dentro de los umbrales. Los incumplimientos de los límites se reportan a través de la estructura de gobierno establecida.</p>	<p>La mayoría (&gt;80%) de los límites de riesgo han sido implementados y las exposiciones al riesgo son monitoreadas de manera continua para determinar si están dentro de los umbrales. Los incumplimientos de los límites se reportan a través de la estructura de gobierno establecida.</p>	<p>Se han implementado algunos límites de riesgo (&lt;80%) y las exposiciones al riesgo no son monitoreadas de manera continua para determinar si están dentro de los umbrales.</p>	<p>Los límites de riesgo no se han implementado.</p>
<b>Controles estándar mínimos</b>				
<p>Se han aplicado, supervisado</p>	<p>Todos los controles estándar</p>	<p>La mayoría (&gt;80%)</p>	<p>Se han</p>	<p>Los controles</p>

<p>y están funcionando con eficacia los controles estándar mínimos.</p>	<p>mínimos se han implementado e incluido en los procesos y procedimientos. Su efectividad es monitoreada mediante pruebas y reportada como mínimo trimestralmente. Las deficiencias de control tienen planes de acción con los propietarios y plazos.</p>	<p>de los controles estándar mínimos se han implementado e incluido en los procesos y procedimientos. Su efectividad es monitoreada mediante pruebas y reportada como mínimo trimestralmente. Las deficiencias de control tienen planes de acción con los propietarios y plazos.</p>	<p>implementado algunos (&lt;80%) controles estándar mínimos. La efectividad de los controles implementados puede ser monitoreada a través de pruebas y reportada por lo menos trimestralmente, pero no es lo suficientemente completa como para identificar dónde se han incumplido los límites.</p>	<p>estándar mínimos no se han implementado.</p>
<p><b>Indicadores clave</b></p>				
<p>Los indicadores clave han sido implementados, monitoreados y reportados a través de la estructura de gobierno establecida.</p>	<p>Todos los indicadores clave se han implementado y se supervisan de forma continua. La presentación de informes se realiza a través de la estructura de gobierno establecida.</p>	<p>La mayoría (&gt;80%) de los indicadores clave han sido implementados y son monitoreados de manera continua. La presentación de informes se realiza a través de la estructura de gobierno establecida.</p>	<p>Se han implementado algunos indicadores (&lt;80%). El seguimiento y la presentación de informes pueden tener lugar, pero no son lo suficientemente completos como para poner de manifiesto dónde se han incumplido los límites.</p>	<p>Los indicadores clave no han sido implementados.</p>

Anexo 3: Matriz de Riesgos

<b>5 – Muy Alto</b>					
<b>4 – Alto</b>			Fuera del Apetito		
<b>3 – Medio</b>					
<b>2 – Bajo</b>	Dentro del Apetito				
<b>1 – Muy Bajo</b>					
<b>IMPACTO</b>					
<b>PROBABILIDAD</b>	<b>1 – Raro/ Remoto (0-5%)</b>	<b>2 – Improbable (5-15%)</b>	<b>3 – Posible (15-40%)</b>	<b>4 – Probable (40-90%)</b>	<b>5 – Muy Probable (&gt;90%)</b>

**Límites**

- La Entidad no es capaz de asegurar que las personas puedan reportar potenciales conflictos de interés que resulten en un perjuicio material para nuestros clientes, personas y/o resultados.
- La Entidad no es capaz de manejar de manera efectiva los conflictos de interés lo que resulta en un perjuicio material para nuestros clientes, personas y/o resultados.

La materialidad se define en relación a la matriz de riesgos adyacente.

Las definiciones de los diferentes niveles de impacto se encuentran recogidas en el Marco de Gestión de Riesgos de la Entidad.